PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 15 de Diciembre 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 **Diciembre** 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. 46947369, expedido por **APORTES EN LINEA** correspondiente al mes de **NOVIEMBRE** 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: 07/12/2020

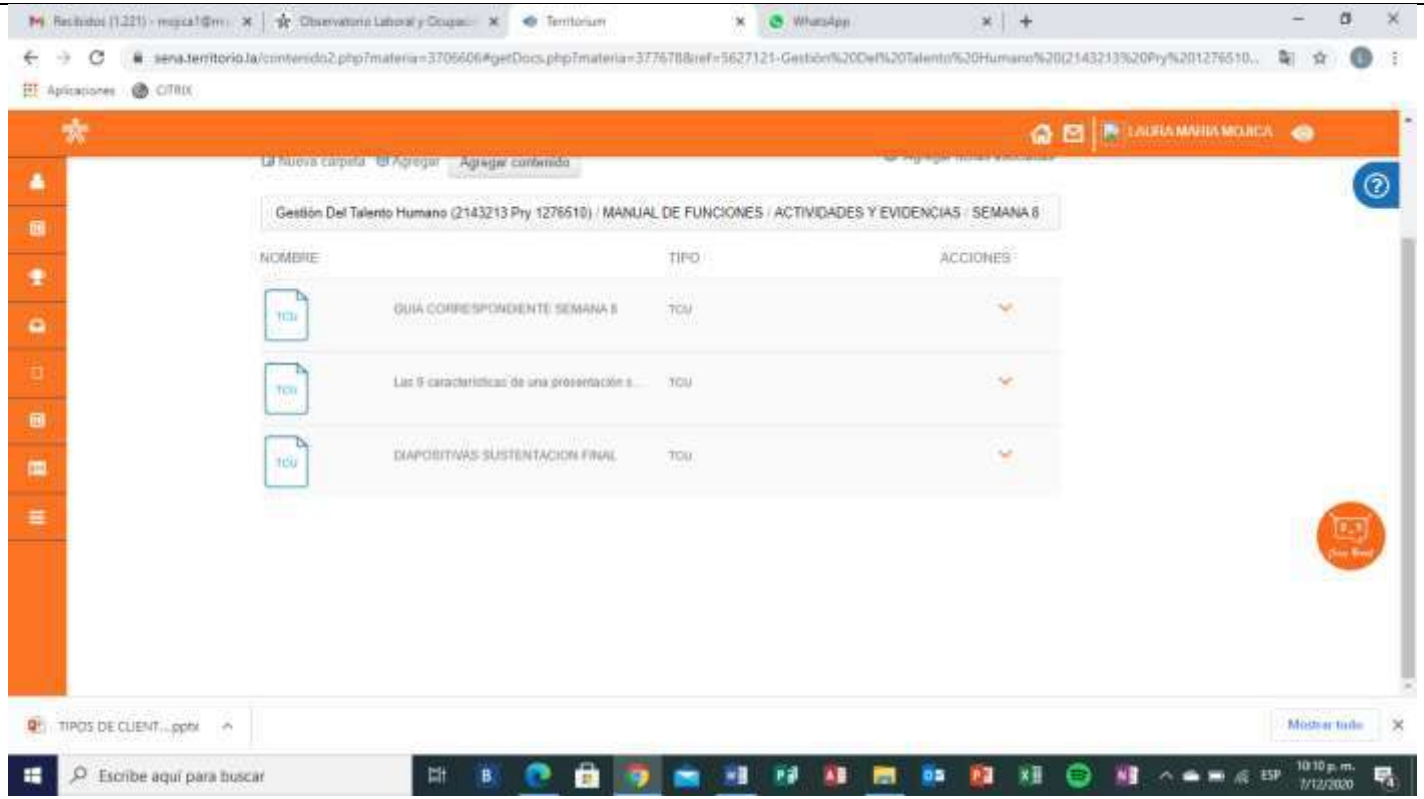
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

DOBLE FFRANJA

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

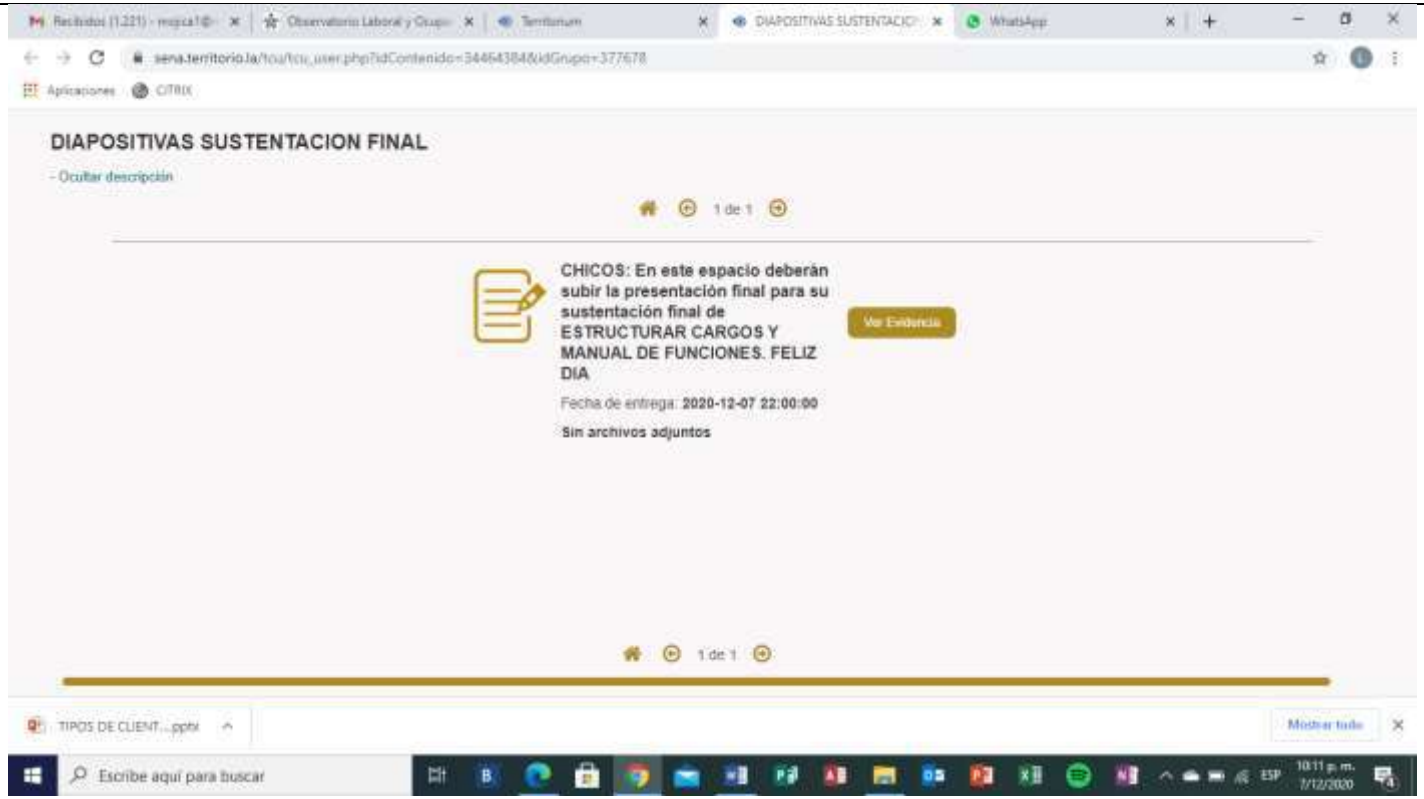
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la actividad a desarrollar Se realiza anuncio por territorium de la actividad a desarrollar Se habilita link para que los aprendices suban evidencia de la PRESENTACION SUSTENTACION FINAL Se habilita link para que los aprendices suban evidencia de la lectura LAS 6 CARACTERÍSTICAS DE UNA PRESENTACIÓN SOBRESALIENTE.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

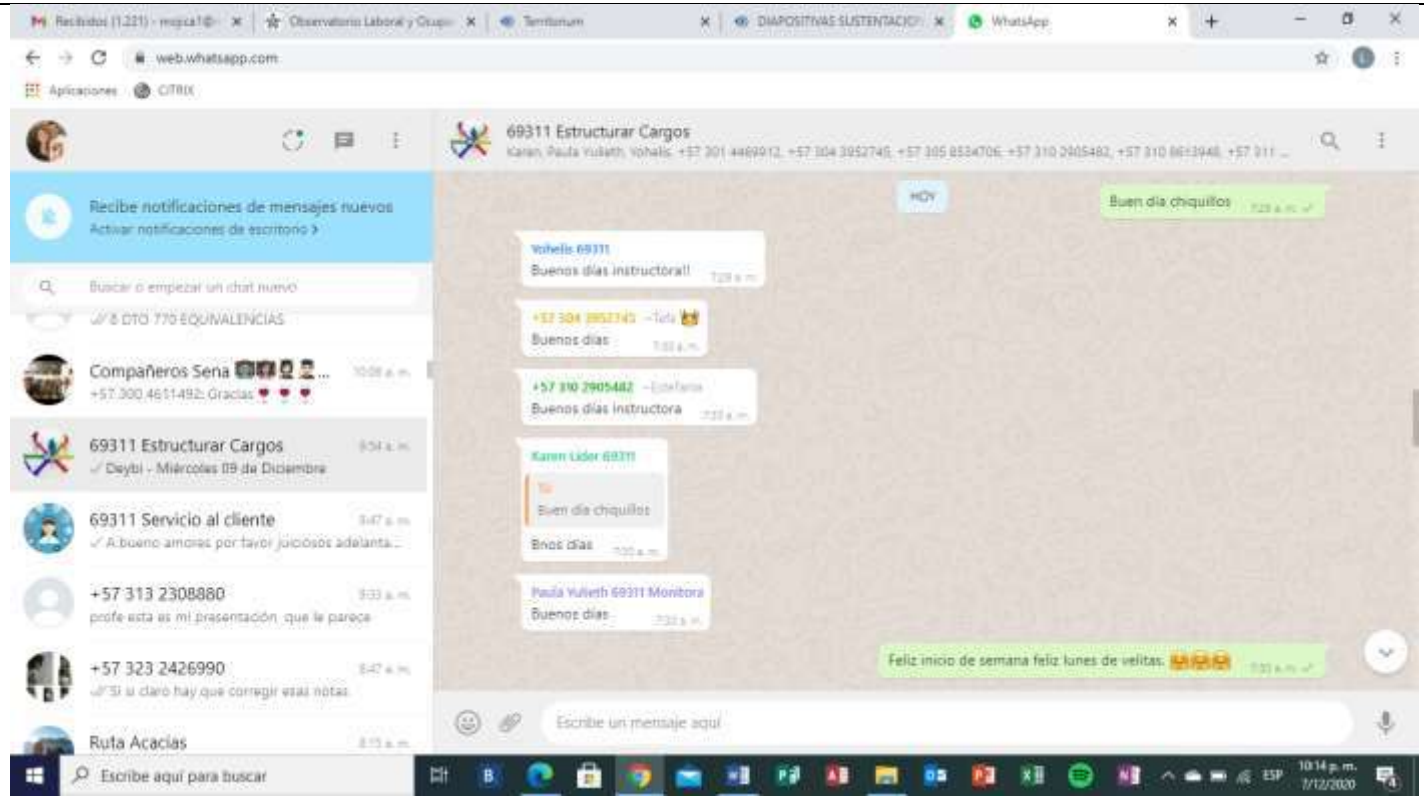
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



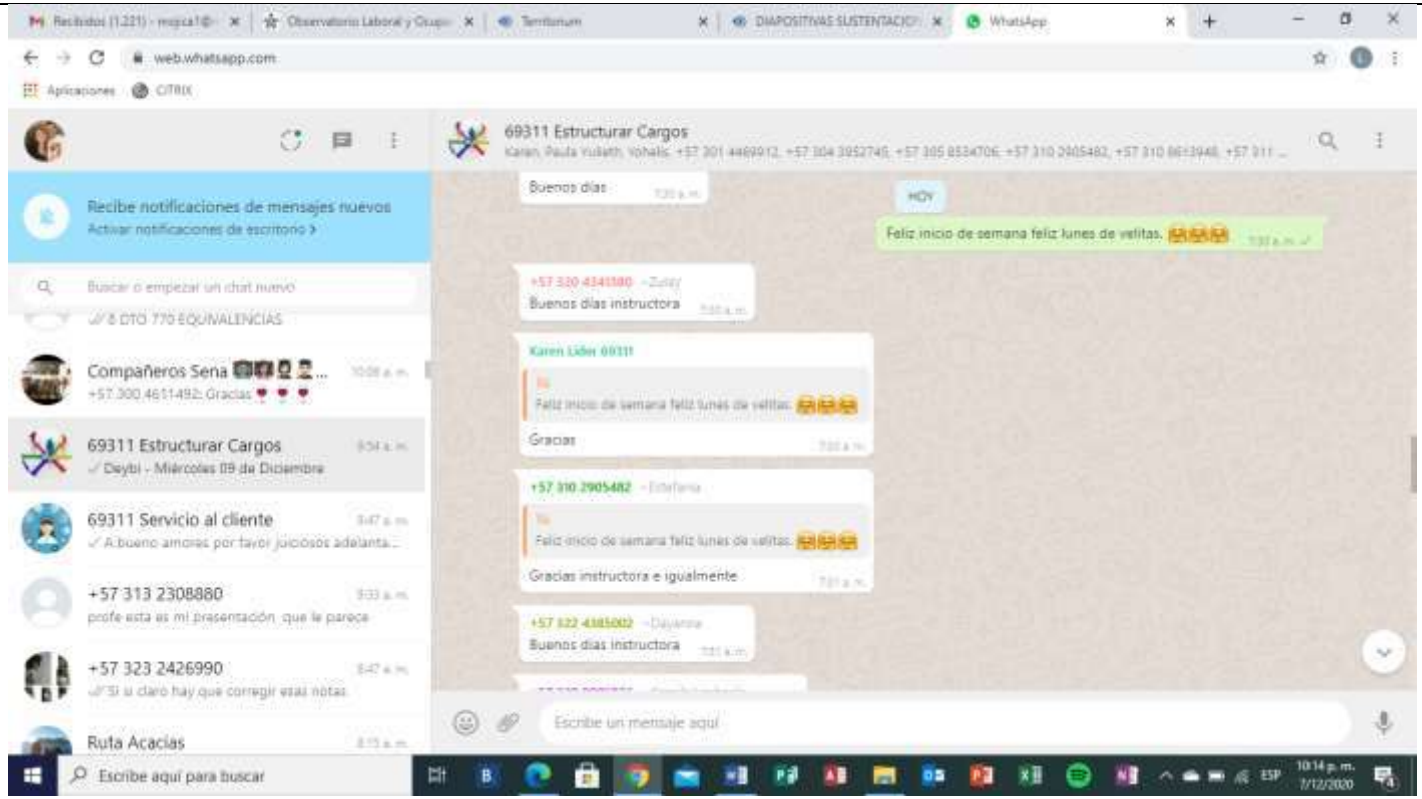
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



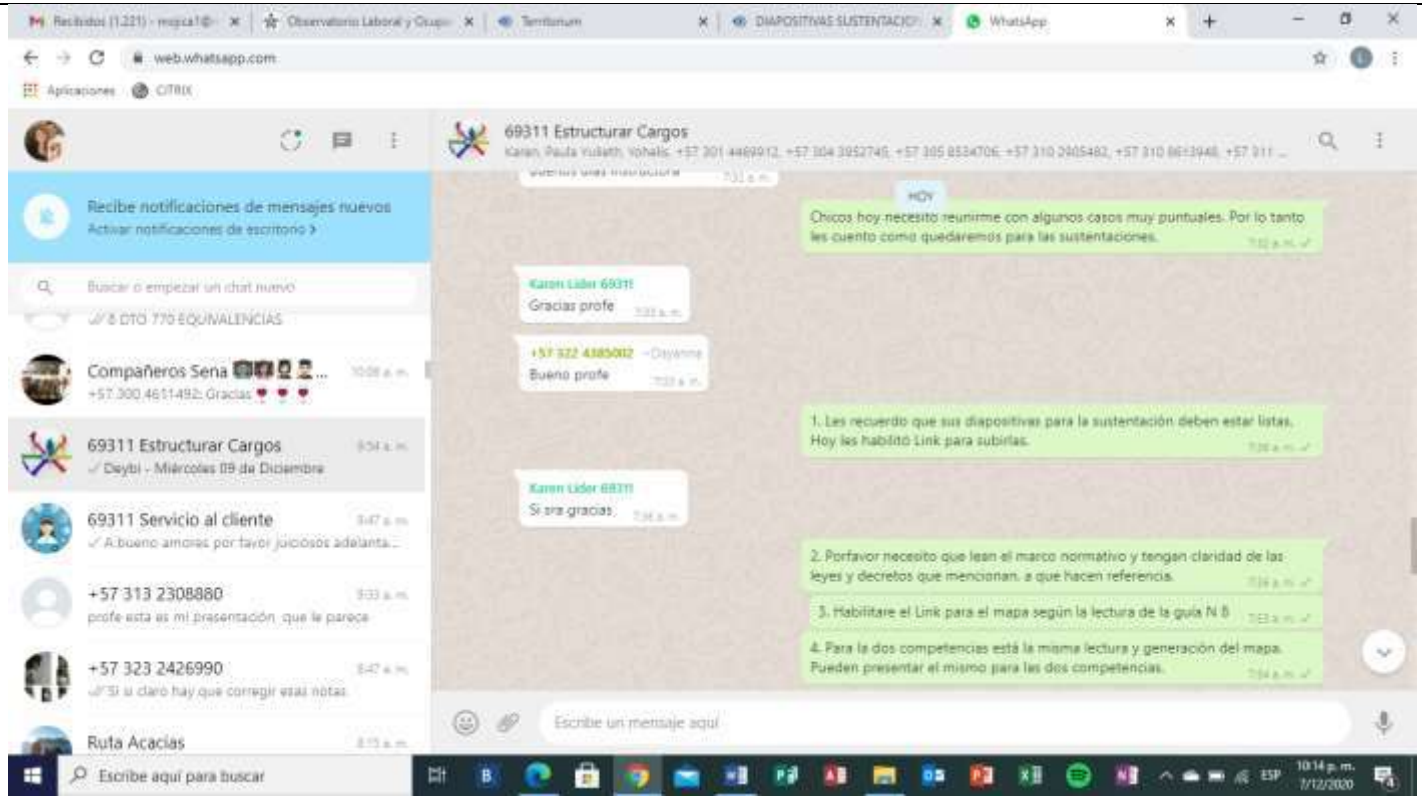
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

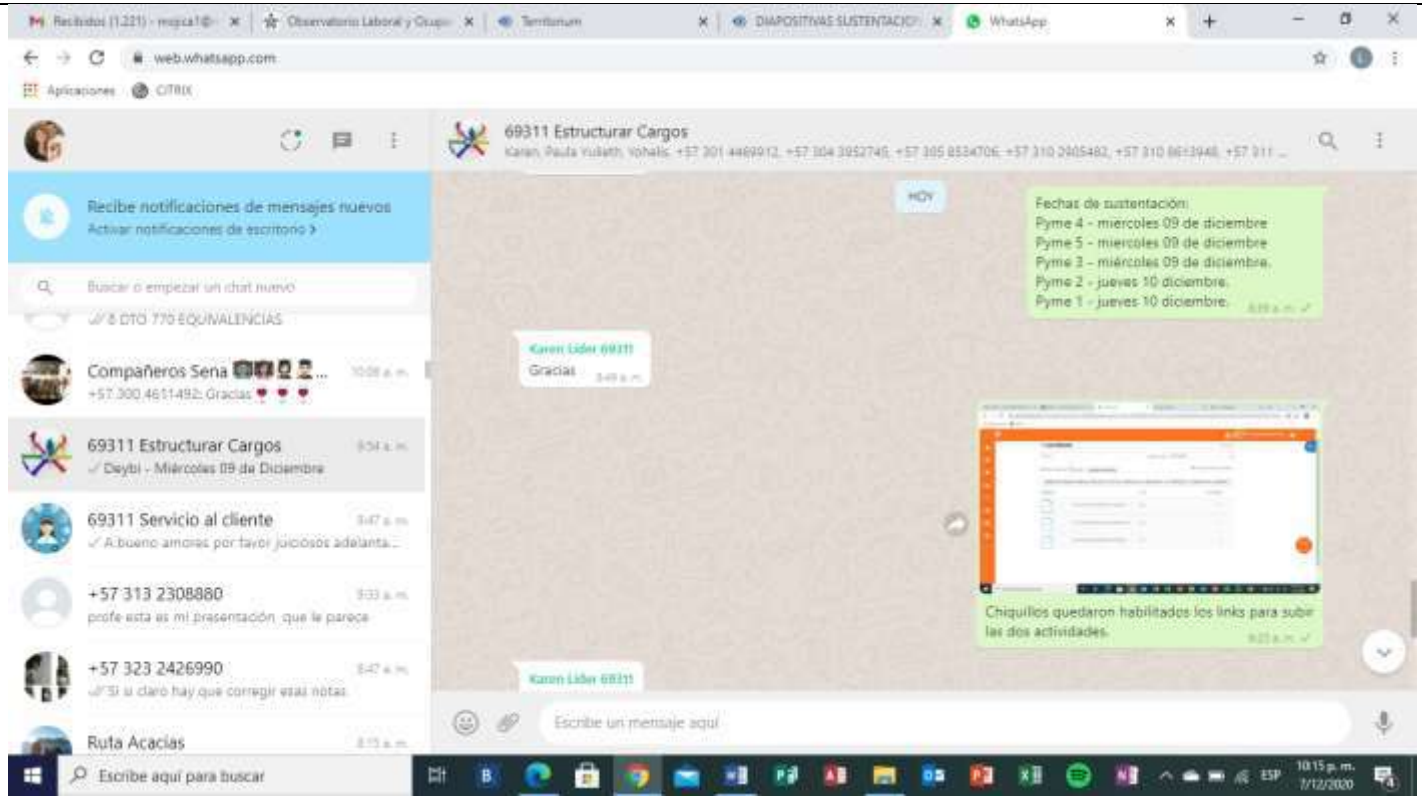
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



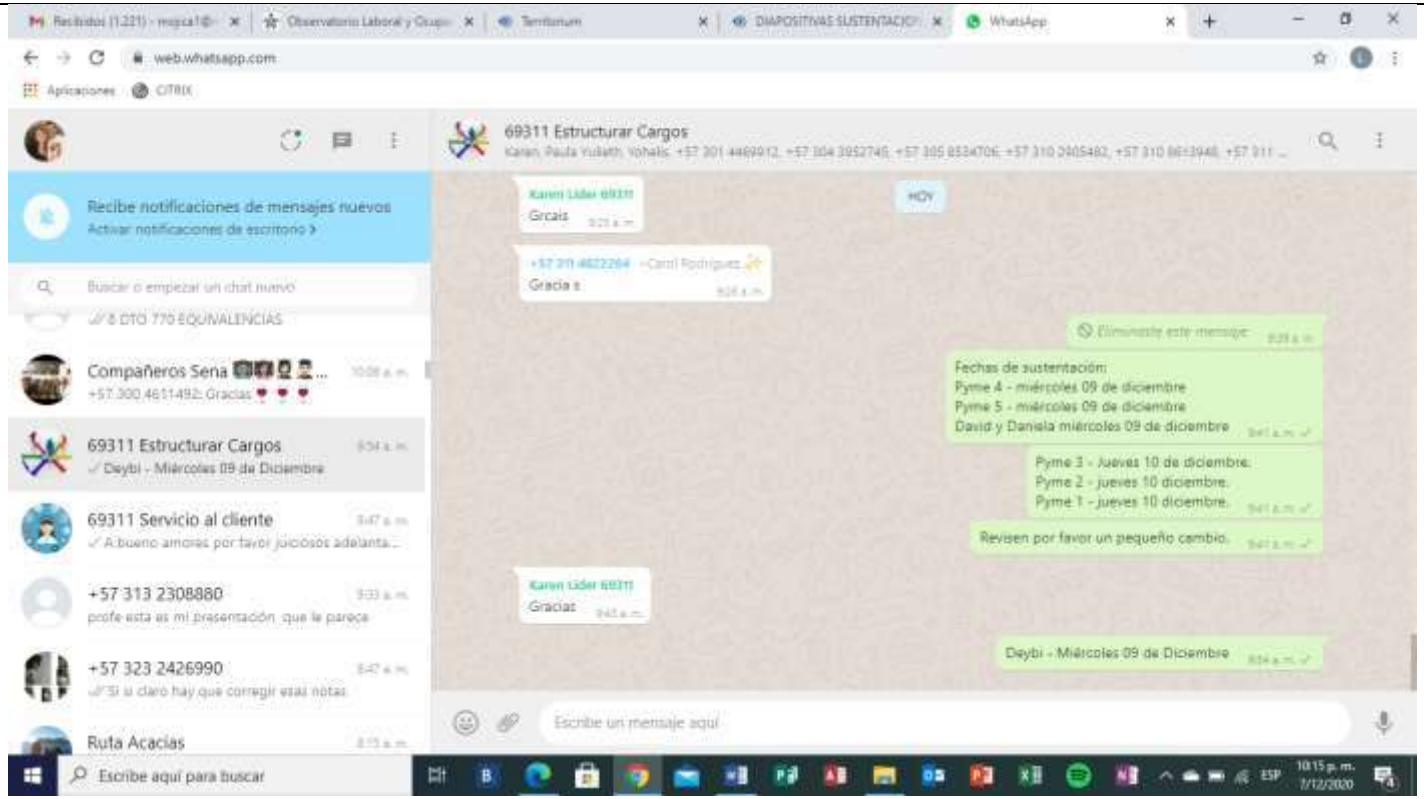
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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



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: 09/12/2020

Instructor: Laura Mojica

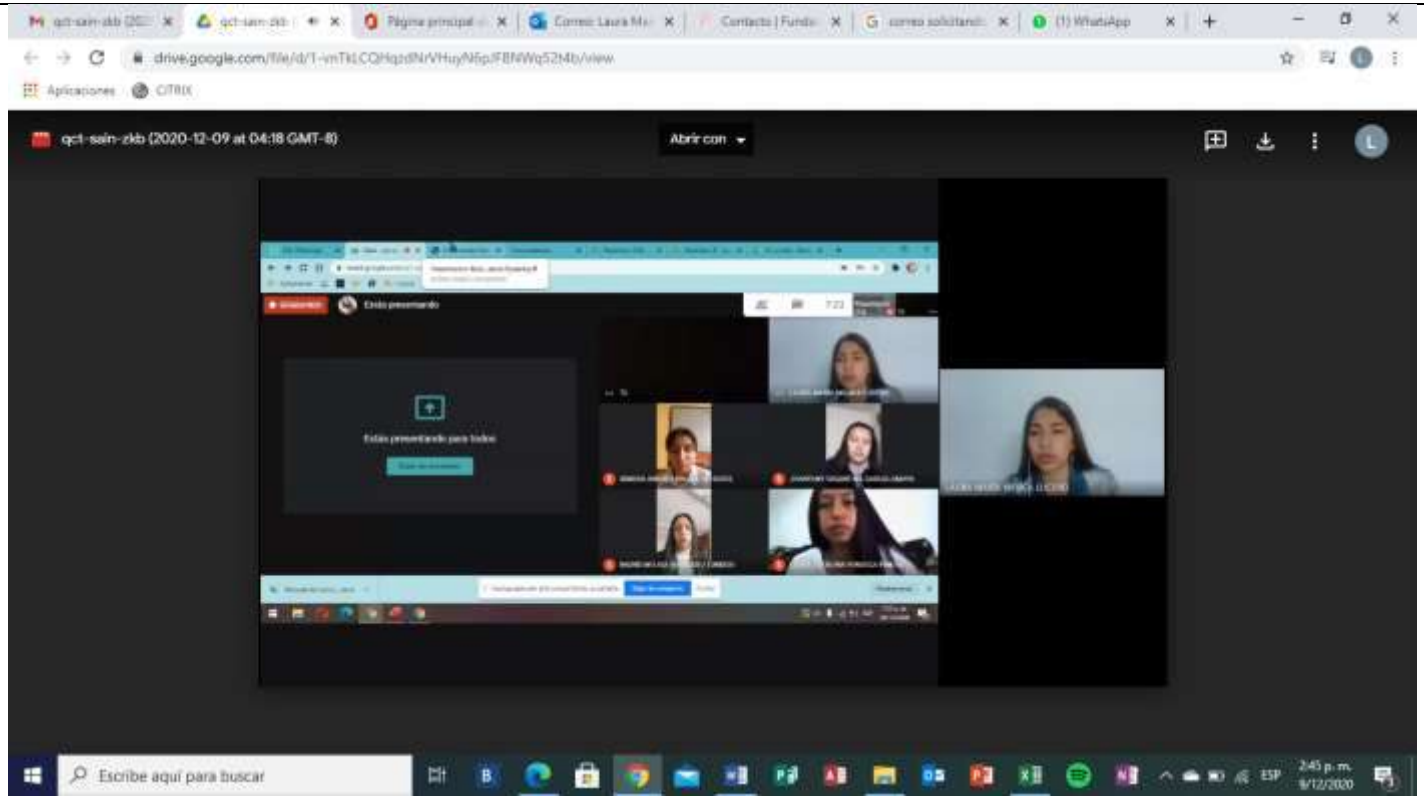
Ficha de caracterización: 69311-2143213

DOBLE FFRANJA

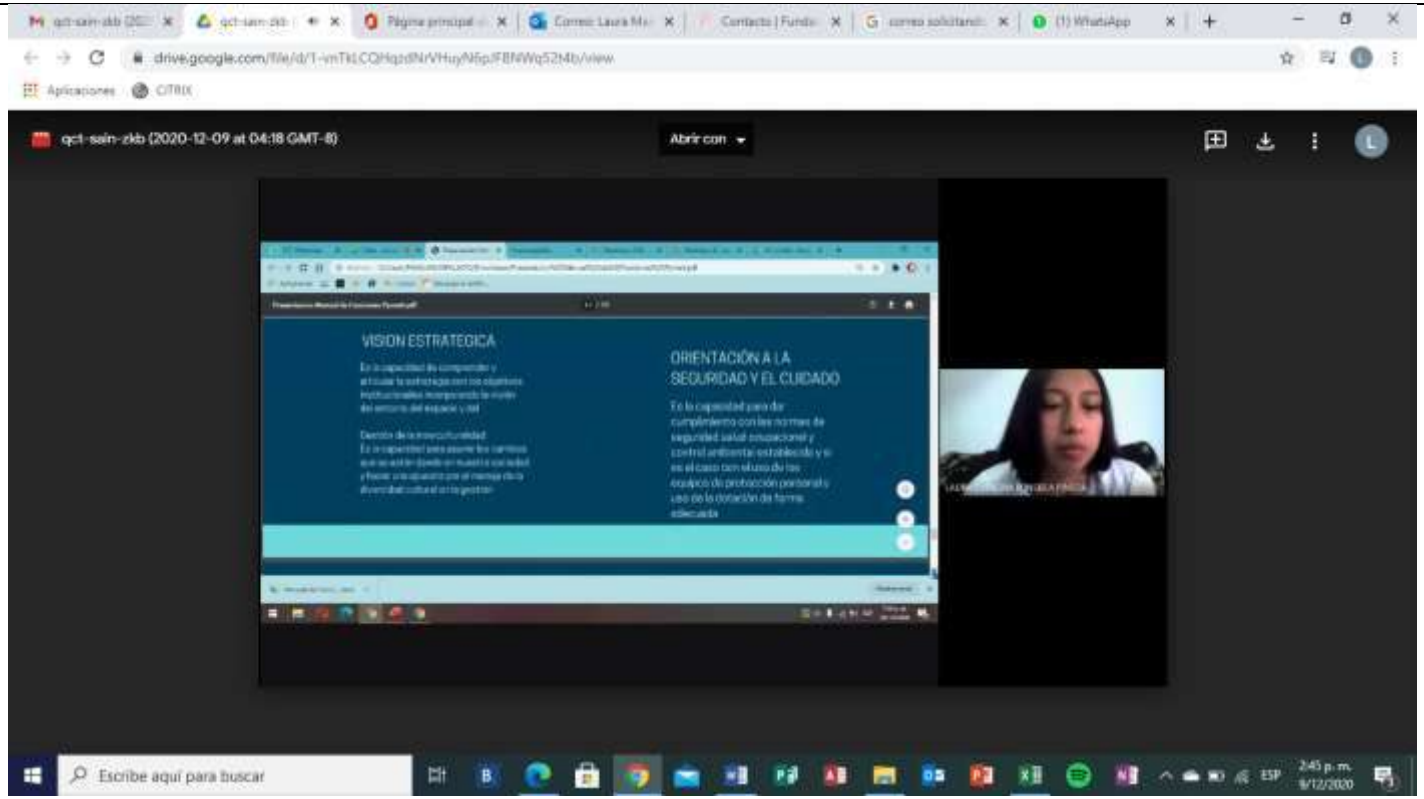
Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

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 la sustentación final de ESTRUCTURAR CARGOS Y MANUAL DE FUNCIONES. Solo se presenta la pyme 4 y pyme 5	Territorium, whasatsapp y MEET

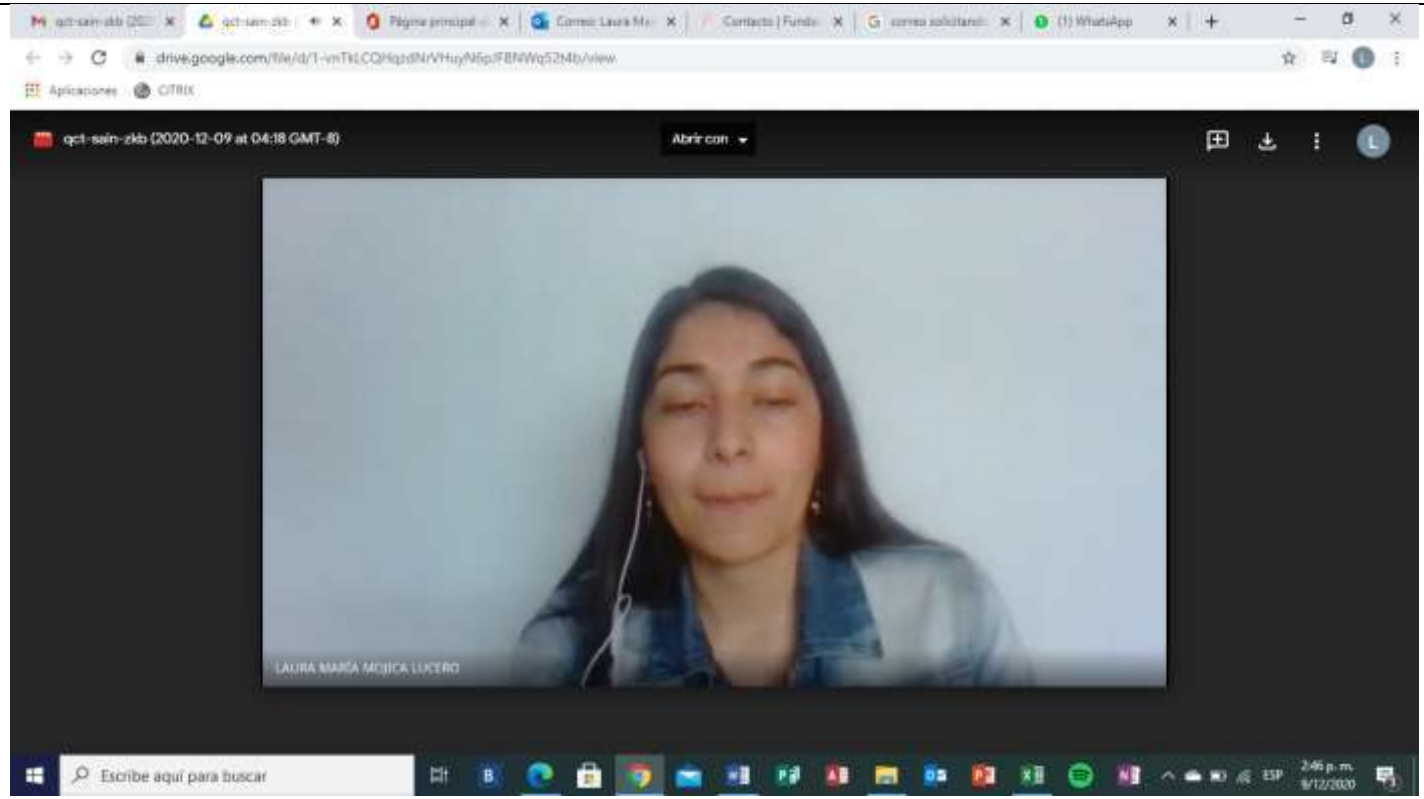
	NOMBRE APRENDIZ	**GRUPO DE TRABAJO**	**Susten Manual**
	KAREN DANIELA ALDANA FORERO	PYME 5 FASHION 180° W&C	NO SE PRESENTO
	MATEO CORREA BASANTE	PYME 5 FASHION 180° W&C	5
	MELANIE DAYANNA RAMIREZ ARIAS	PYME 5 FASHION 180° W&C	4.5
	KIMBERLY YISED RAMIREZ QUICENO	PYME 5 FASHION 180° W&C	APLAZAMIENTO
	NICOLE FERNANDA SOLANO ROMERO	PYME 5 FASHION 180° W&C	NO APROBO SUSTEN
	AURA CAMILA UMBARILA BOTACHE	PYME 5 FASHION 180° W&C	4.5
Valoración – Retroalimentación	**NOMBRE APRENDIZ**	**GRUPO DE TRABAJO**	**Susten Manual**
	INGRID MELISA BERMUDEZ LONDOÑO	PYME 4 FERTECNICA G S.A.S	5
	LAURA CATALINA FONSECA PINEDA	PYME 4 FERTECNICA G S.A.S	5
	JHARYANY VALENTINA GARCIA AMAYA	PYME 4 FERTECNICA G S.A.S	5
	PAULA YULIETH PALACIO LOPEZ	PYME 4 FERTECNICA G S.A.S	5
	XIMENA ANDREA PALENCIA HOYOS	PYME 4 FERTECNICA G S.A.S	4.5
	LIZETH DANIELA RODRIGUEZ MONTERO	PYME 4 FERTECNICA G S.A.S	SUSTENTA INDIVIDUAL

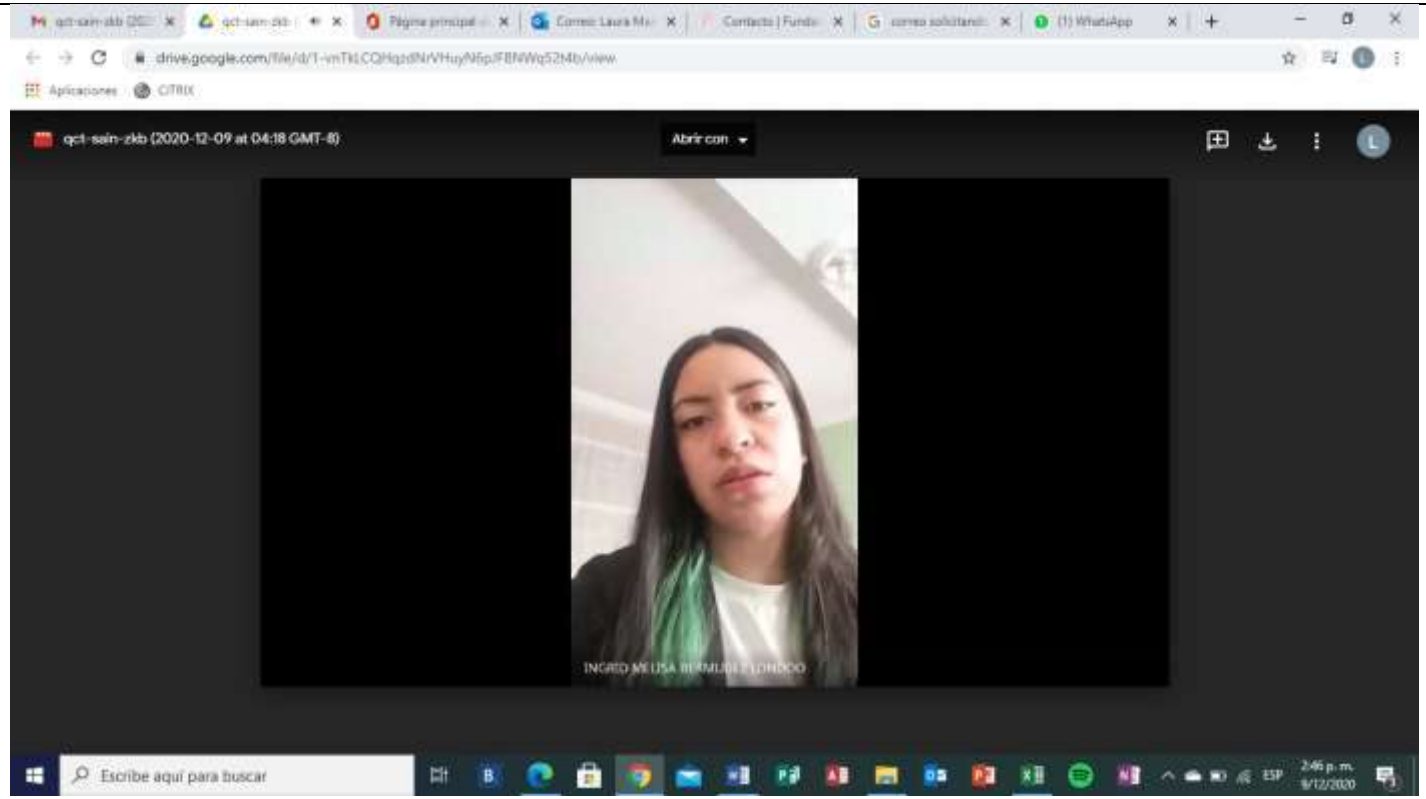
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

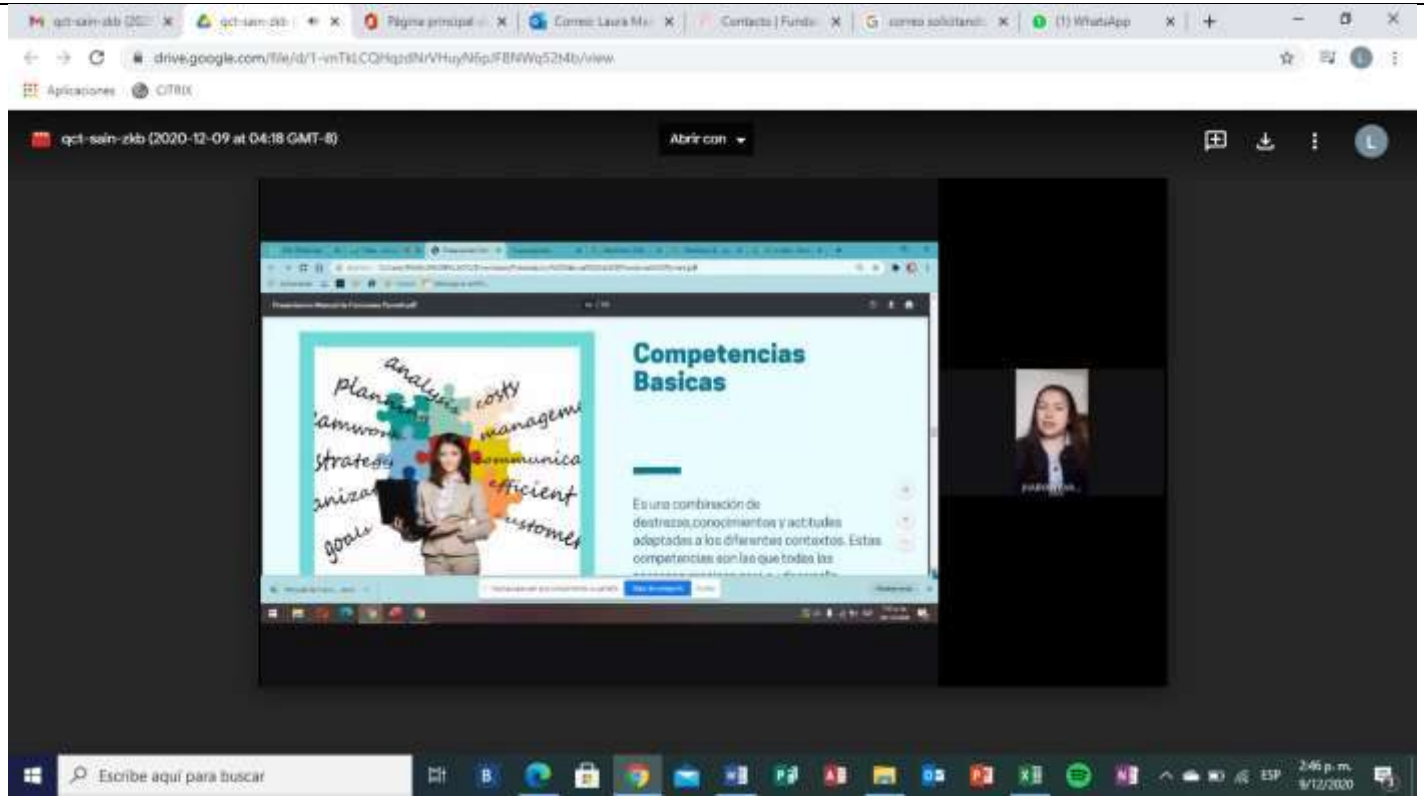
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

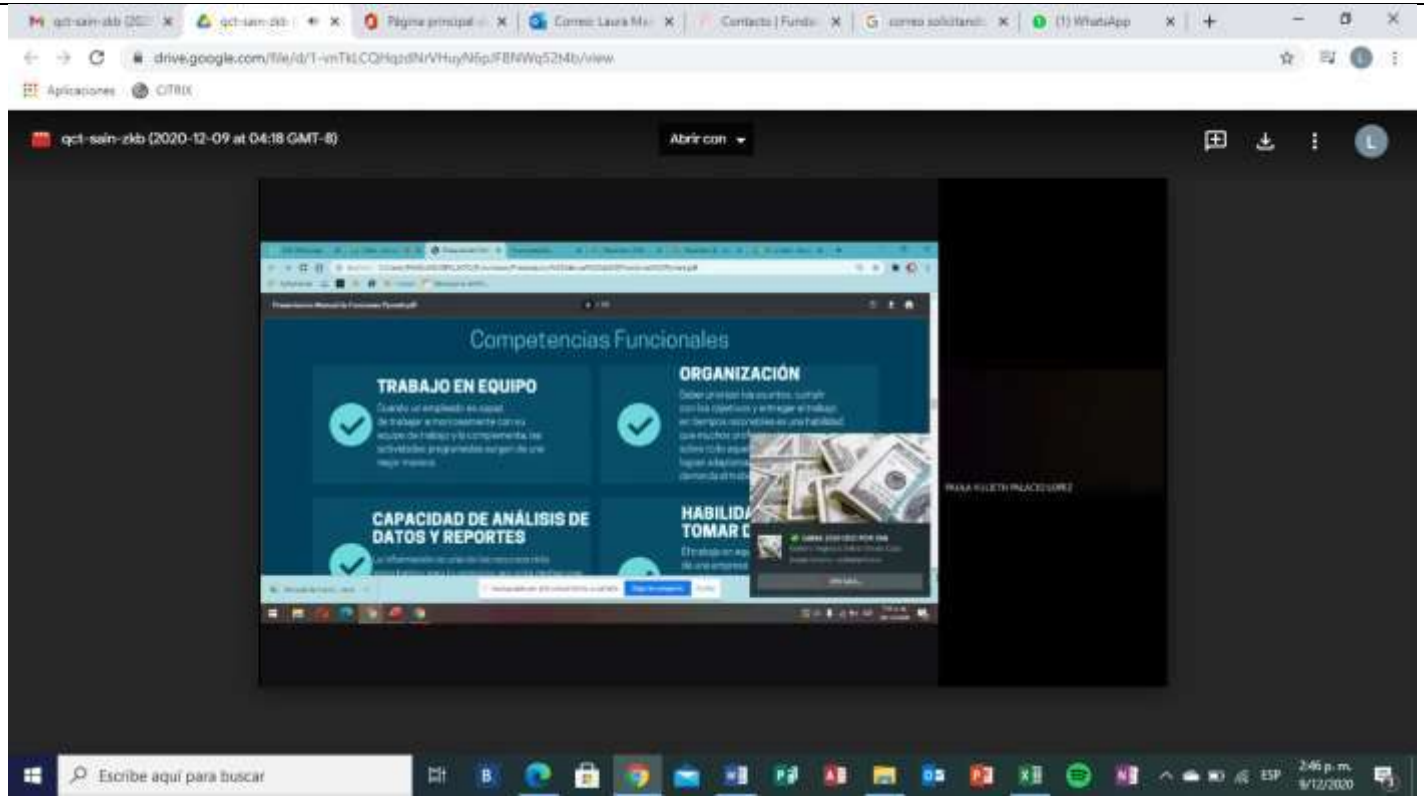
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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: 10/12/2020

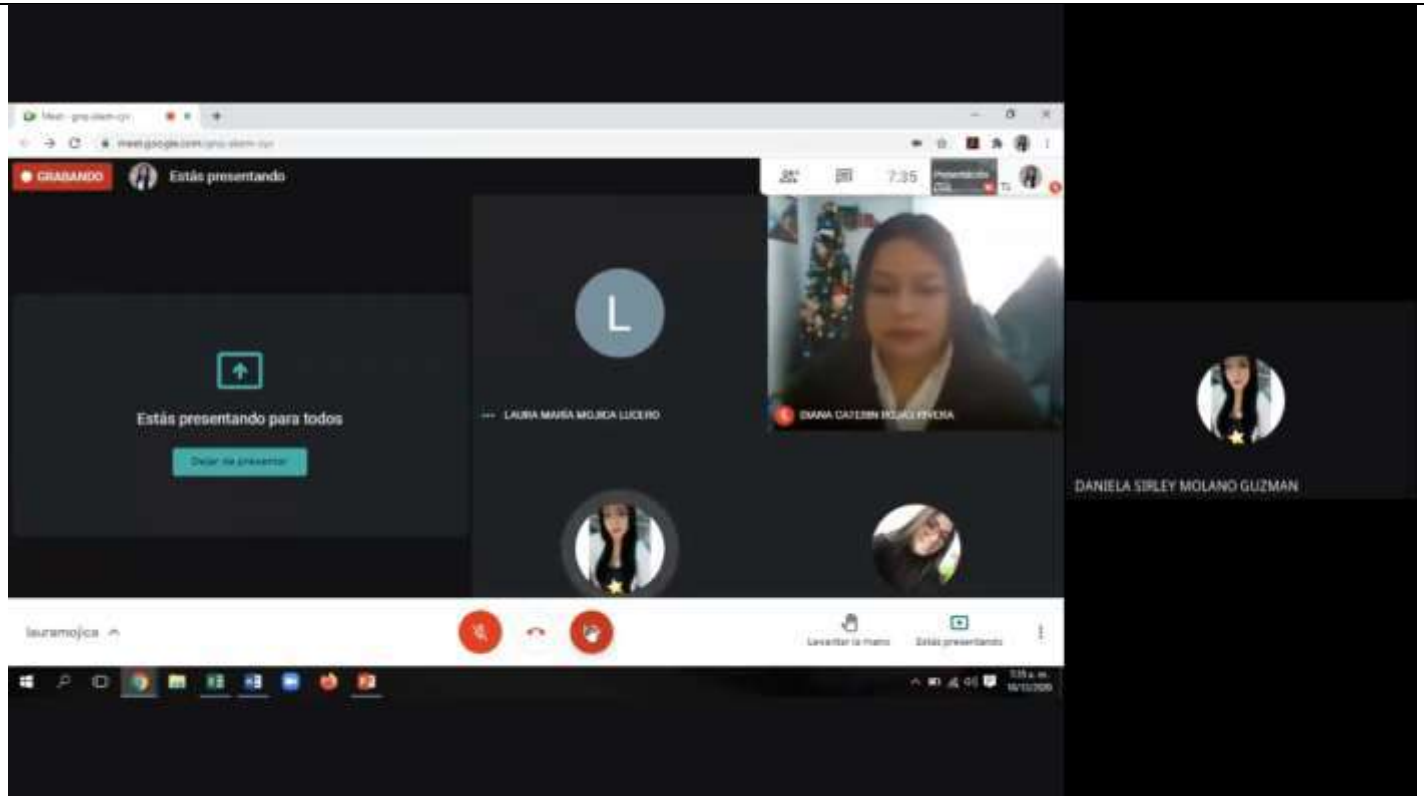
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

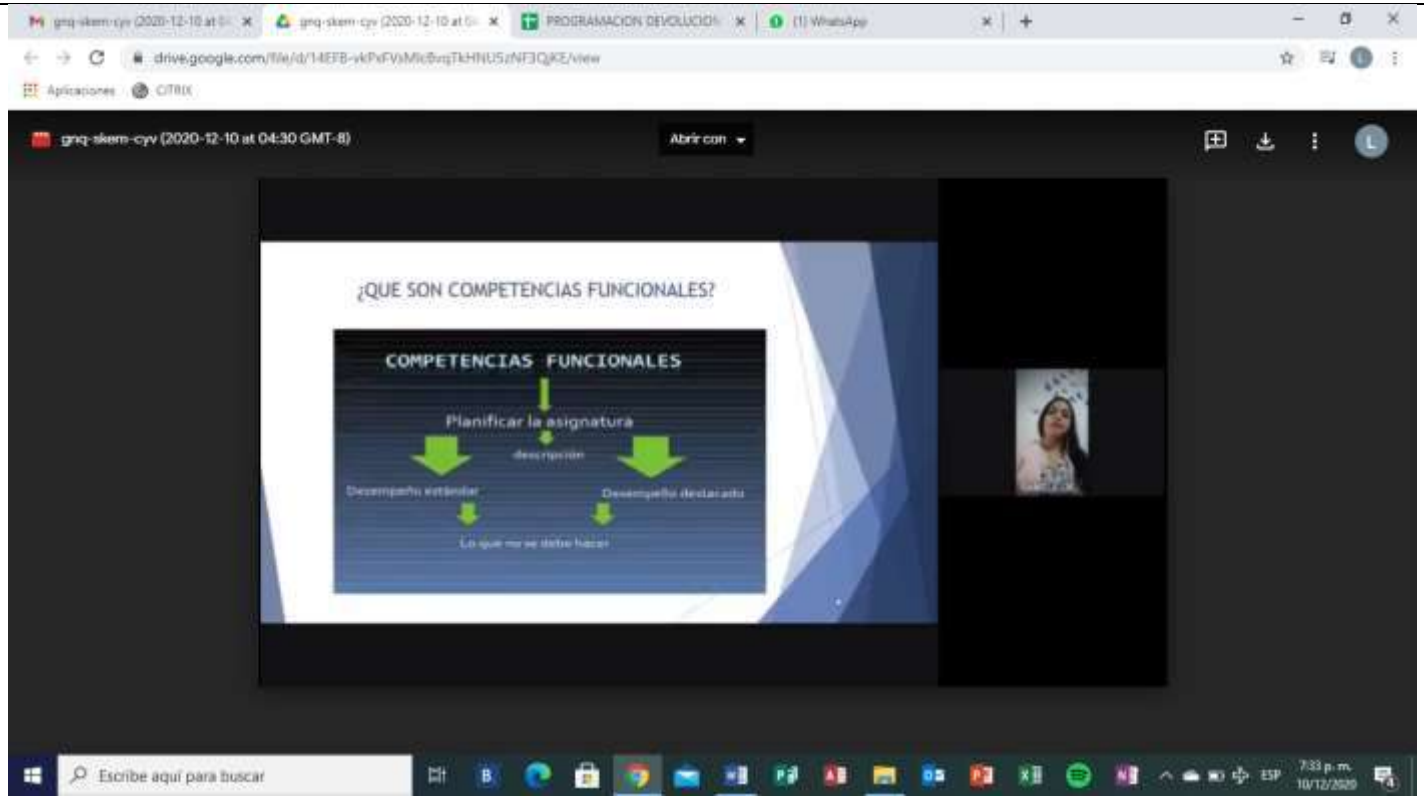
DOBLE FFRANJA

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

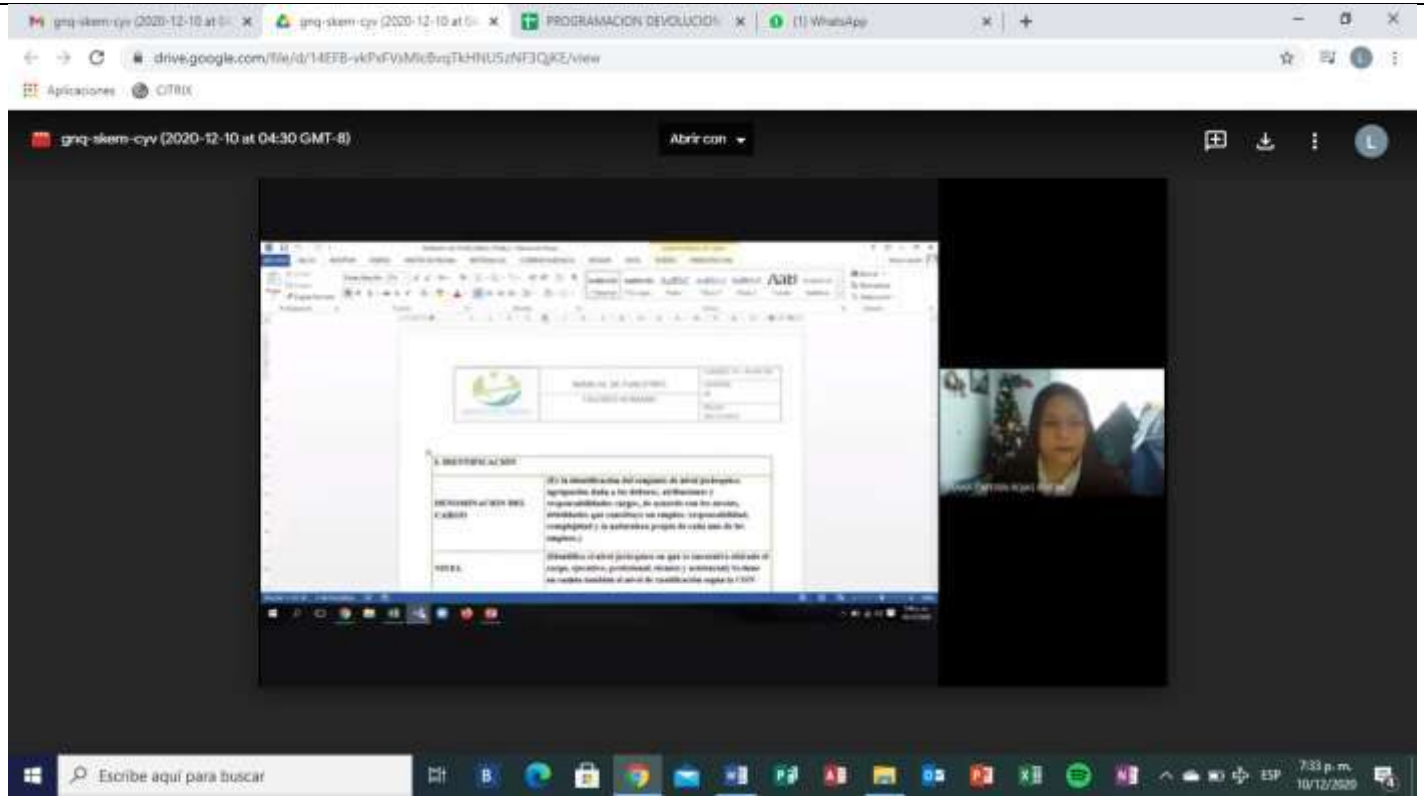
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realiza la sustentación final de ESTRUCTURAR CARGOS Y MANUAL DE FUNCIONES. Solo se presenta la pyme 2 y pyme 1	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

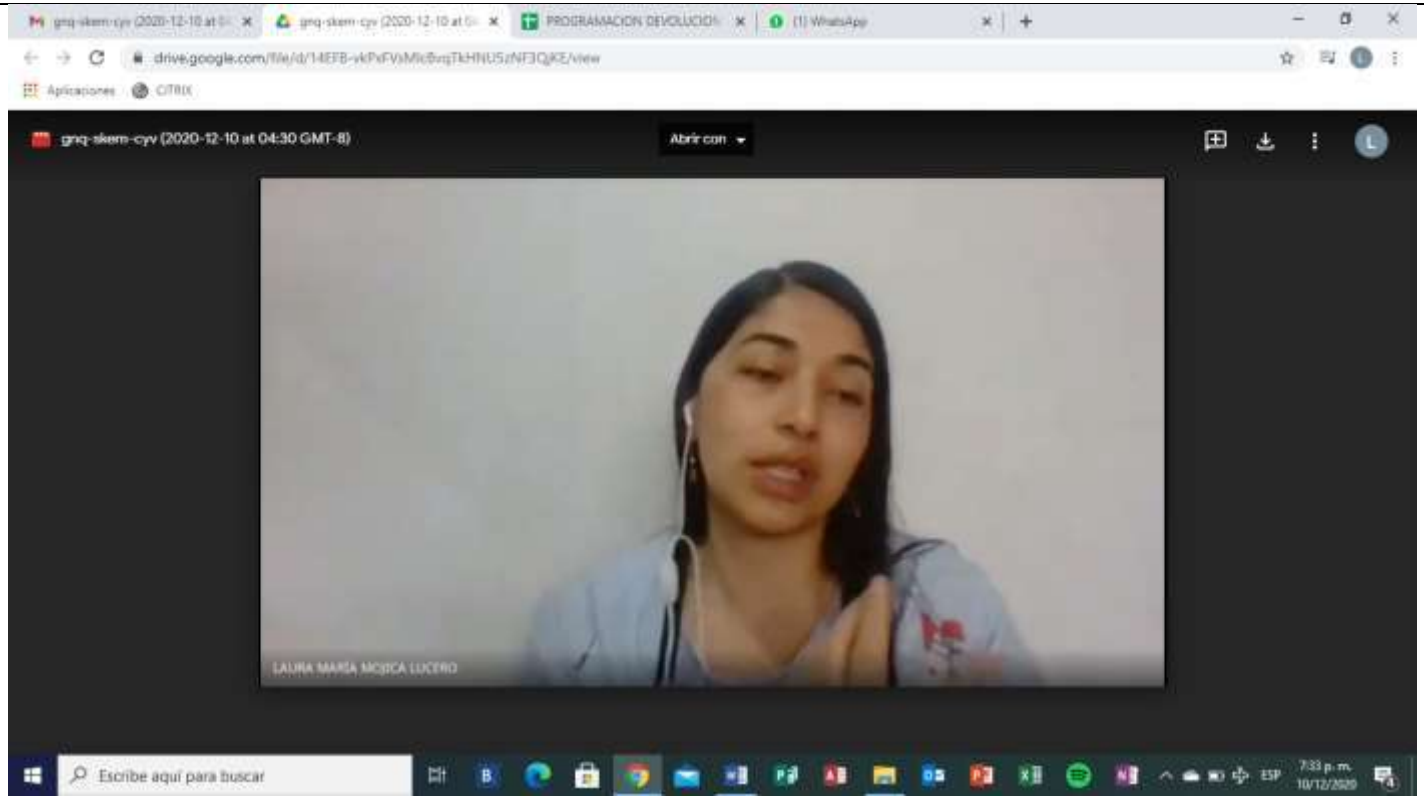
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

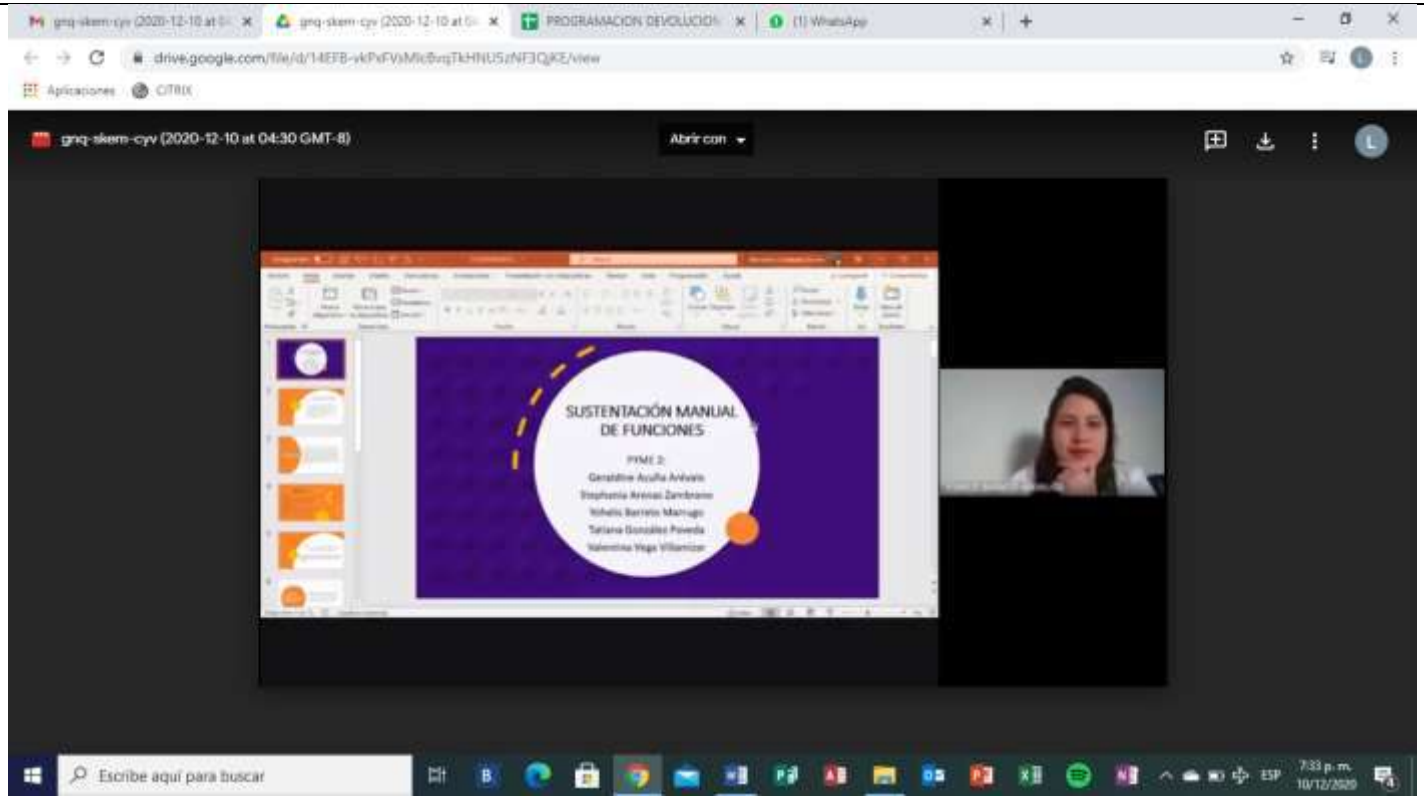
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

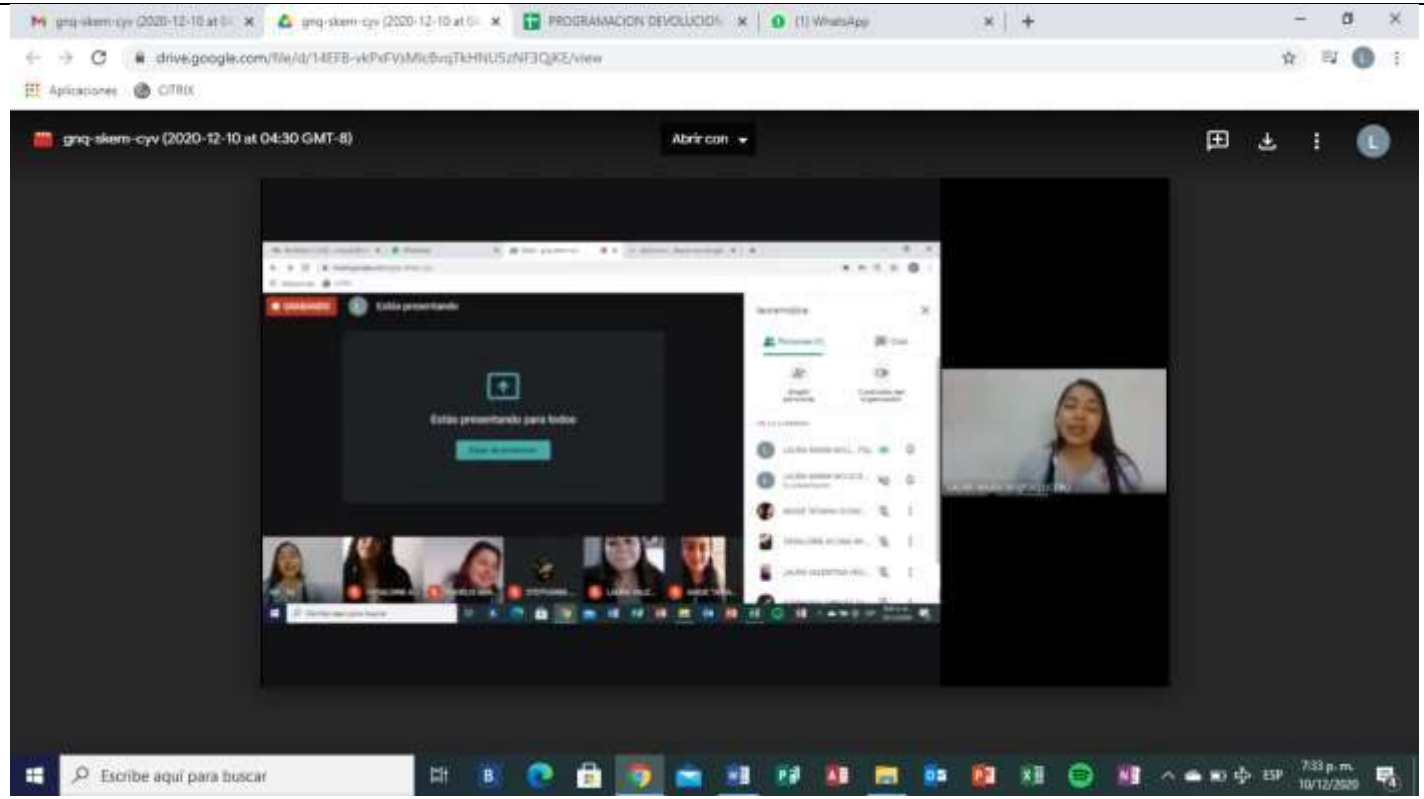
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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: 11/12/2020

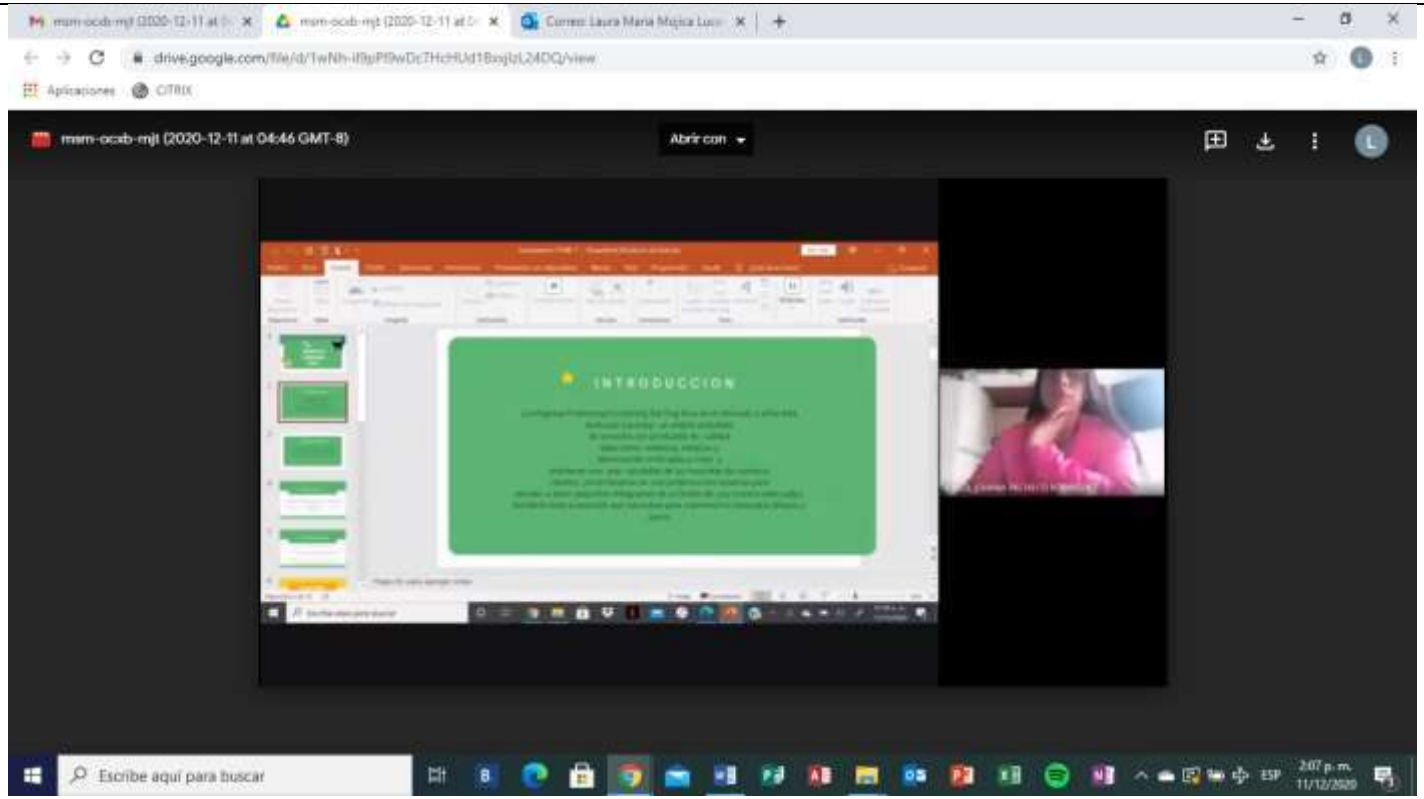
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

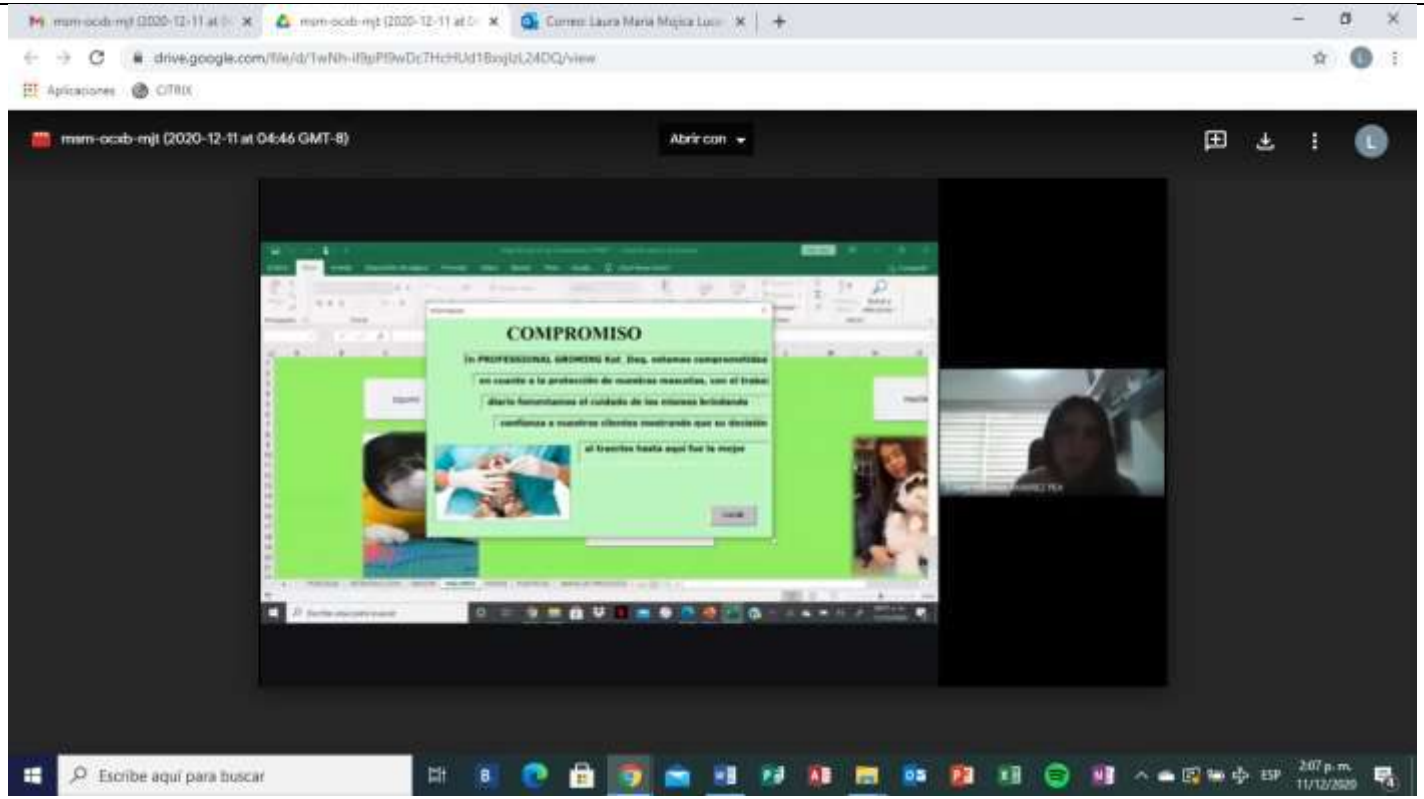
DOBLE FFRANJA

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

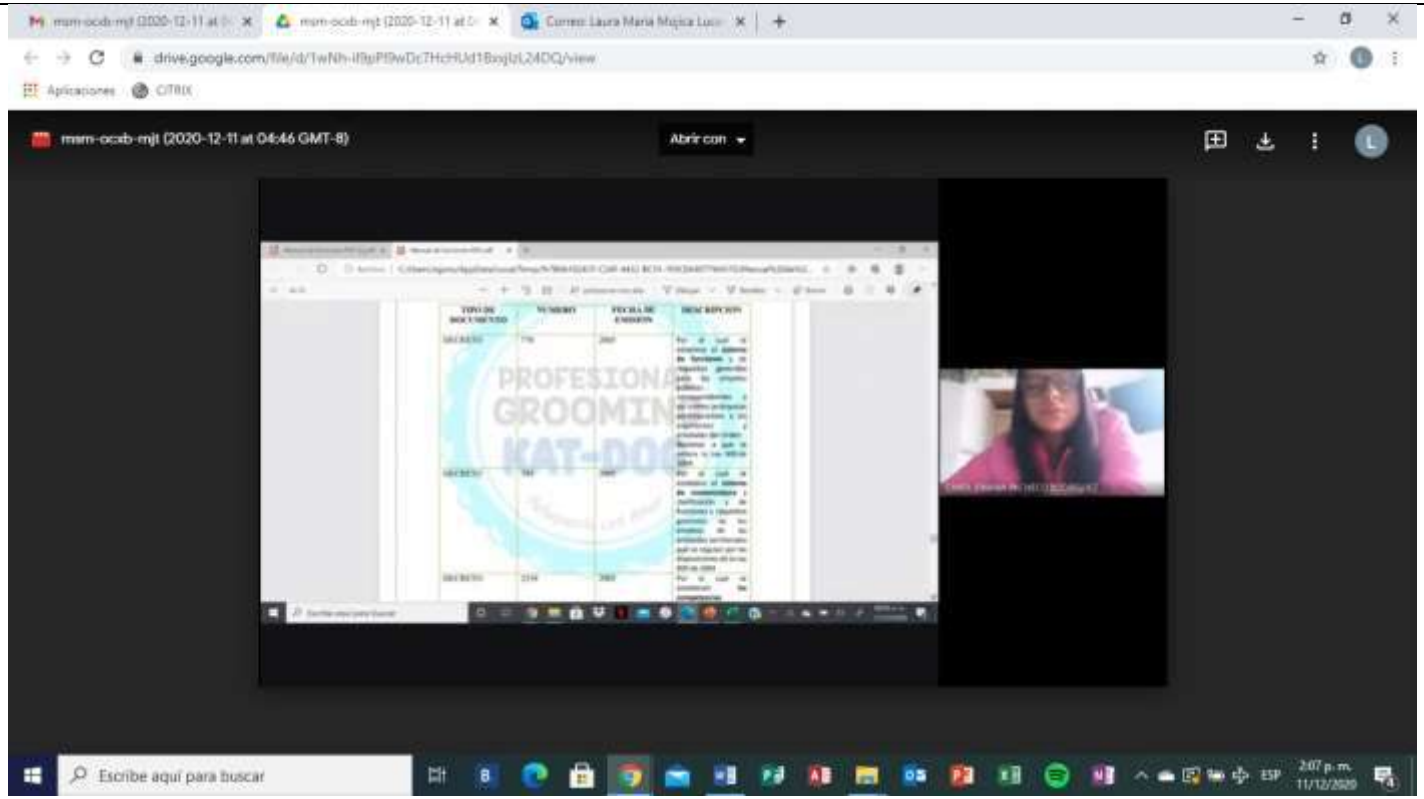
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realiza la sustentación final de ESTRUCTURAR CARGOS Y MANUAL DE FUNCIONES. Se presentan pymes y aprendices que tenían pendiente y no aprobaron. Se realizan preguntas con las cuales se evalúan su aprendizaje a lo largo del trimestre.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

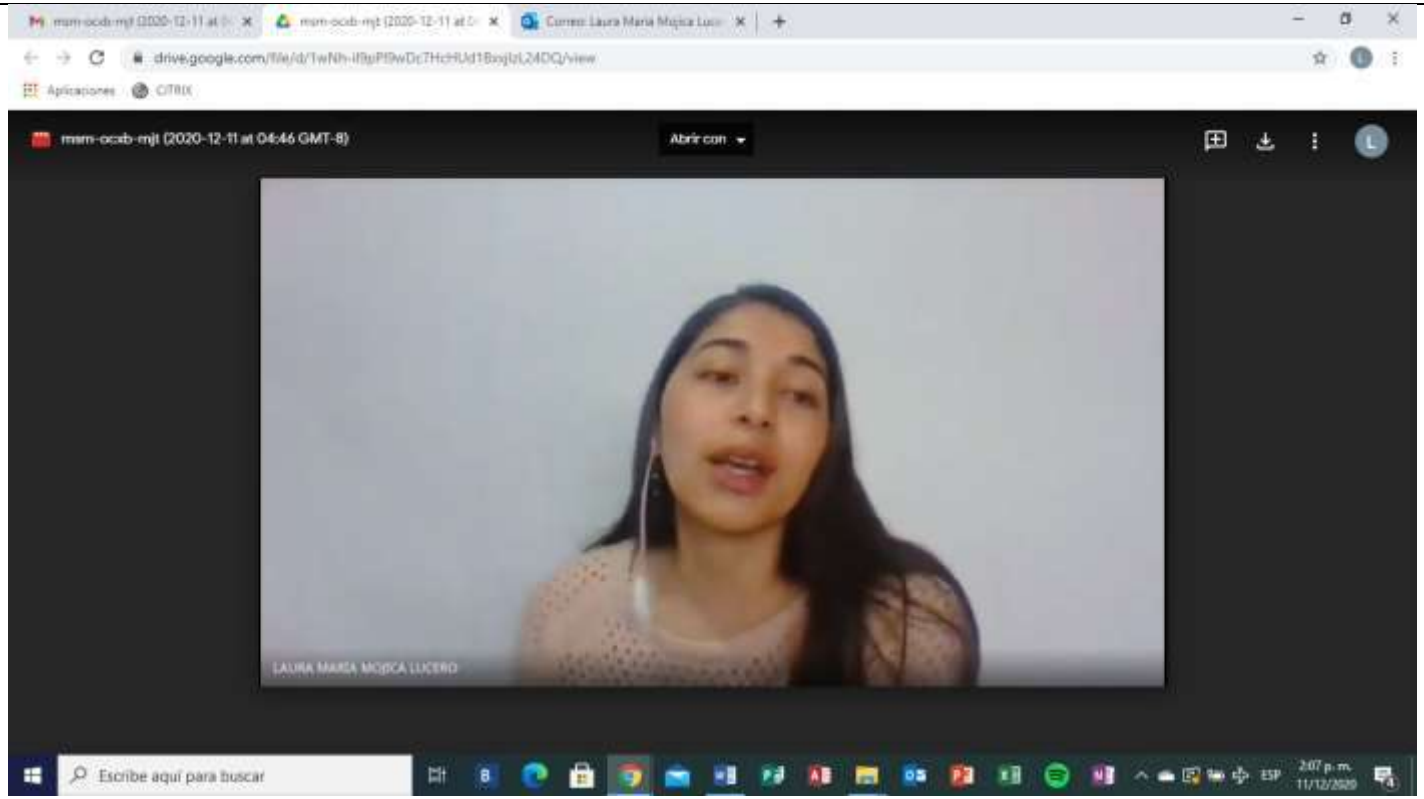
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

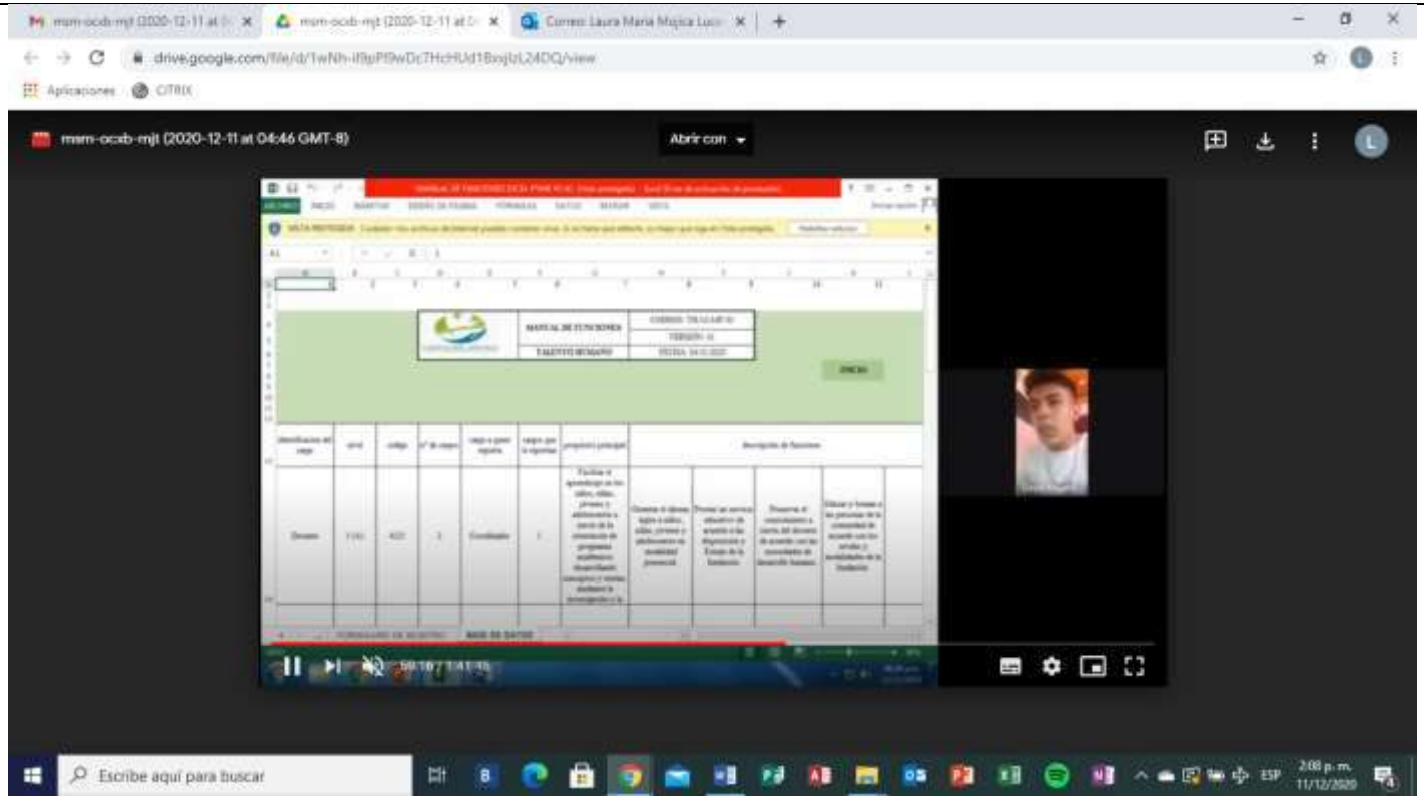
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

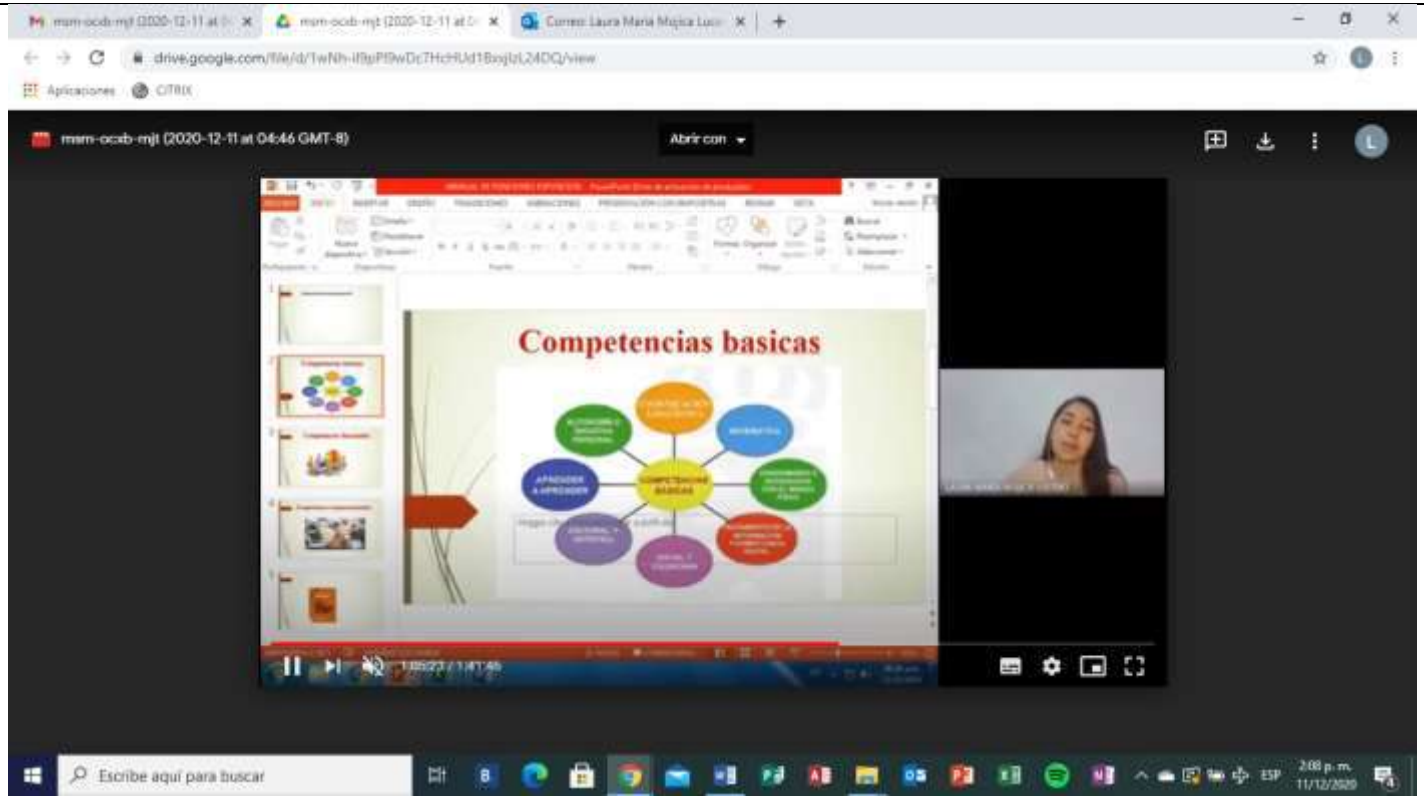
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

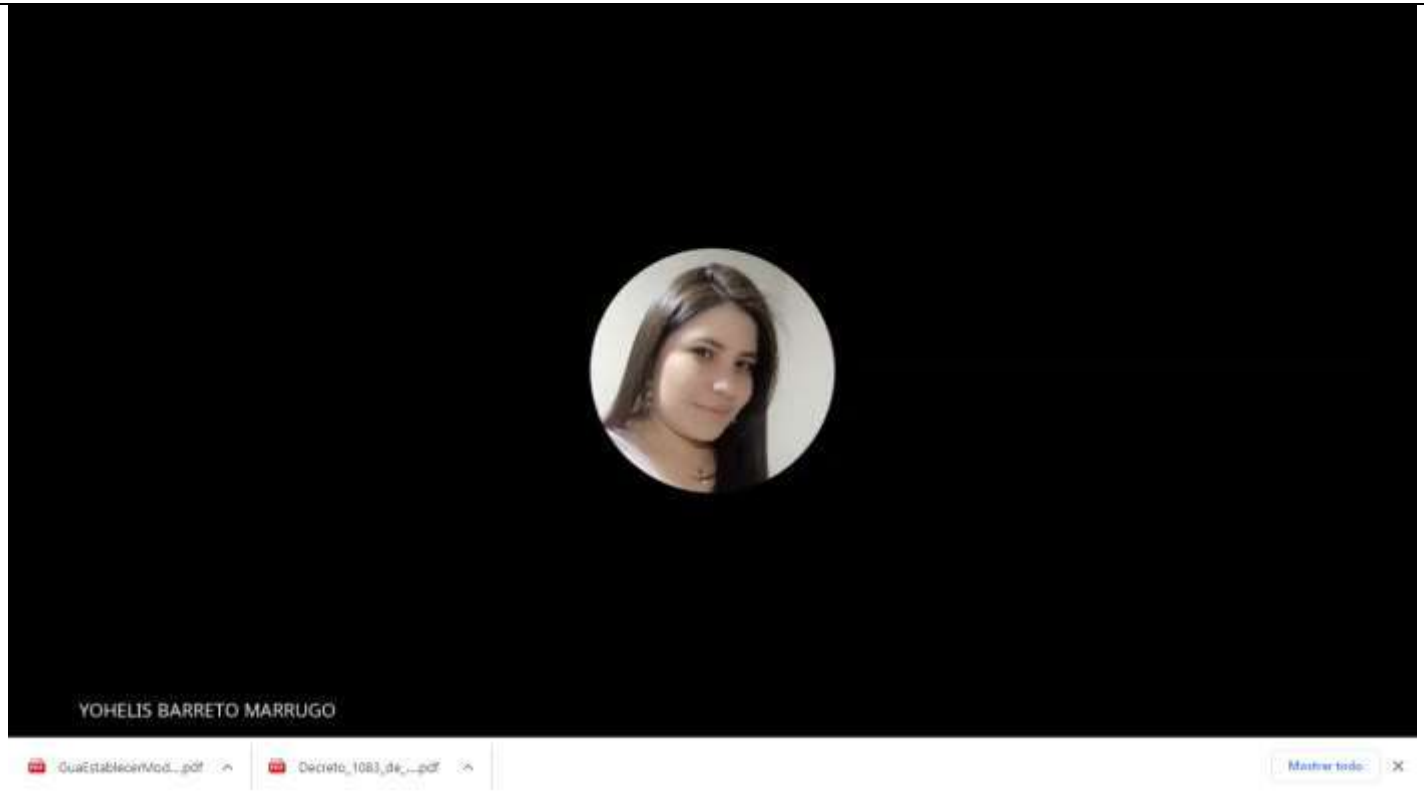
Fecha: 01/12/2020

Instructor: Laura Mojica

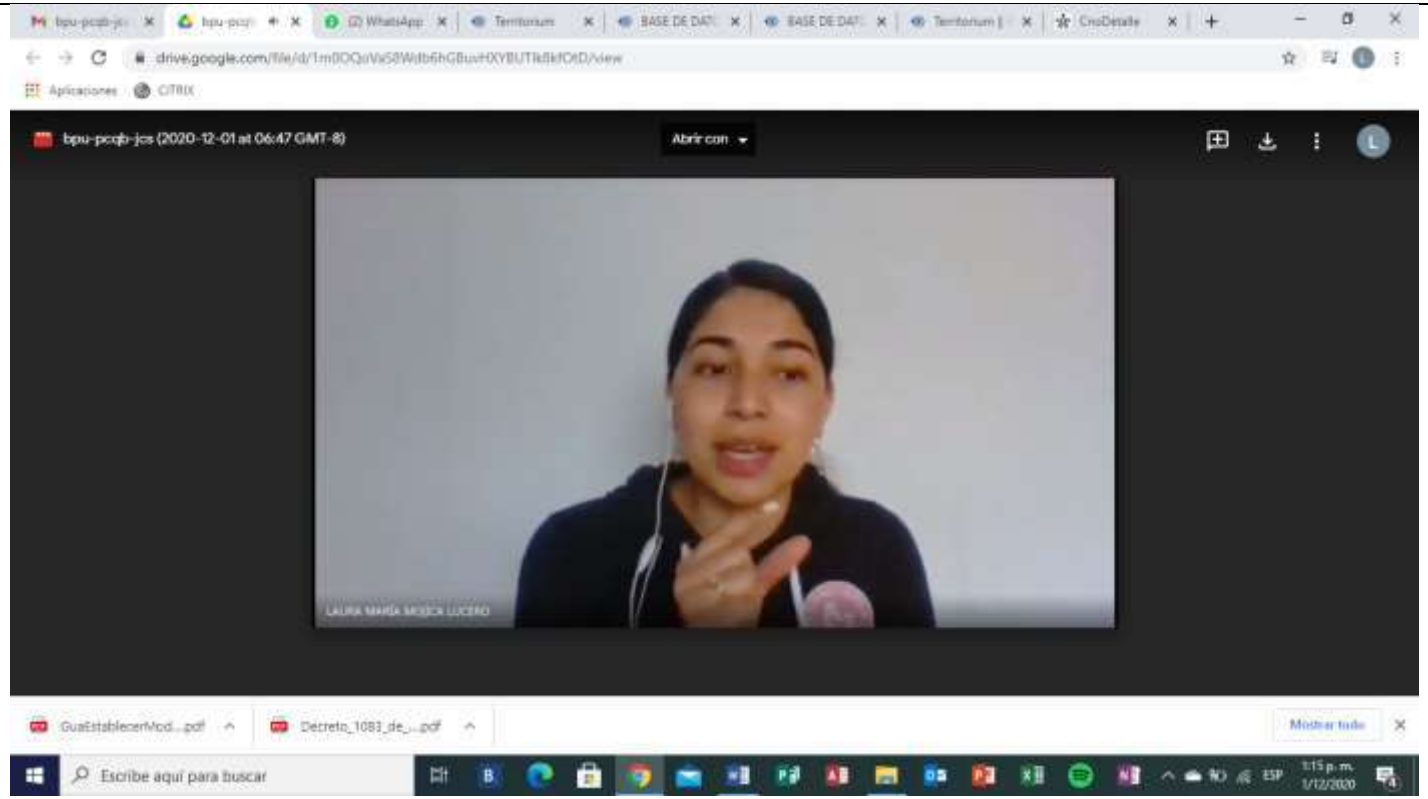
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

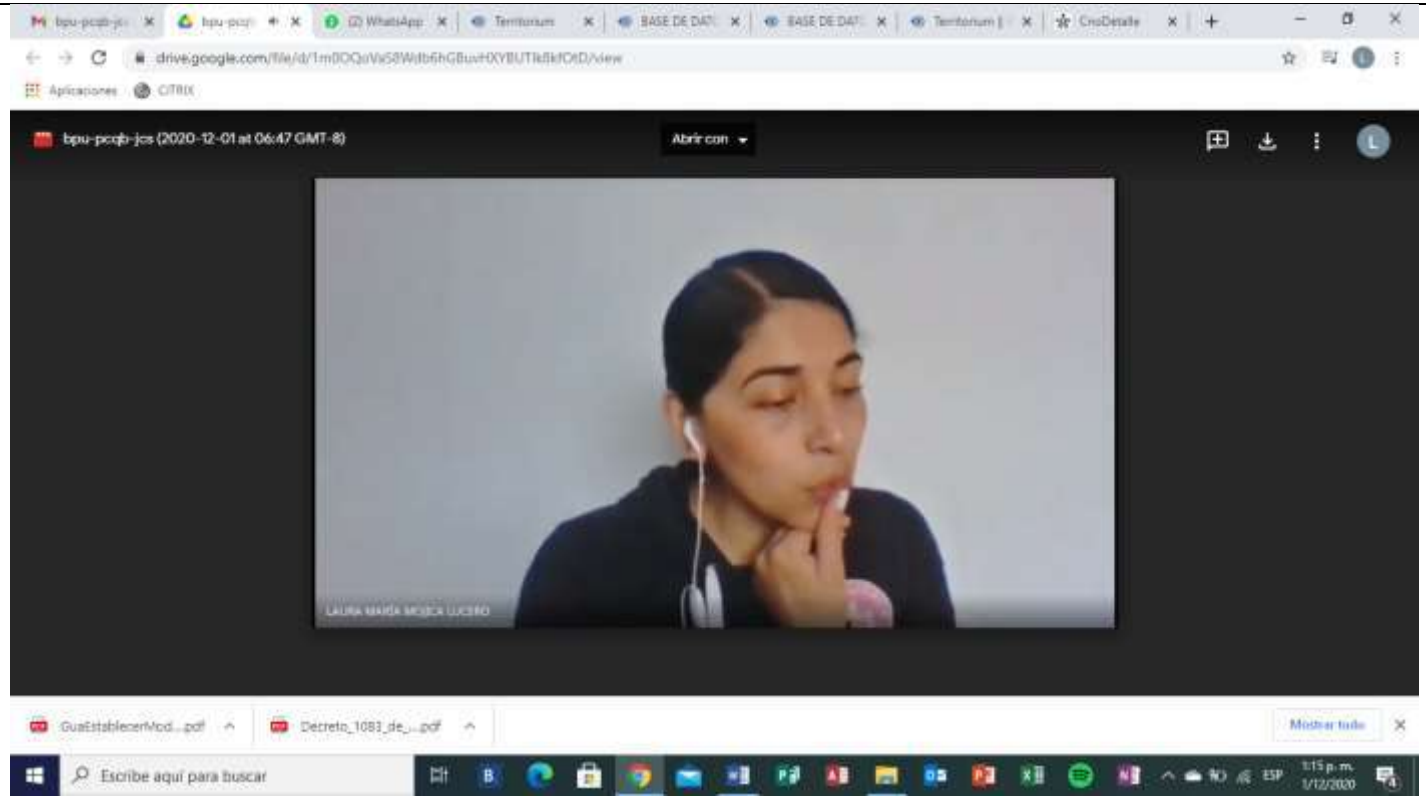
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Retroalimentación del manual de funciones Aclaraciones en cuanto a información del manual de funciones. Los aprendices se encuentran realizando el manual de funciones por competencia.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

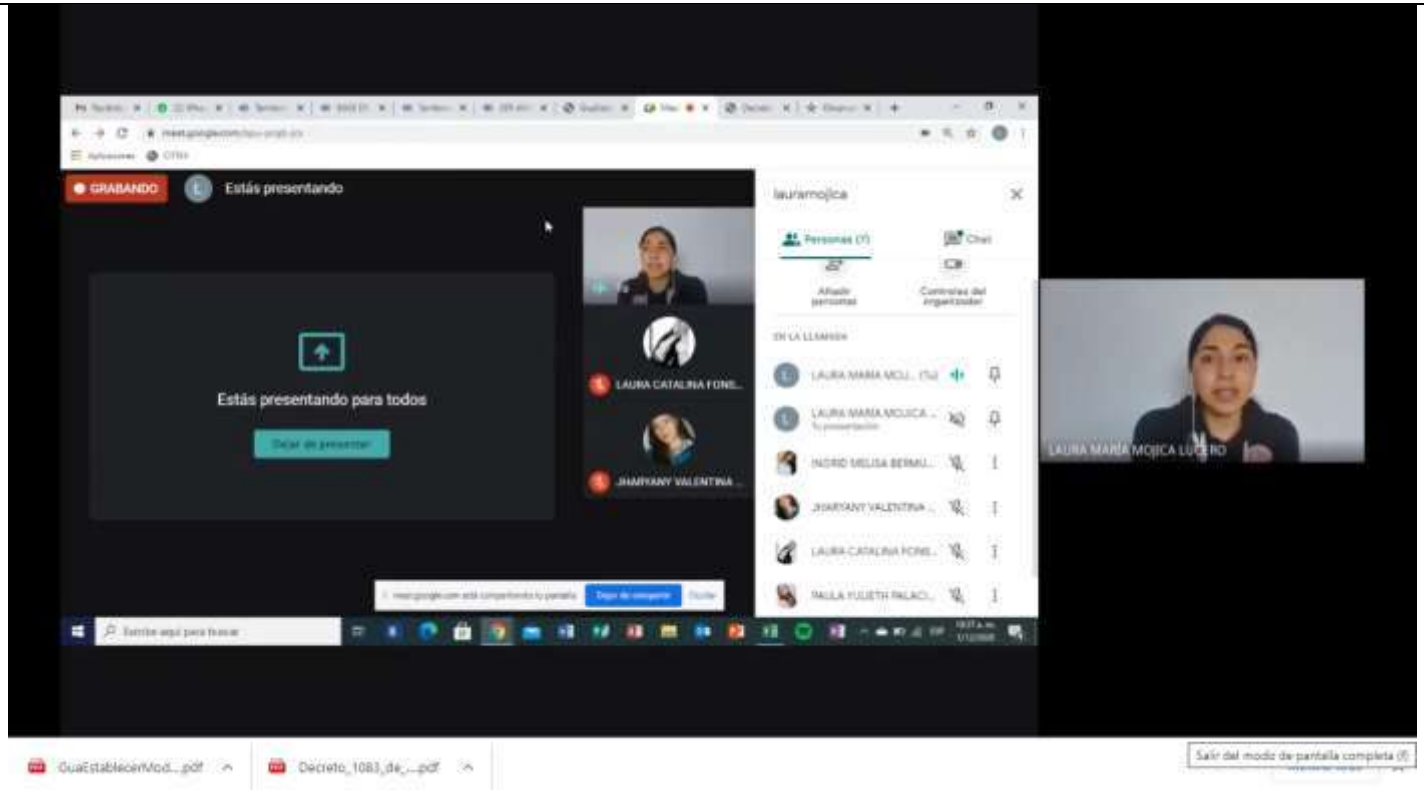
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



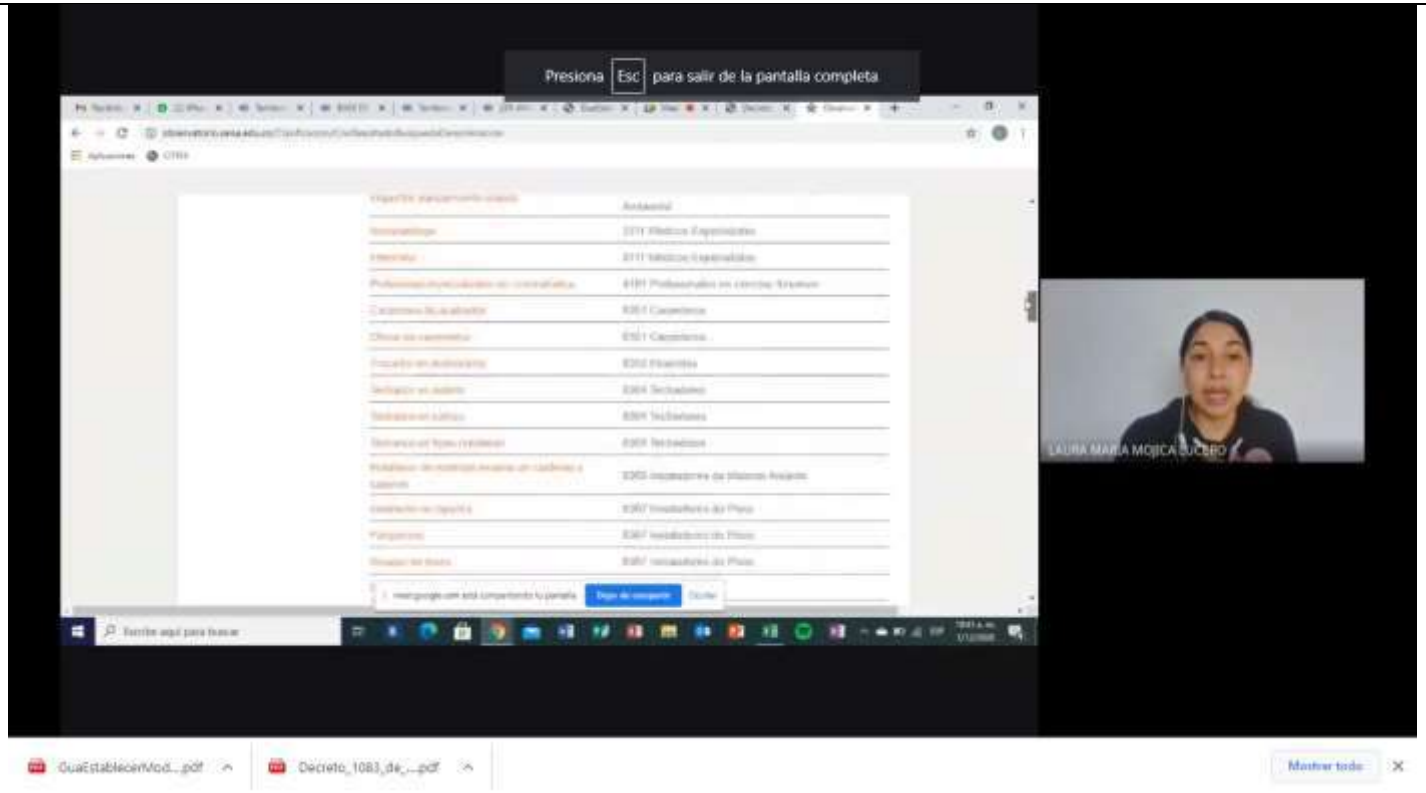
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

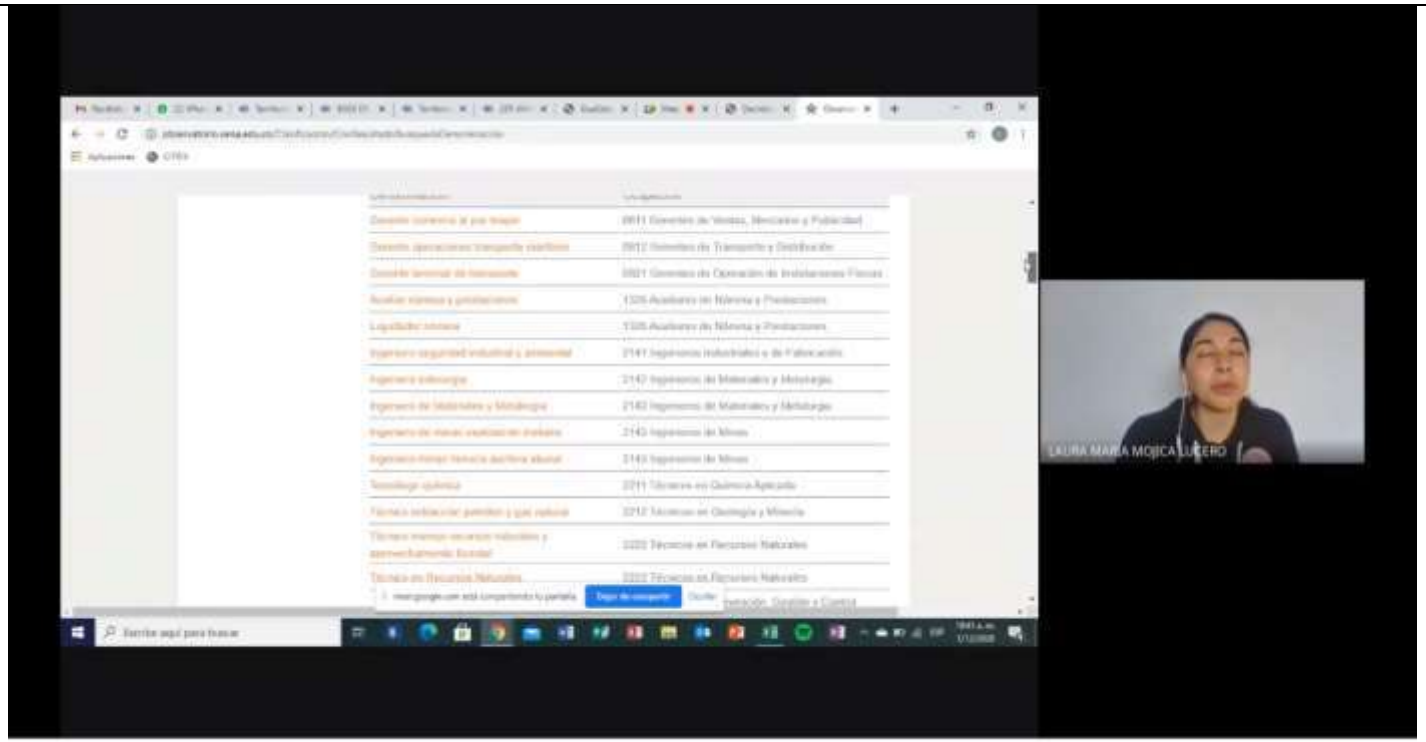
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

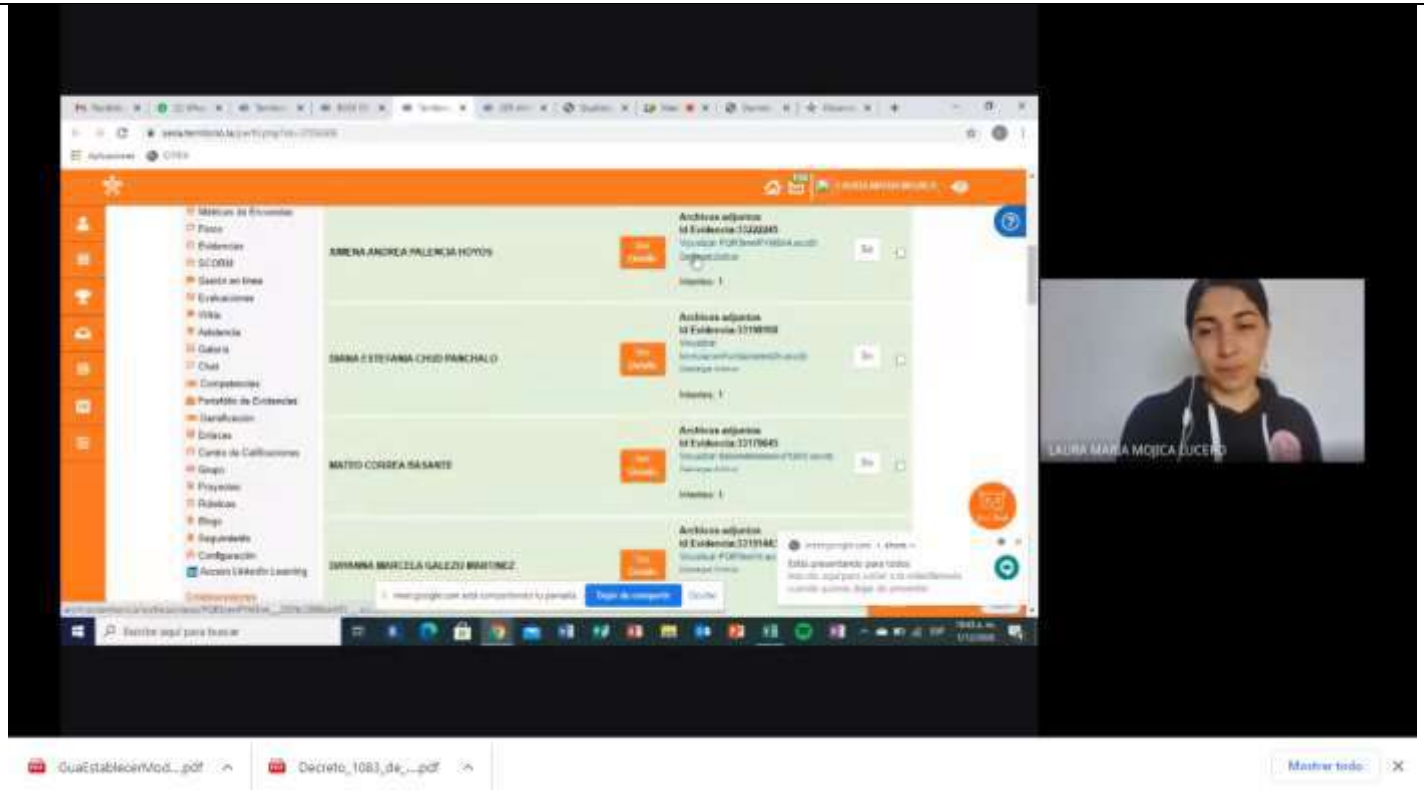
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

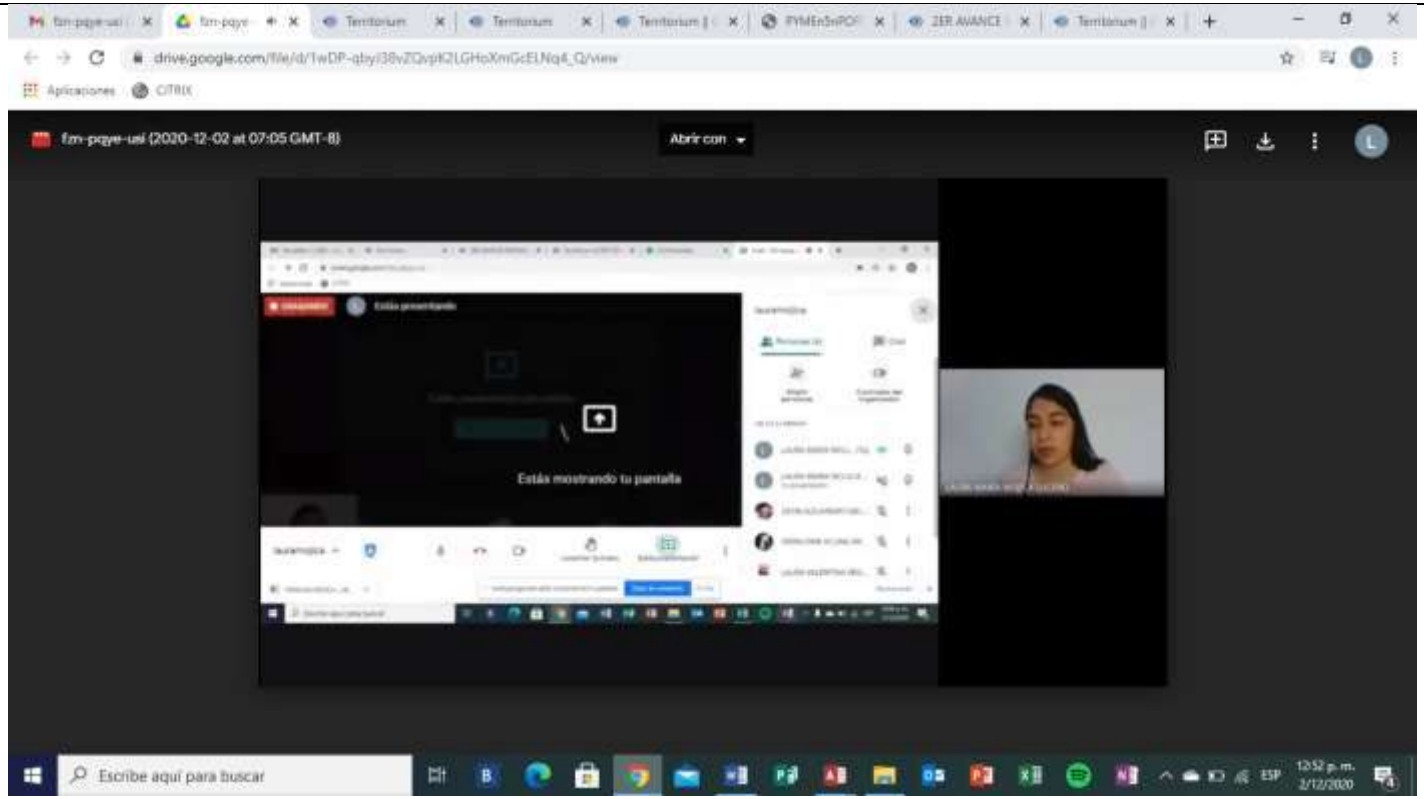
Fecha: 02/12/2020

Instructor: Laura Mojica

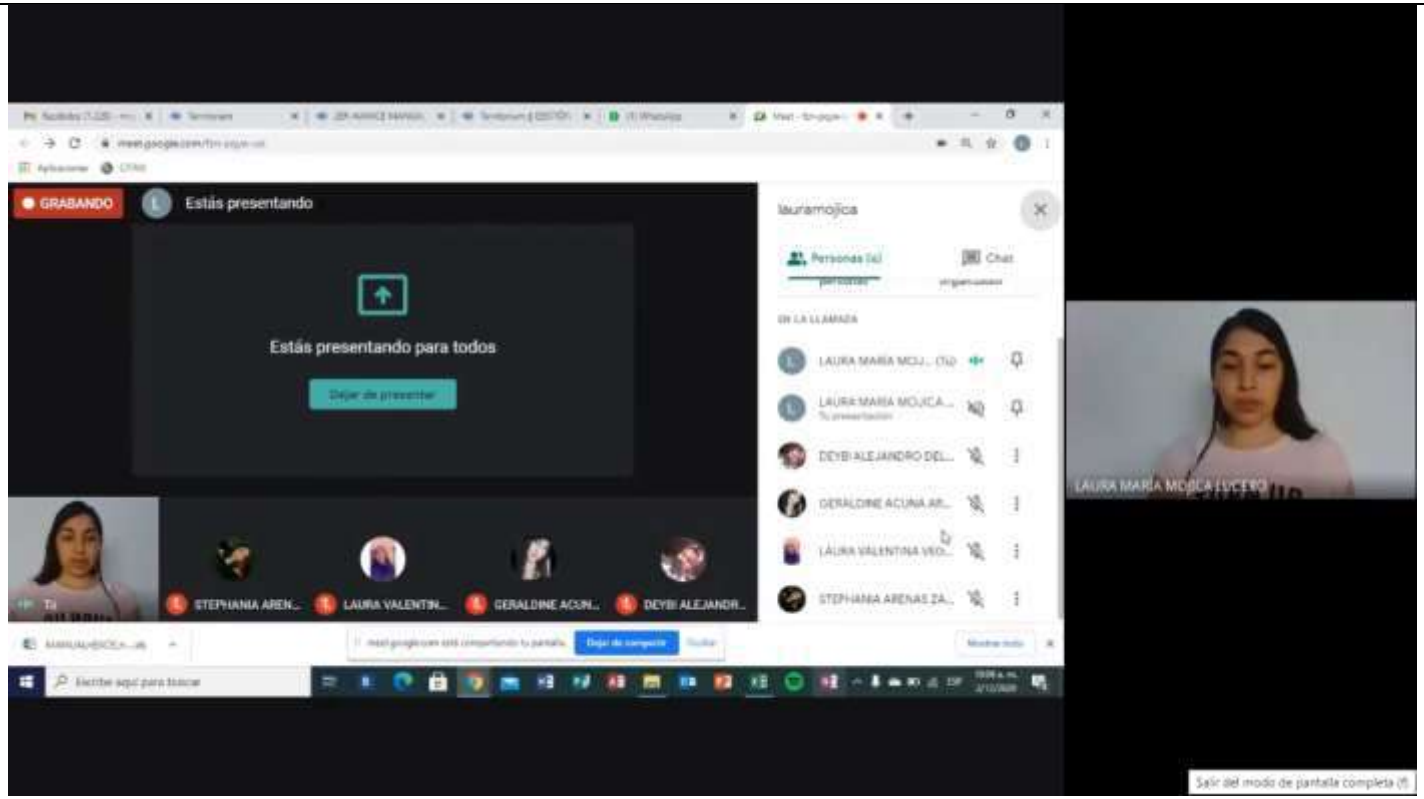
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

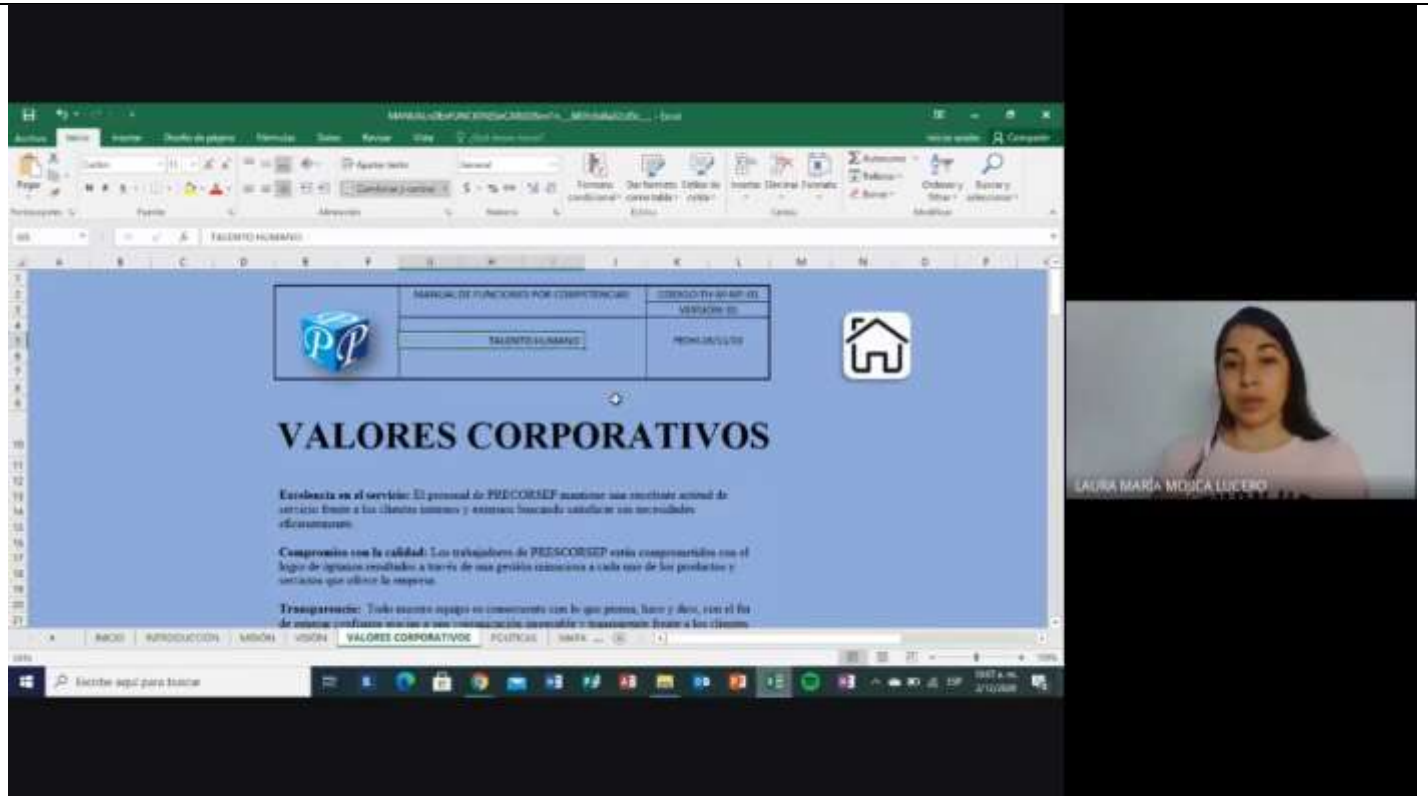
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Retroalimentación del manual de funciones Aclaraciones en cuanto a información del manual de funciones. Los aprendices se encuentran realizando el manual de funciones por competencia.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

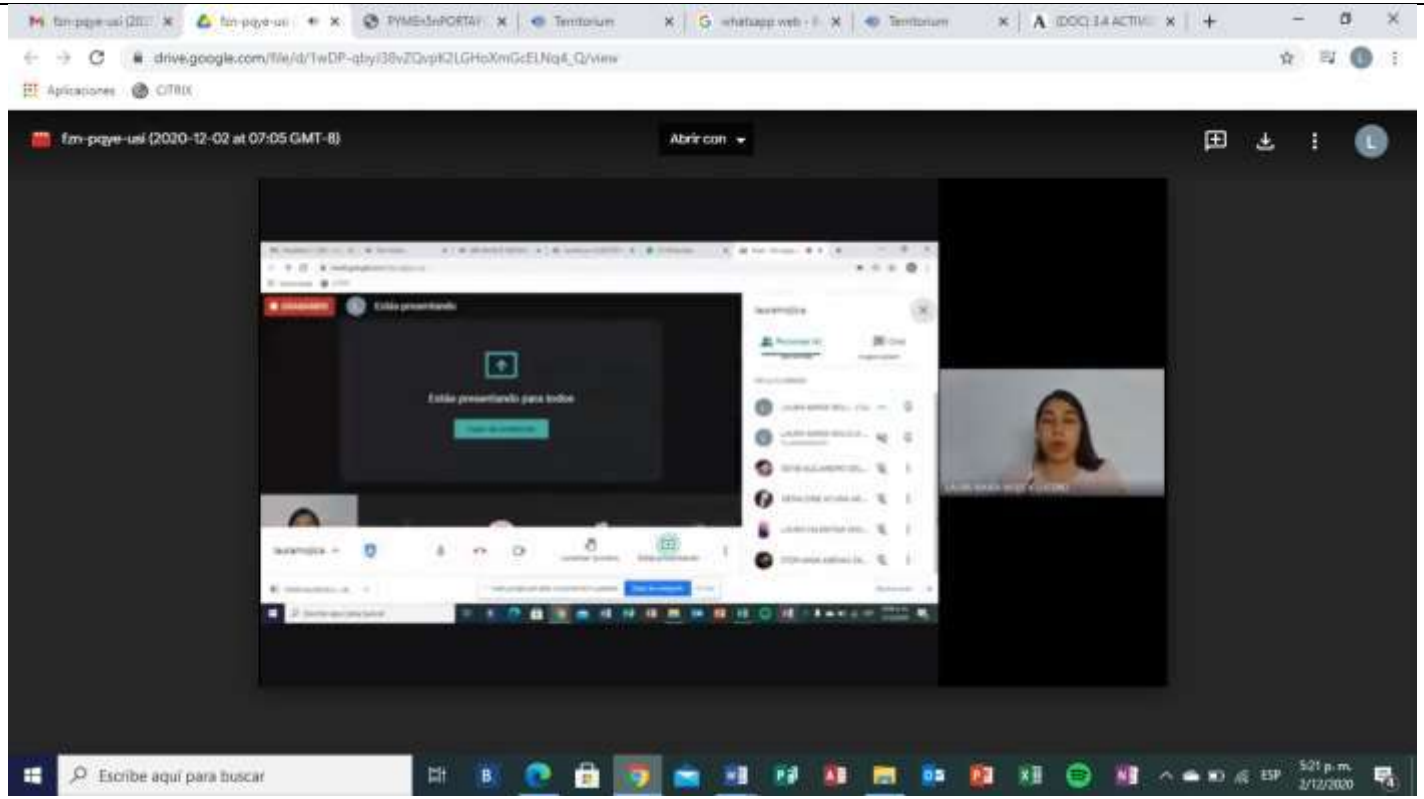
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

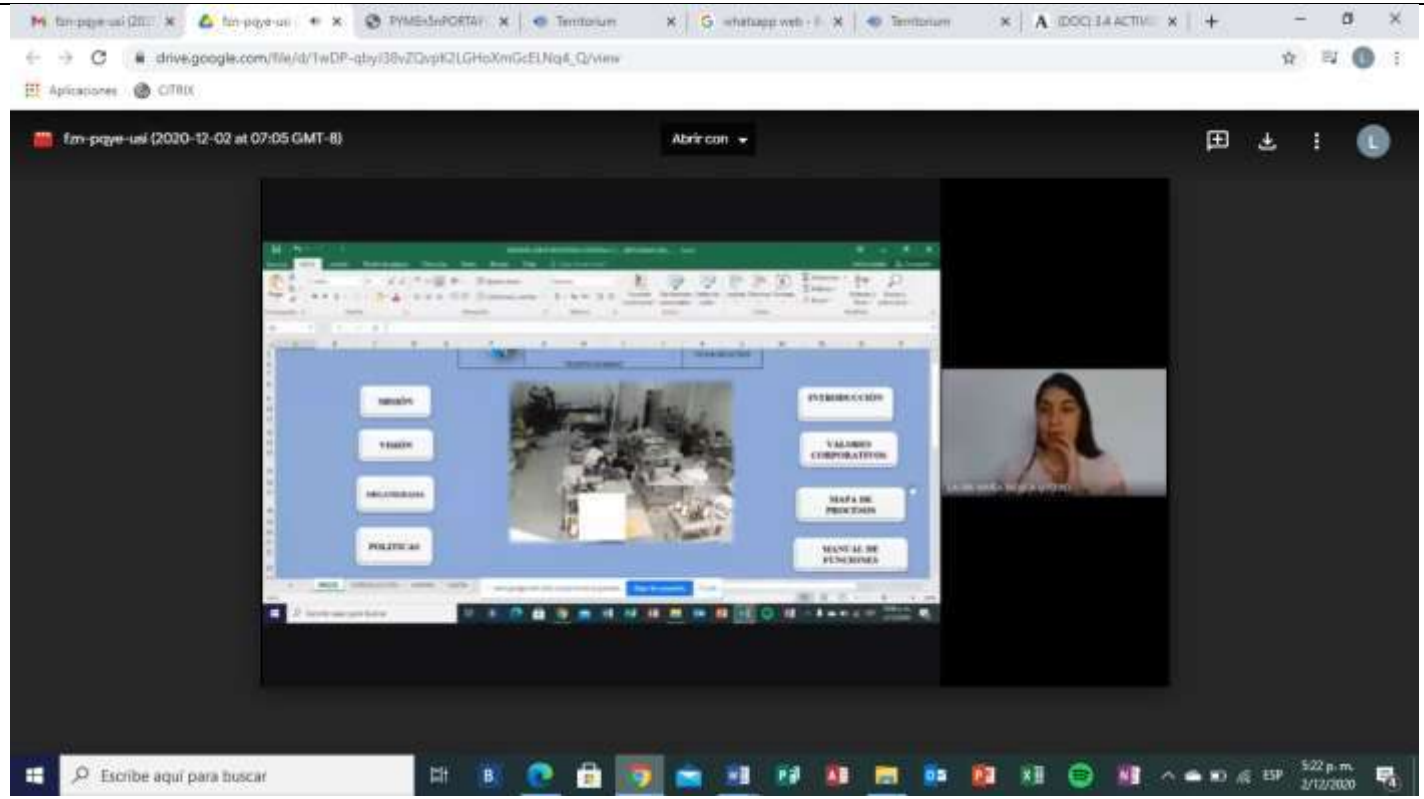
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



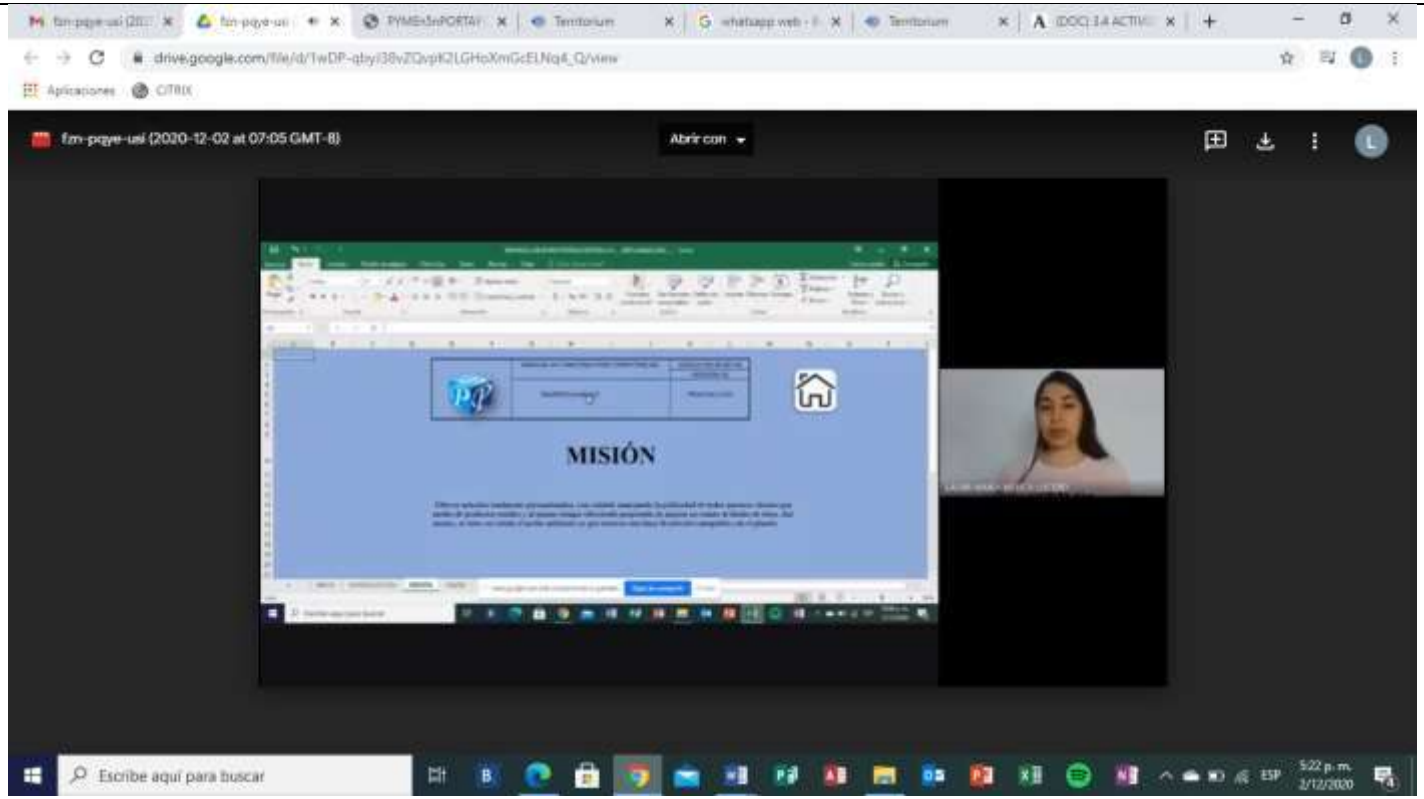
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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: 03/12/2020

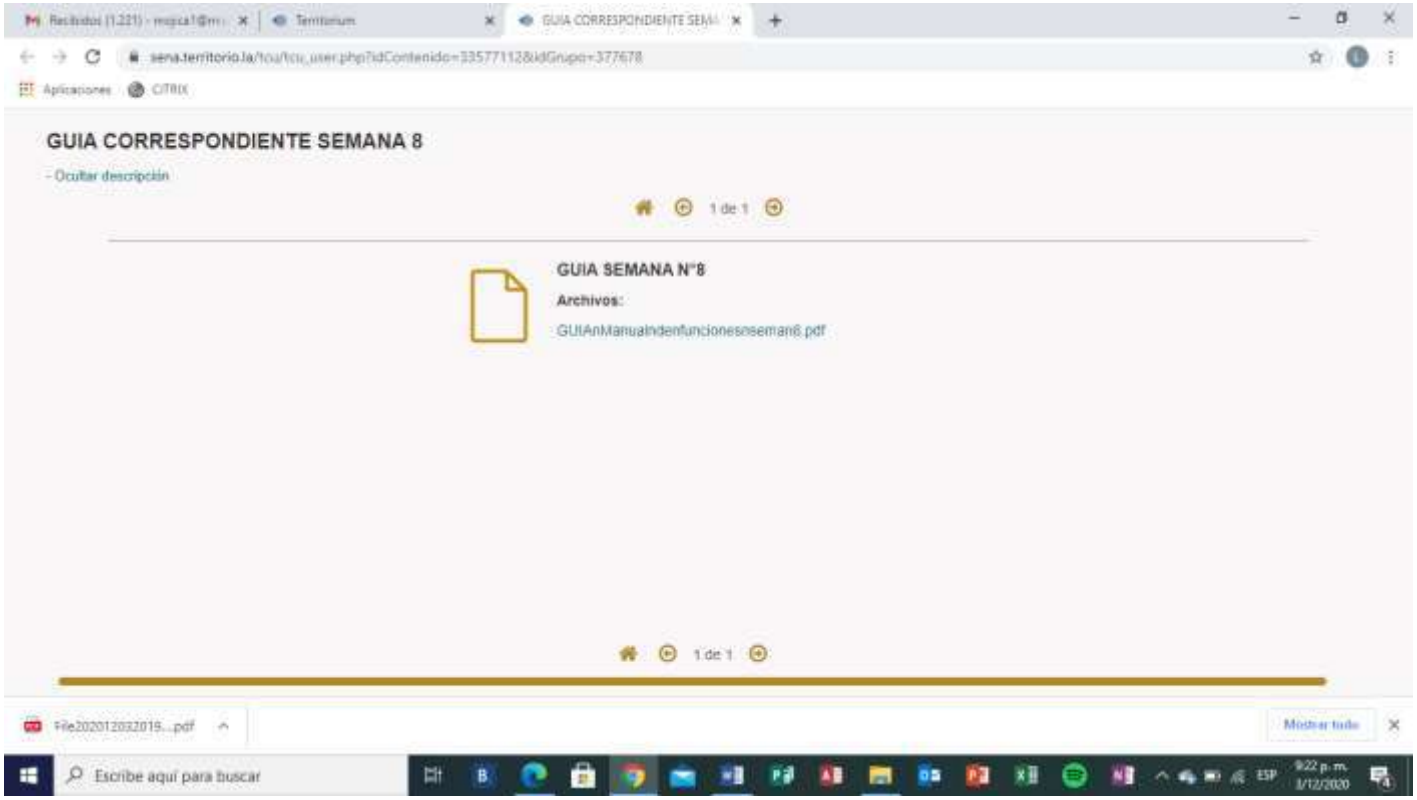
Instructor: Laura Mojica

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 Revisión de los manuales de funciones que hacían falta Se crea guía para la semana N°8 Se crea link de la semana N°8 para preparación de sustentación en la competencia.	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



GUÍA Manual de funciones sem

Archivo | D:/Lenovo/1.%20SENA%202020/IV%20TRIMESTRE%20OCTU-%20DIC/69311-2143213/MANUAL%20DE%20FUNCIONES/...

1 de 8

Lectura en voz alta | Dibujar | Resaltar | Borrar

GUÍA DE TRABAJO SEMANA 8 y 9

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Mojica Lucero **GRUPO- FICHA:** 69311- 2143213

COMPETENCIA: ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

CODIGO: 210201019

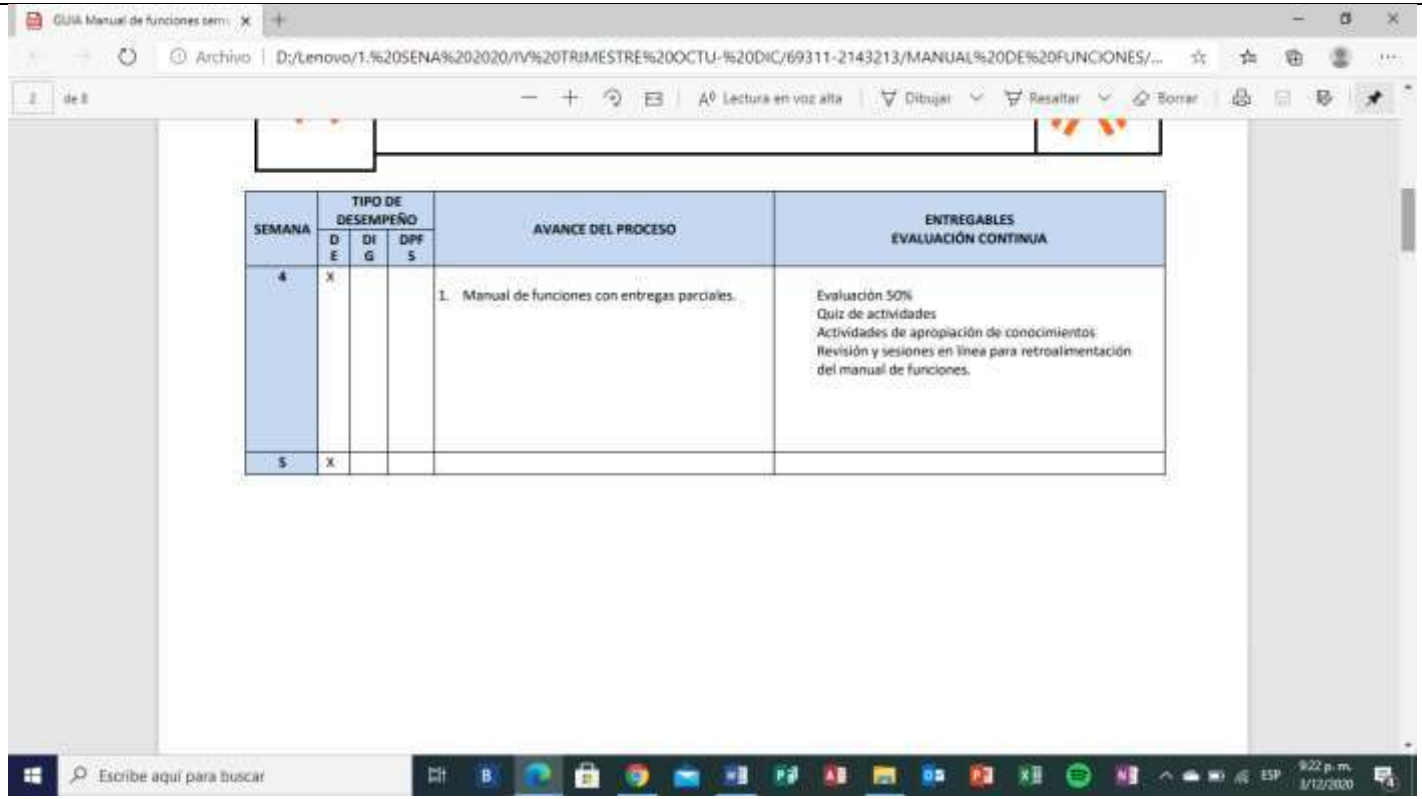
RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1. 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 específico de la organización.
2. Adoptar un sistema de clasificación de cargos que permita la verificación de las funciones descritas acordes con la metodología adoptada por la organización.
3. 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 adoptar un sistema de clasificación de cargos que permita la verificación de las funciones descritas acordes con la metodología adoptada por la organización.
4. Diseñar el manual de funciones por competencias laborales aplicando normas técnicas de redacción de las funciones, y la metodología adoptada por la organización.
5. 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.
6. Analizar funciones, requisitos y responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización.
7. Elaborar el manual de funciones por competencias, y realizar los ajustes al manual teniendo en cuenta la metodología adoptada por la organización.

Escribe aquí para buscar

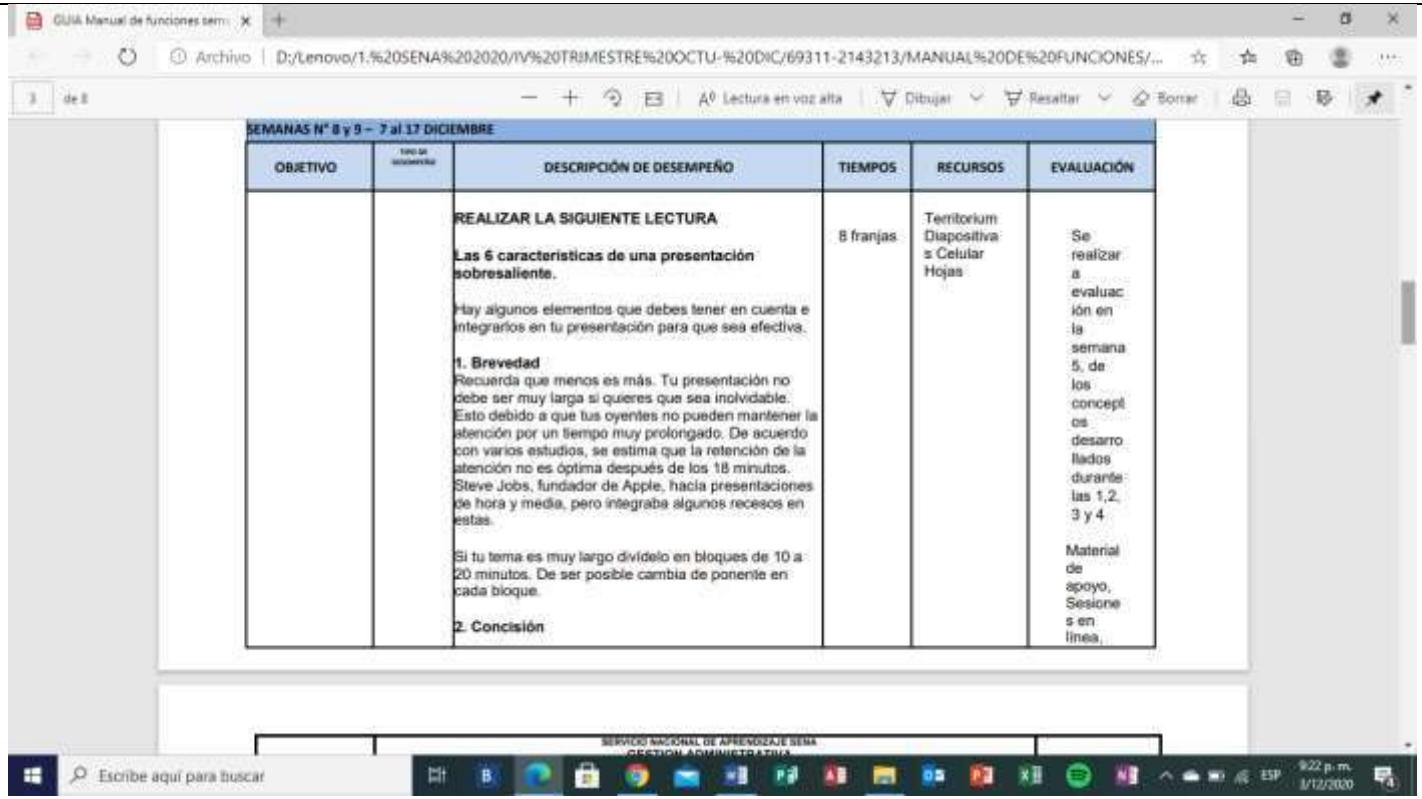
ESP 9:22 p. m. 3/12/2020

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



SEMANA	TIPO DE DESEMPEÑO			AVANCE DEL PROCESO	ENTREGABLES EVALUACIÓN CONTINUA
	DE	DIG	DPFS		
4	X			1. Manual de funciones con entregas parciales.	Evaluación 50% Quiz de actividades Actividades de apropiación de conocimientos Revisión y sesiones en línea para retroalimentación del manual de funciones.
5	X				

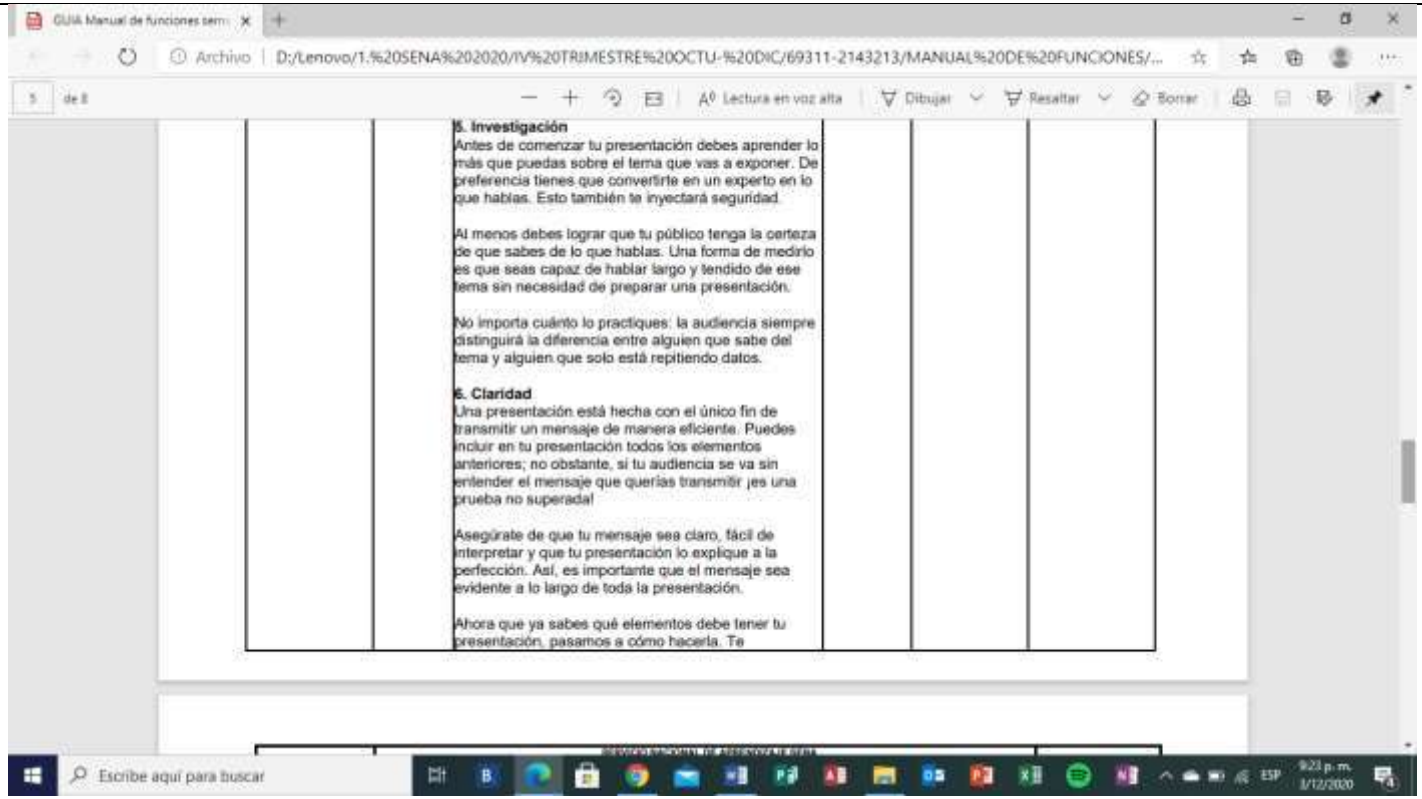
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



SEMANAS N° 8 y 9 – 7 al 17 DICIEMBRE

OBJETIVO		DESCRIPCIÓN DE DESEMPEÑO	TIEMPOS	RECURSOS	EVALUACIÓN
		REALIZAR LA SIGUIENTE LECTURA **Las 6 características de una presentación sobresaliente.** Hay algunos elementos que debes tener en cuenta e integrarlos en tu presentación para que sea efectiva. **1. Brevedad** Recuerda que menos es más. Tu presentación no debe ser muy larga si quieres que sea inolvidable. Esto debido a que tus oyentes no pueden mantener la atención por un tiempo muy prolongado. De acuerdo con varios estudios, se estima que la retención de la atención no es óptima después de los 18 minutos. Steve Jobs, fundador de Apple, hacía presentaciones de hora y media, pero integraba algunos recesos en estas. Si tu tema es muy largo divídelo en bloques de 10 a 20 minutos. De ser posible cambia de ponente en cada bloque. **2. Concisión**	8 franjas	Territorium Diapositivas Celular Hojas	Se realizara evaluación en la semana 5, de los conceptos desarrollados durante las 1,2, 3 y 4 Material de apoyo, Sesiones en linea,

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



5. Investigación
Antes de comenzar tu presentación debes aprender lo más que puedas sobre el tema que vas a exponer. De preferencia tienes que convertirte en un experto en lo que hablas. Esto también te inyectará seguridad.

Al menos debes lograr que tu público tenga la certeza de que sabes de lo que hablas. Una forma de medirlo es que seas capaz de hablar largo y tendido de ese tema sin necesidad de preparar una presentación.

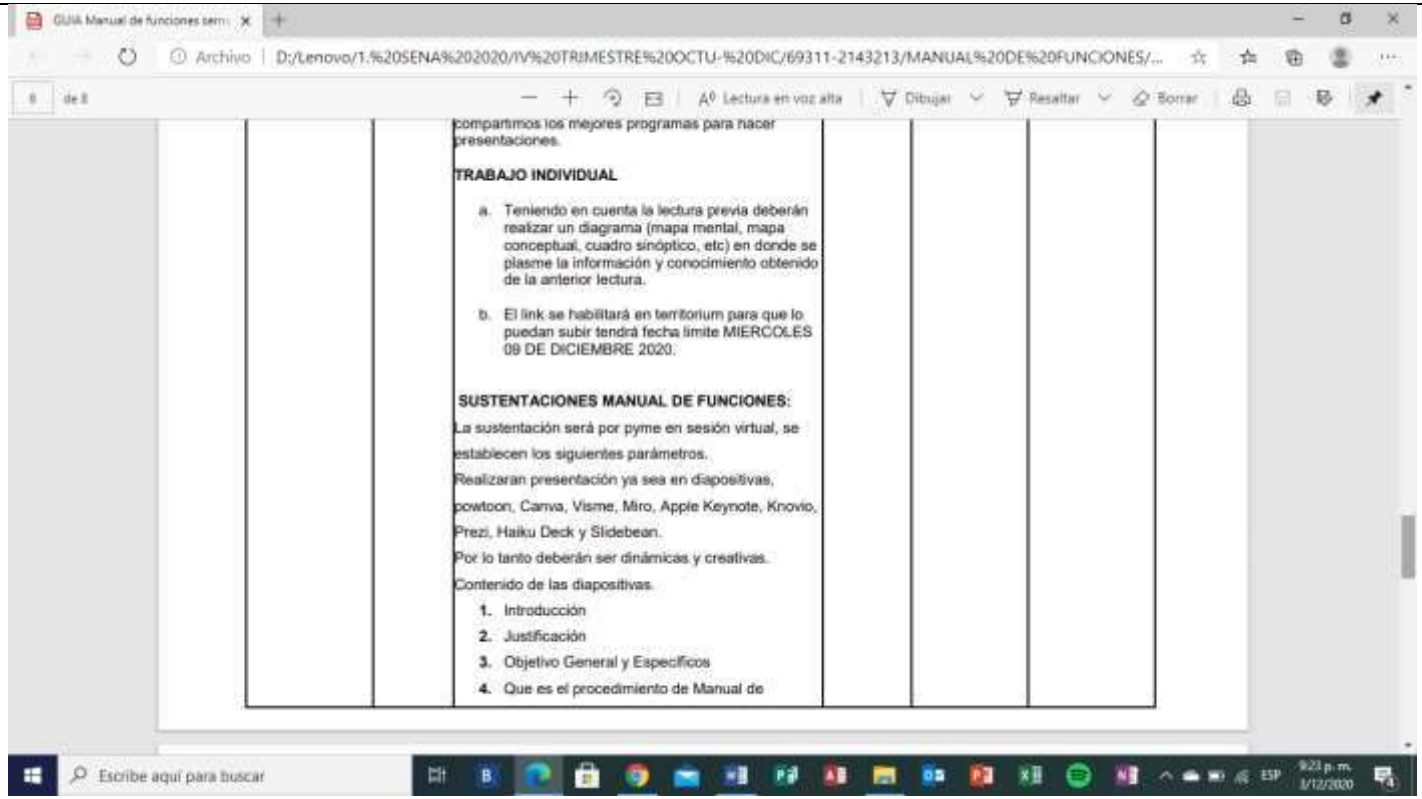
No importa cuánto lo practiques: la audiencia siempre distinguirá la diferencia entre alguien que sabe del tema y alguien que solo está repitiendo datos.

6. Claridad
Una presentación está hecha con el único fin de transmitir un mensaje de manera eficiente. Puedes incluir en tu presentación todos los elementos anteriores; no obstante, si tu audiencia se va sin entender el mensaje que querías transmitir ¡es una prueba no superada!

Asegúrate de que tu mensaje sea claro, fácil de interpretar y que tu presentación lo explique a la perfección. Así, es importante que el mensaje sea evidente a lo largo de toda la presentación.

Ahora que ya sabes qué elementos debe tener tu presentación, pasamos a cómo hacerla. Te

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



compartimos los mejores programas para hacer presentaciones.

TRABAJO INDIVIDUAL

a. Teniendo en cuenta la lectura previa deberán realizar un diagrama (mapa mental, mapa conceptual, cuadro sinóptico, etc) en donde se plasme la información y conocimiento obtenido de la anterior lectura.

b. El link se habilitará en territorium para que lo puedan subir tendrá fecha limite MIERCOLES 09 DE DICIEMBRE 2020.

SUSTENTACIONES MANUAL DE FUNCIONES:

La sustentación será por pyme en sesión virtual, se establecen los siguientes parámetros.

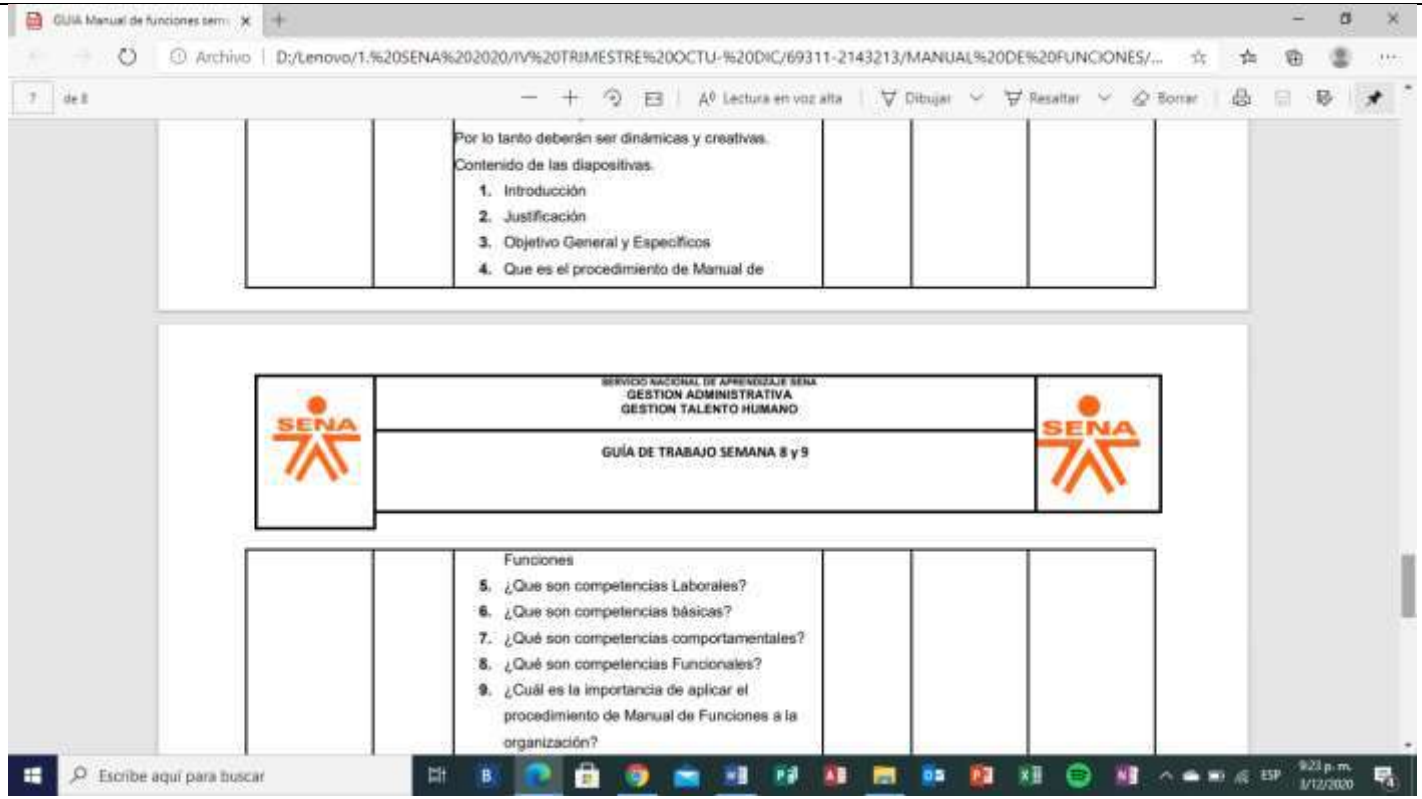
Realizaran presentación ya sea en diapositivas, powtoon, Canva, Visme, Miro, Apple Keynote, Knovio, Prezi, Haiku Deck y Slidebean.

Por lo tanto deberán ser dinámicas y creativas.

Contenido de las diapositivas.

1. Introducción
2. Justificación
3. Objetivo General y Específicos
4. Que es el procedimiento de Manual de

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



Por lo tanto deberán ser dinámicas y creativas.

Contenido de las diapositivas.

1. Introducción
2. Justificación
3. Objetivo General y Específicos
4. Que es el procedimiento de Manual de

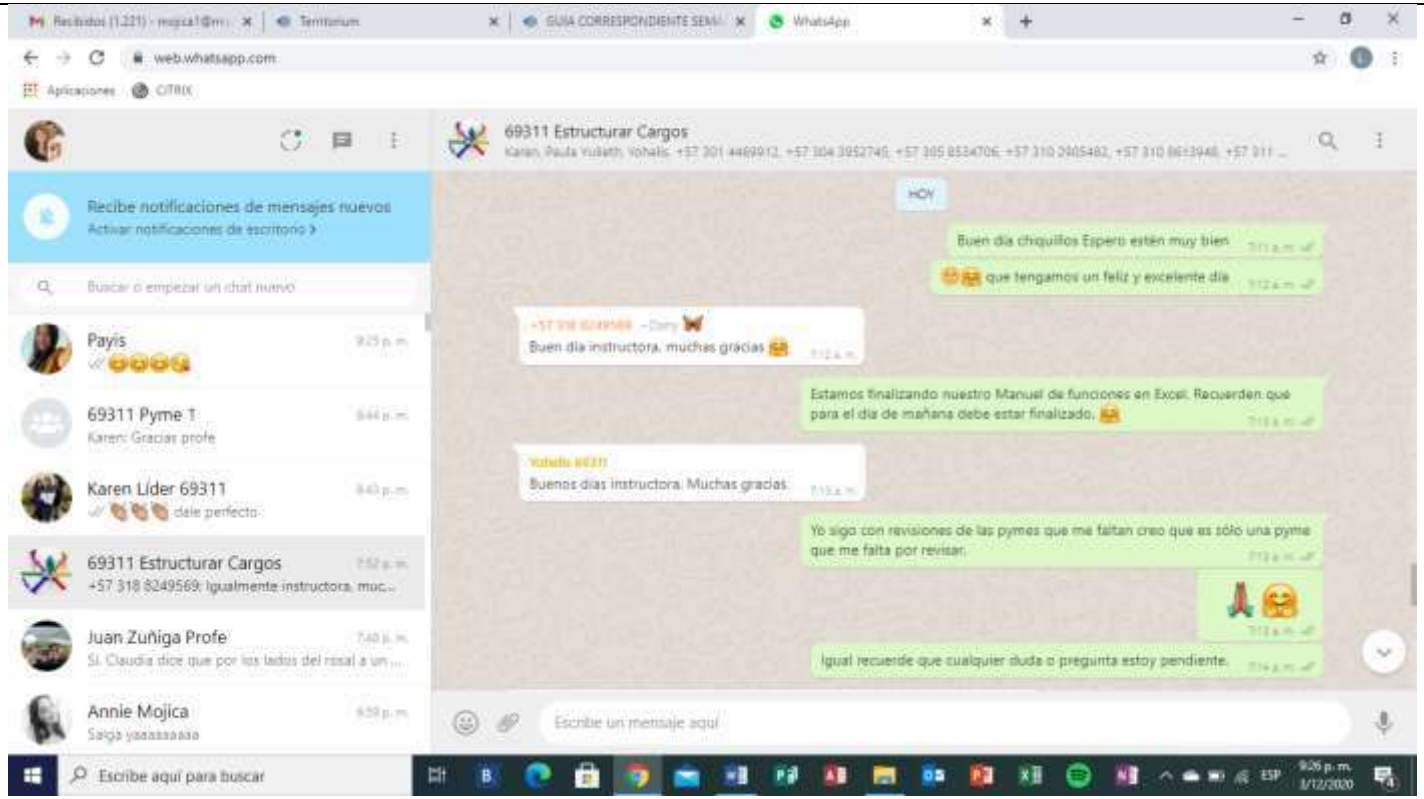
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
GESTION ADMINISTRATIVA
GESTION TALENTO HUMANO

GUÍA DE TRABAJO SEMANA 8 y 9

Funciones

5. ¿Que son competencias Laborales?
6. ¿Que son competencias básicas?
7. ¿Qué son competencias comportamentales?
8. ¿Qué son competencias Funcionales?
9. ¿Cuál es la importancia de aplicar el procedimiento de Manual de Funciones a la organización?

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

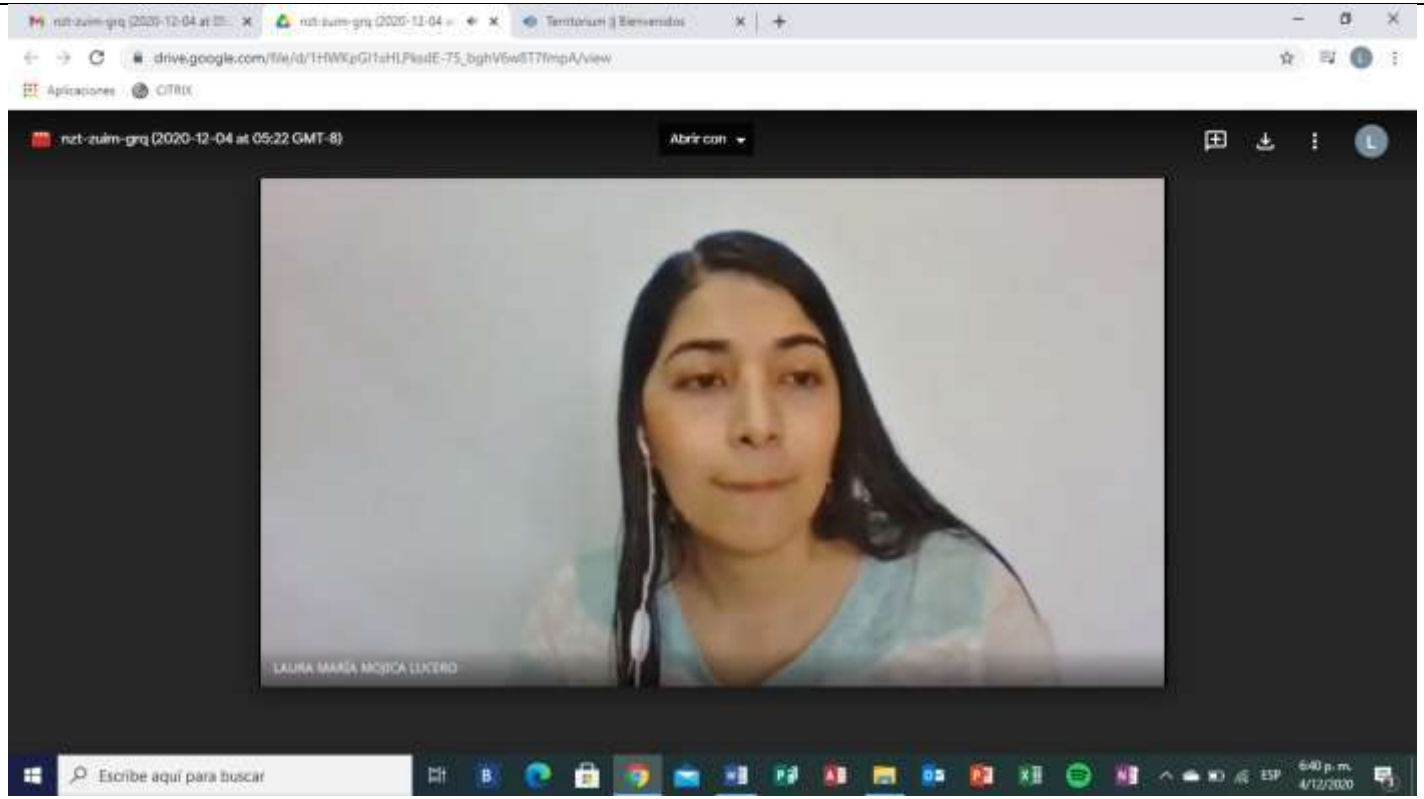
Fecha: 04/12/2020

Instructor: Laura Mojica

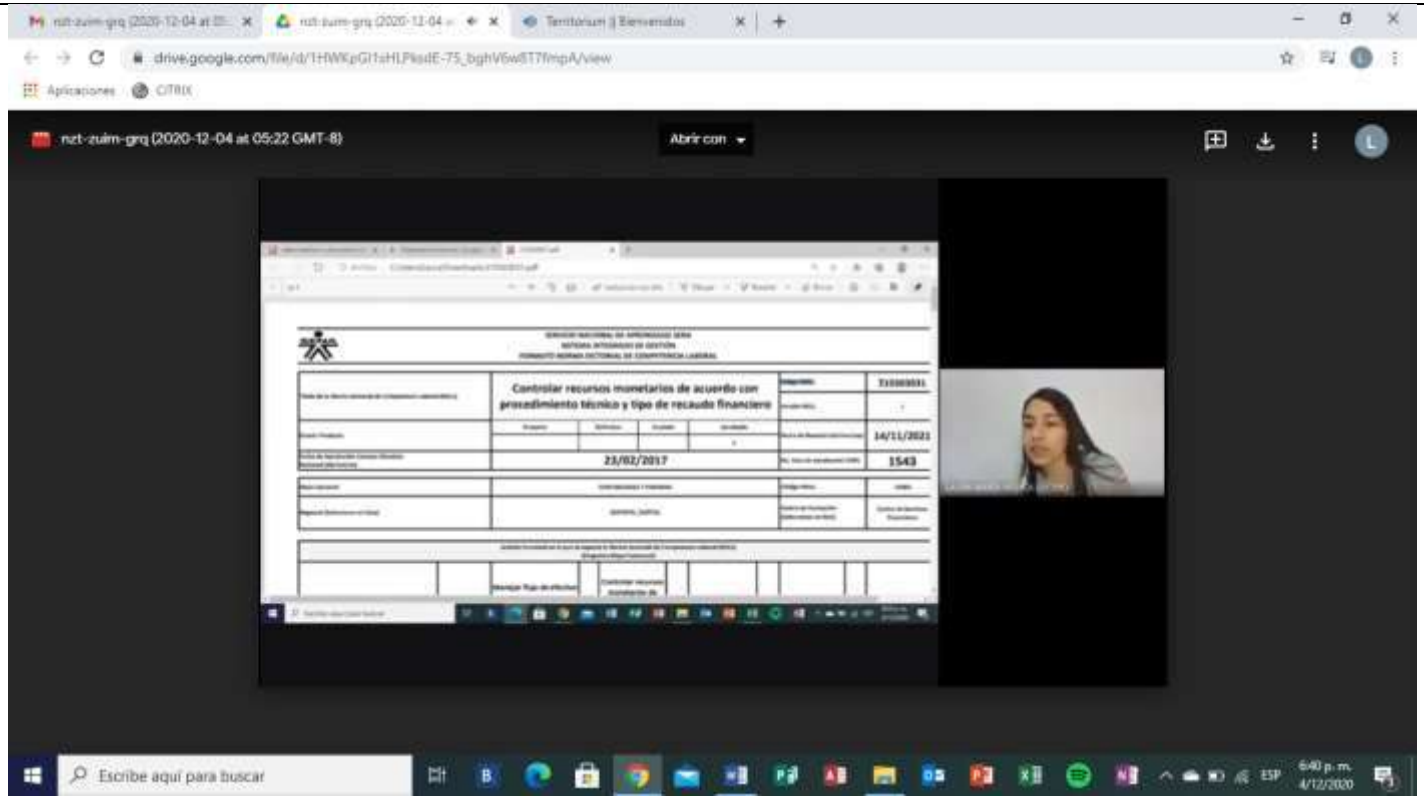
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

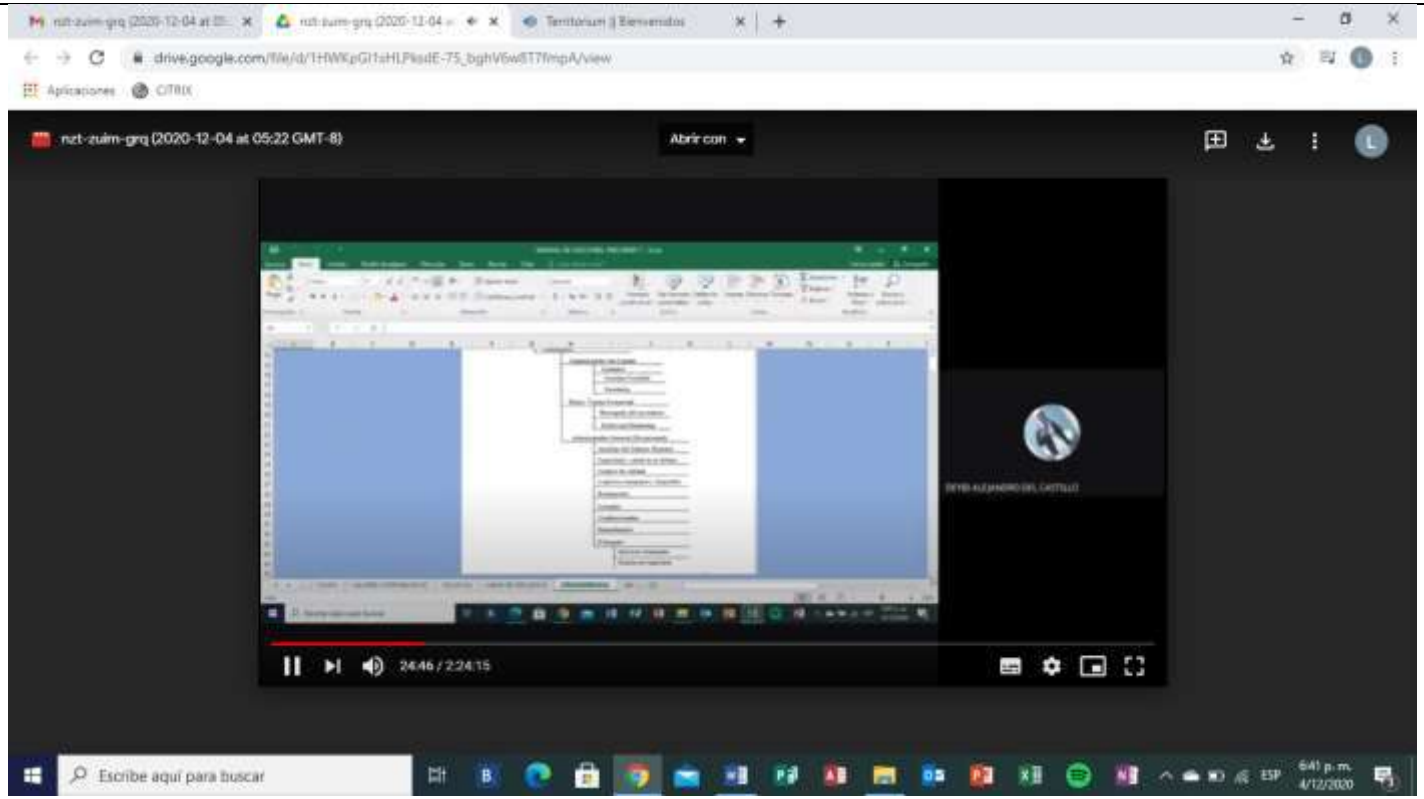
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Revisión y últimos ajustes del manual de funciones en Excel Para la semana N°8 deben entregar productos a las empresas correspondientes que le realizan acompañamiento. Se realizan llamados te atención a los aprendices que no han colaborado como debe ser.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

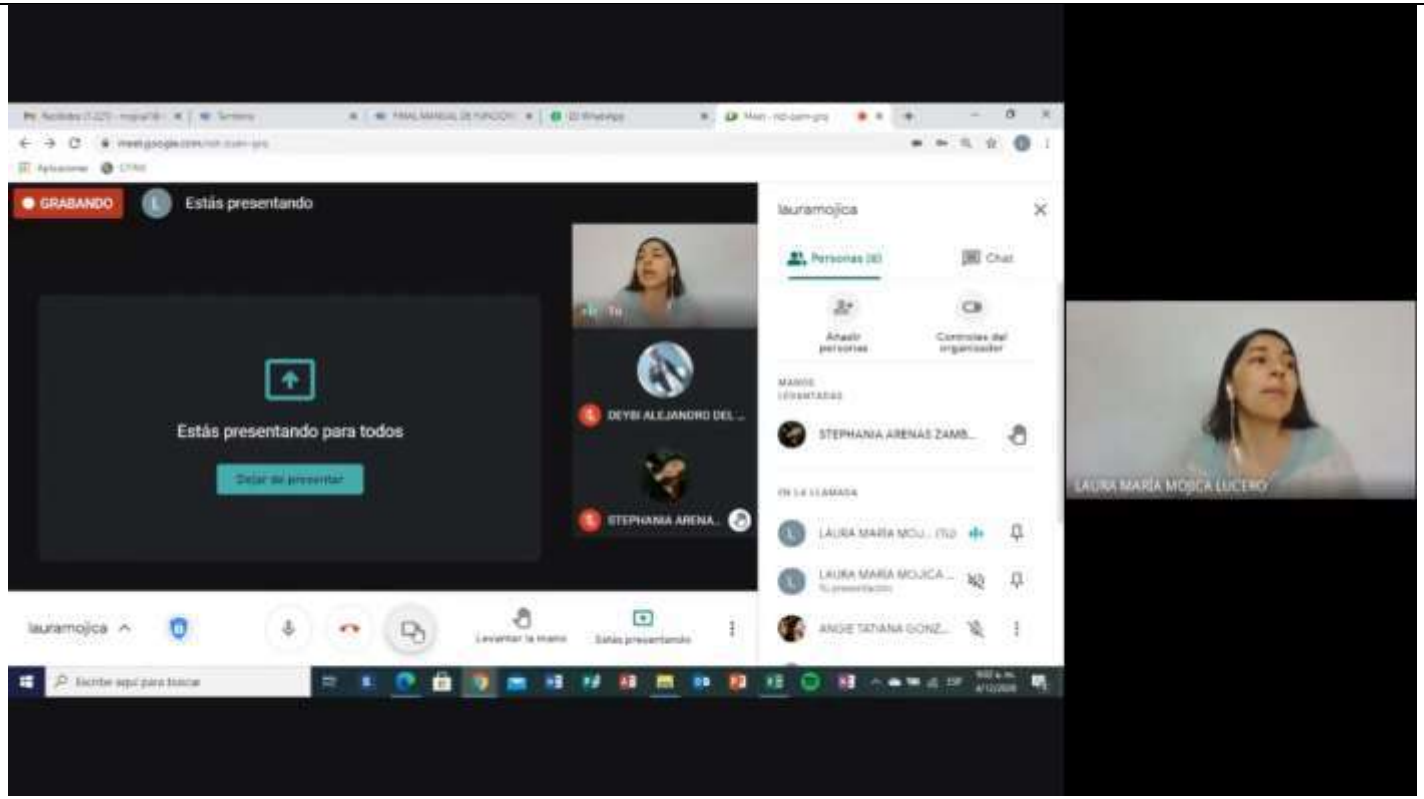
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

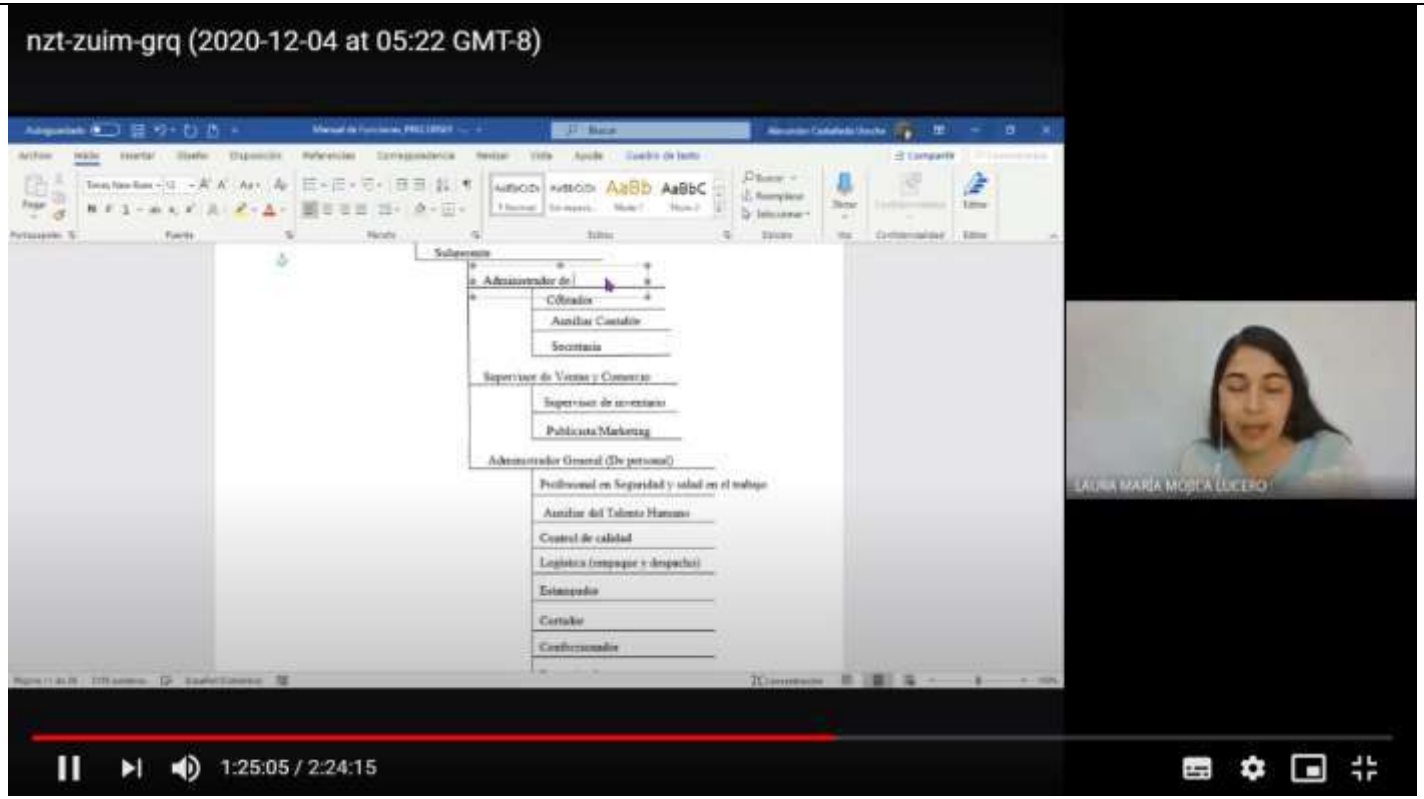
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



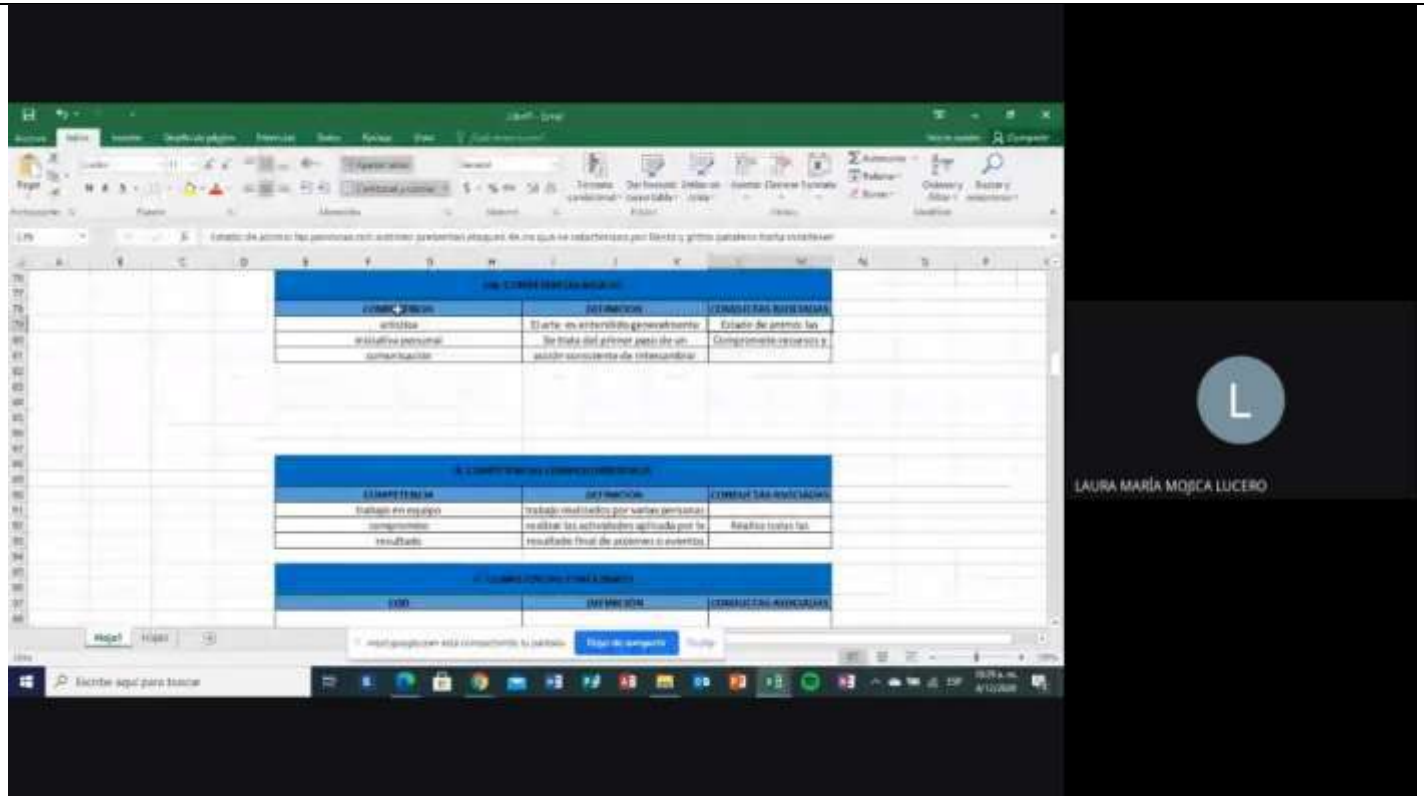
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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: 30/11/2020

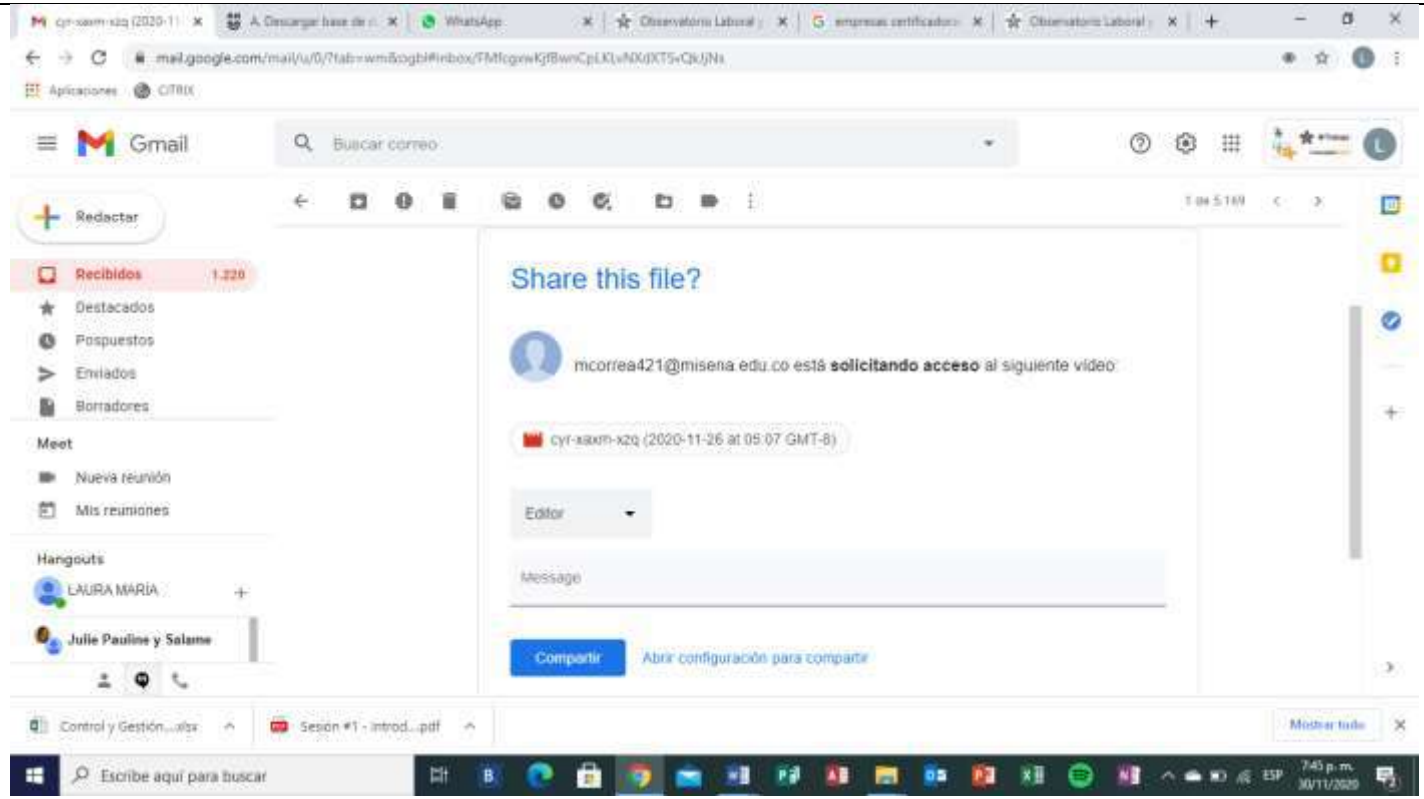
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

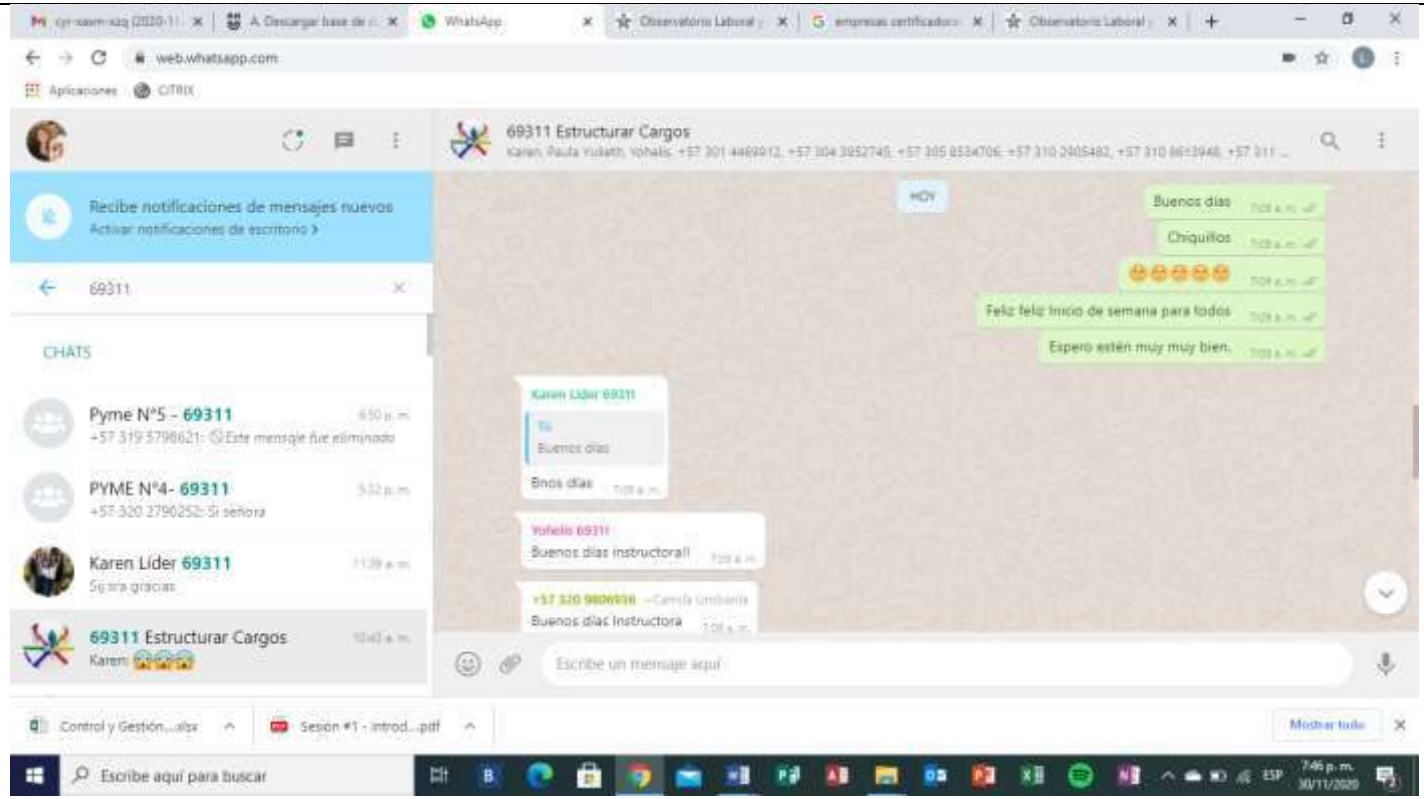
DOBLE FFRANJA

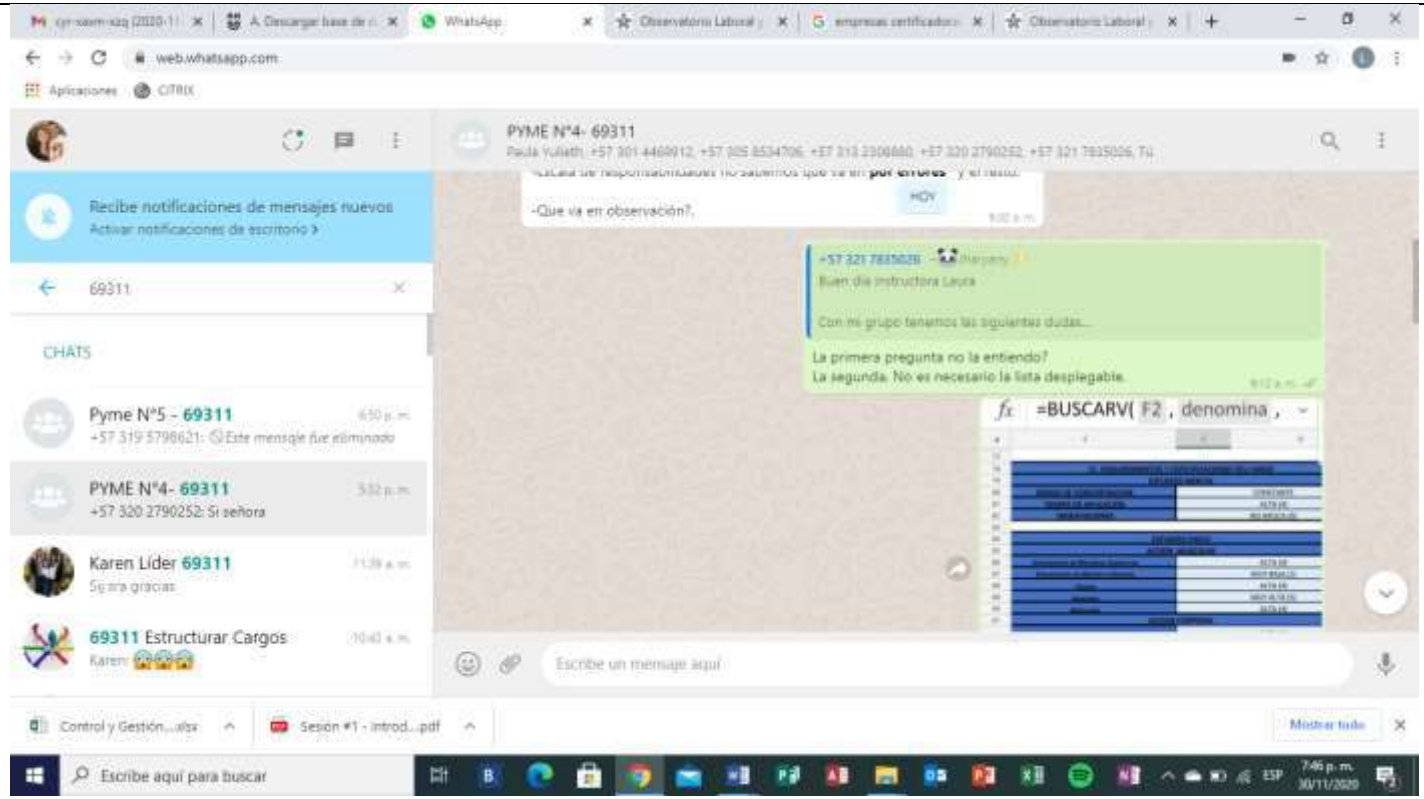
Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

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 a desarrollar Se realiza anuncio por territorium de la actividad a desarrollar Se habilita link para que los aprendices suban evidencia del manual de funciones en Excel El día Jueves 26 de noviembre se dieron las explicaciones finales del manual de funciones por lo tanto los aprendices tienen esta semana para finalizar su manual en Excel.	Territorium, whasatsapp y MEET

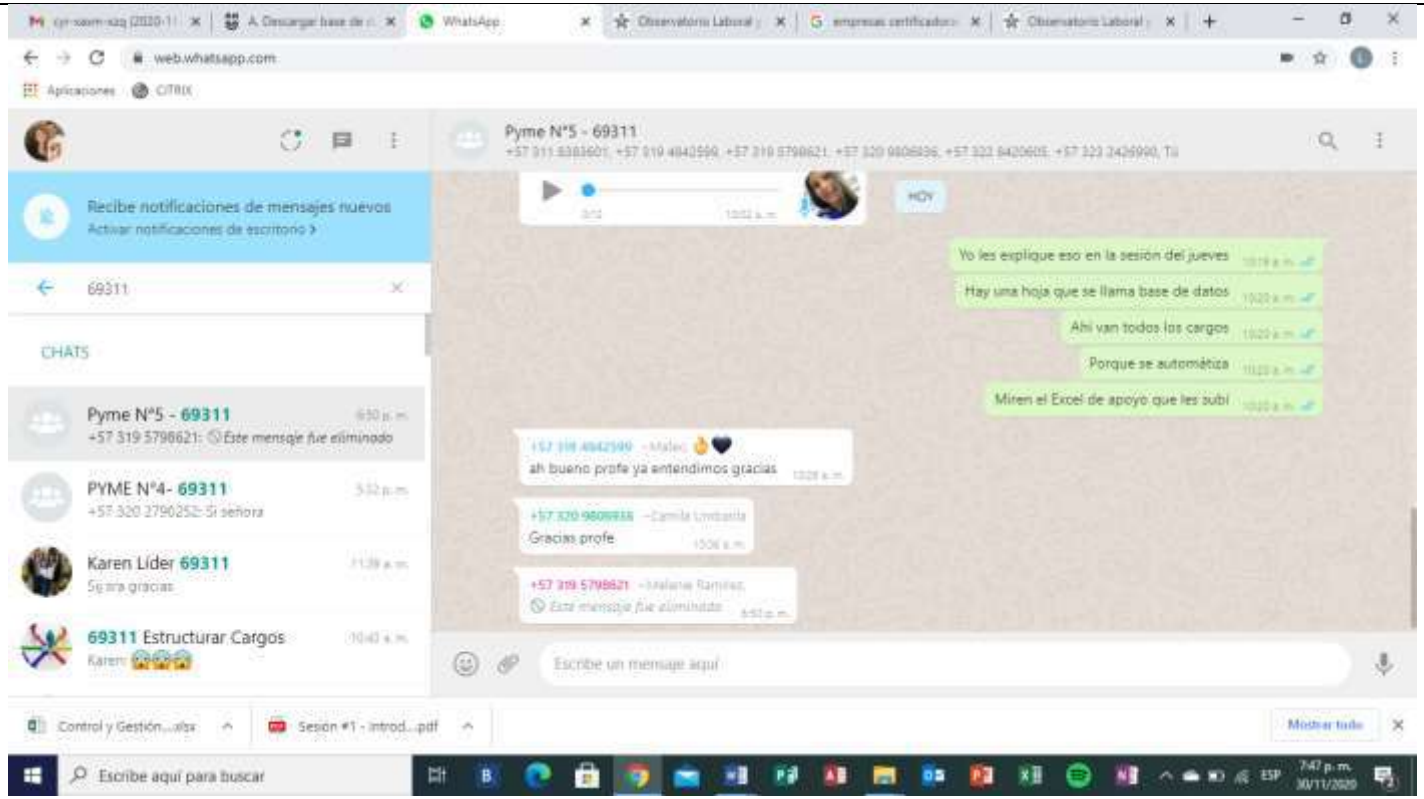
Valoración – Retroalimentación		

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

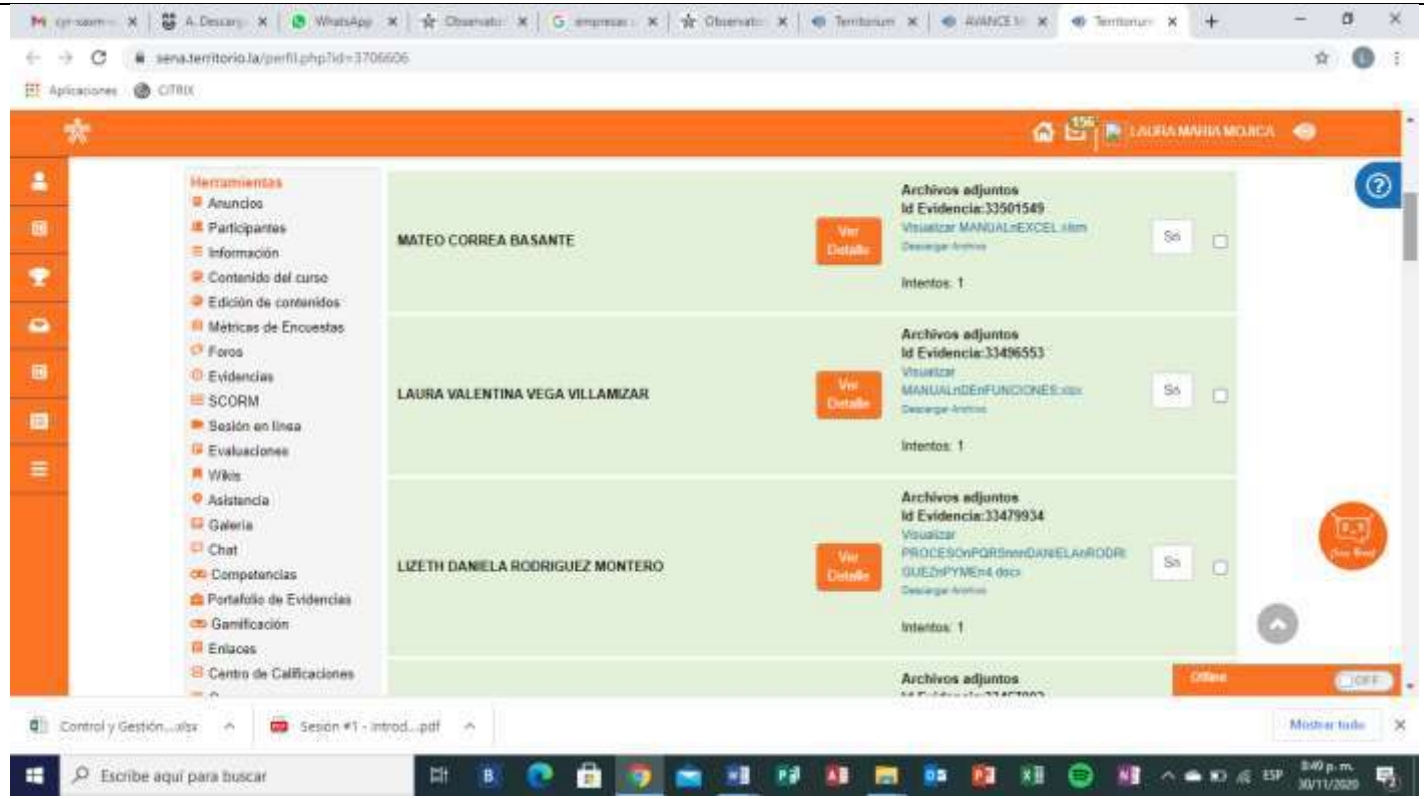

web.whatsapp.com
Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio
69311
CHATS
Pyme N°5 - 69311
Este mensaje fue eliminado
PYME N°4- 69311
Si señora
Karen Líder 69311
Sg ora gracias
69311 Estructurar Cargos
Karen:
69311 Estructurar Cargos
HOY
Buenos días
Chiquitos
Feliz feliz Inicio de semana para todos
Espero estén muy muy bien.
Karen Líder 69311
Tú
Buenos días
Bnos días
Yohelis 69311
Buenos días instructora!!
Buenos días Instructora
Escribe un mensaje aquí
Control y Gestión....xlsx
Sesión #1 - introd...pdf
Mostrar todo
Escribe aquí para buscar
ESP
7:46 p. m.
30/11/2020



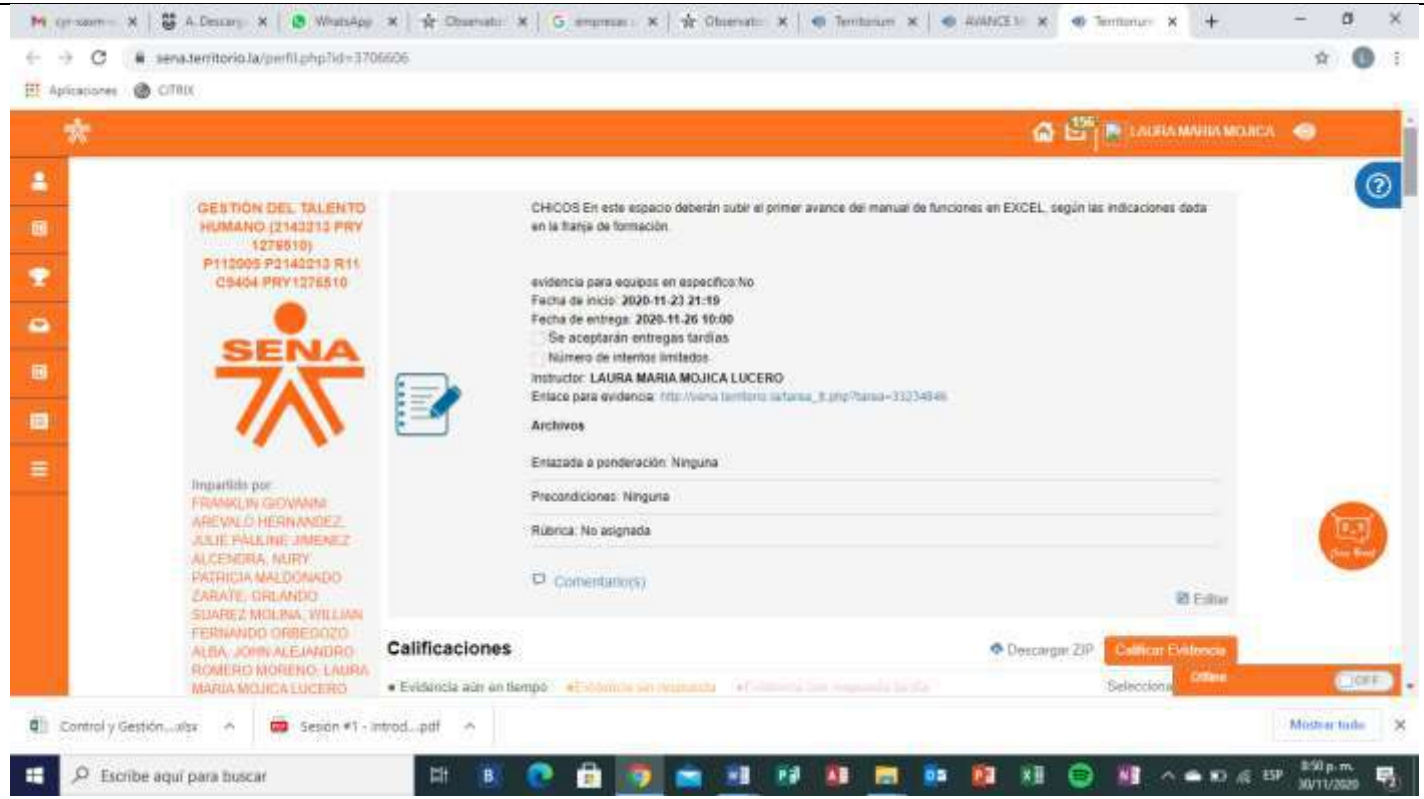
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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: 14/12/2020

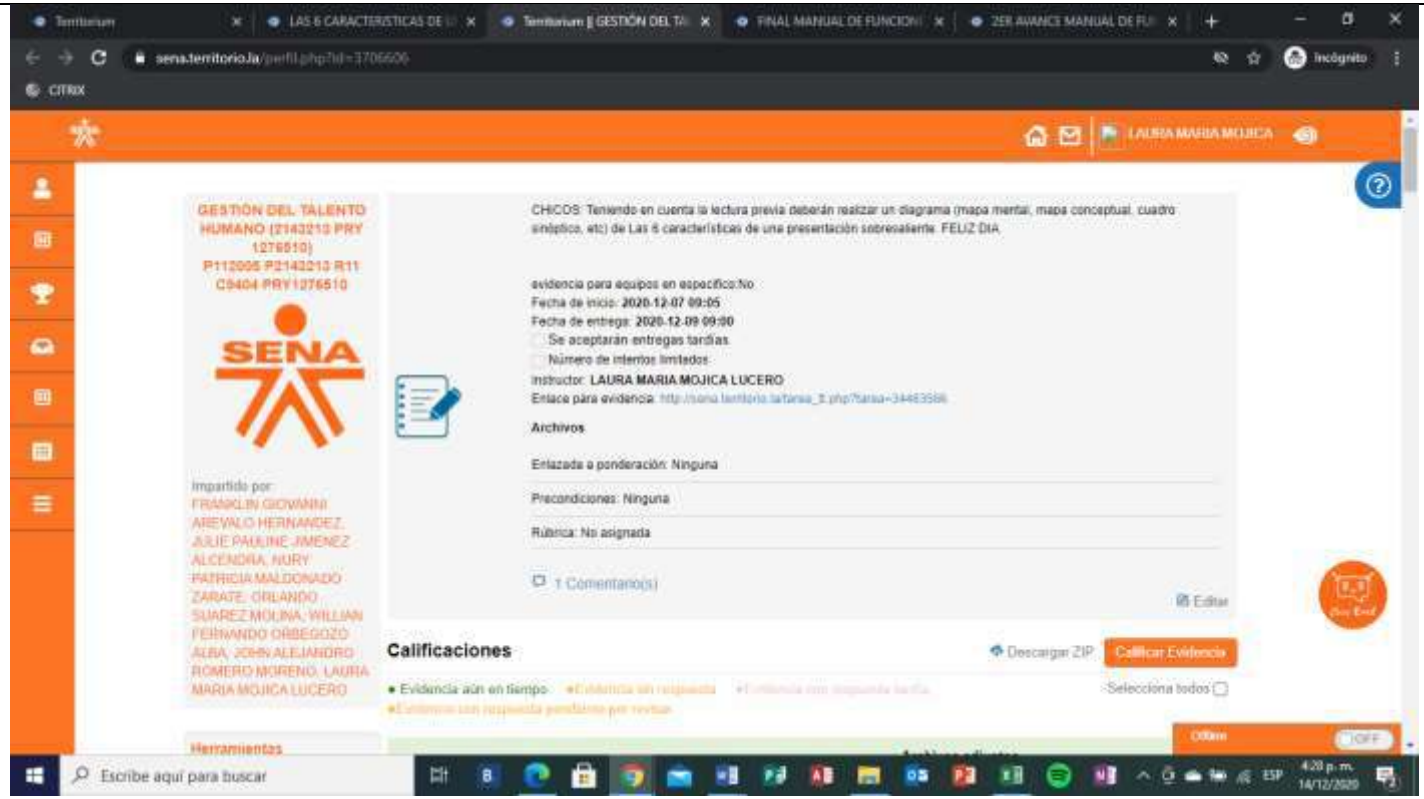
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

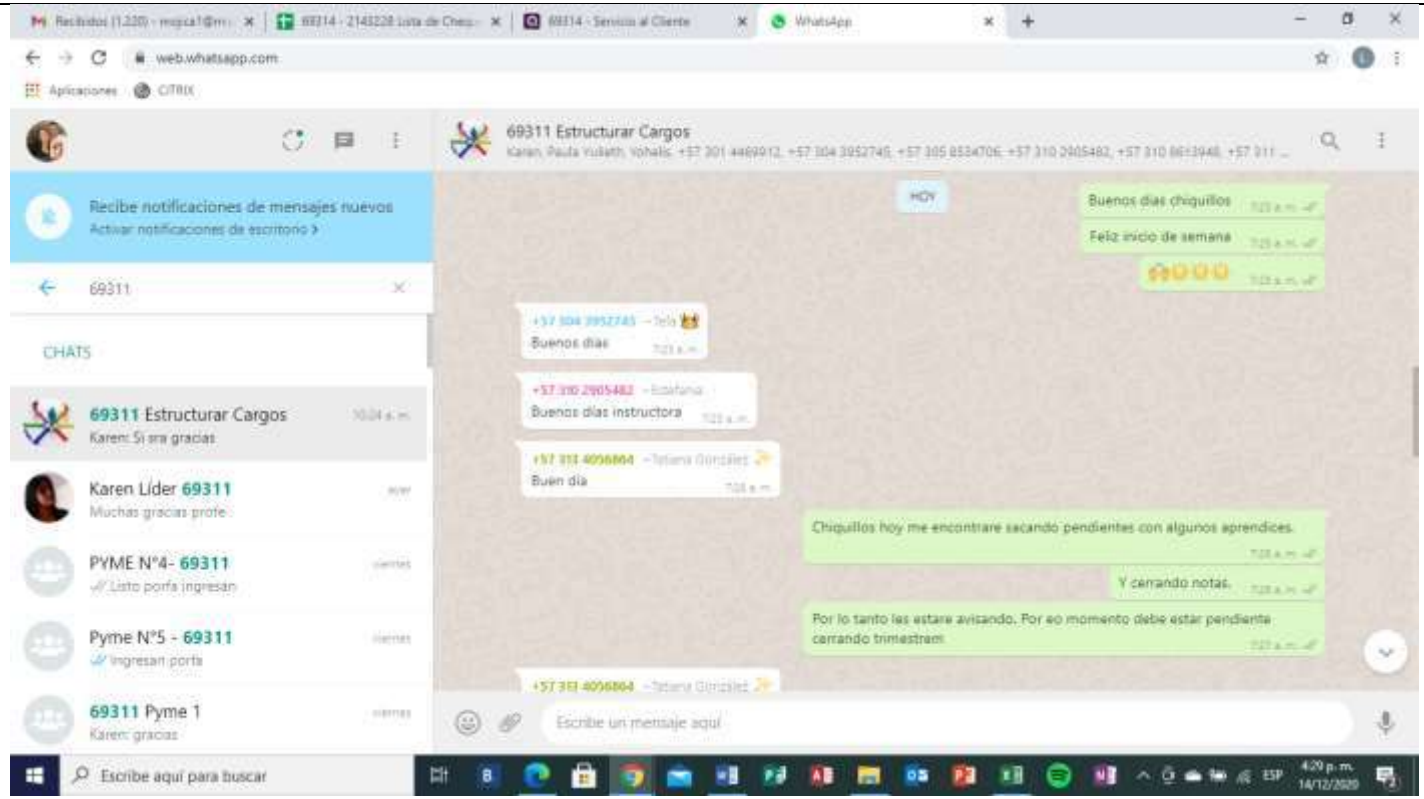
DOBLE FFRANJA

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

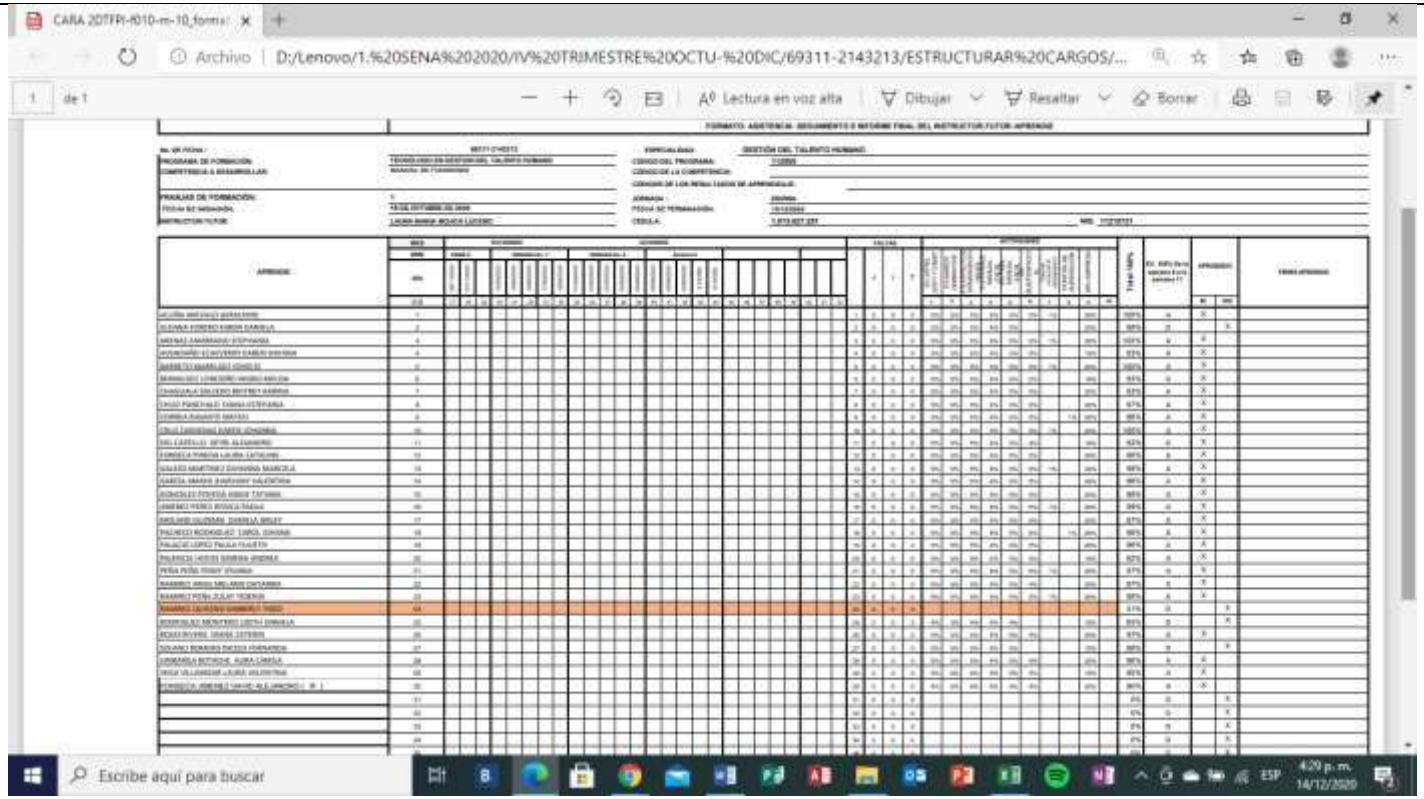
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza cierre de nota por lo anterior se avalúan actividades pendientes de cada uno de los aprendices, y de esta manera poder generar el reporte de notas que se maneja desde mis competencias. Y de esta manera que los aprendices tengan conocimiento de la misma y su estado académico actual. Además, se realiza cierre con informe que se subirá el día de mañana	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

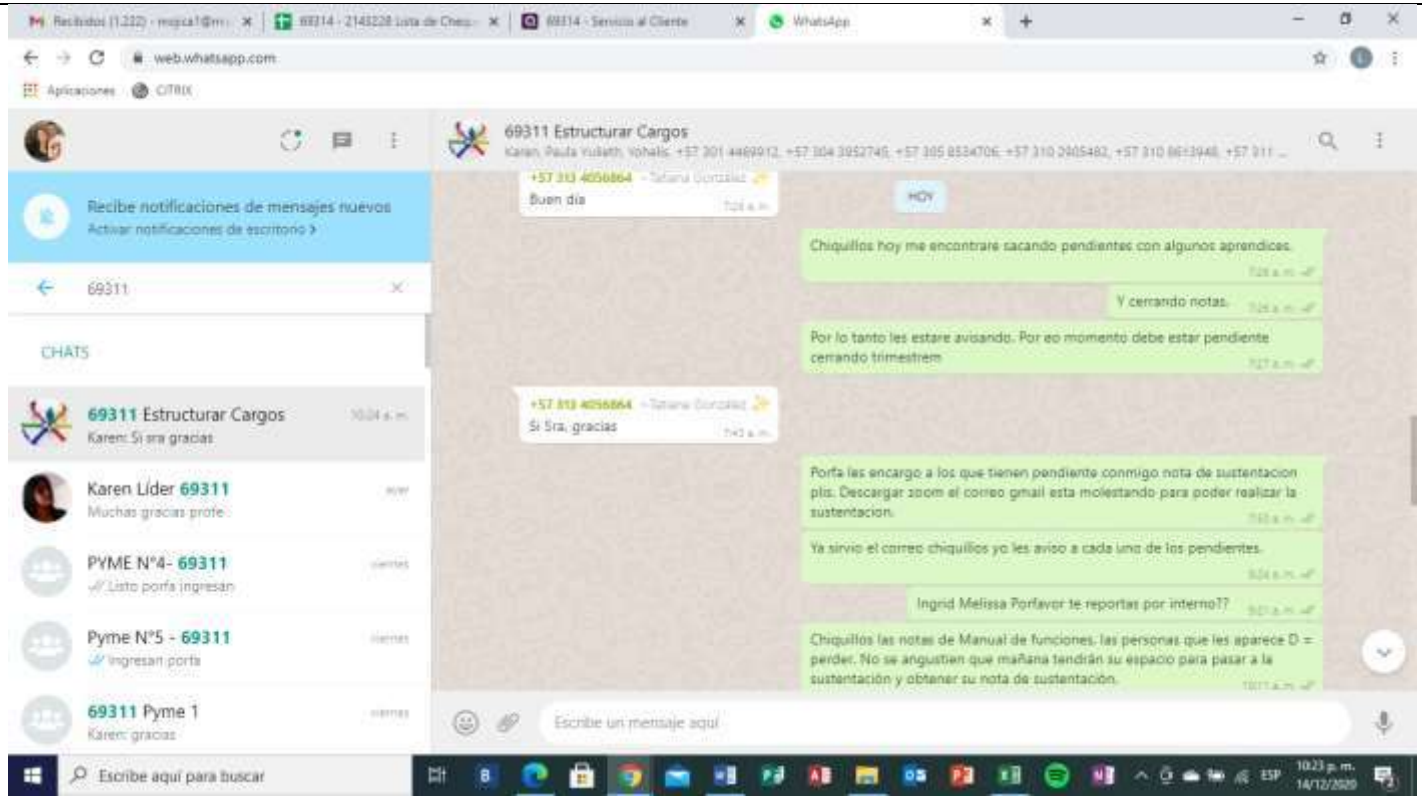
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



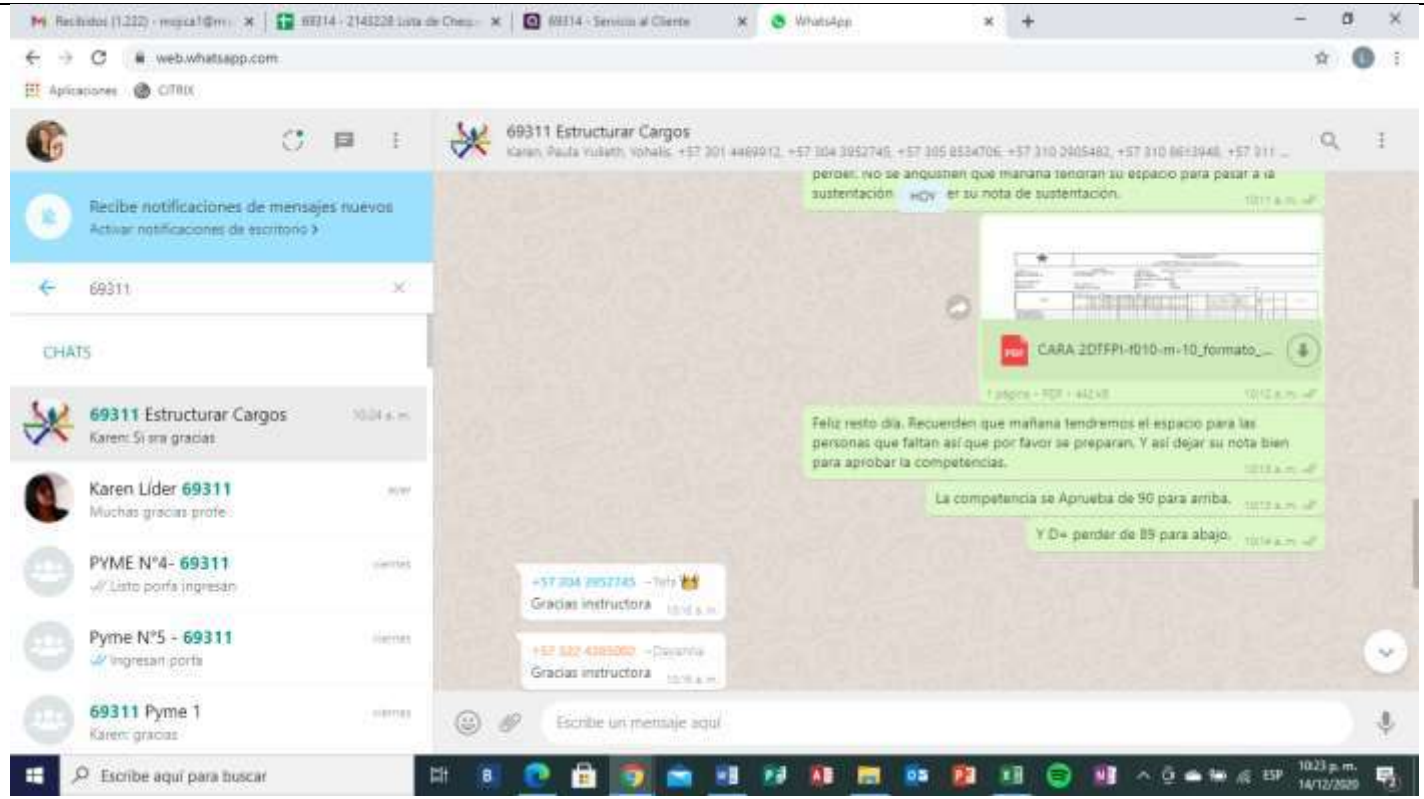
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

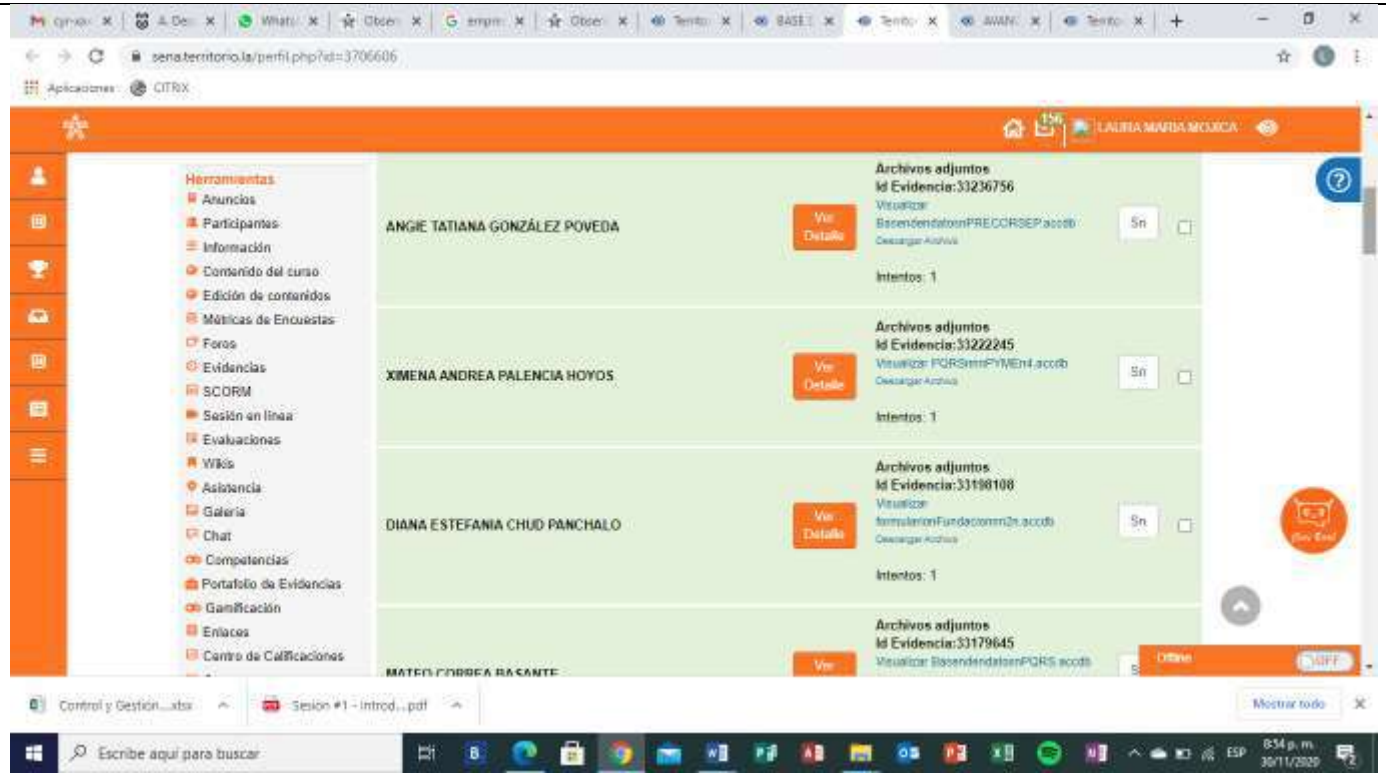
Fecha: 30/11/2020

Instructor: Laura Mojica

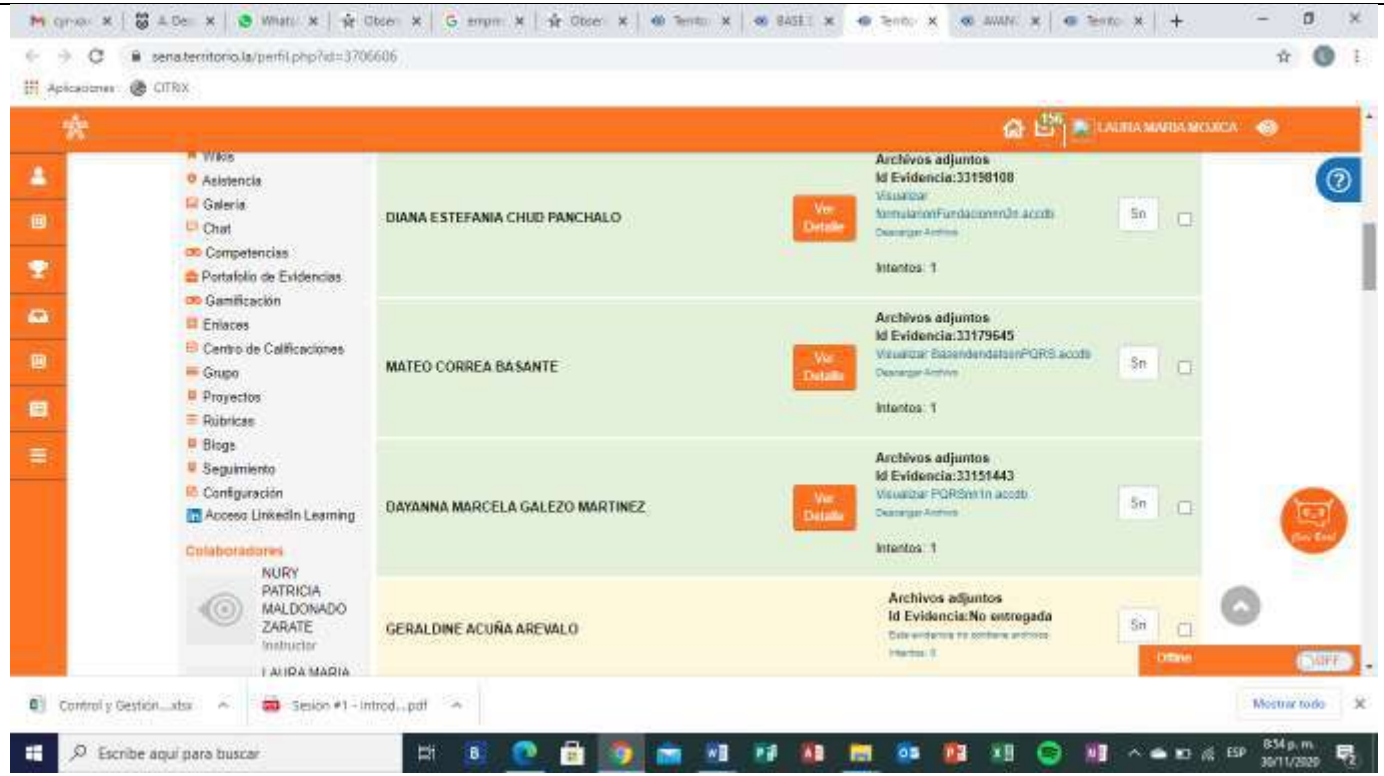
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

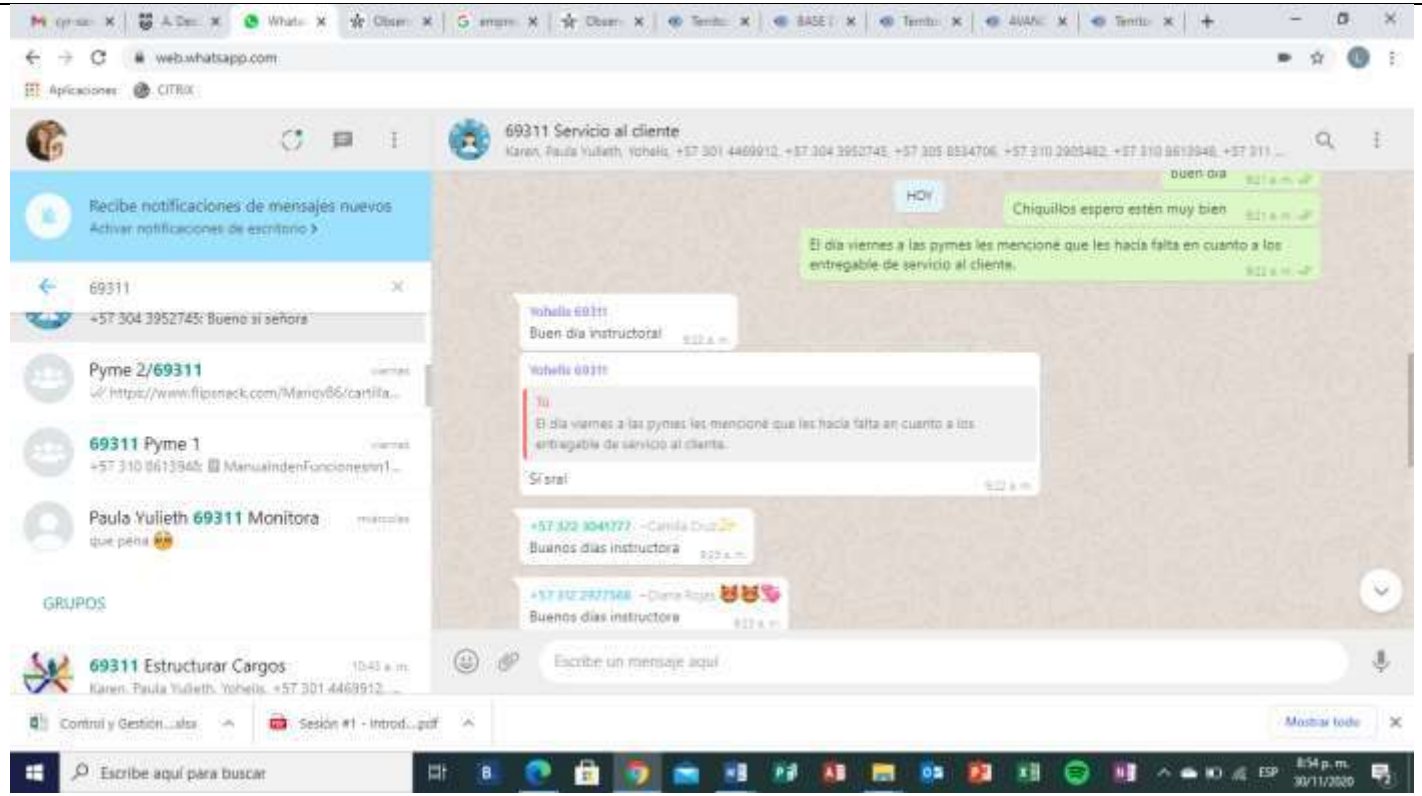
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Actividad a desarrollar Se realiza anuncio por territorium de la Actividad a desarrollar Se habilita link para subir los entregables faltantes. El día viernes que se asistió al SENA PRESENCIAL. Se realizaron ajustes y revisión a los entregables por lo tanto para el día de hoy debían tener dichas correcciones.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

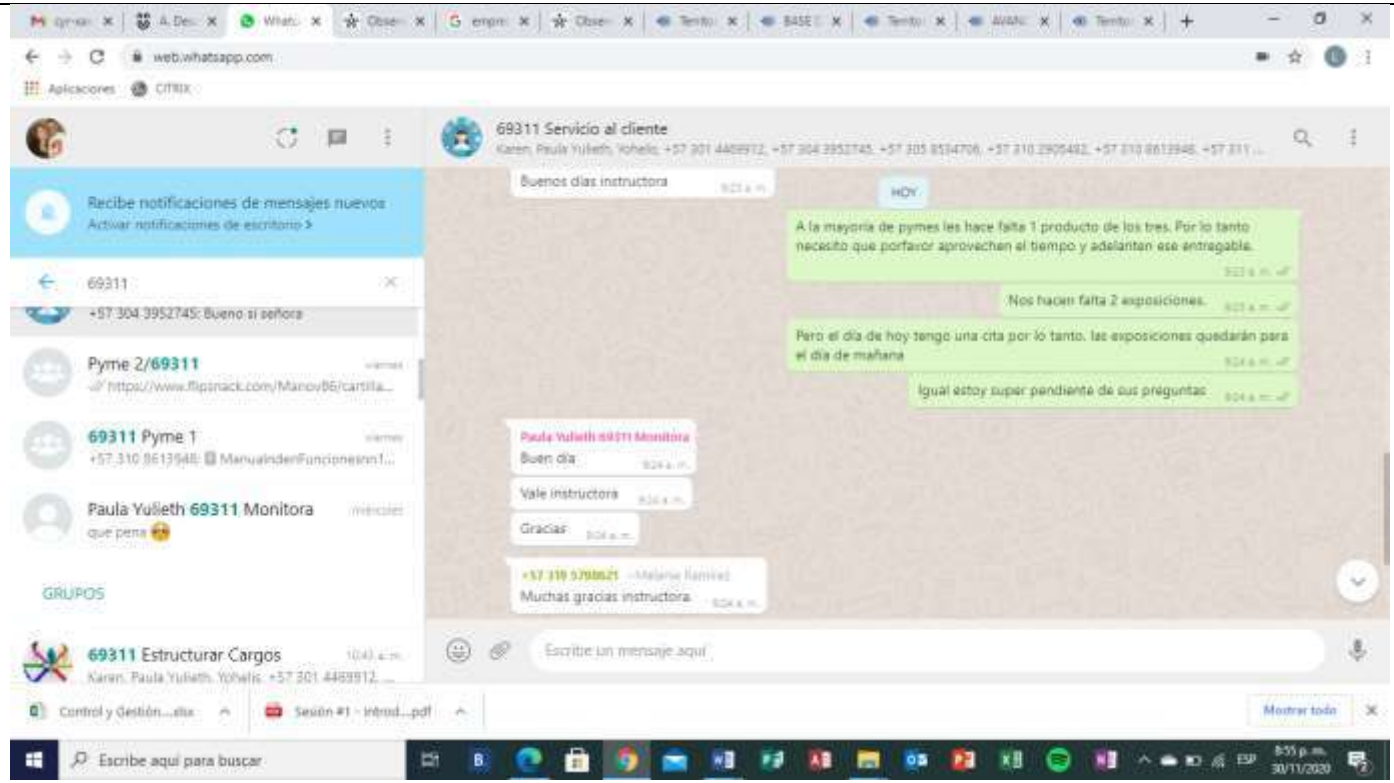
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

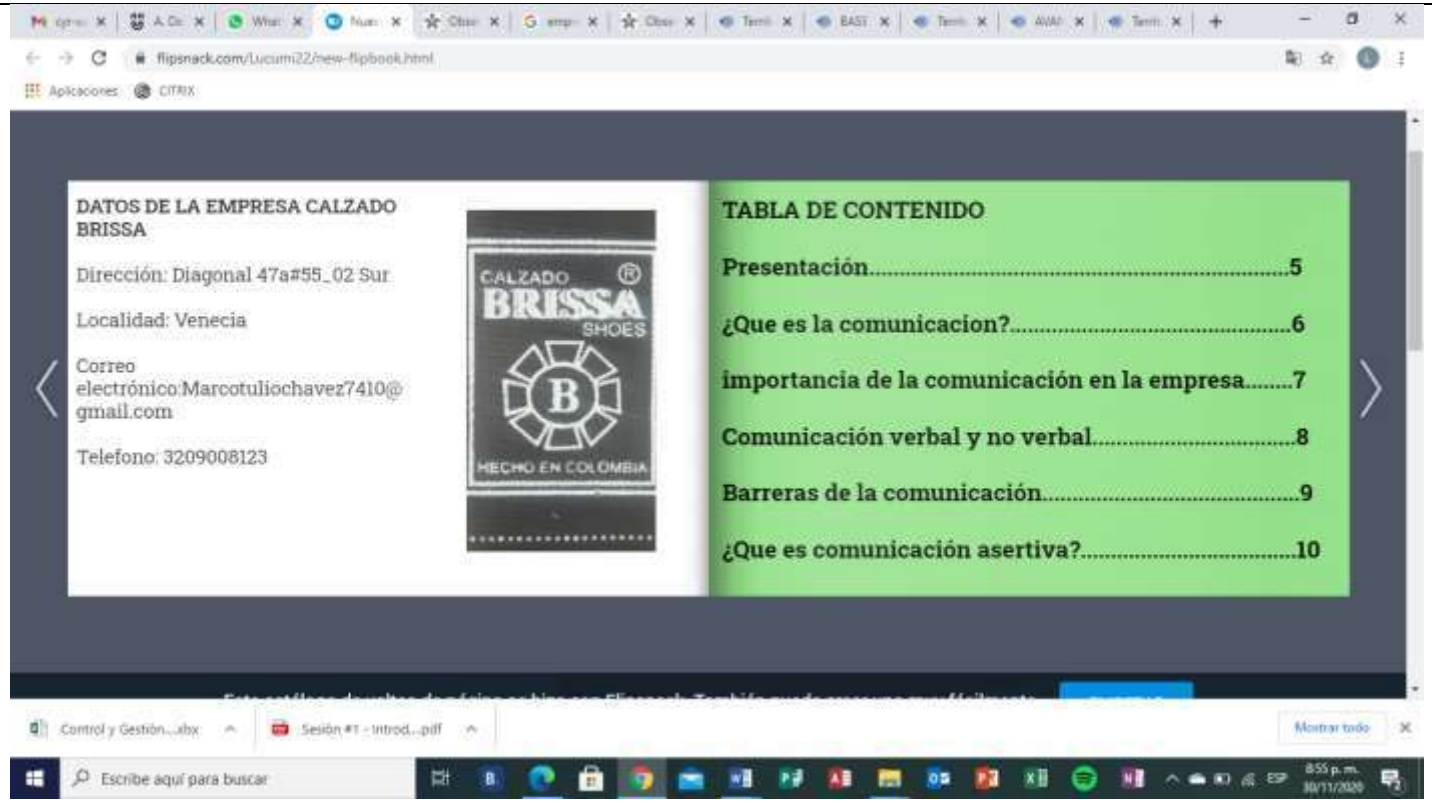
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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: 01/12/2020

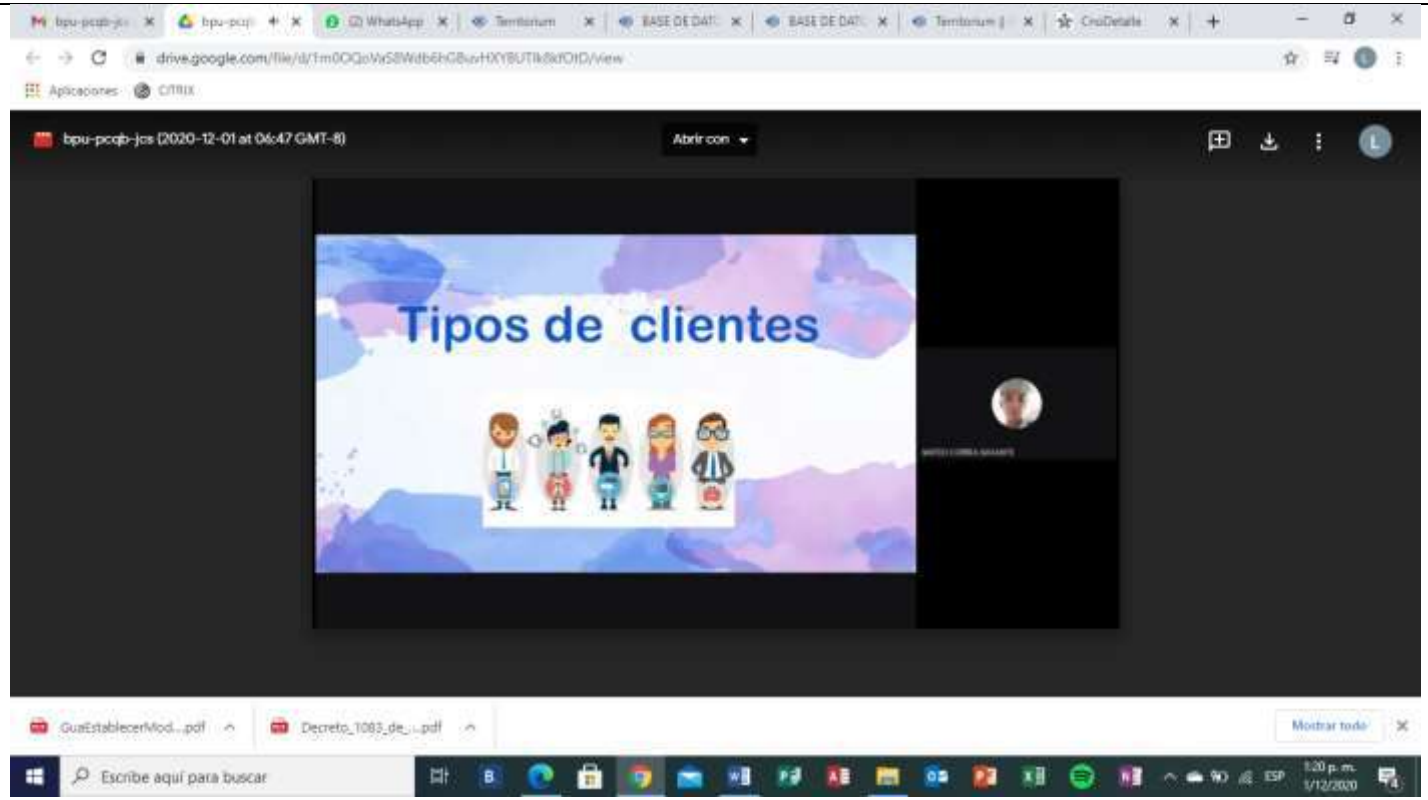
Instructor: Laura Mojica

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 las dos exposiciones pendientes pyme 5 en cuanto a la tipología de clientes. Además, se da paso a revisión de cada uno de los entregables de las pymes Teniendo en cuenta cuales pymes faltan con los productos a entregar.	Territorium, whasatsapp y MEET

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

Valoración – Retroalimentación		

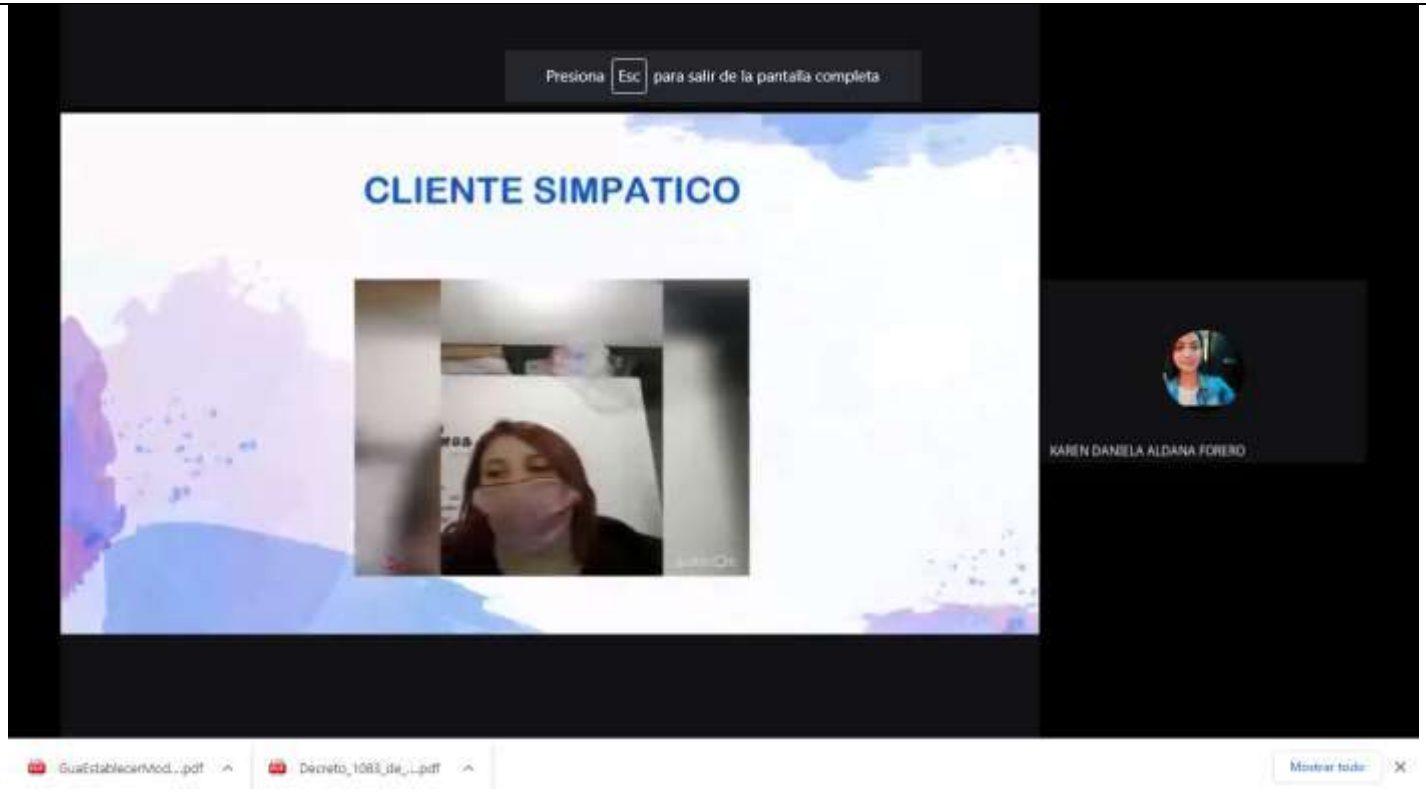
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



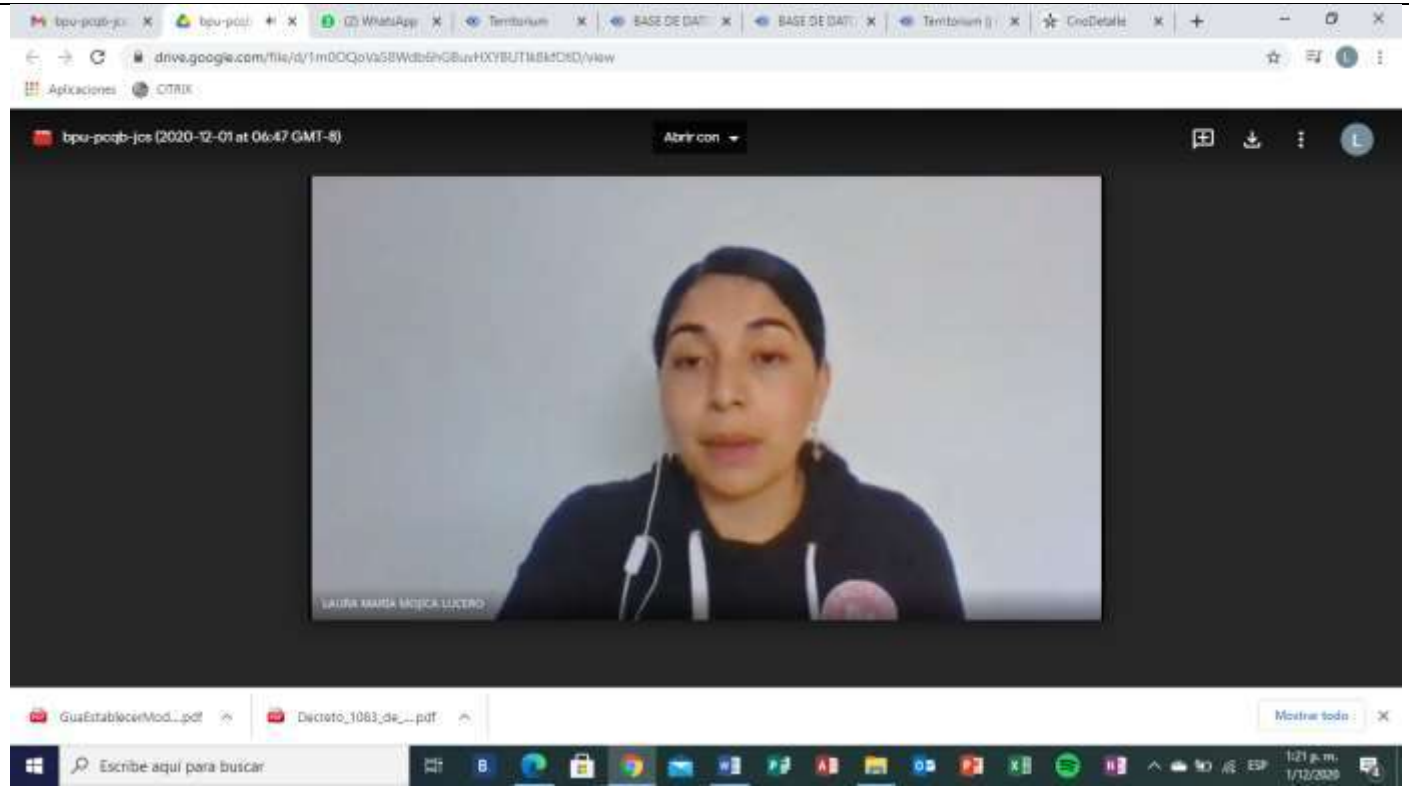
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

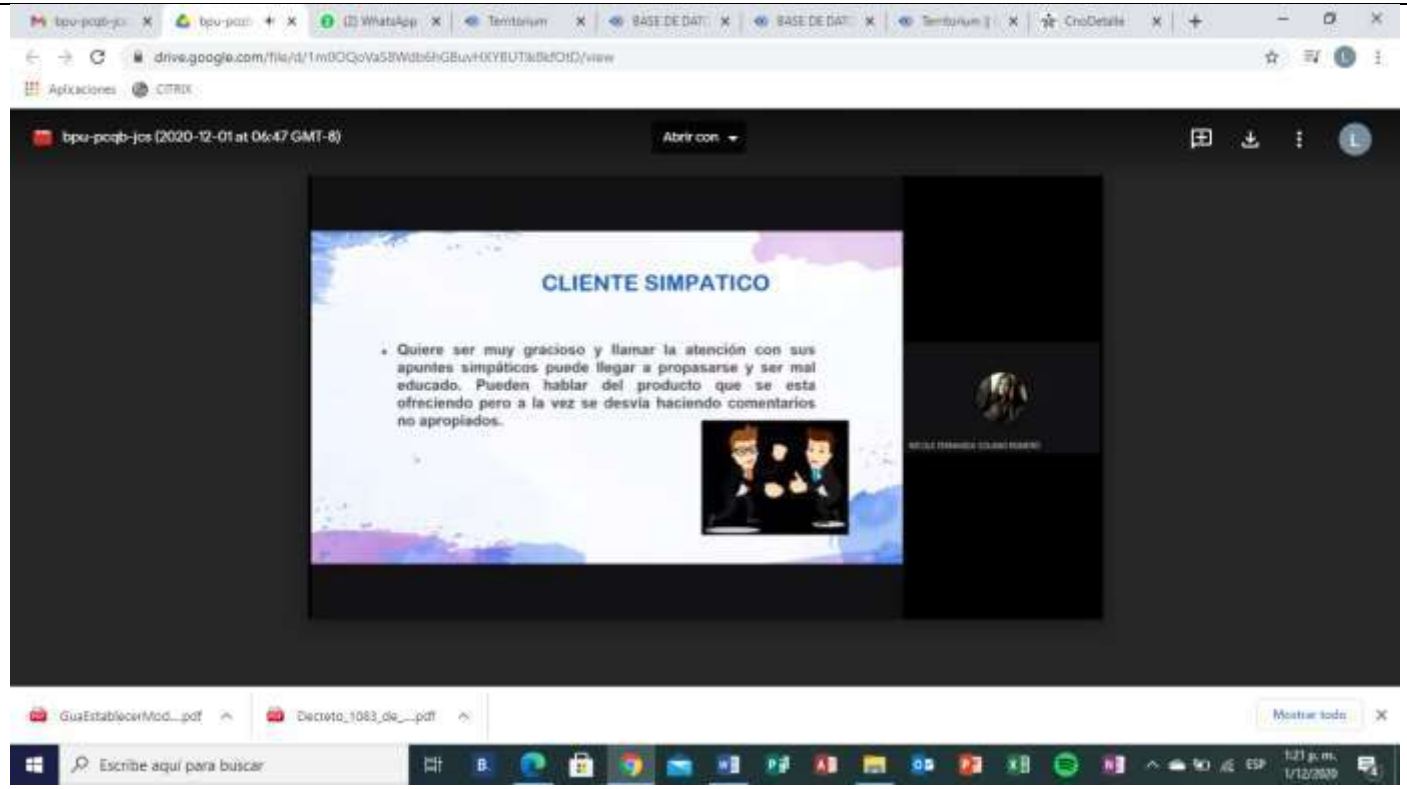
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

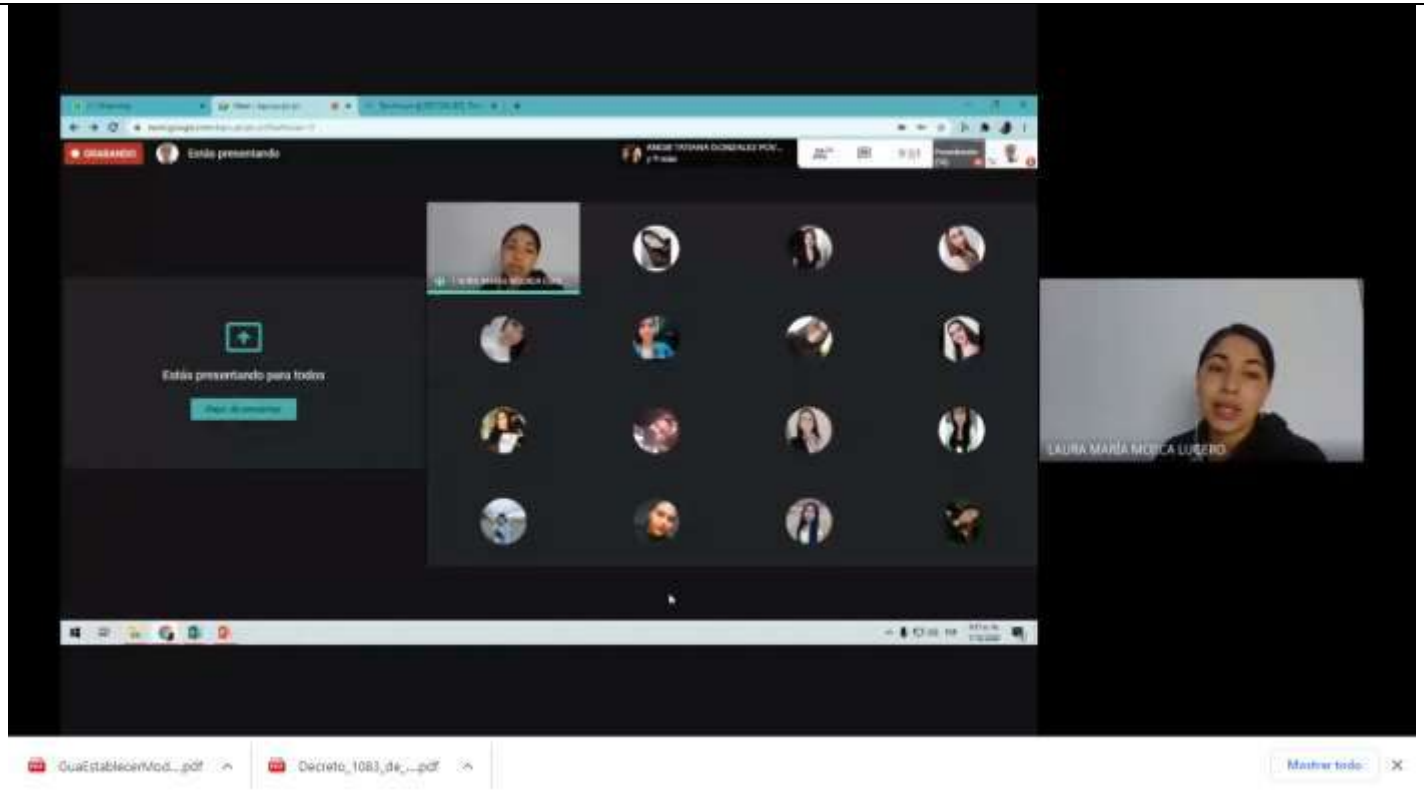
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	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

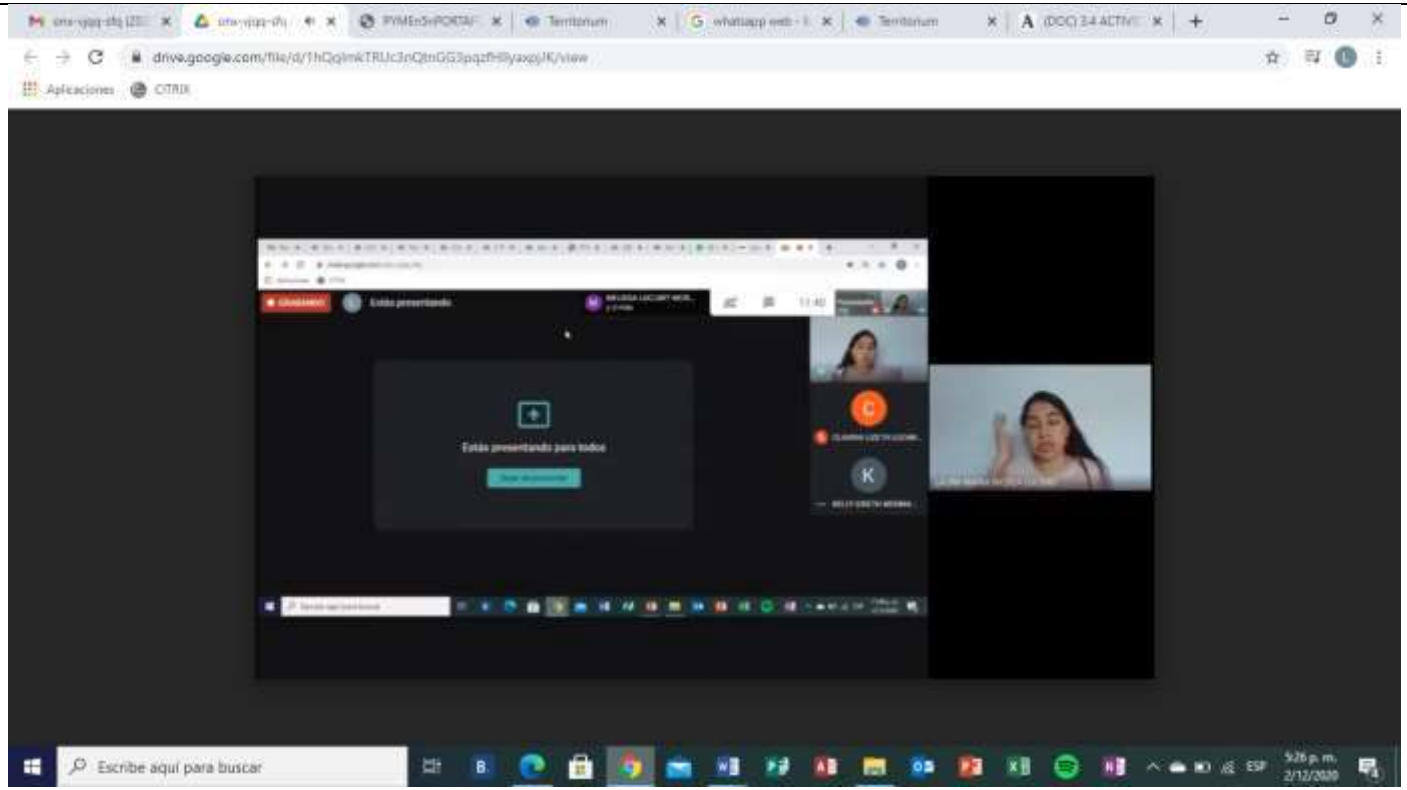
Fecha: 02/12/2020

Instructor: Laura Mojica

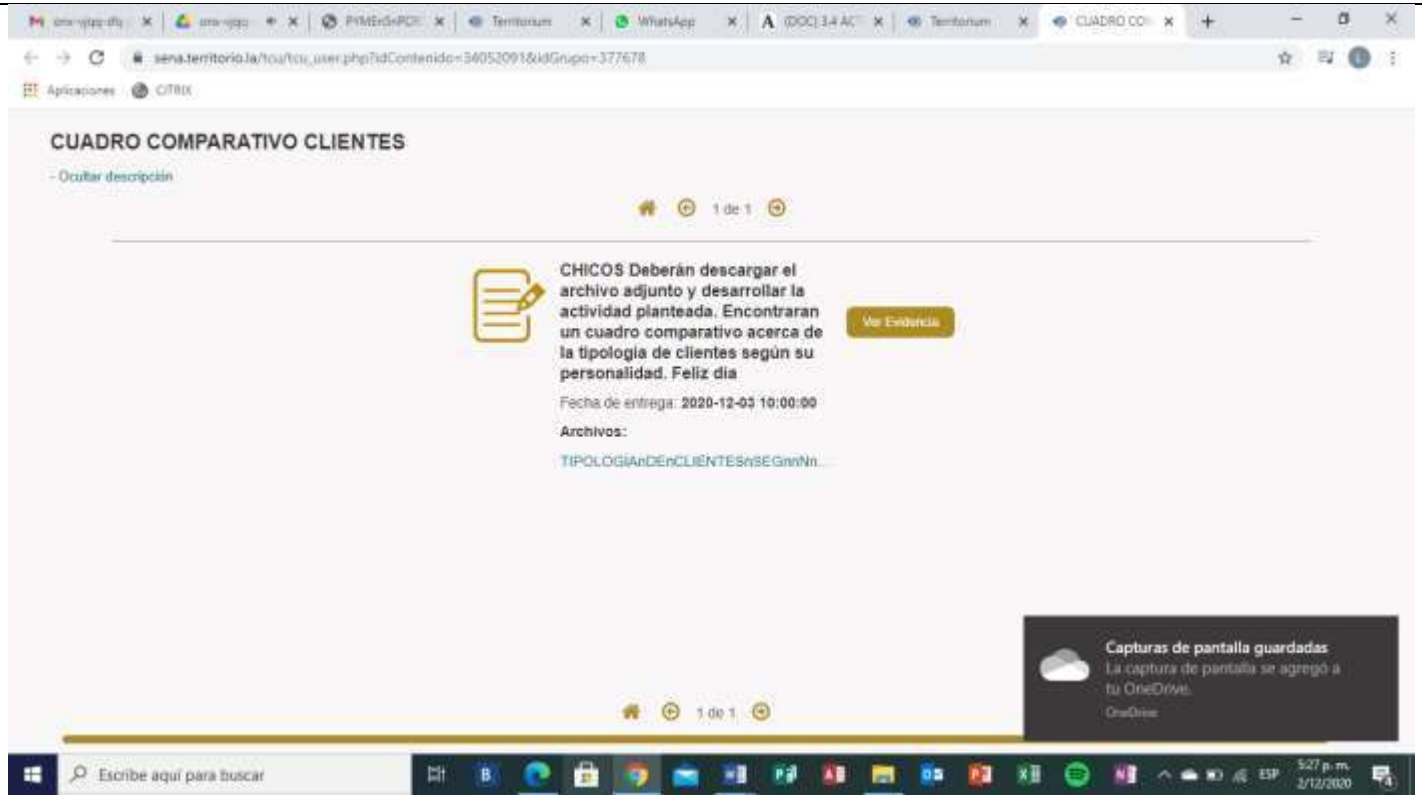
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

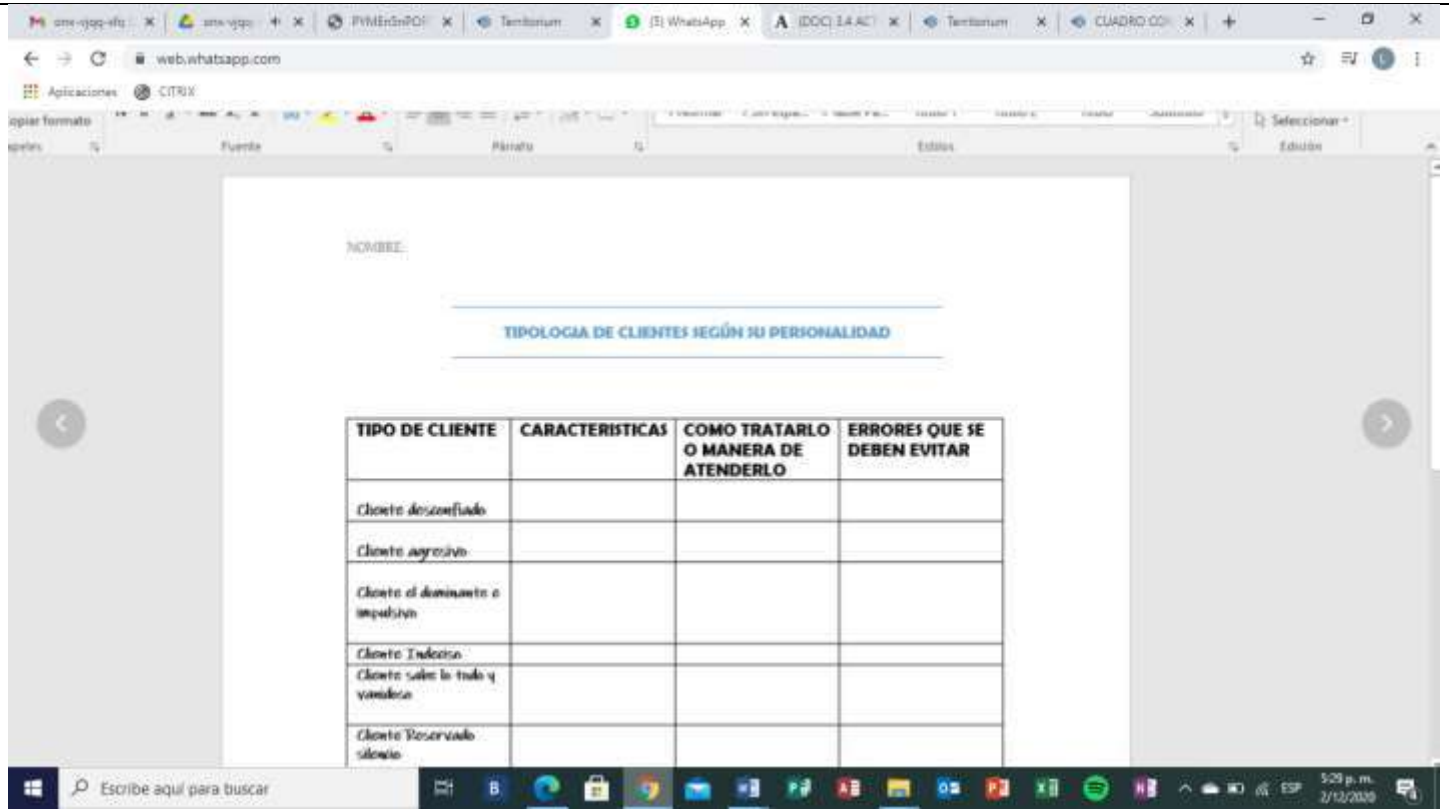
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realizan correcciones y retroalimentación a los entregable de servicio al cliente. La pyme 1 y pyme 3, tienen todo listo sus productos están avalados. Se realiza reunión con los grupos para definir fecha – Se deja actividad en la plataforma.	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

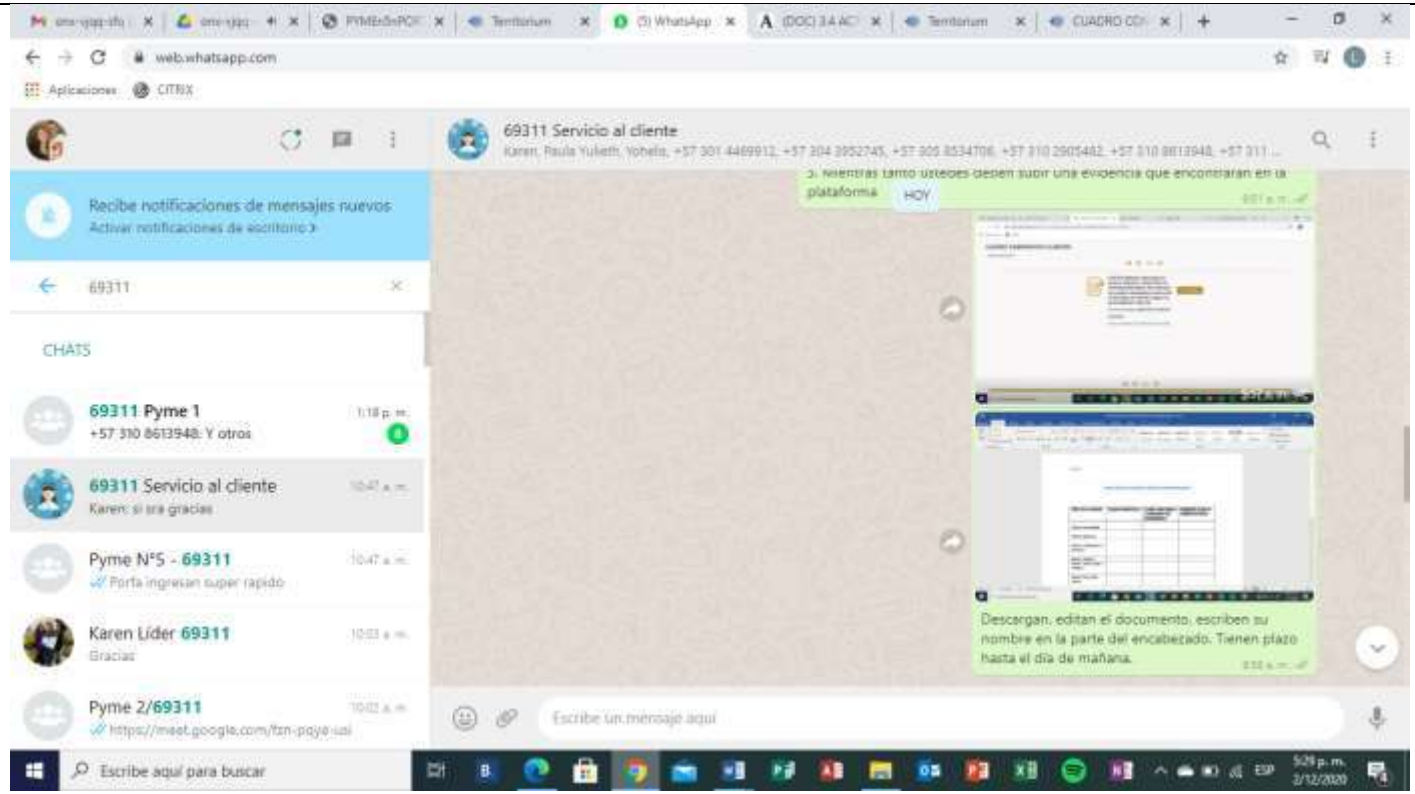


NOMBRE

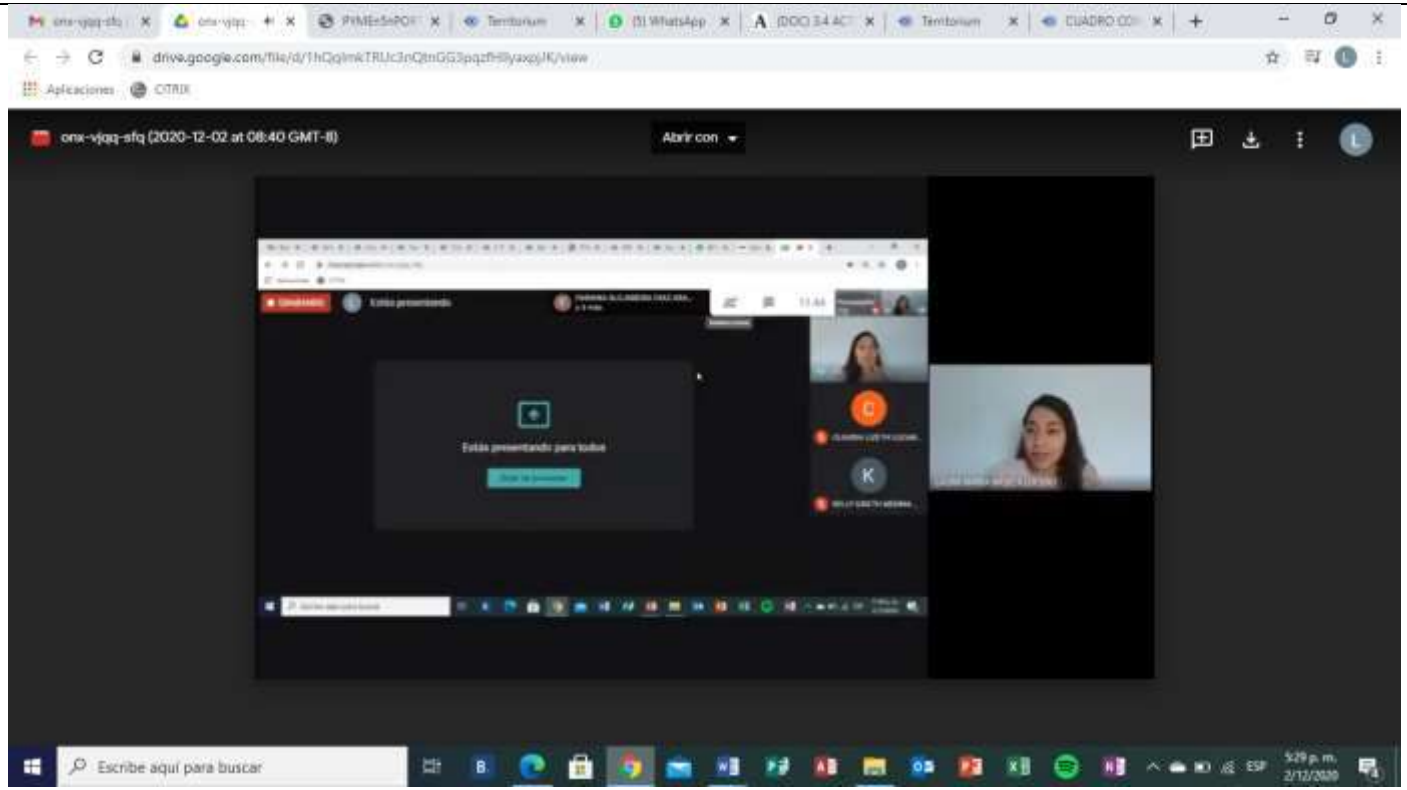
TIPOLOGIA DE CLIENTES SEGÚN SU PERSONALIDAD

TIPO DE CLIENTE	CARACTERISTICAS	COMO TRATARLO O MANERA DE ATENDERLO	ERRORES QUE SE DEBEN EVITAR
Cliente desconfiado			
Cliente agresivo			
Cliente el dominante o impulsivo			
Cliente Indeciso			
Cliente sabe lo todo y vanidoso			
Cliente Reservado silencio			

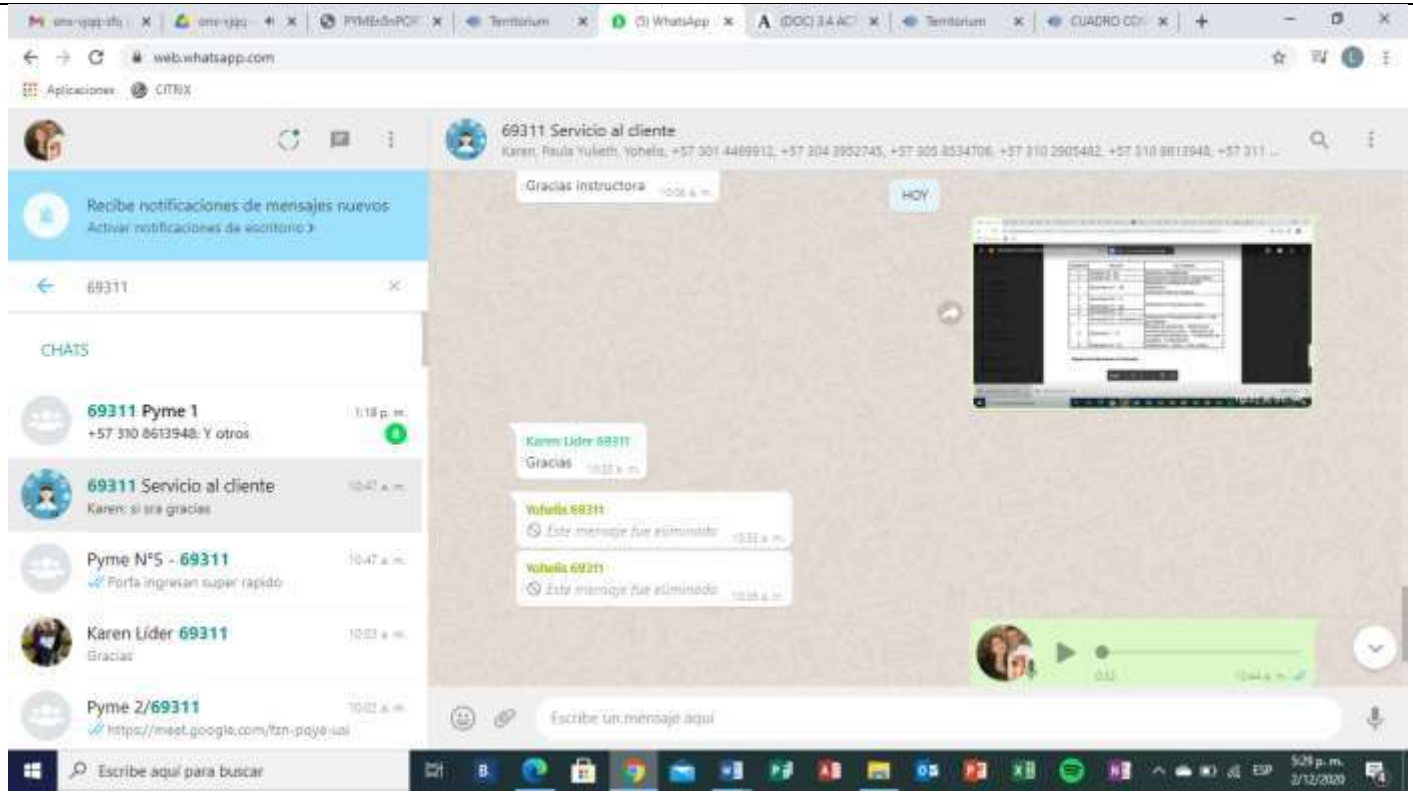
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

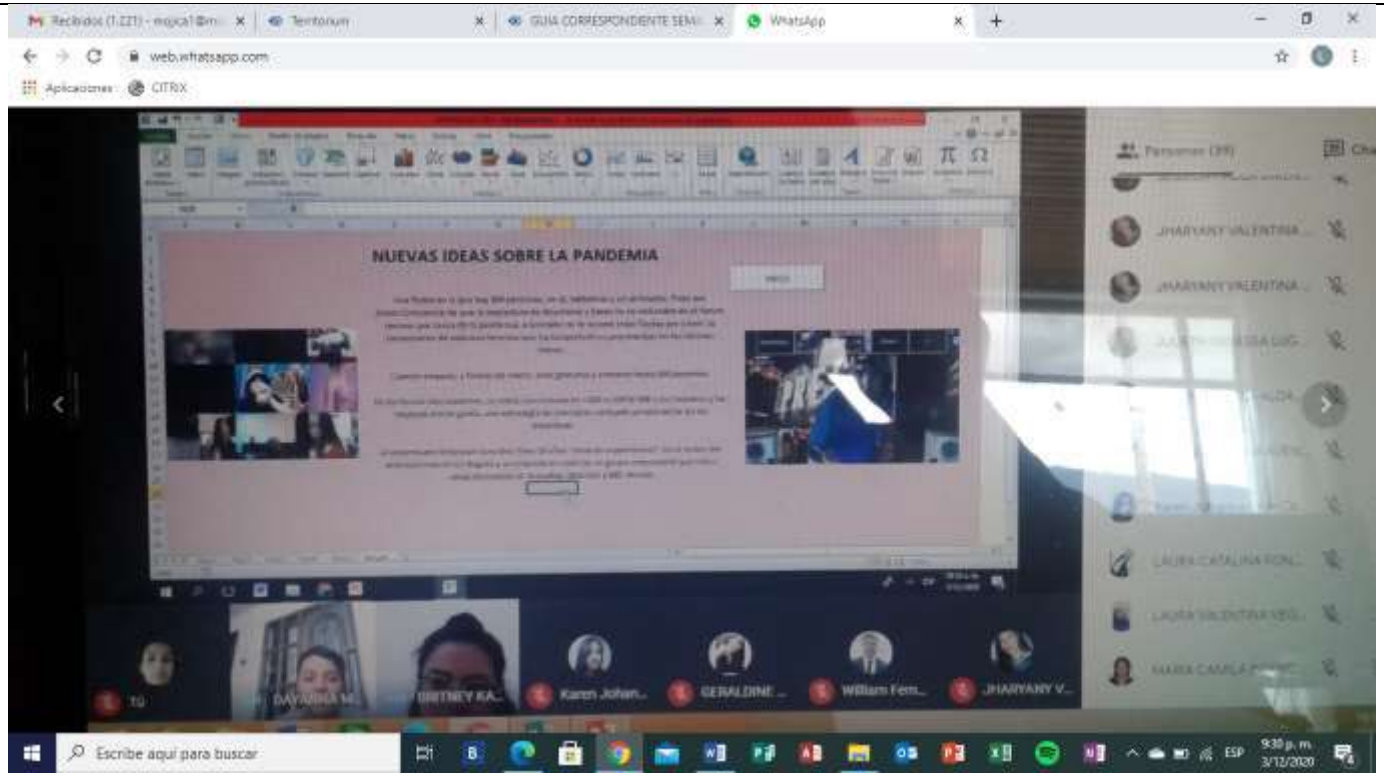
Fecha: 03/12/2020

Instructor: Laura Mojica

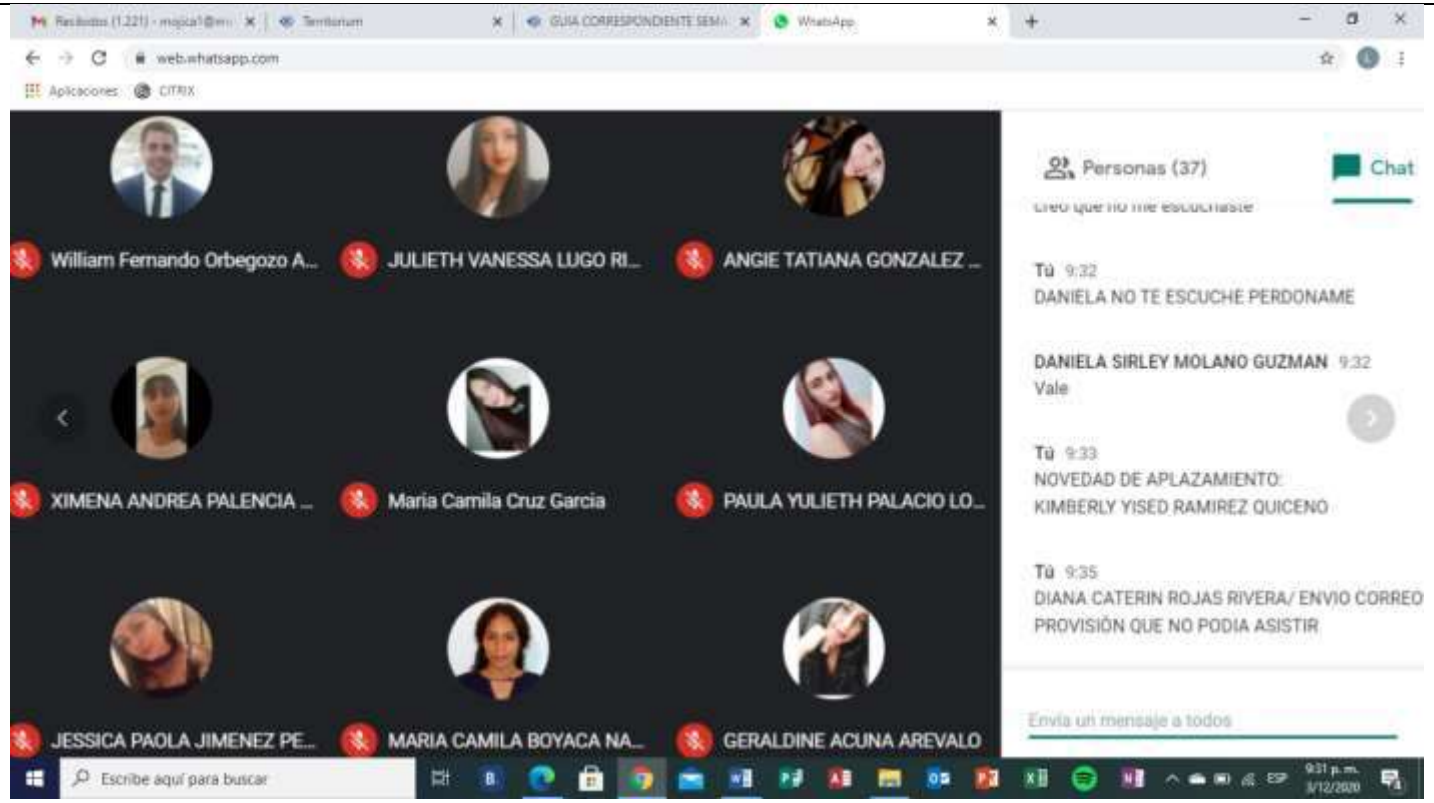
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

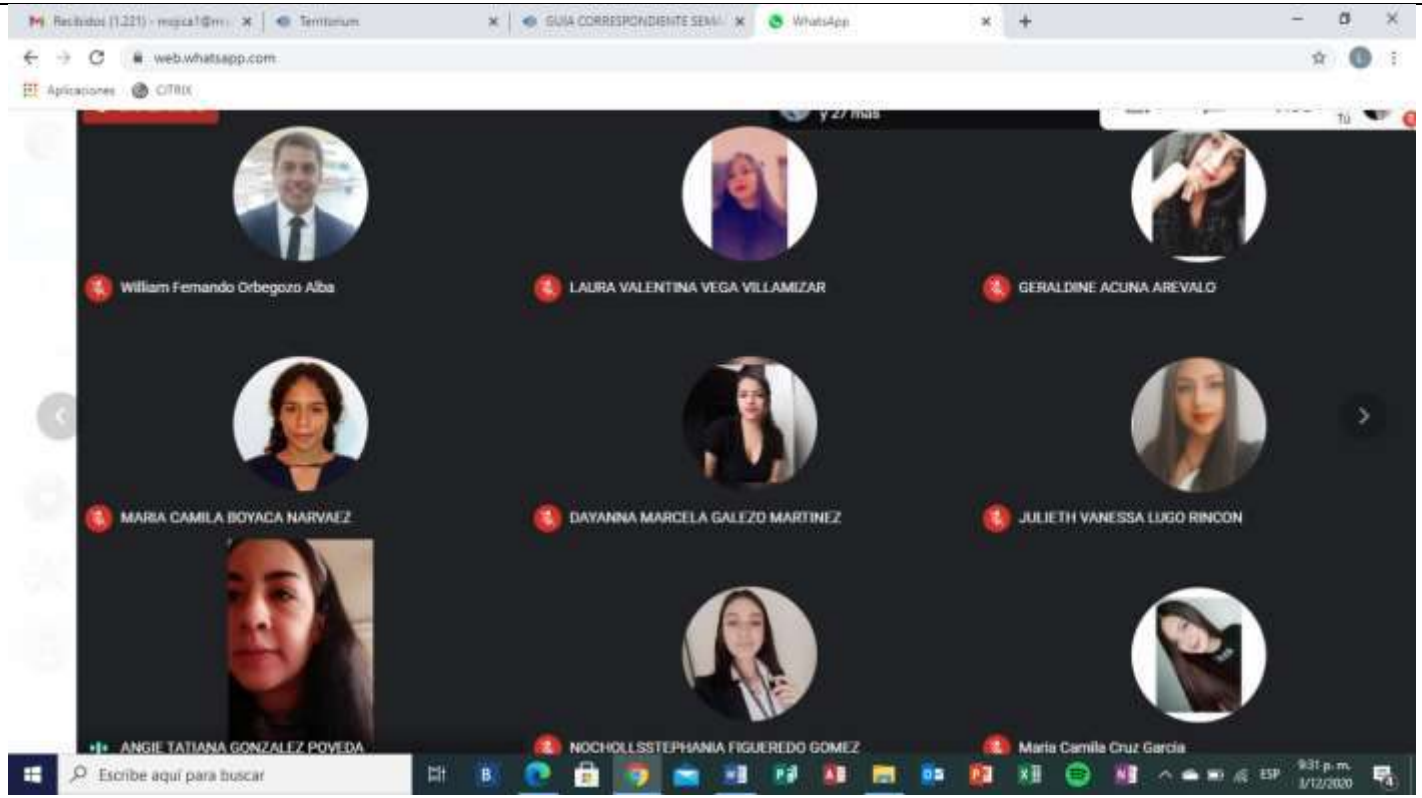
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Los aprendices ejecutan su franja en empresa didáctica SDIP S.A.S Se toma asistencia Se realizan actividad de cada uno de los procesos de empresa didáctica Parámetros para la sustentación y videos de empresa didáctica Planeación por parte de los aprendices para entregables y firma lista de chequeo	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

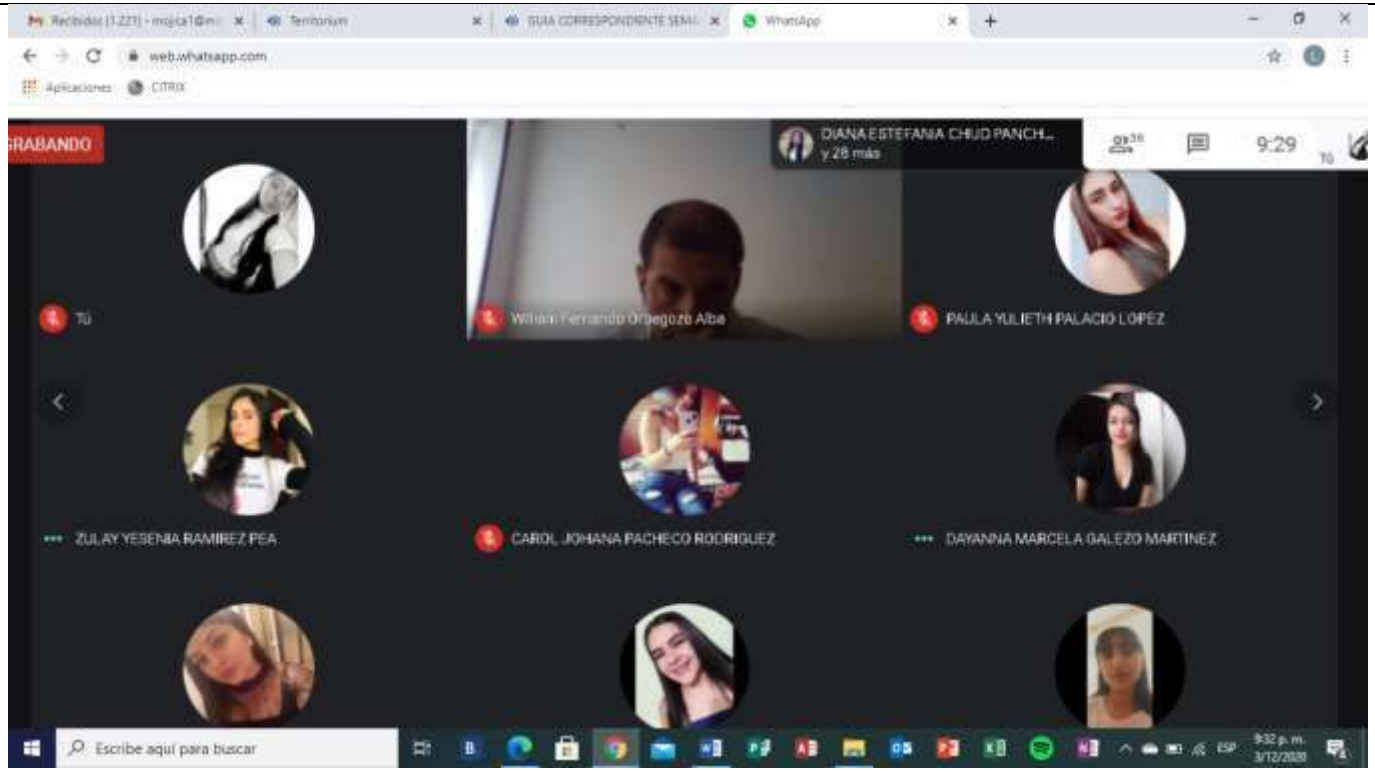
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

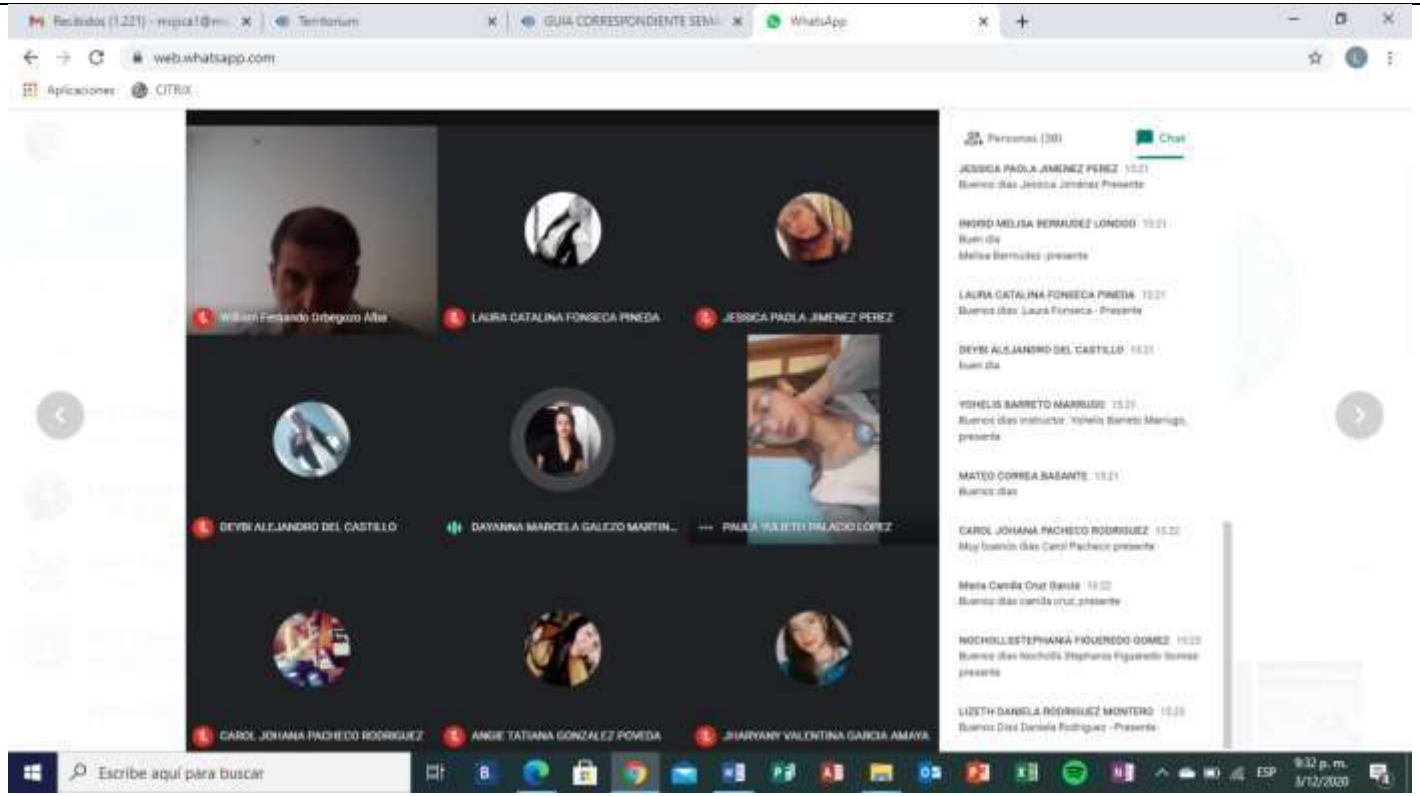
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

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

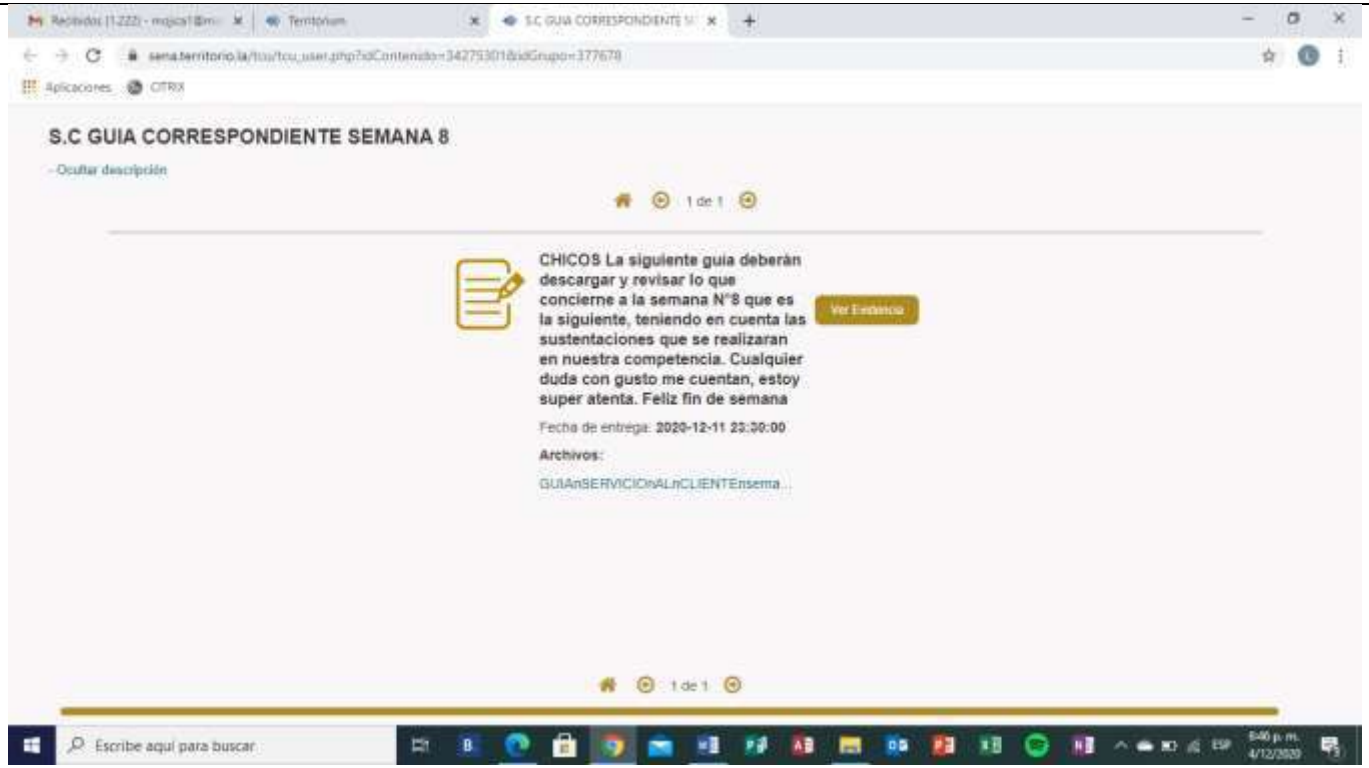
Fecha: 04/12/2020

Instructor: Laura Mojica

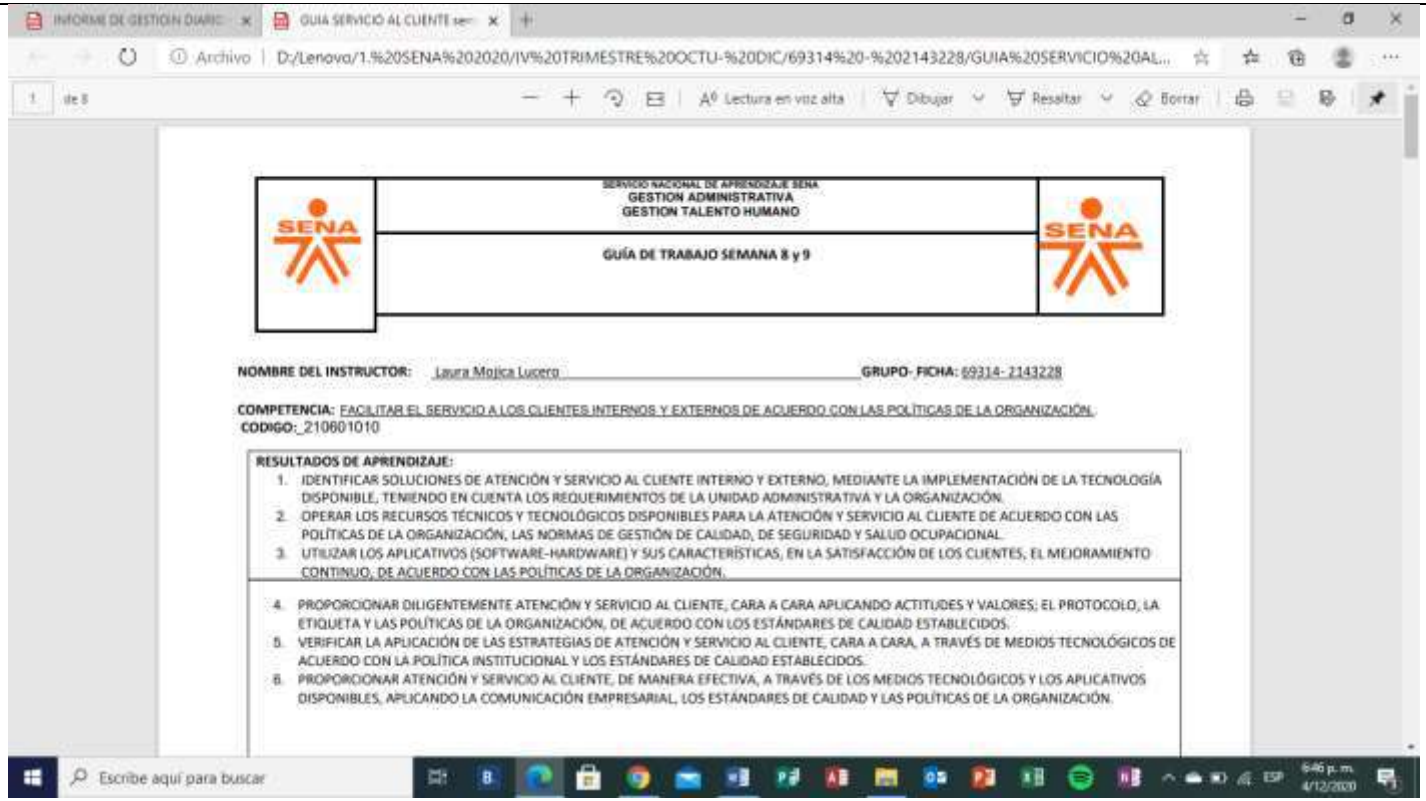
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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 asignada Se realiza anuncio por territorium de la Actividad asignada Se realiza guía para la semana N°8 Se establecen parámetros para la sustentación de los productos elaborados a la empresa. Deberán presentar actividad mapa mental.	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



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
GESTION ADMINISTRATIVA
GESTION TALENTO HUMANO

GUÍA DE TRABAJO SEMANA 8 y 9

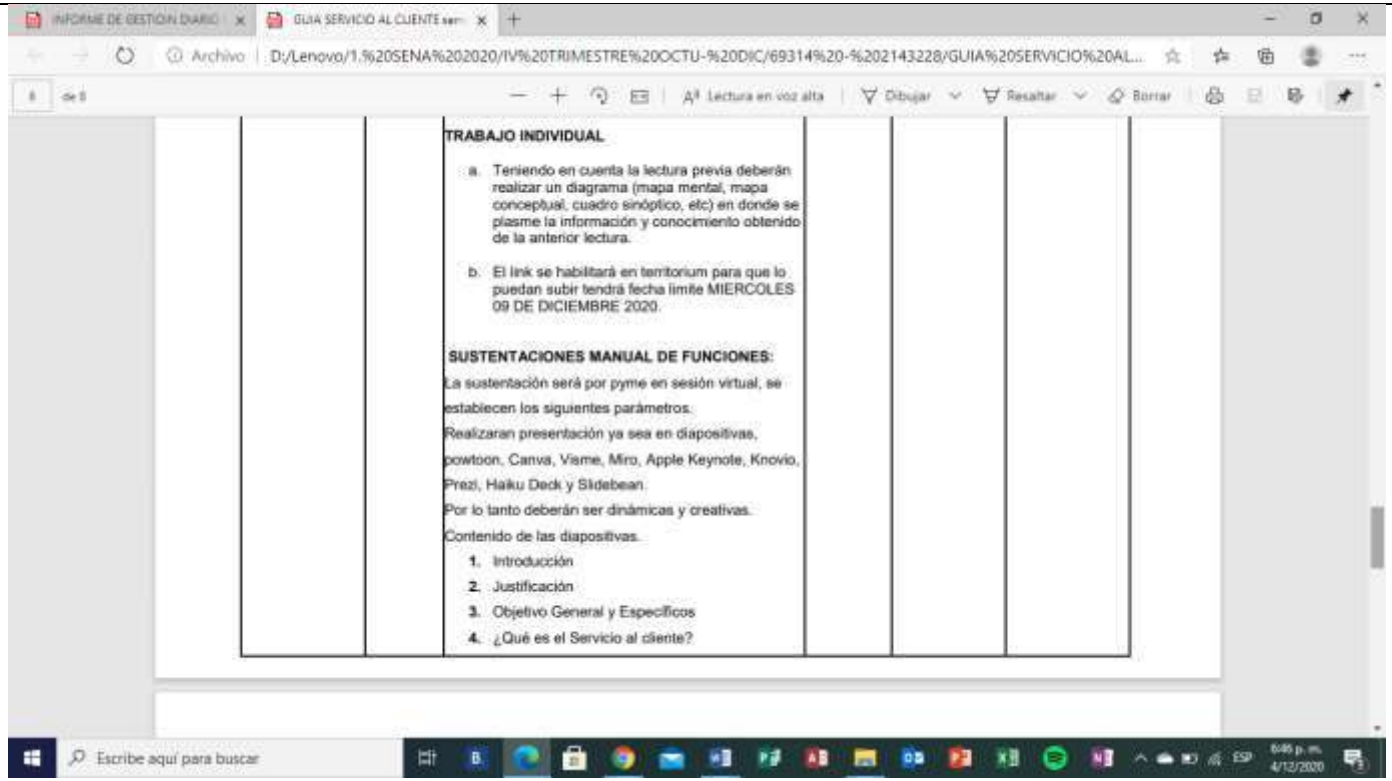
NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Mojica Lucero **GRUPO- FICHA:** 69314- 2143228

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

RESULTADOS 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.
2. OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
3. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
4. PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
5. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
6. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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



TRABAJO INDIVIDUAL

a. Teniendo en cuenta la lectura previa deberán realizar un diagrama (mapa mental, mapa conceptual, cuadro sinóptico, etc) en donde se plasme la información y conocimiento obtenido de la anterior lectura.

b. El link se habilitará en territorium para que lo puedan subir tendrá fecha limite MIERCOLES 09 DE DICIEMBRE 2020.

SUSTENTACIONES MANUAL DE FUNCIONES:

La sustentación será por pyme en sesión virtual, se establecen los siguientes parámetros.

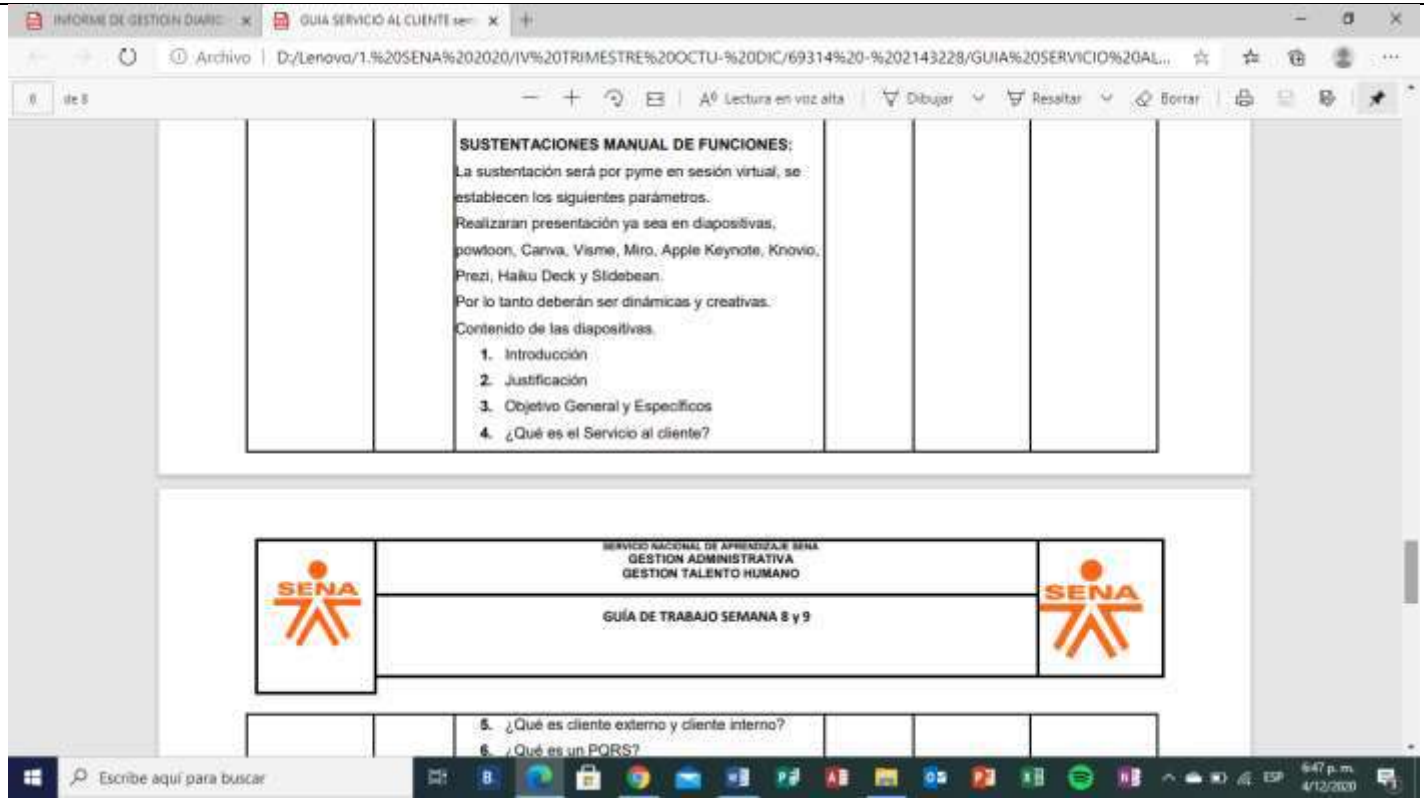
Realizaran presentación ya sea en diapositivas, powtoon, Canva, Visme, Miro, Apple Keynote, Knovio, Prezi, Haiku Deck y Slidebean.

Por lo tanto deberán ser dinámicas y creativas.

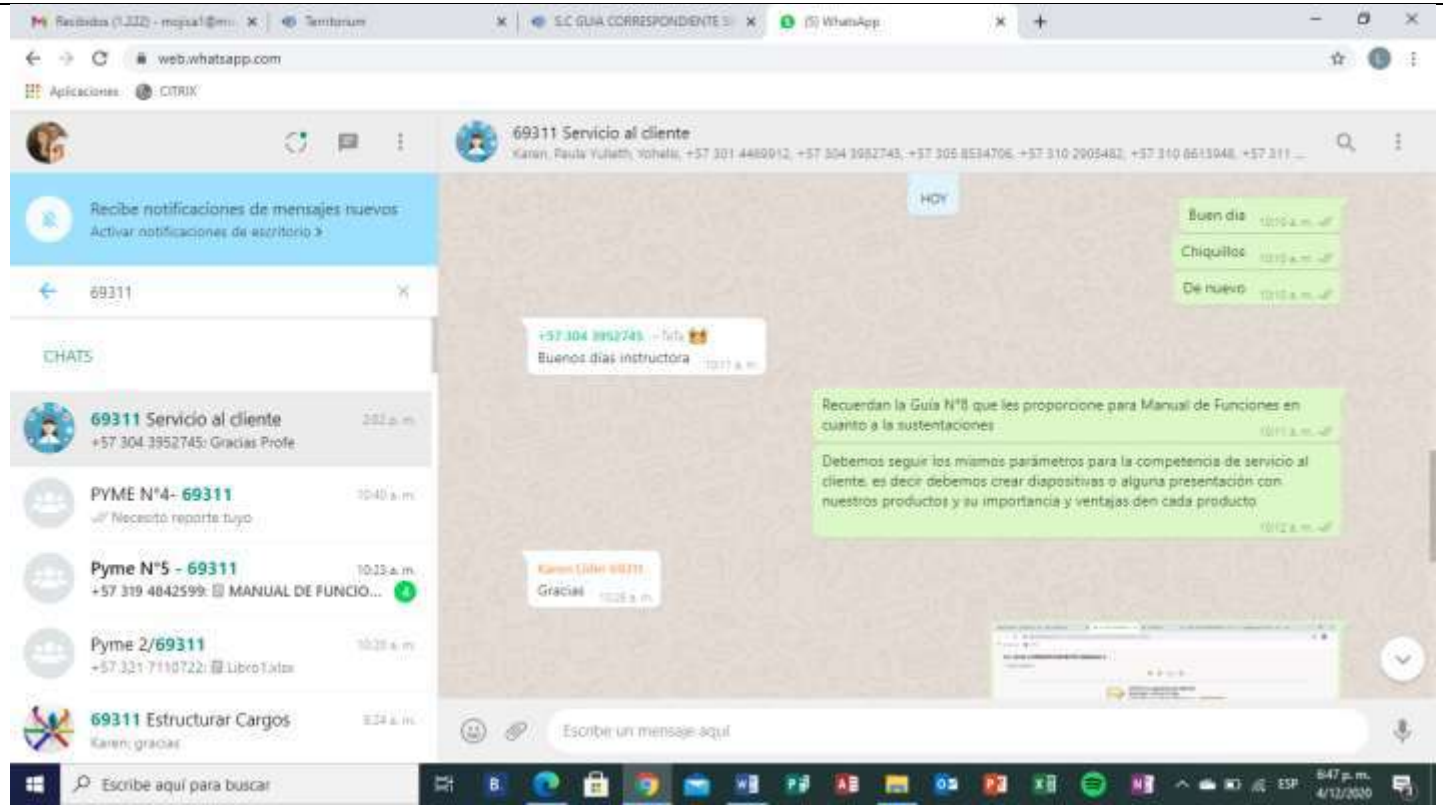
Contenido de las diapositivas.

1. Introducción
2. Justificación
3. Objetivo General y Específicos
4. ¿Qué es el Servicio al cliente?

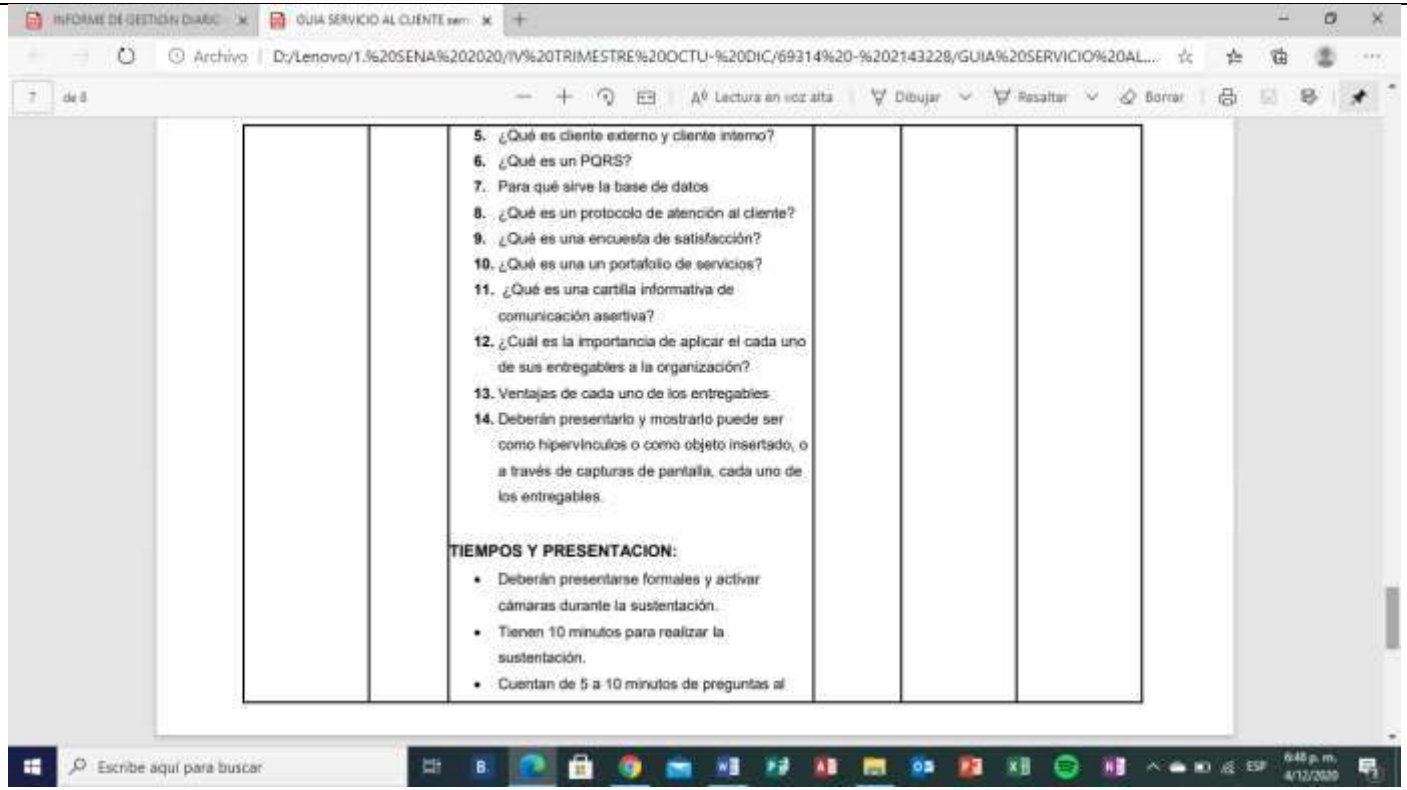
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

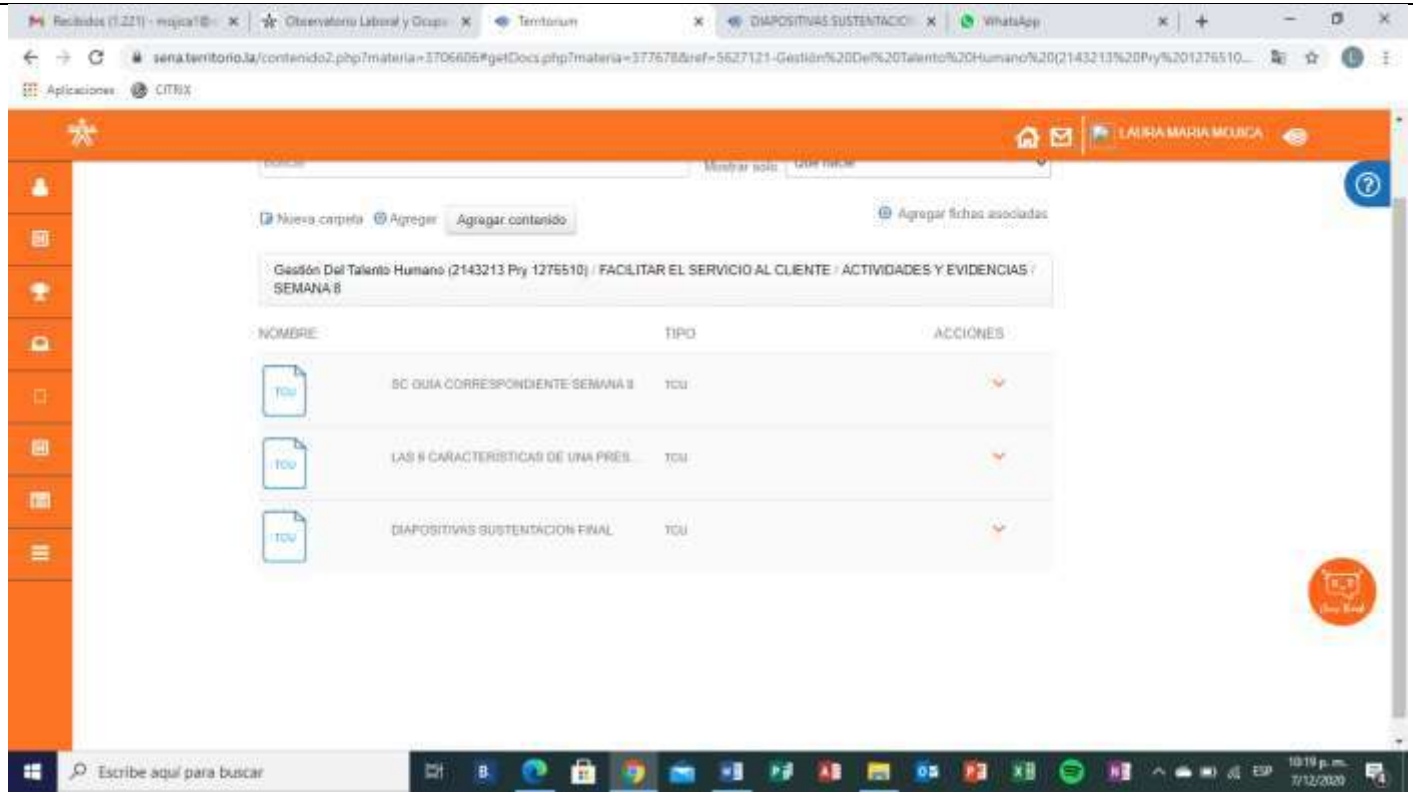
Fecha: 07/12/2020

Instructor: Laura Mojica

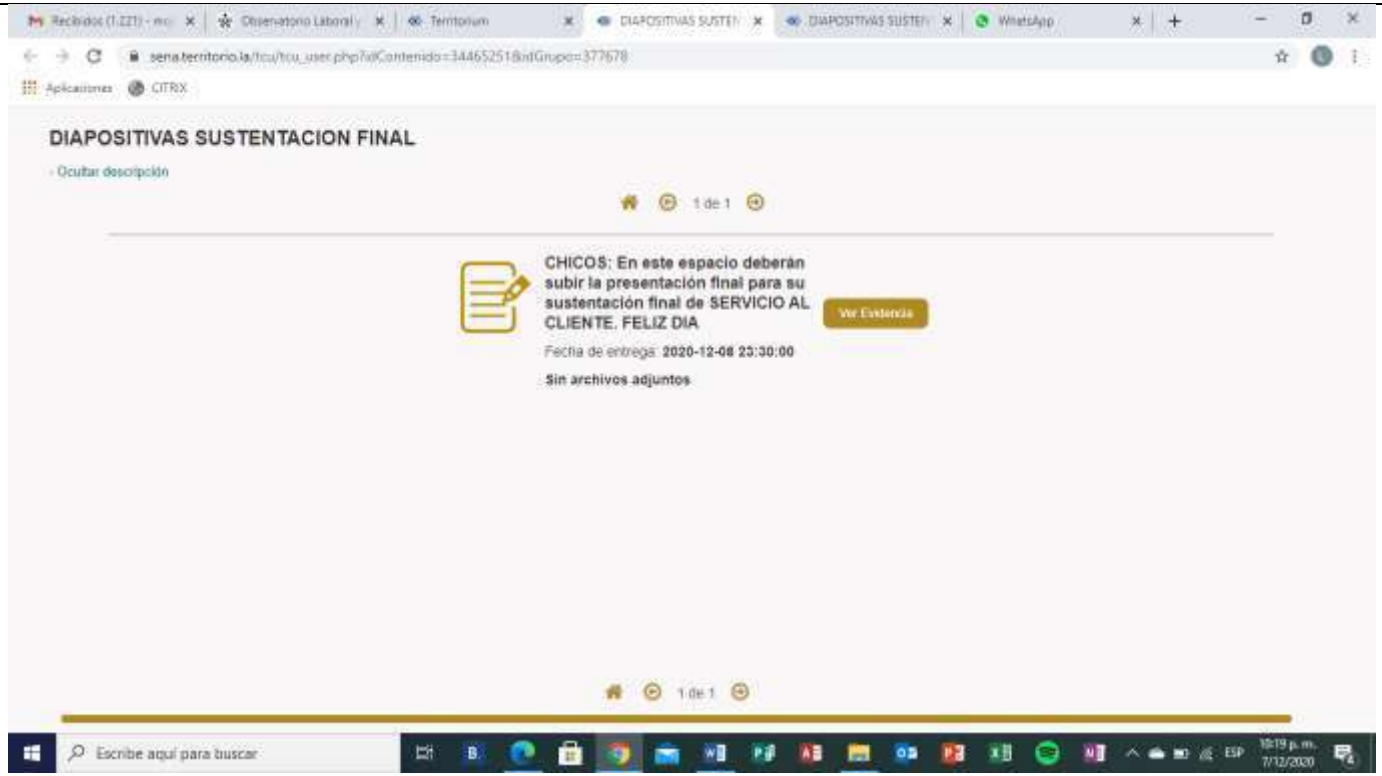
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

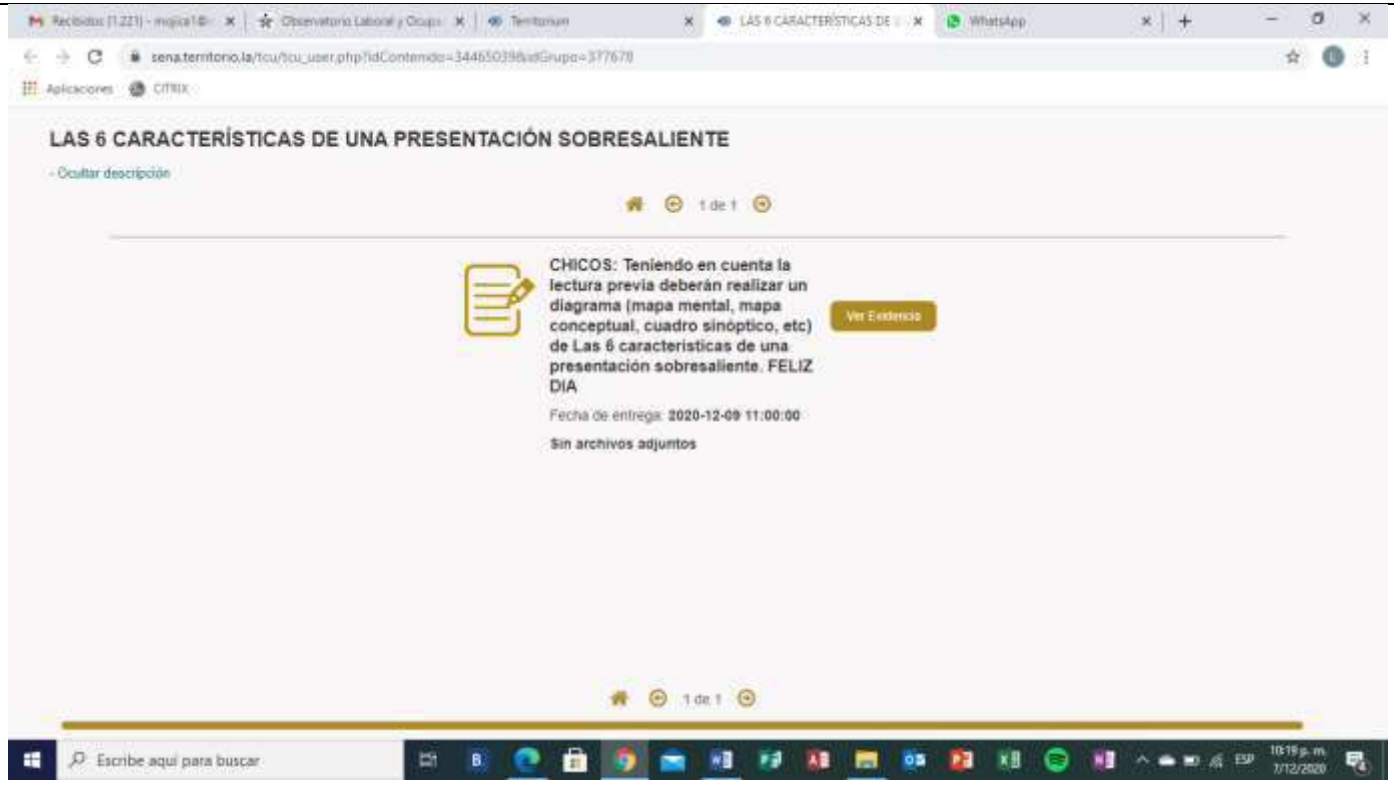
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la actividad a desarrollar Se realiza anuncio por territorium de la actividad a desarrollar Se habilita link para que los aprendices suban evidencia de la PRESENTACION SUSTENTACION FINAL DE TODOS LOS PRODUCTOS DE SERVICIO AL CLIENTE – ADEMAS DE NORMATIVIDAD PARA LA SUSTENTACION. Se habilita link para que los aprendices suban evidencia de la lectura LAS 6 CARACTERÍSTICAS DE UNA PRESENTACIÓN	Territorium, whasatsapp y MEET

	SOBRESALIENTE.	
Valoración – Retroalimentación		

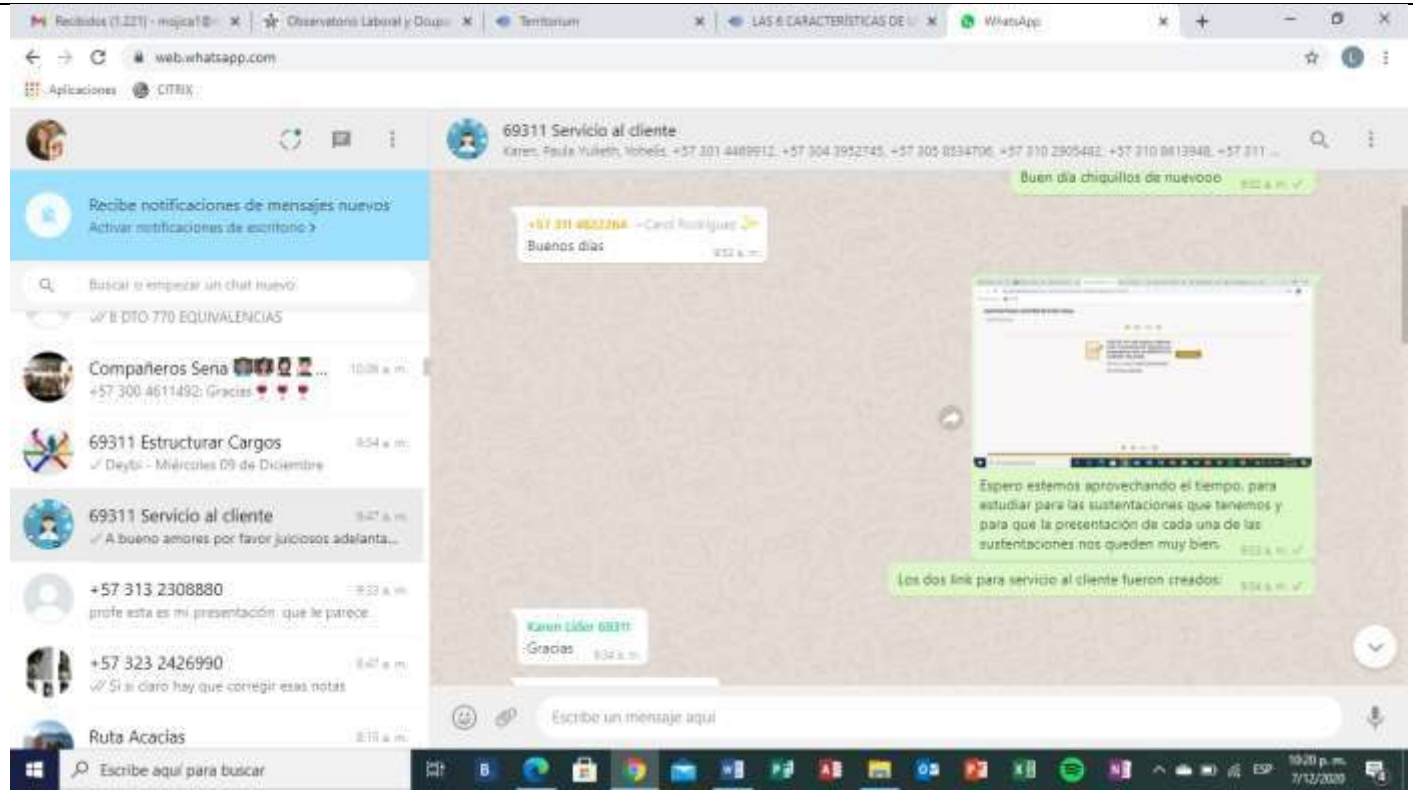
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

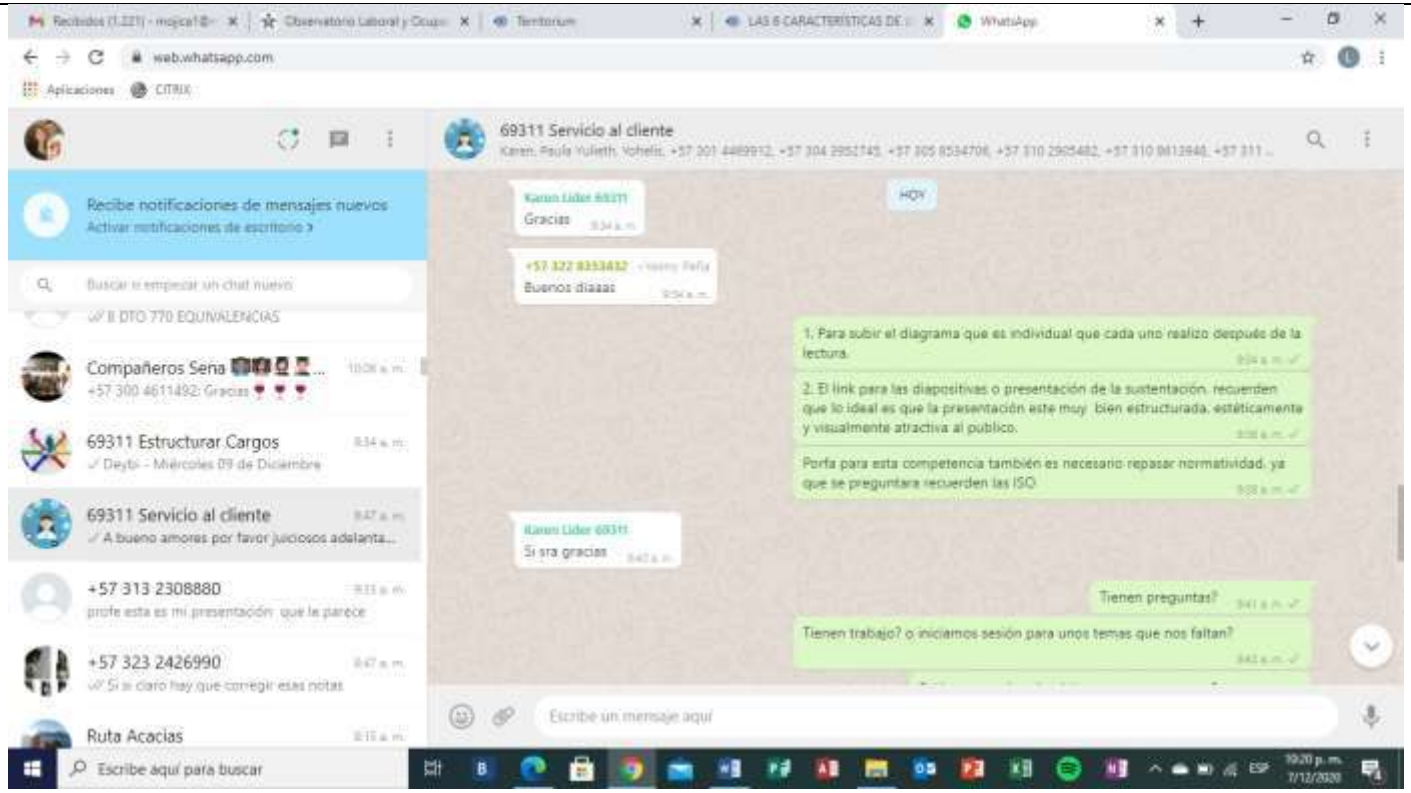
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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: 09/12/2020

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.

<table>
<tr><td>Ítem</td><td>Relación de Evidencias
(Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)</td><td>¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)</td></tr>
<tr><td>Anuncio-Comunicación</td><td>Whasatsapp y MEET</td><td>Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET</td></tr>
<tr><td>Actividades</td><td>Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea

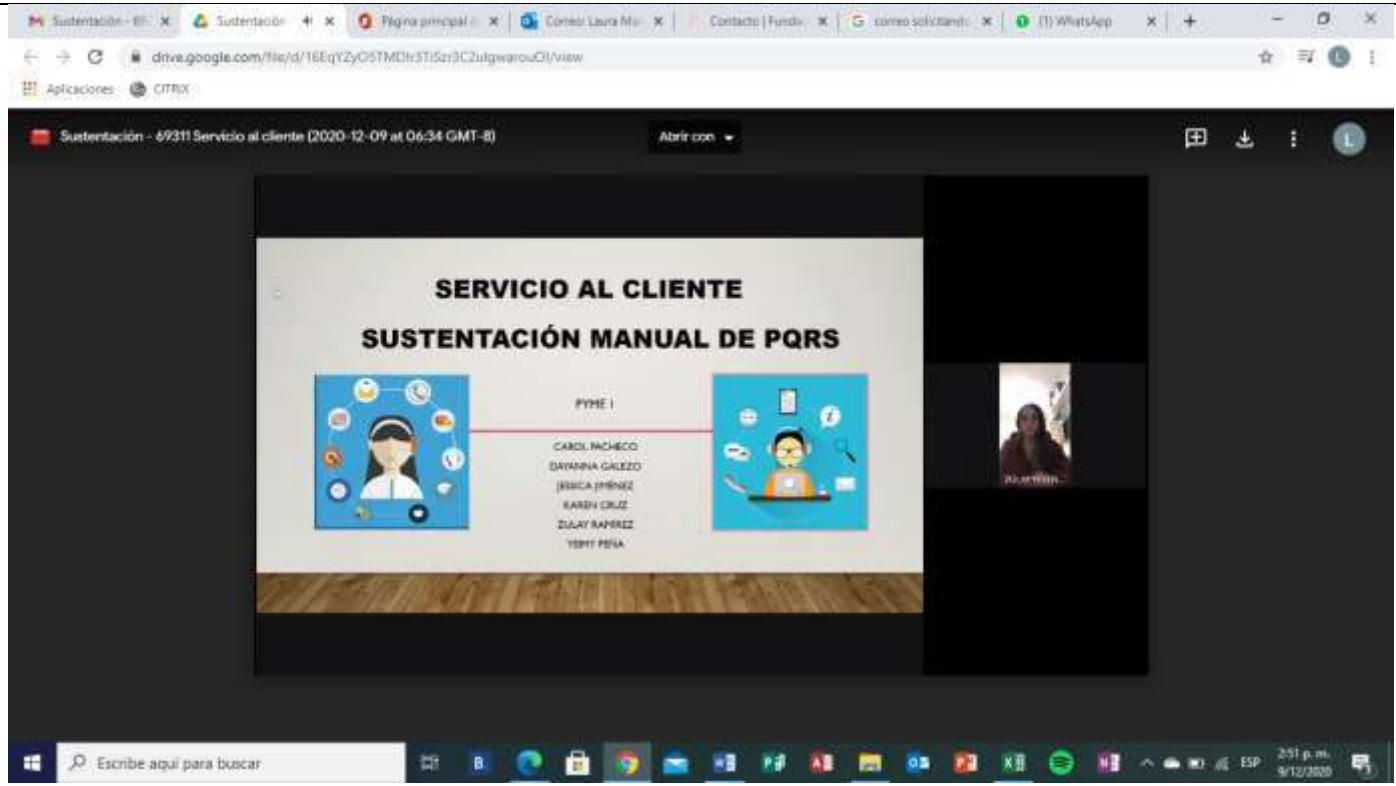
Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea
Sustentación final de los entregables por parte de la pyme 1 y pyme 2.

<table><tr><th>NOMBRE APRENDIZ</th><th>GRUPO DE TRABAJO</th><th>Susten Manual</th><th>Susten Servici</th></tr></table></td><td>Territorium, whasatsapp y MEET</td></tr>
</table>

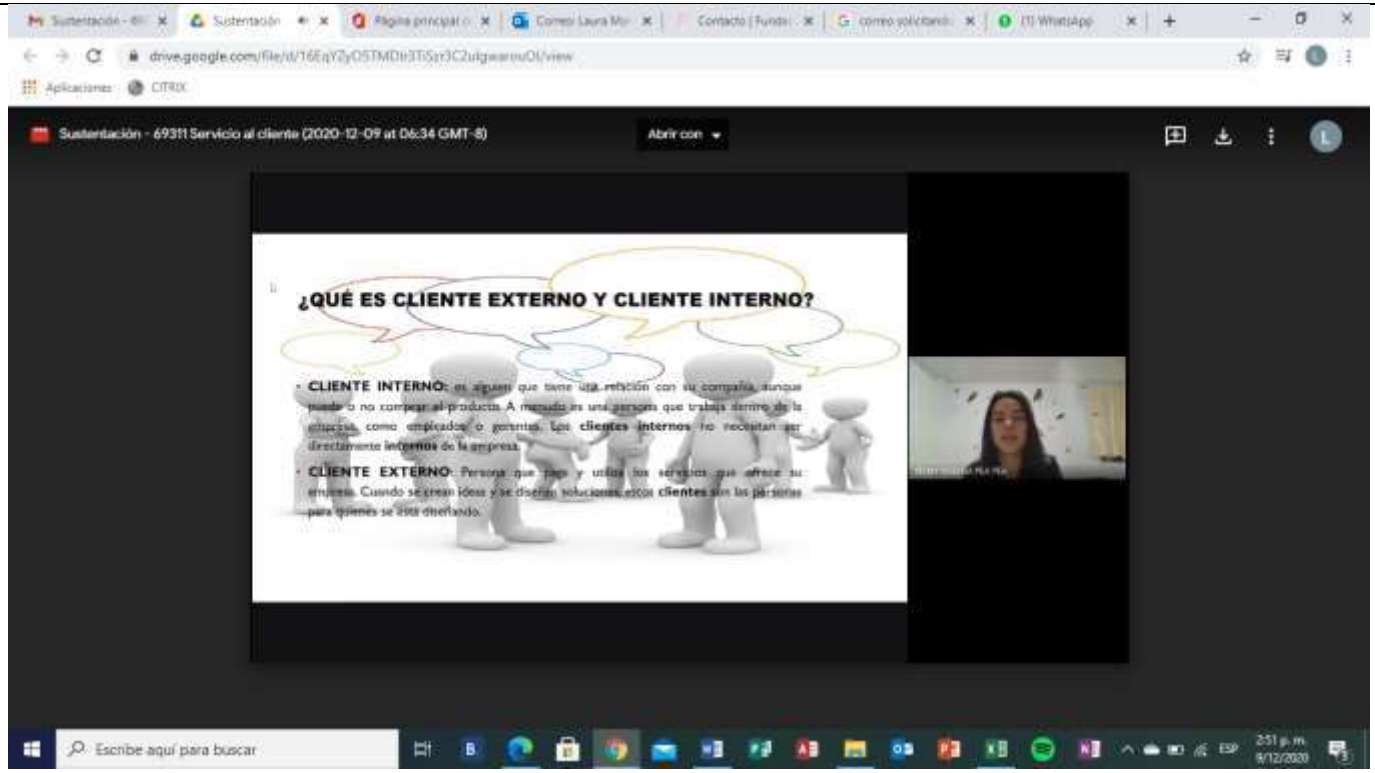
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

	KAREN JOHANNA CRUZ CARDENAS	PYME 1 PROFESIONAL GROOMING KAT DOG	5	
	DAYANNA MARCELA GALEZO MARTINEZ	PYME 1 PROFESIONAL GROOMING KAT DOG	5	
	JESSICA PAOLA JIMENEZ PEREZ	PYME 1 PROFESIONAL GROOMING KAT DOG	5	
	CAROL JOHANA PACHECO RODRIGUEZ	PYME 1 PROFESIONAL GROOMING KAT DOG	5	
	YEIMY VIVIANA PEÑA PEÑA	PYME 1 PROFESIONAL GROOMING KAT DOG	5	
	ZULAY YESENIA RAMIREZ PEÑA	PYME 1 PROFESIONAL GROOMING KAT DOG	5	

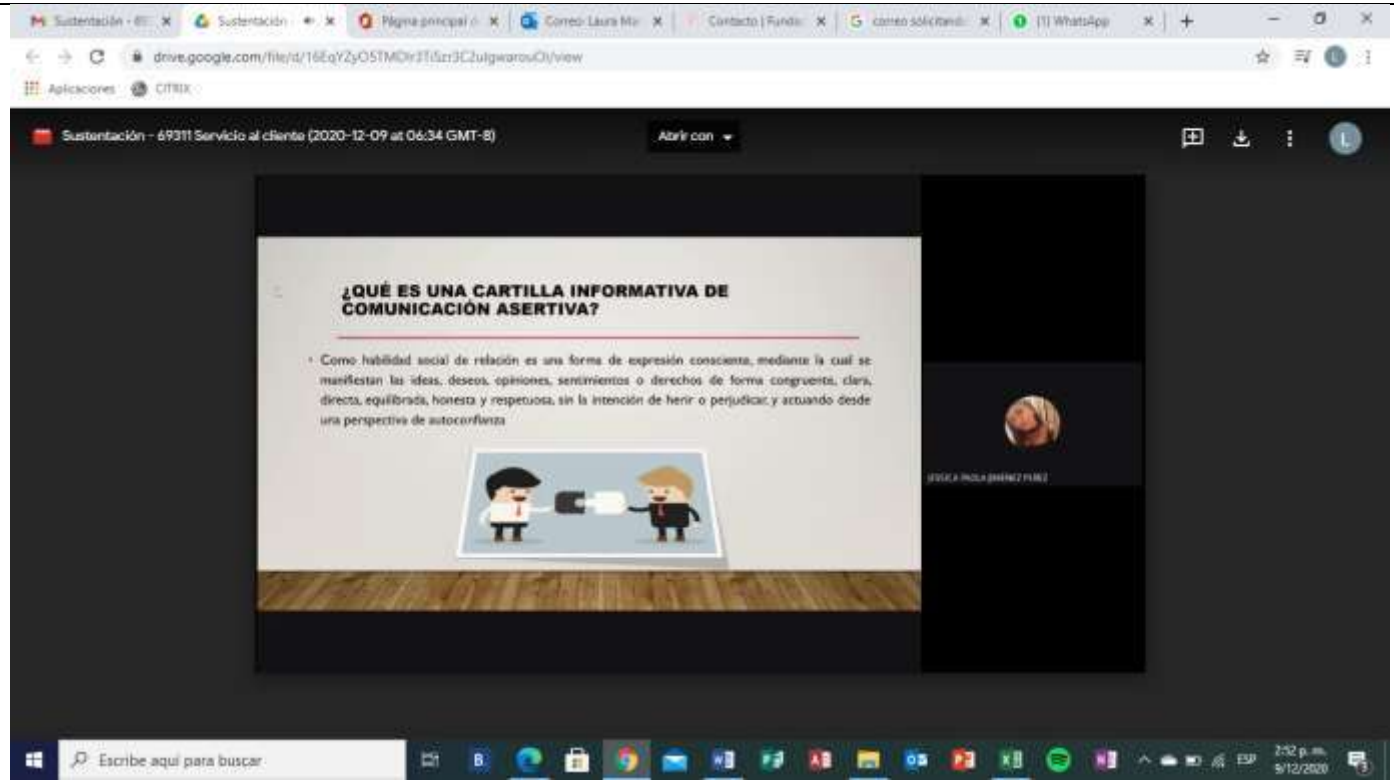
Valoración – Retroalimentación	**NOMBRE APRENDIZ**	**GRUPO DE TRABAJO**	**Susten Manual**	**Susten Servici**	
	GERALDINE ACUÑA AREVALO	PYME 2 PRECORSEP		5	
	STEPHANIA ARENAS ZAMBRANO	PYME 2 PRECORSEP		5	
	YOHELIS BARRETO MARRUGO	PYME 2 PRECORSEP		5	
	DEYBI ALEJANDRO DEL CASTILLO	PYME 2 PRECORSEP			
	ANGIE TATIANA GONZÁLEZ POVEDA	PYME 2 PRECORSEP		4.5	
	LAURA VALENTINA VEGA VILLAMIZAR	PYME 2 PRECORSEP		vuelve a pasar	



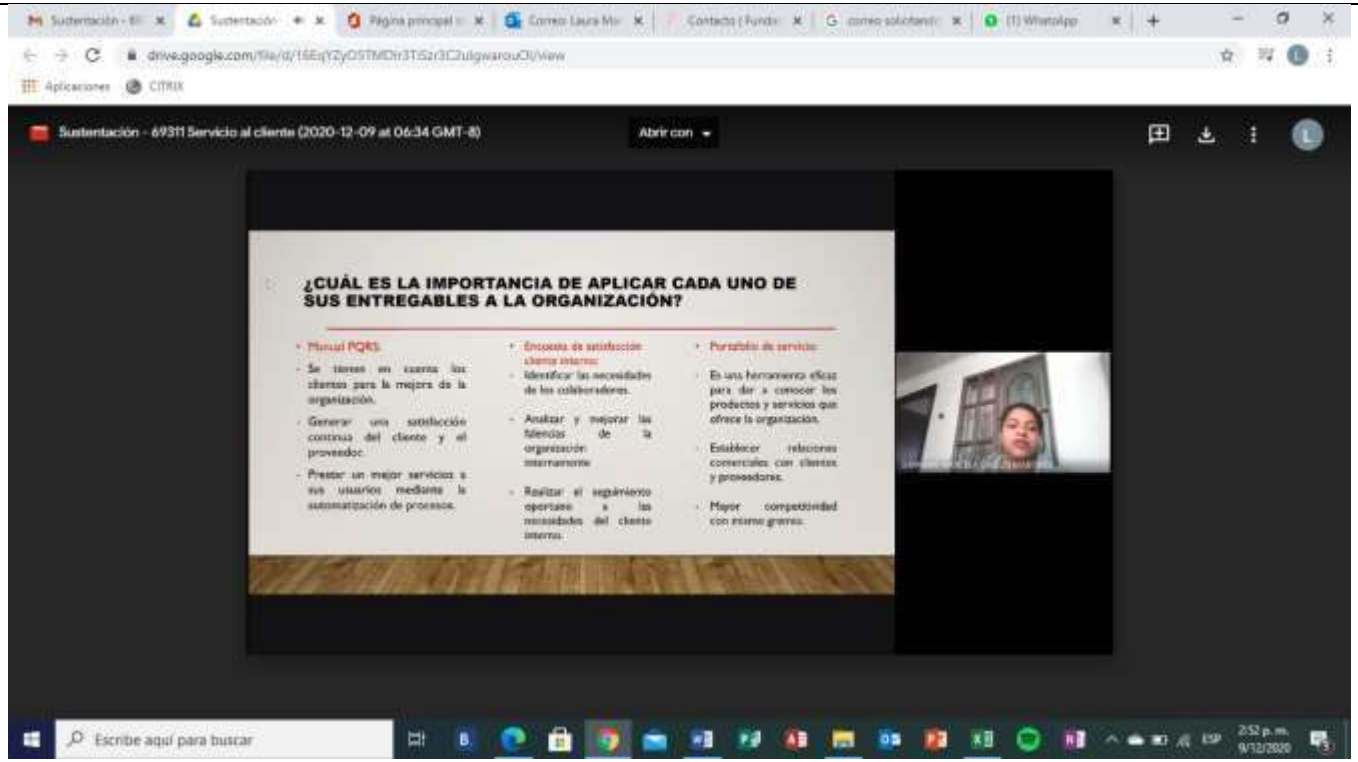
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

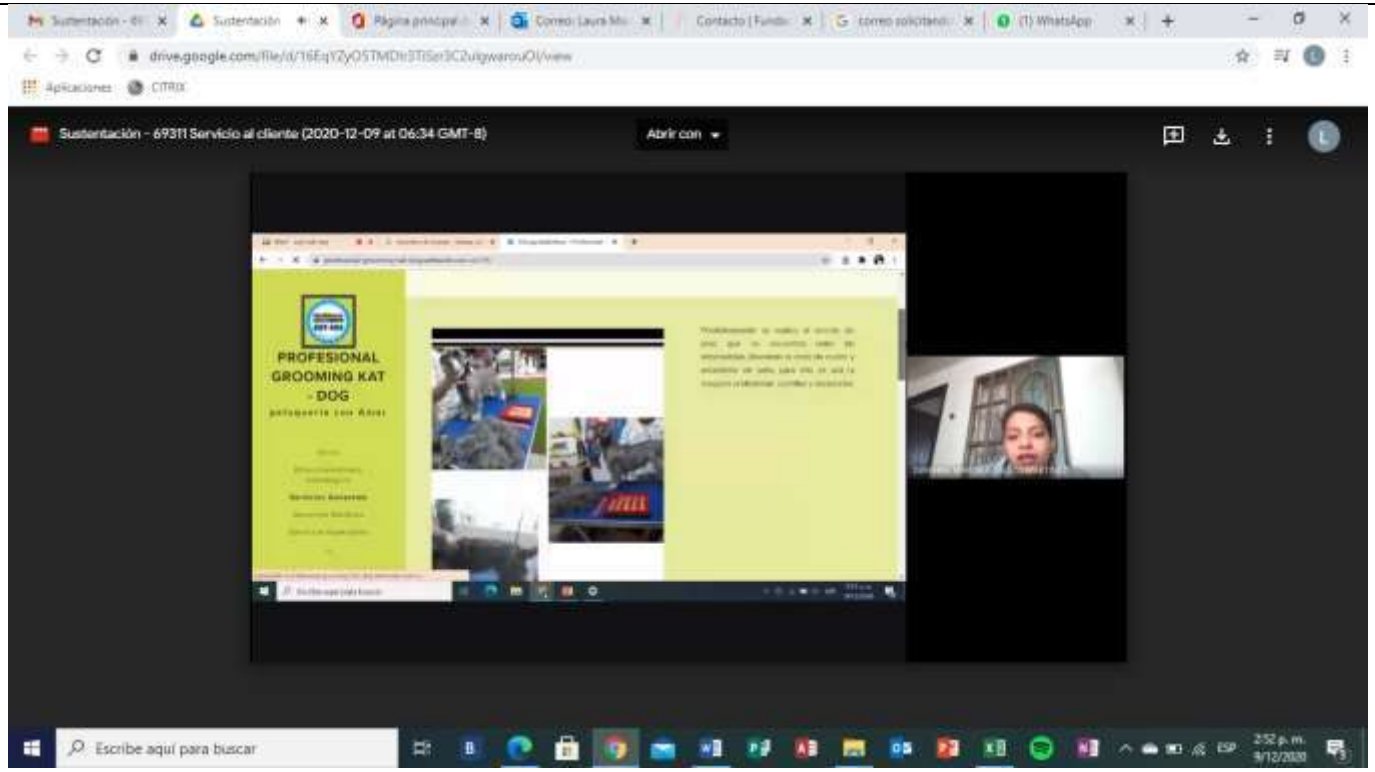
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

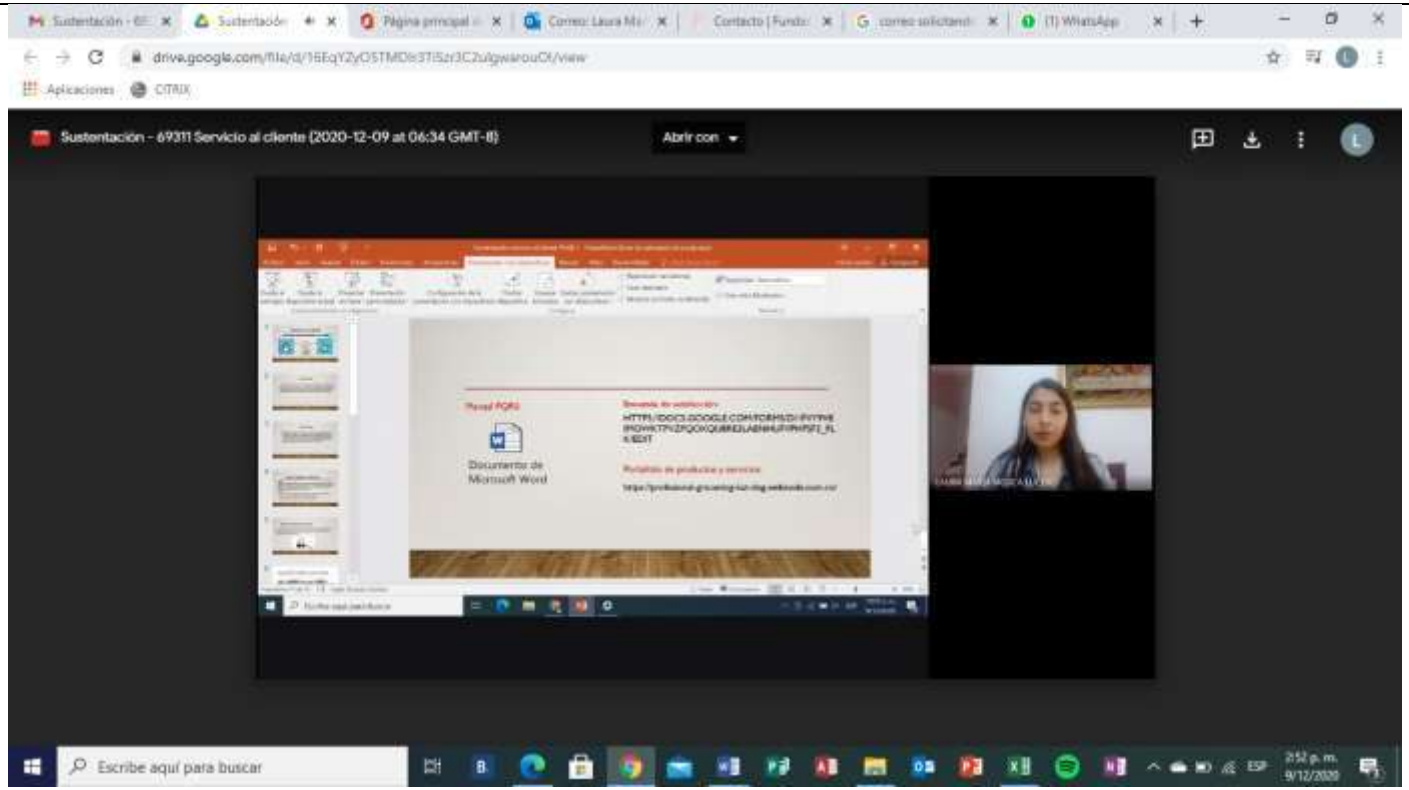
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

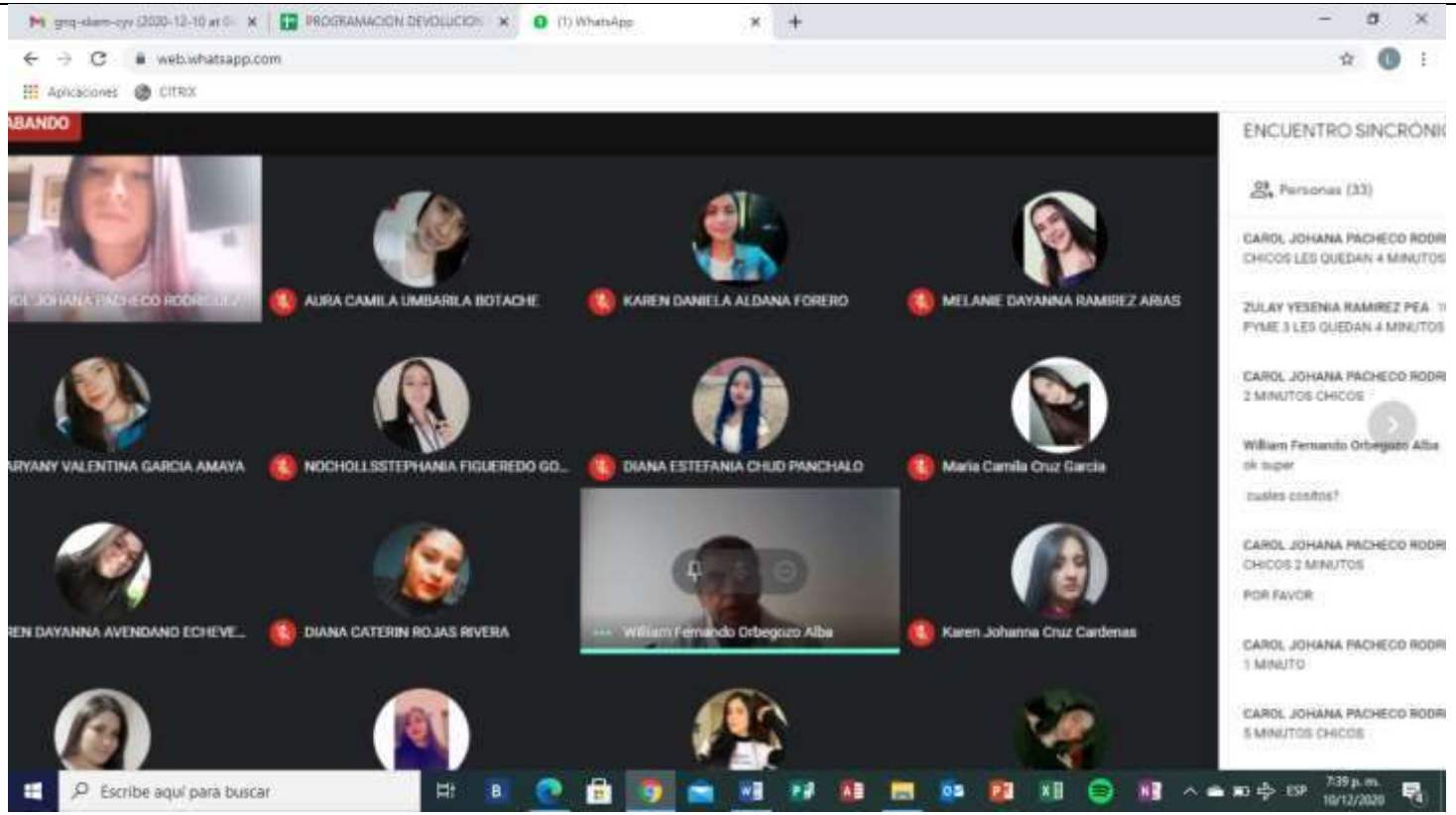
Fecha: 10/12/2020

Instructor: Laura Mojica

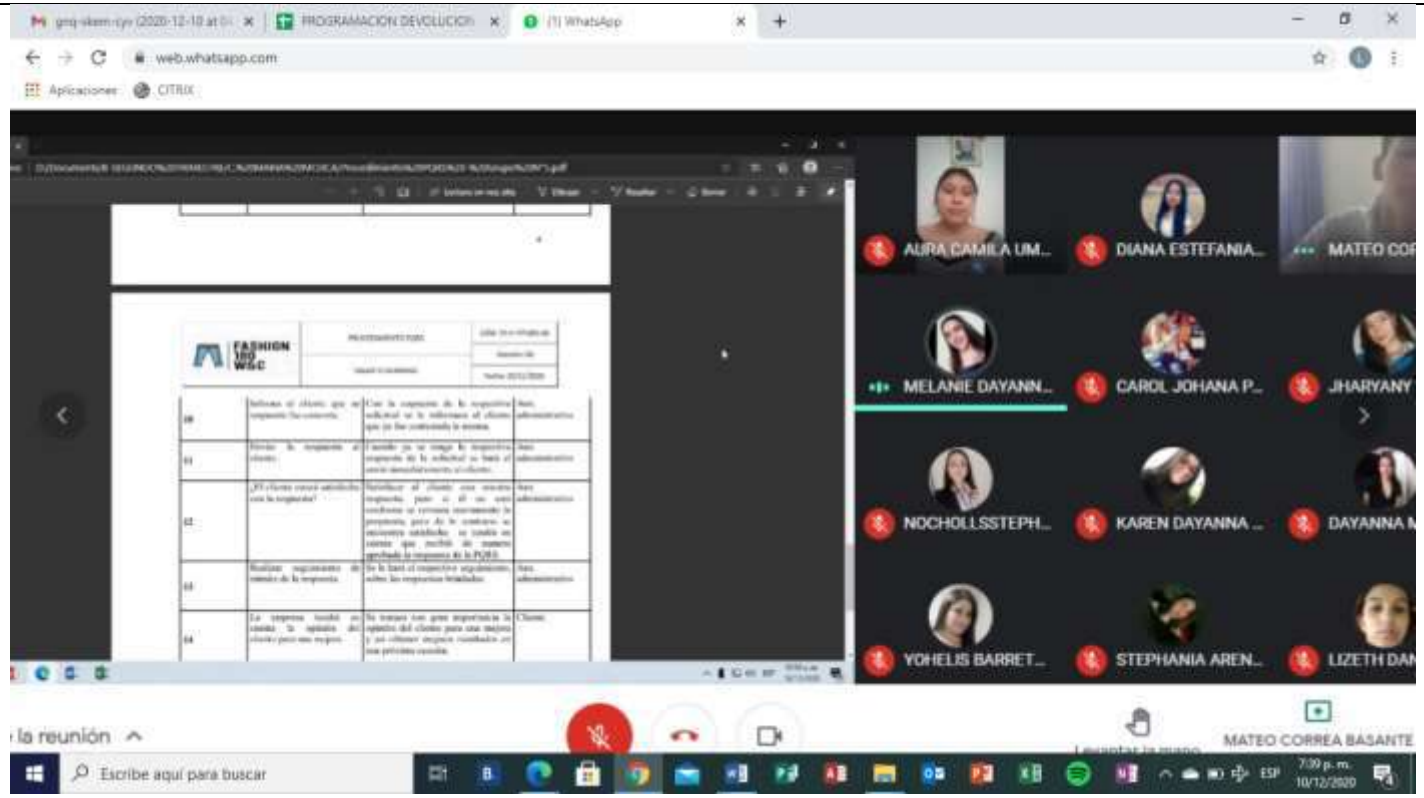
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

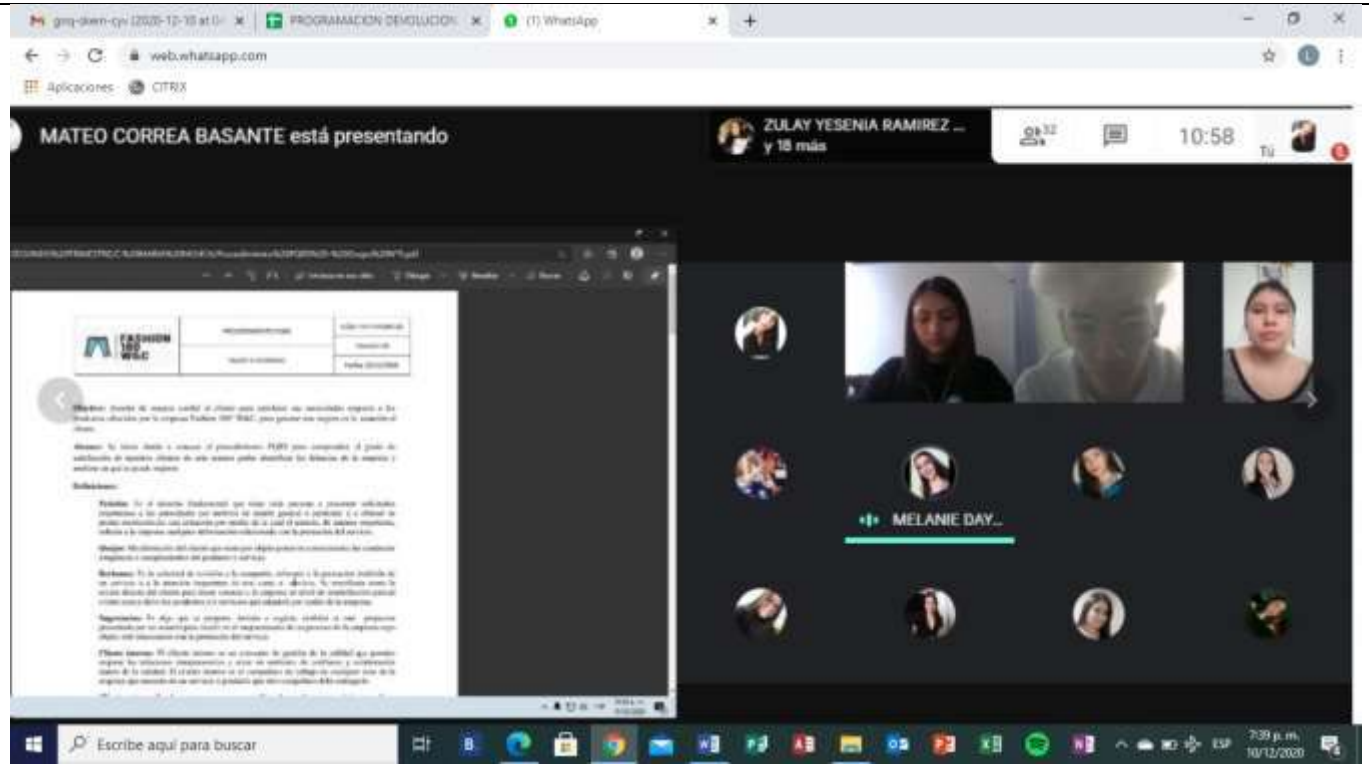
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Franja de empresa didáctica Se realiza la sustentación Se ejecutan todas las actividades por parte de los procesos Se toma asistencia	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

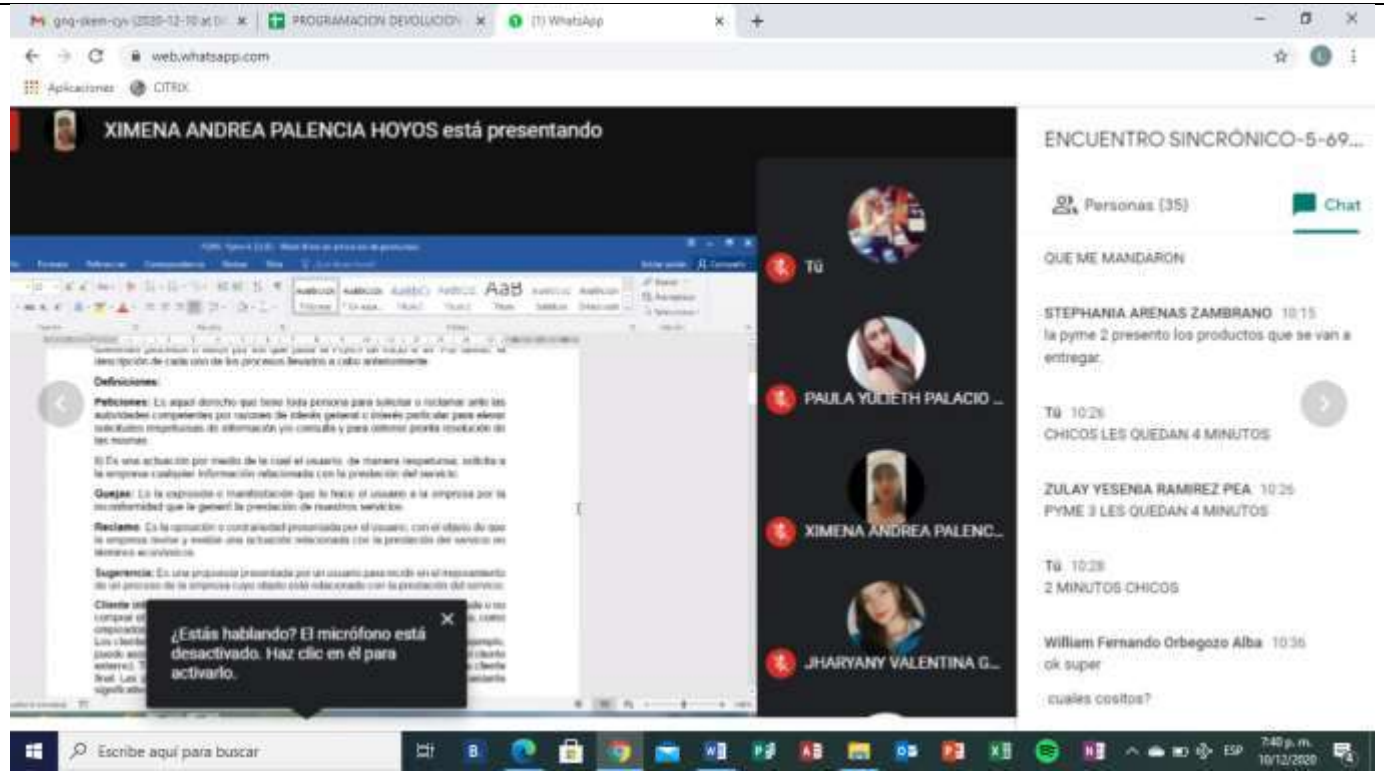
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



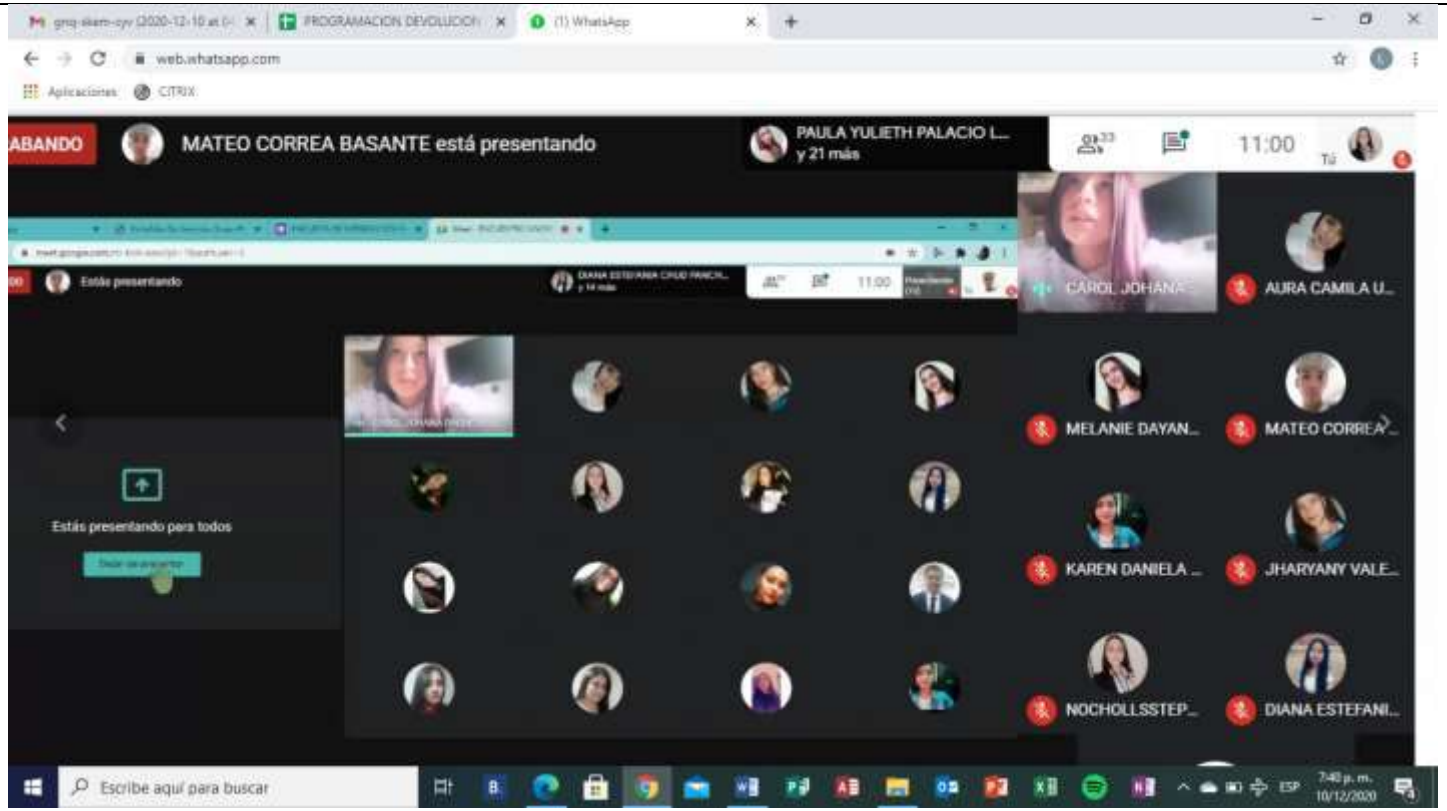
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

		
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

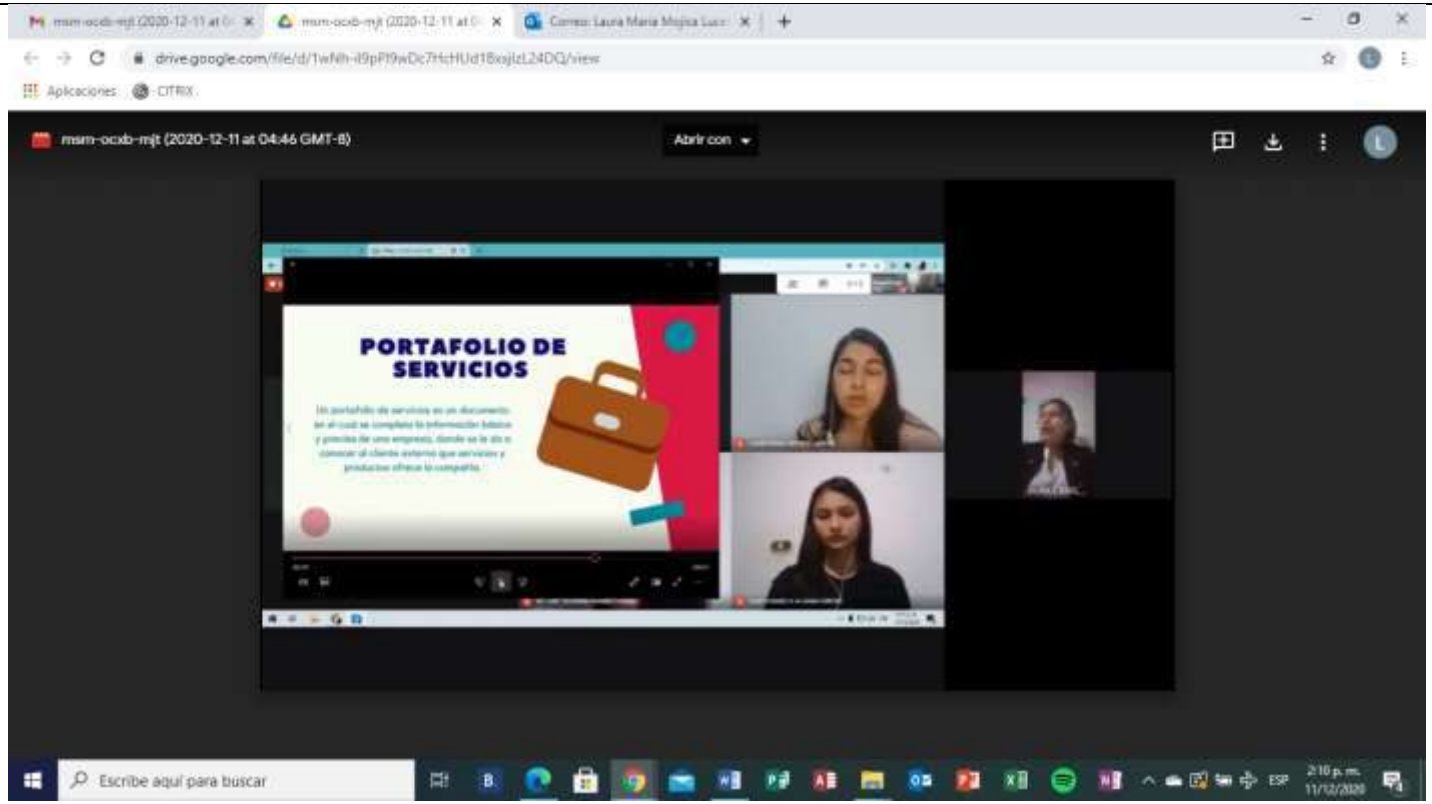
Fecha: 11/12/2020

Instructor: Laura Mojica

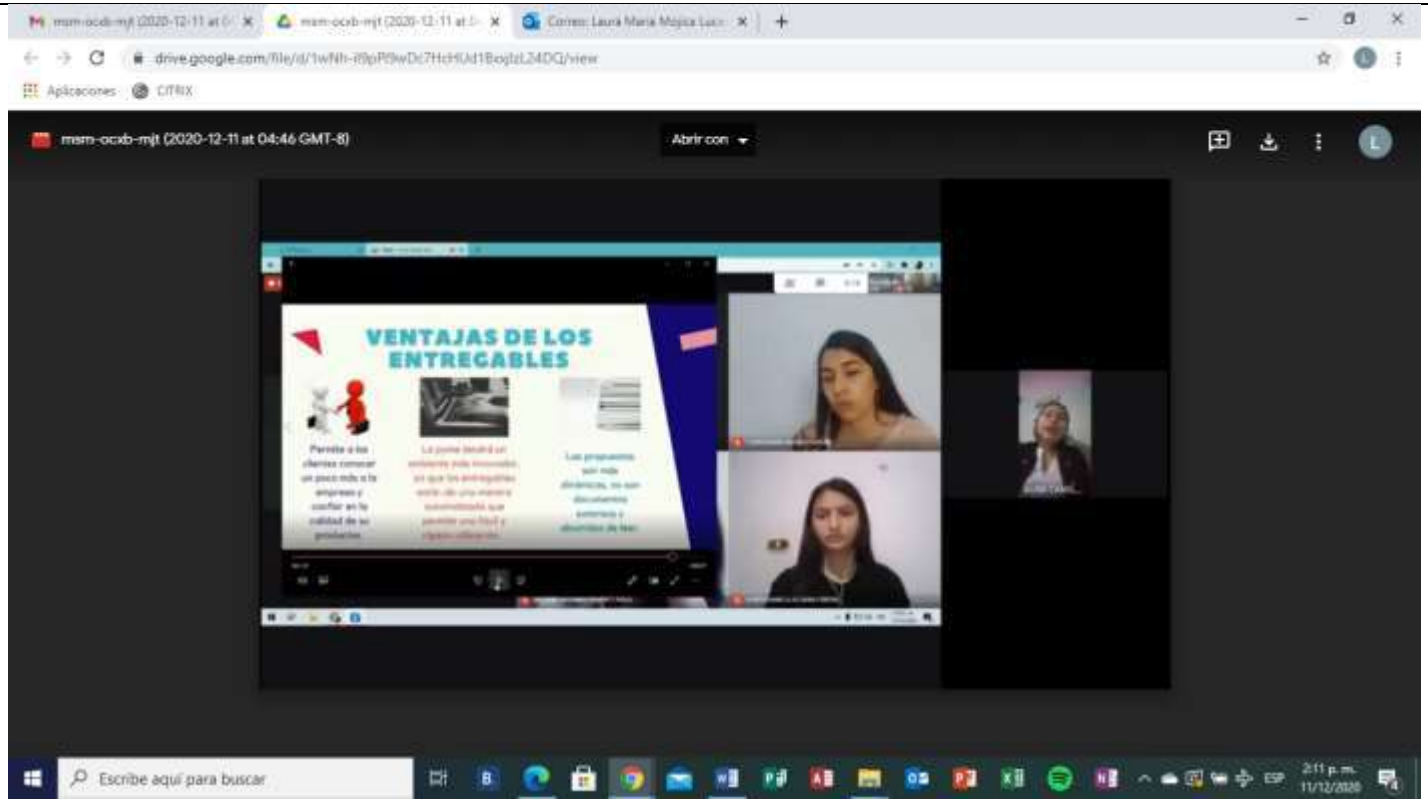
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

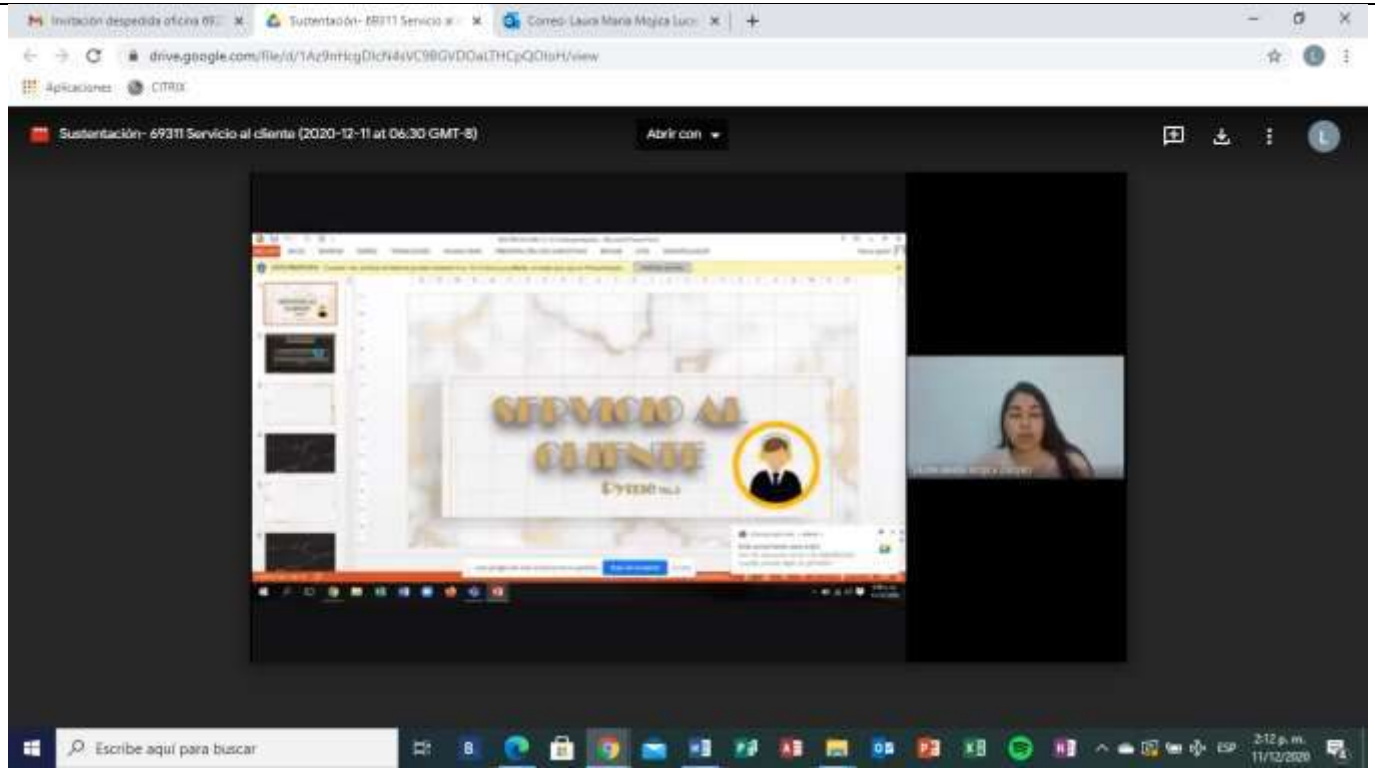
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Sustentación final de los entregables por parte de la pyme 5 , 4 y 3	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

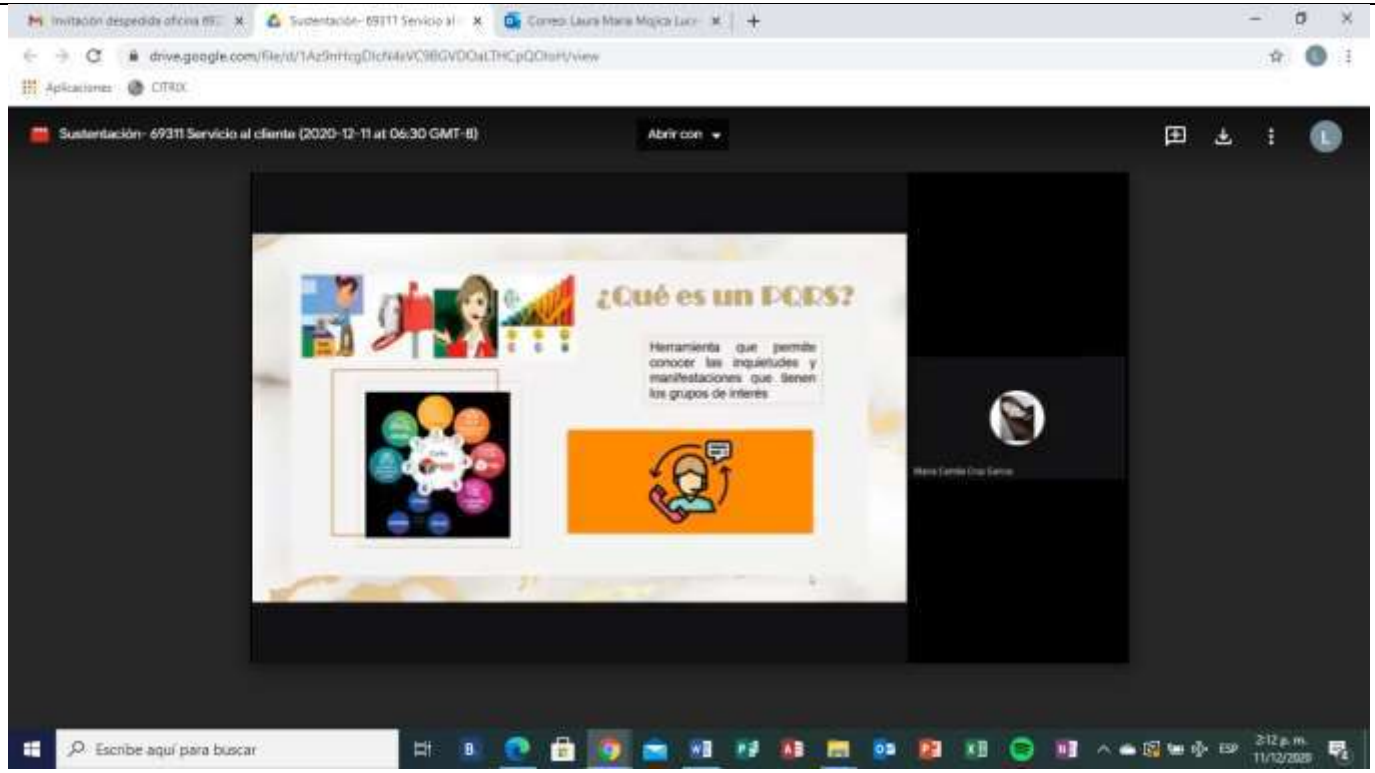
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

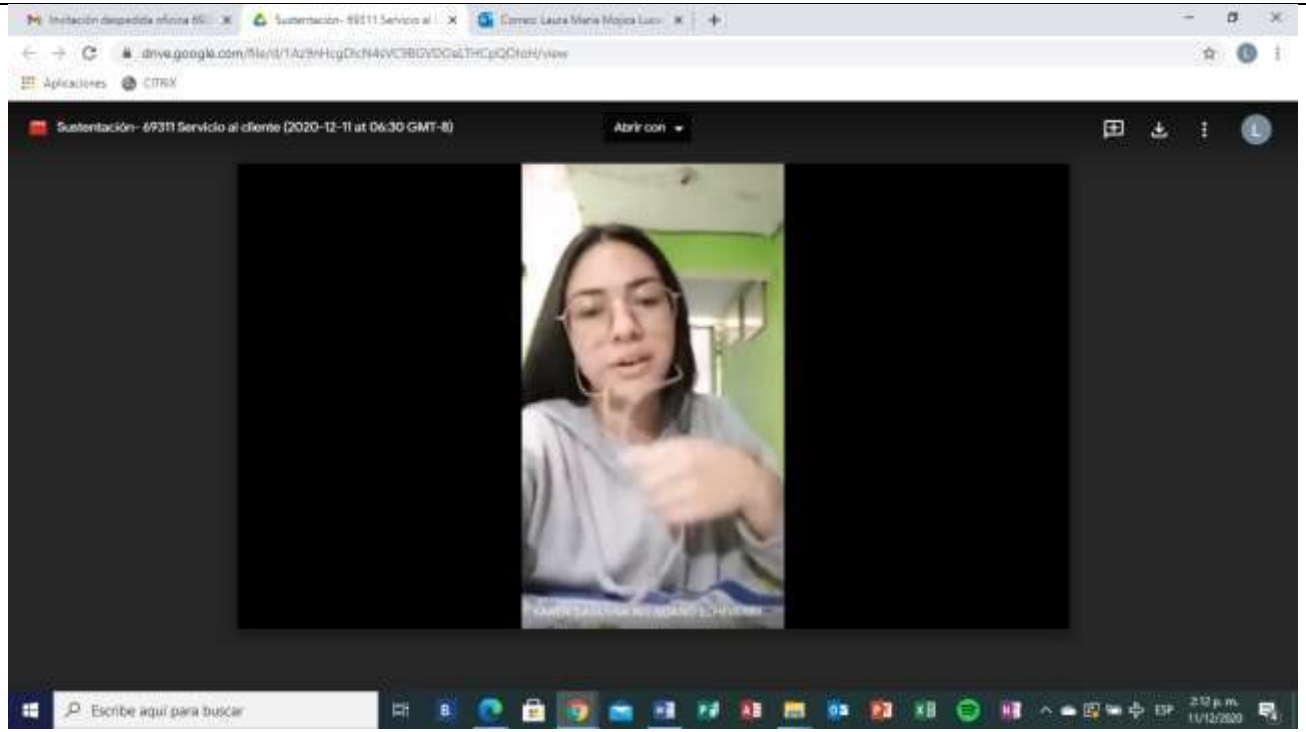
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

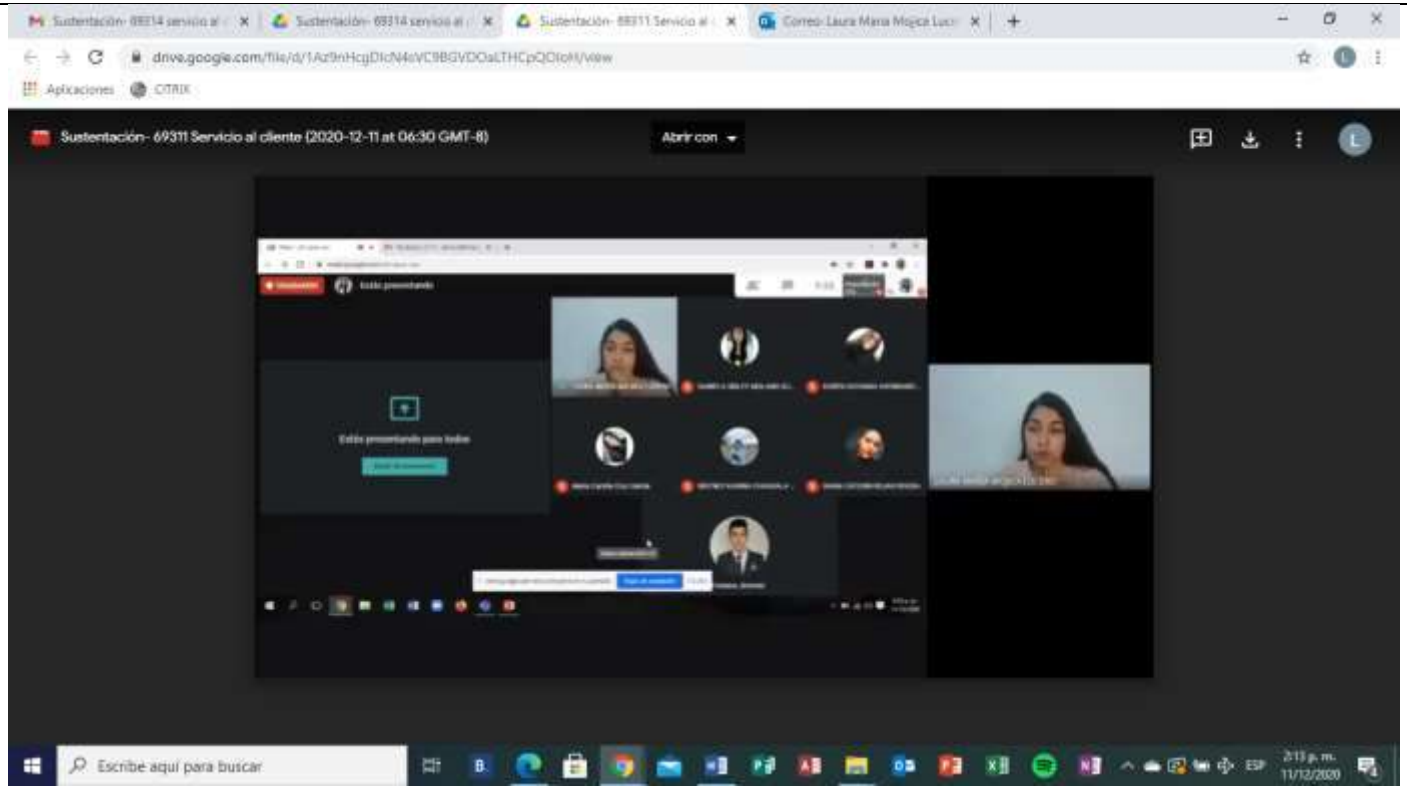
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

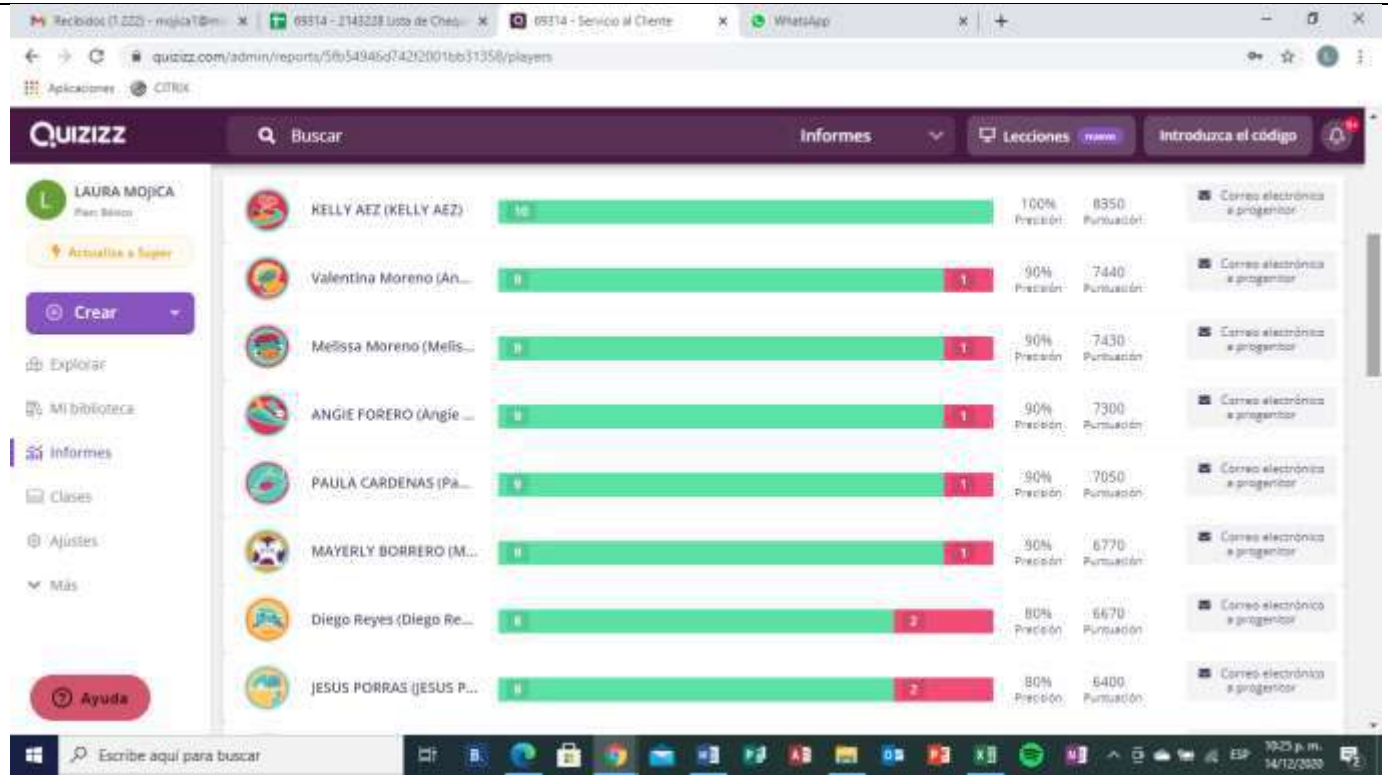
Fecha: 14/12/2020

Instructor: Laura Mojica

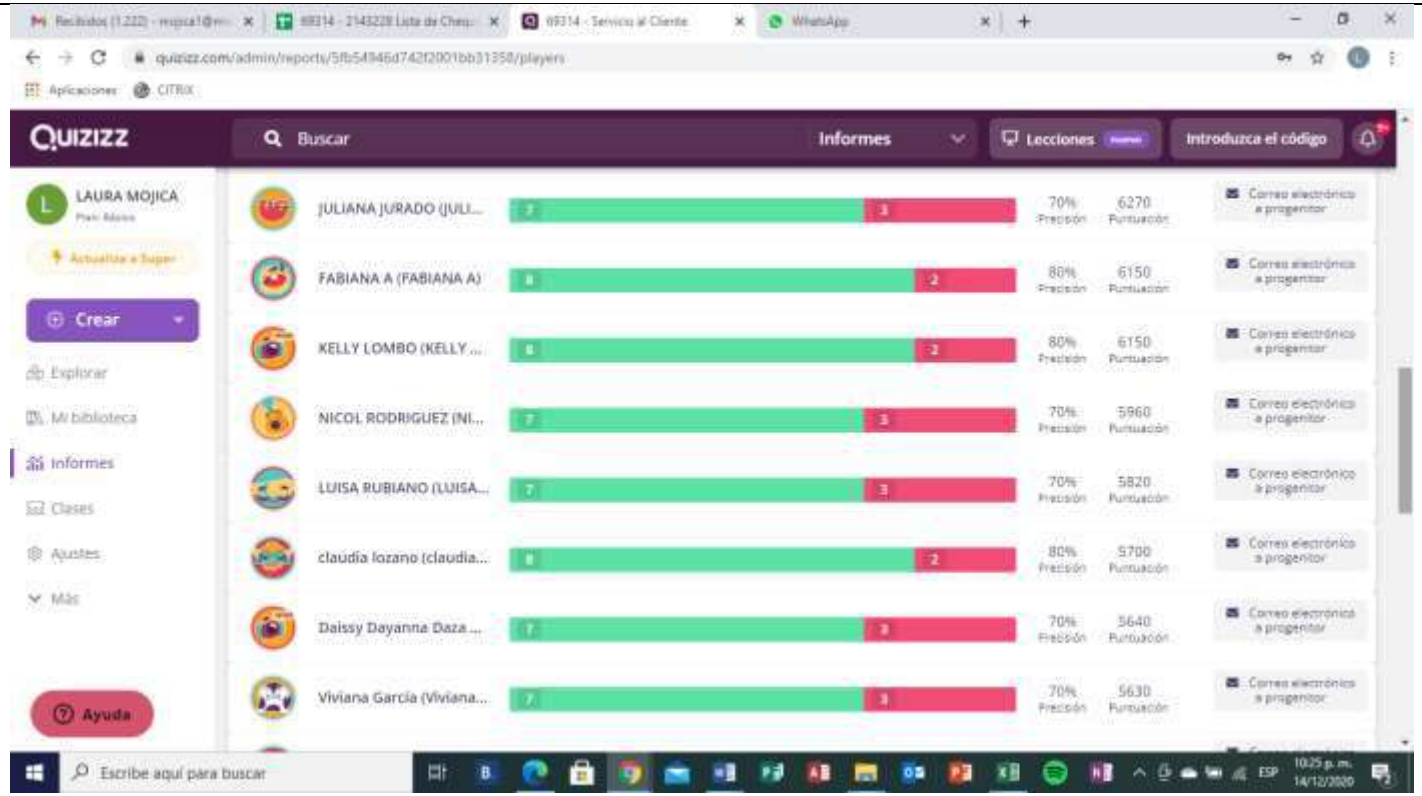
Ficha de caracterización: 69311-2143213

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

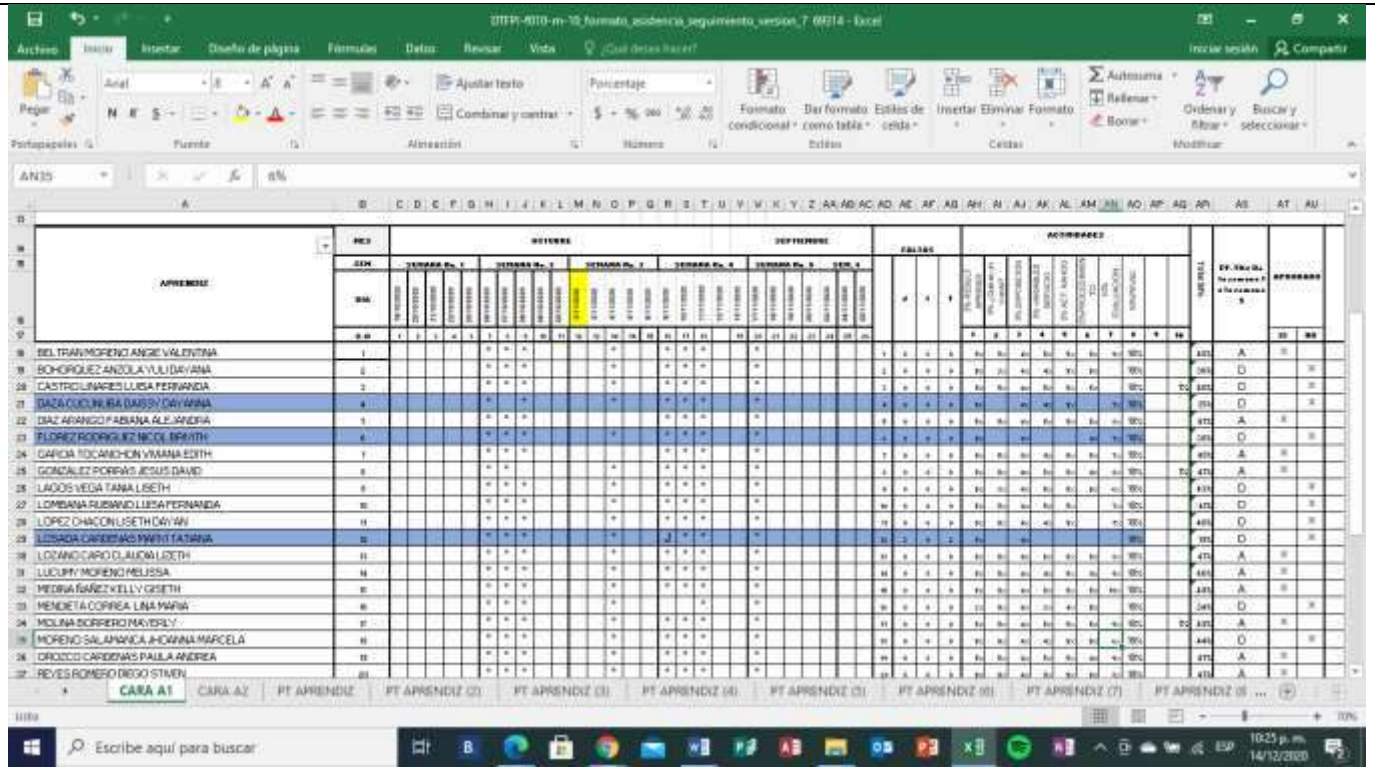
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza cierre de nota por lo anterior se avalúan actividades pendientes de cada uno de los aprendices, y de esta manera poder generar el reporte de notas que se maneja desde mis competencias. Y de esta manera que los aprendices tengan conocimiento de la misma y su estado académico actual. Además, se realiza cierre con informe que se subirá el día de mañana	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

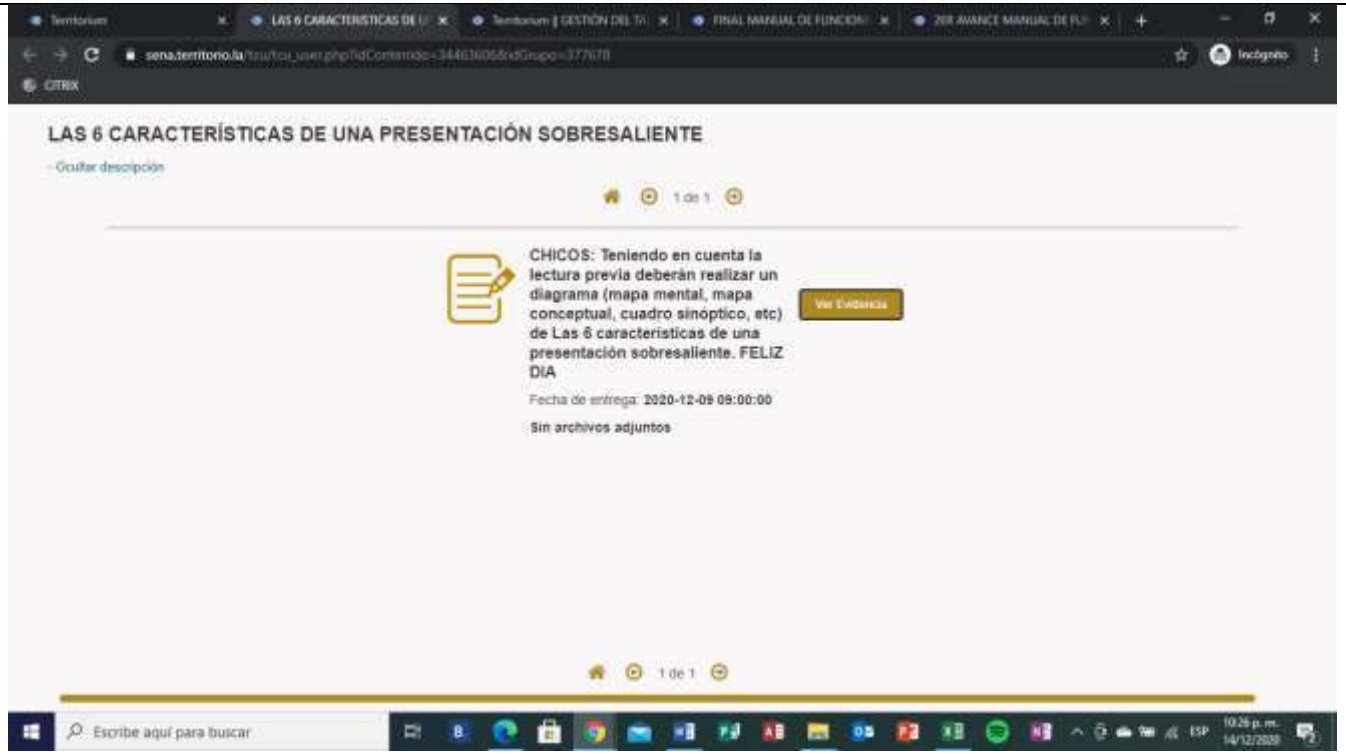
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

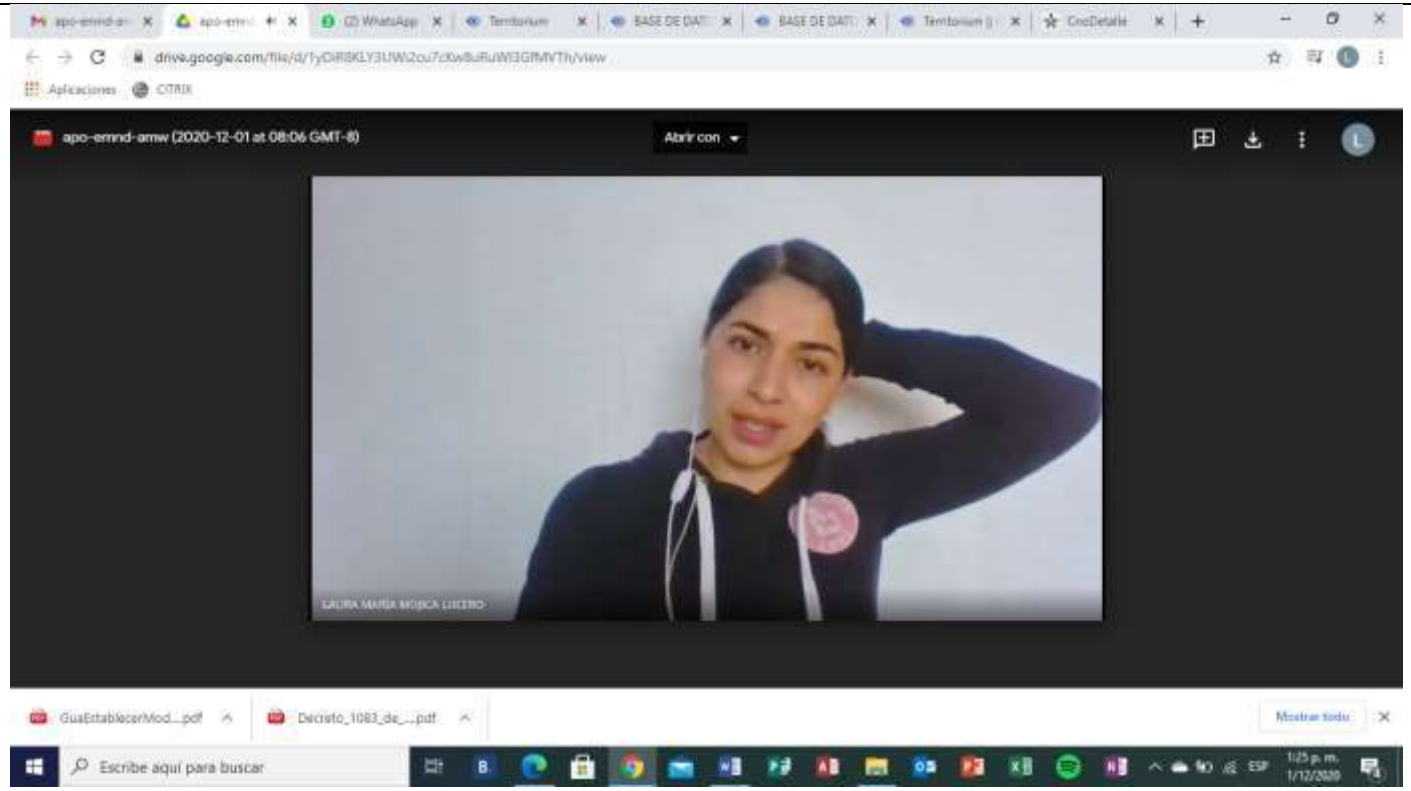
Fecha: 01/12/2020

Instructor: Laura Mojica

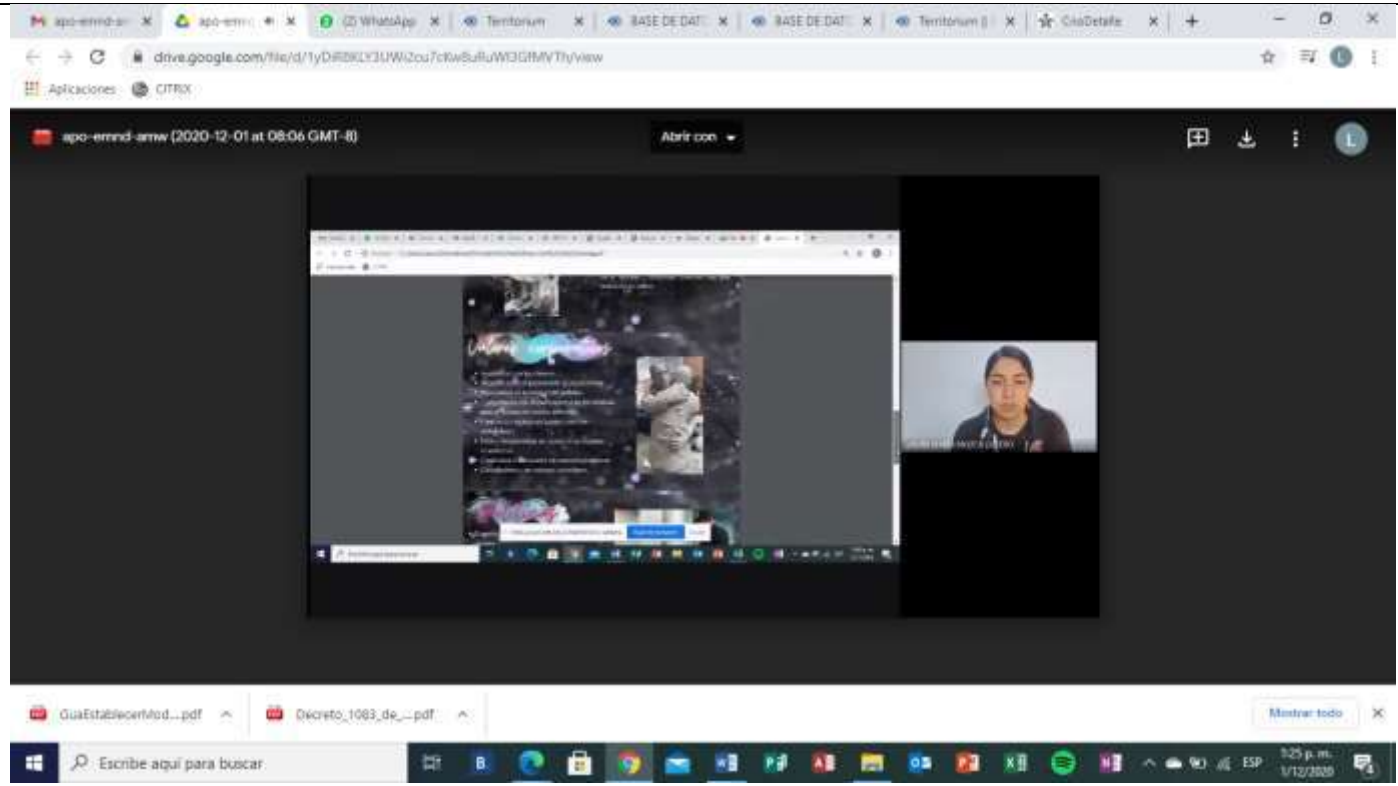
Ficha de caracterización: 69314-2143228

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

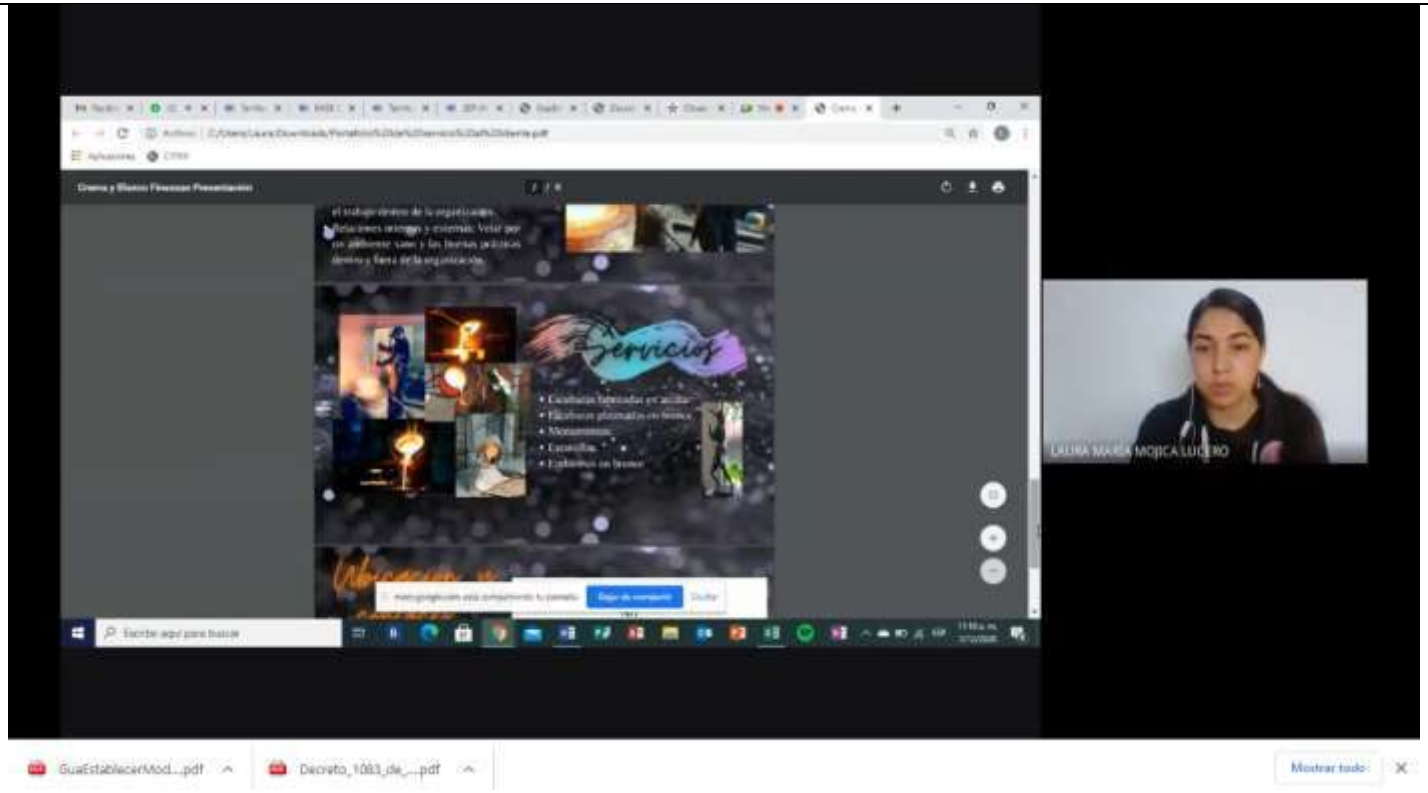
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio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

Valoración – Retroalimentación		

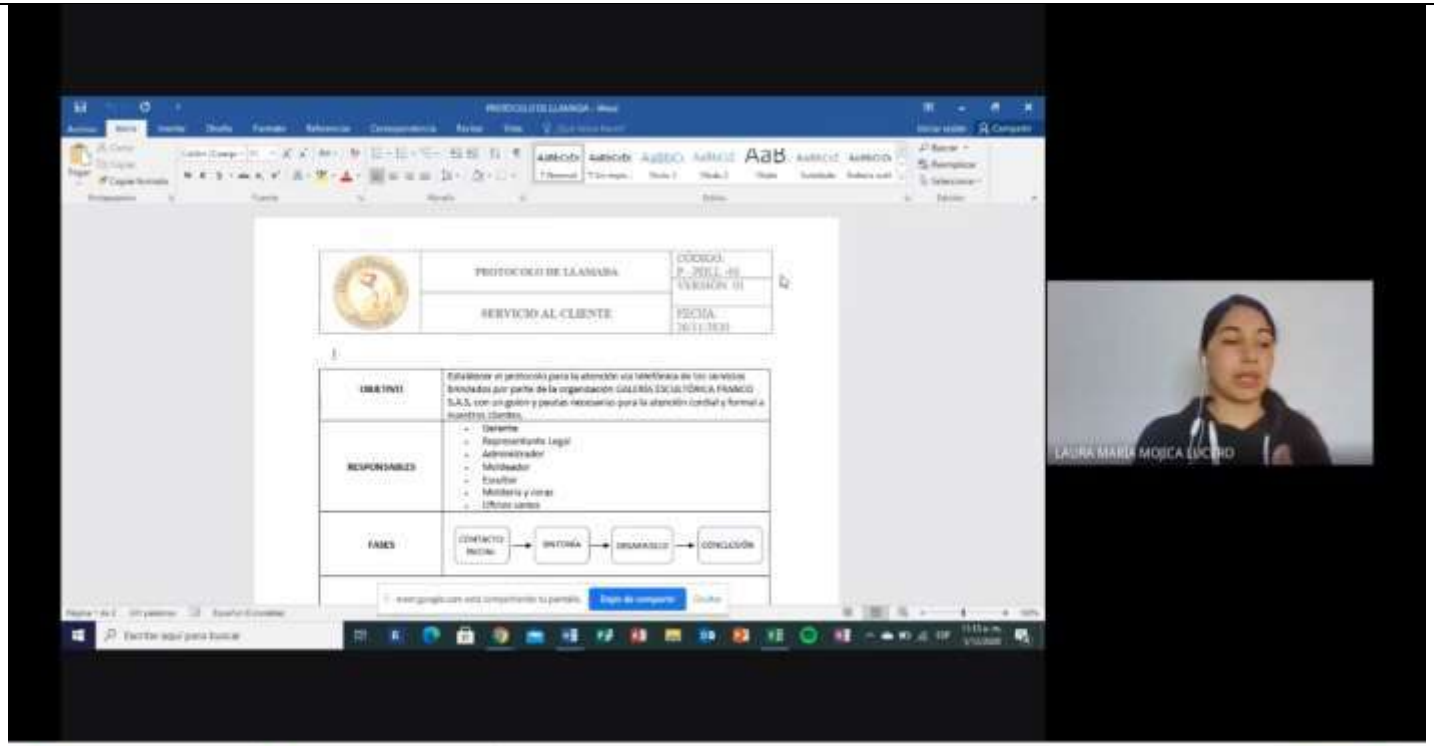
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



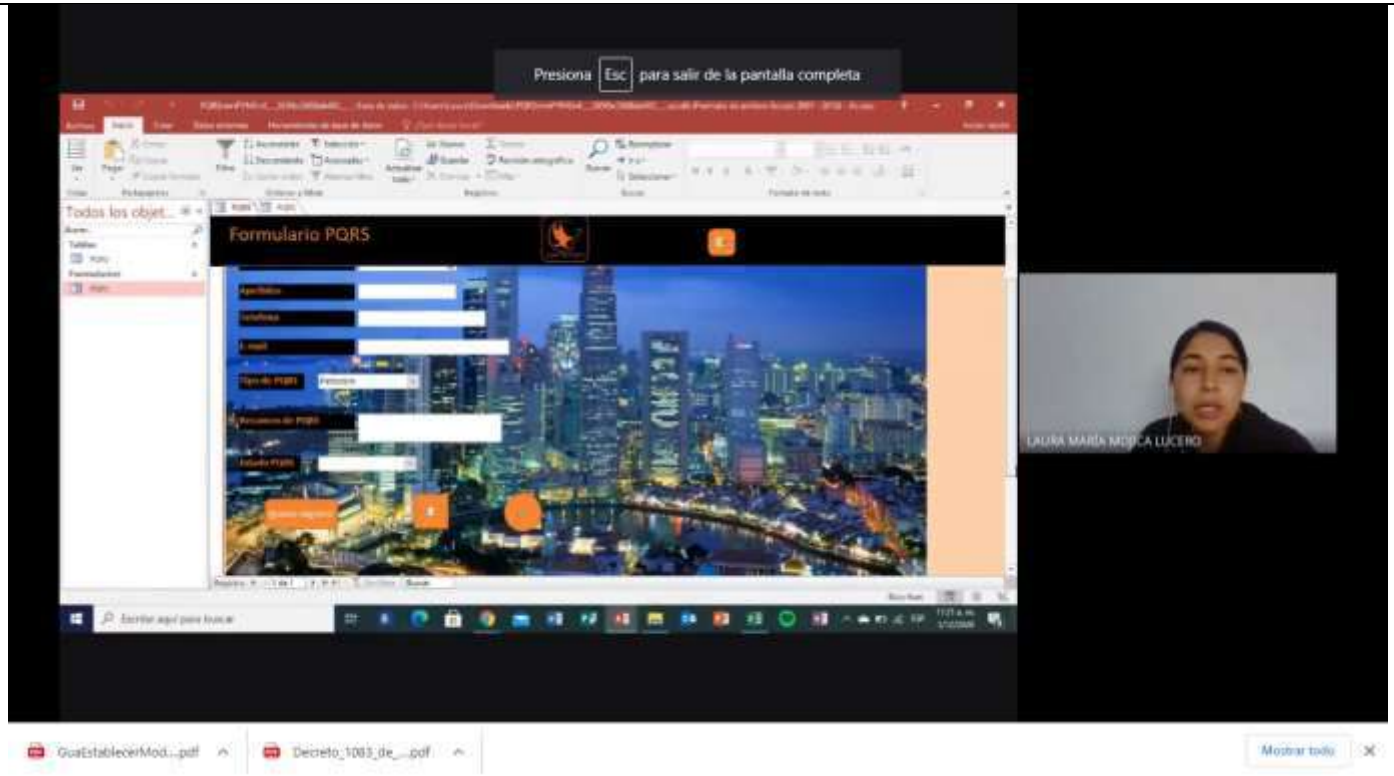
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



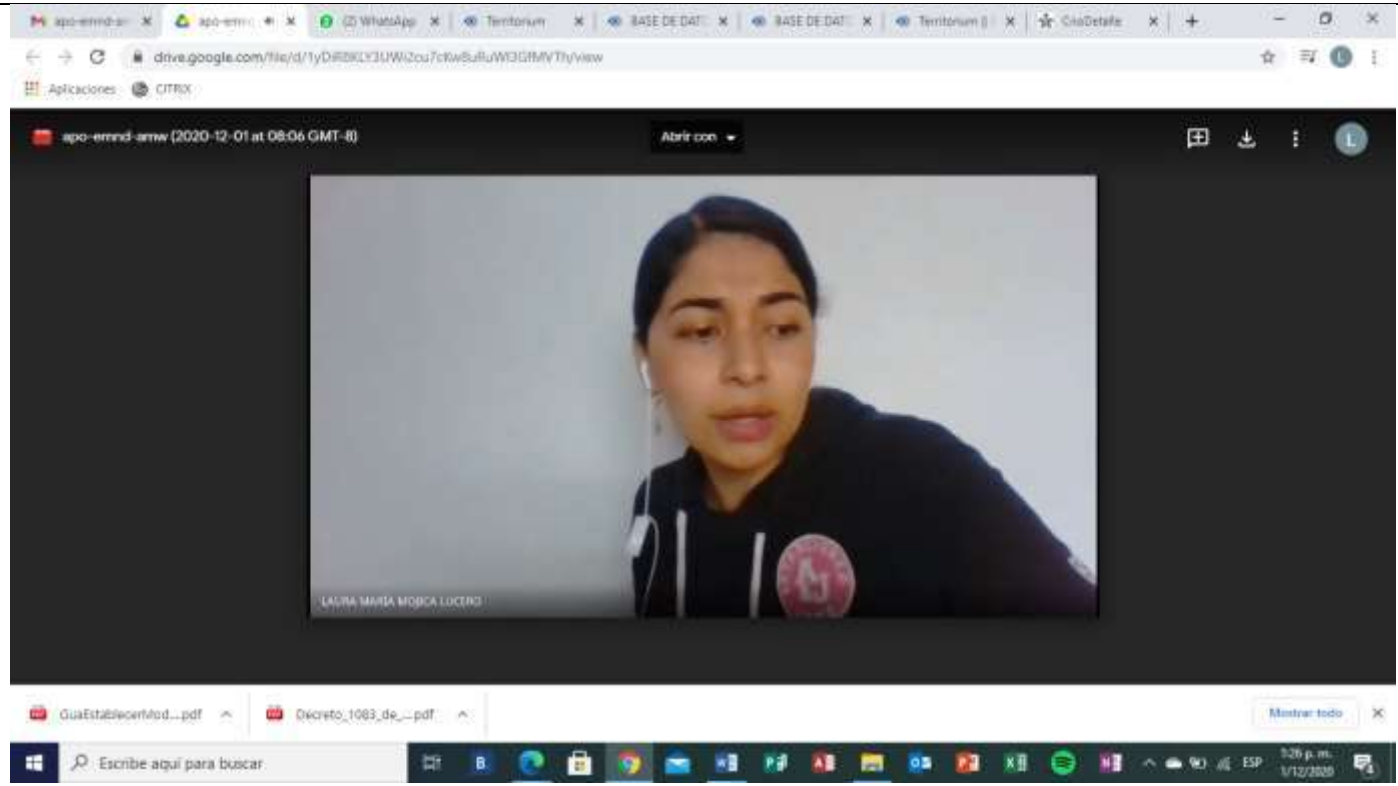
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

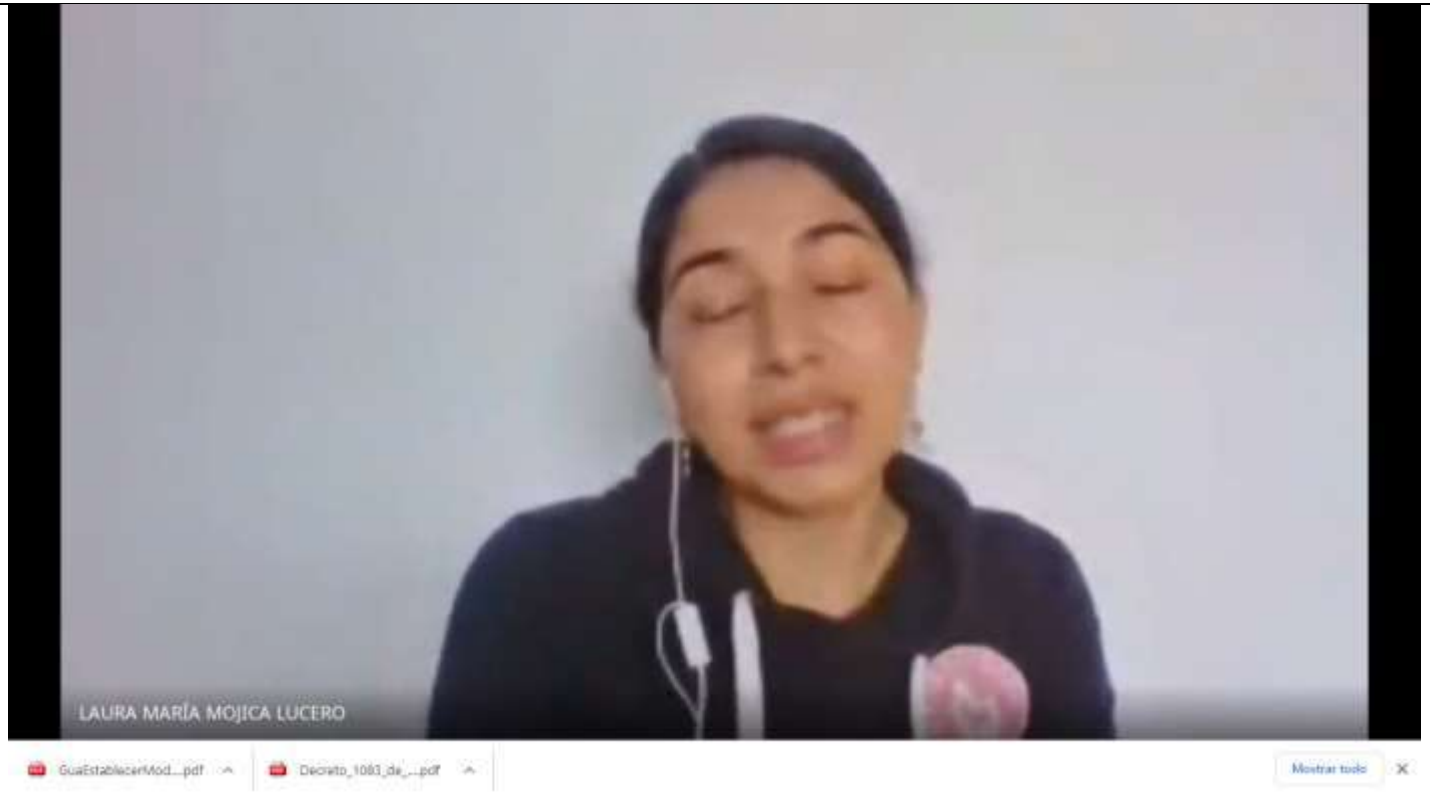
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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		

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

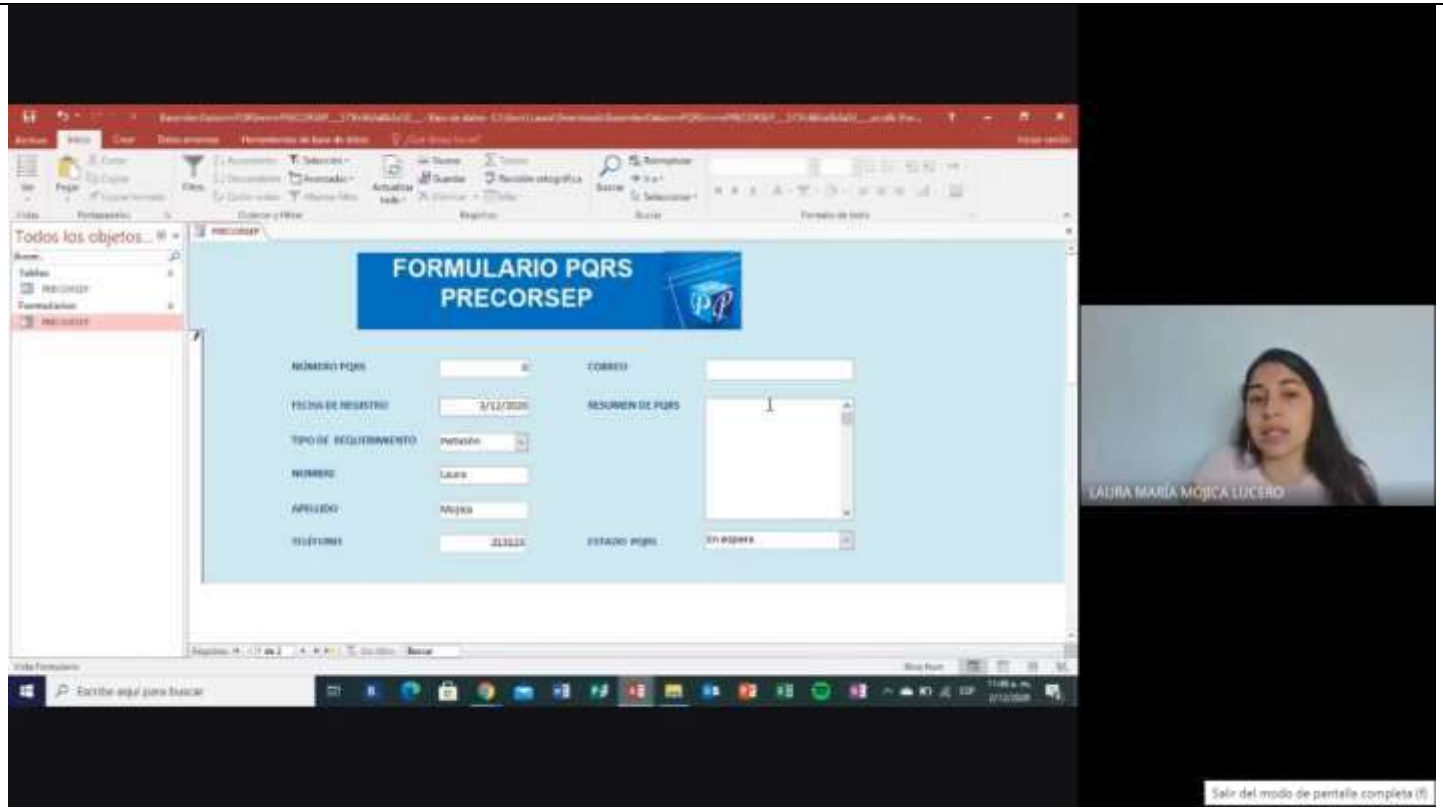
Fecha: 02/12/2020

Instructor: Laura Mojica

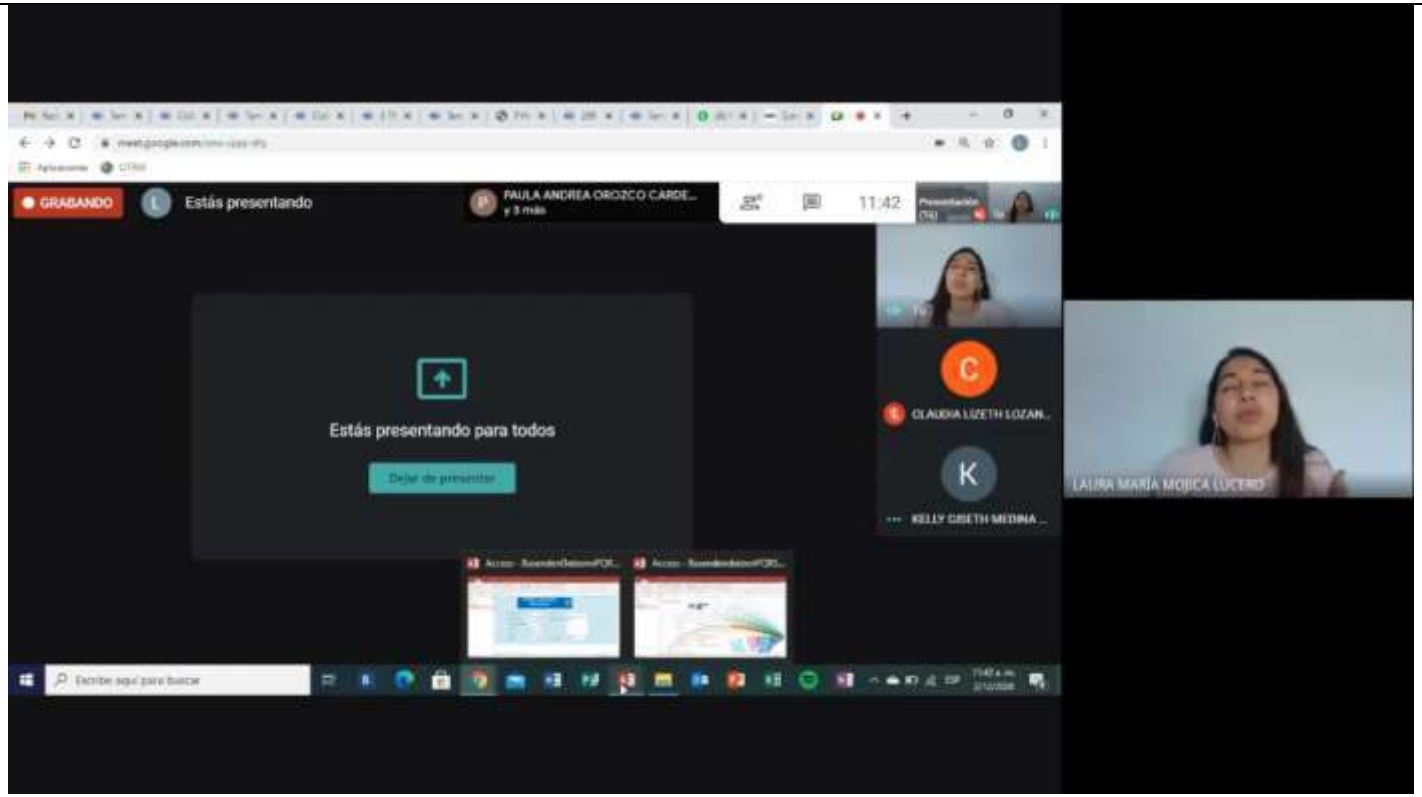
Ficha de caracterización: 69314-2143228

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

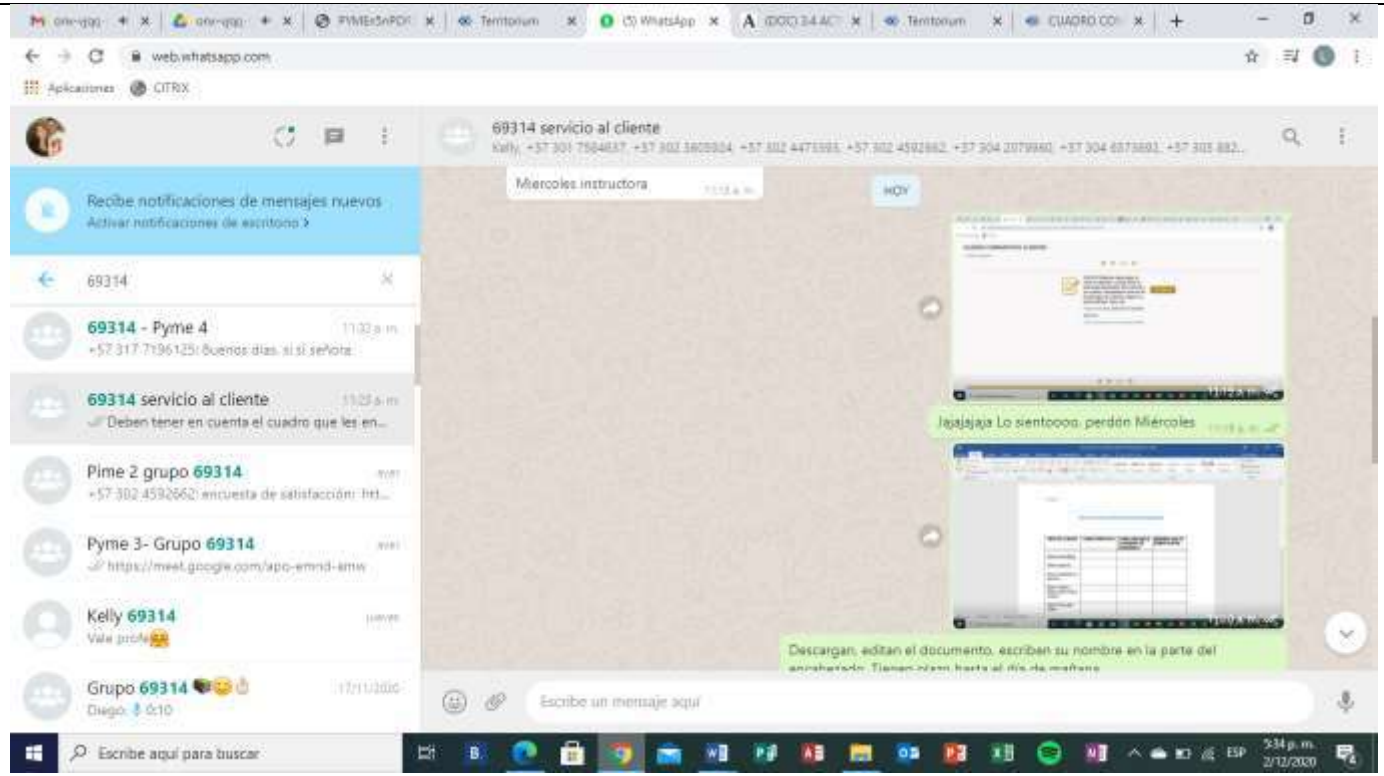
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realizan correcciones y retroalimentación a los entregable de servicio al cliente. La pyme 1 y pyme 3, tienen todo listo sus productos están avalados.	Territorium, whasatsapp y MEET

	Se realiza reunión con los grupos para definir fecha – Se deja actividad en la plataforma	
Valoración – Retroalimentación		

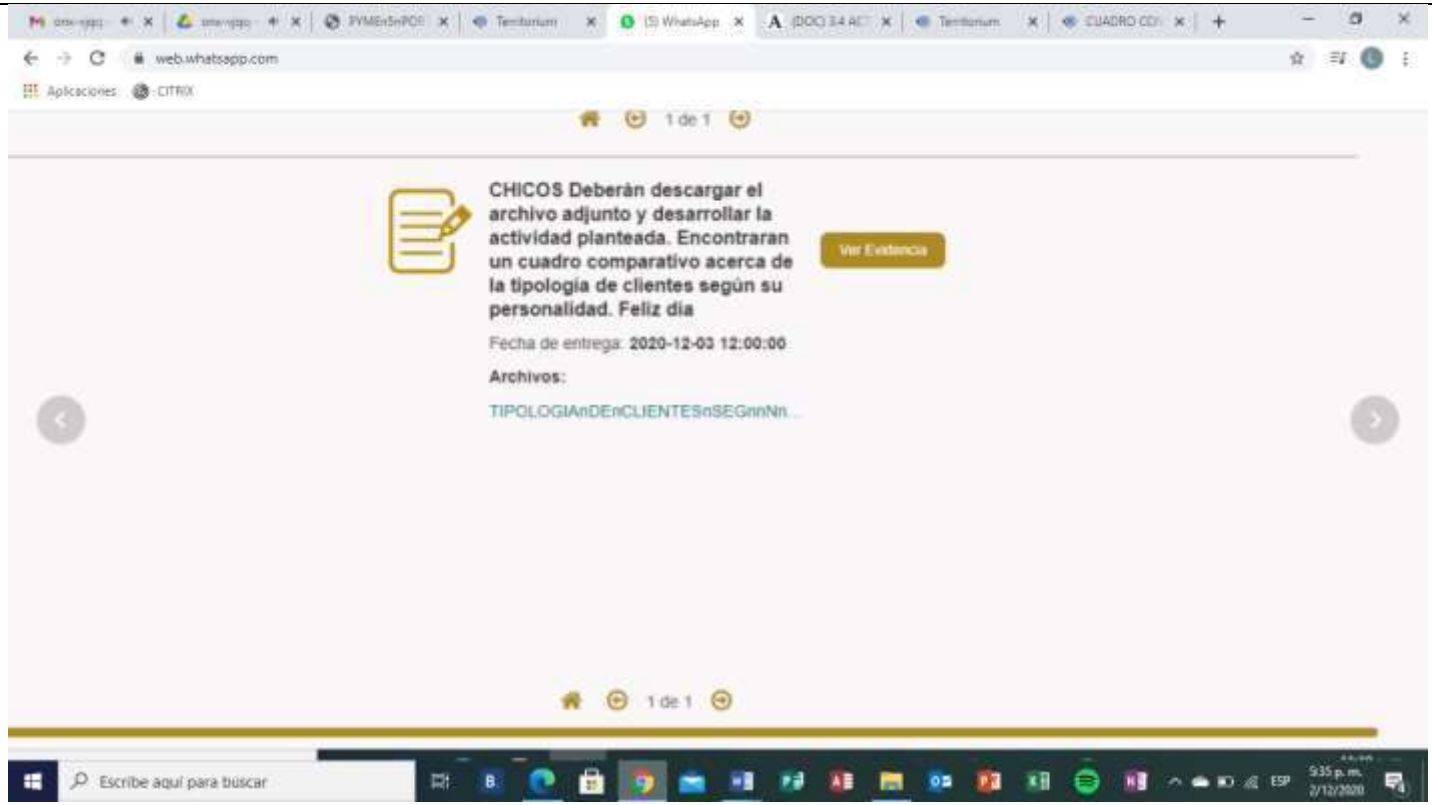
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

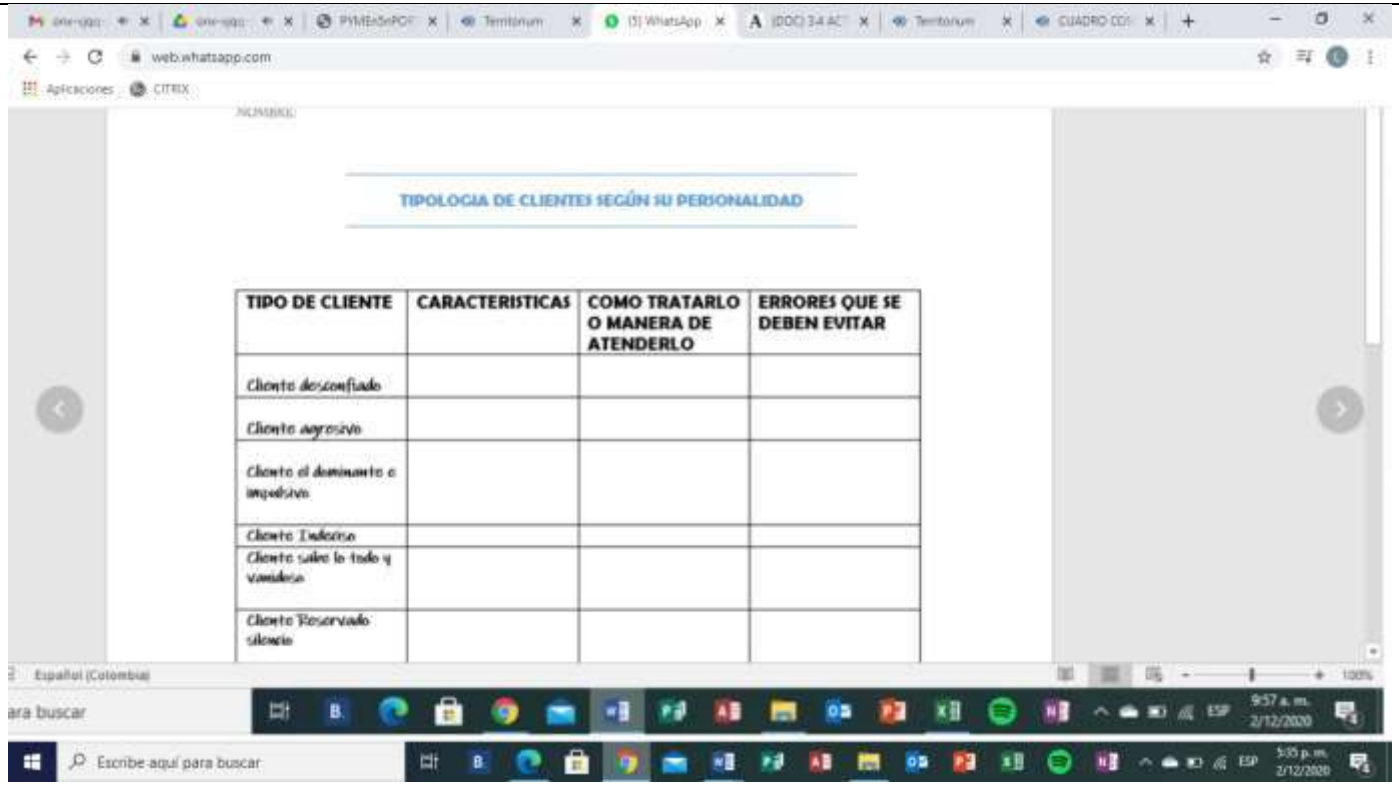
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

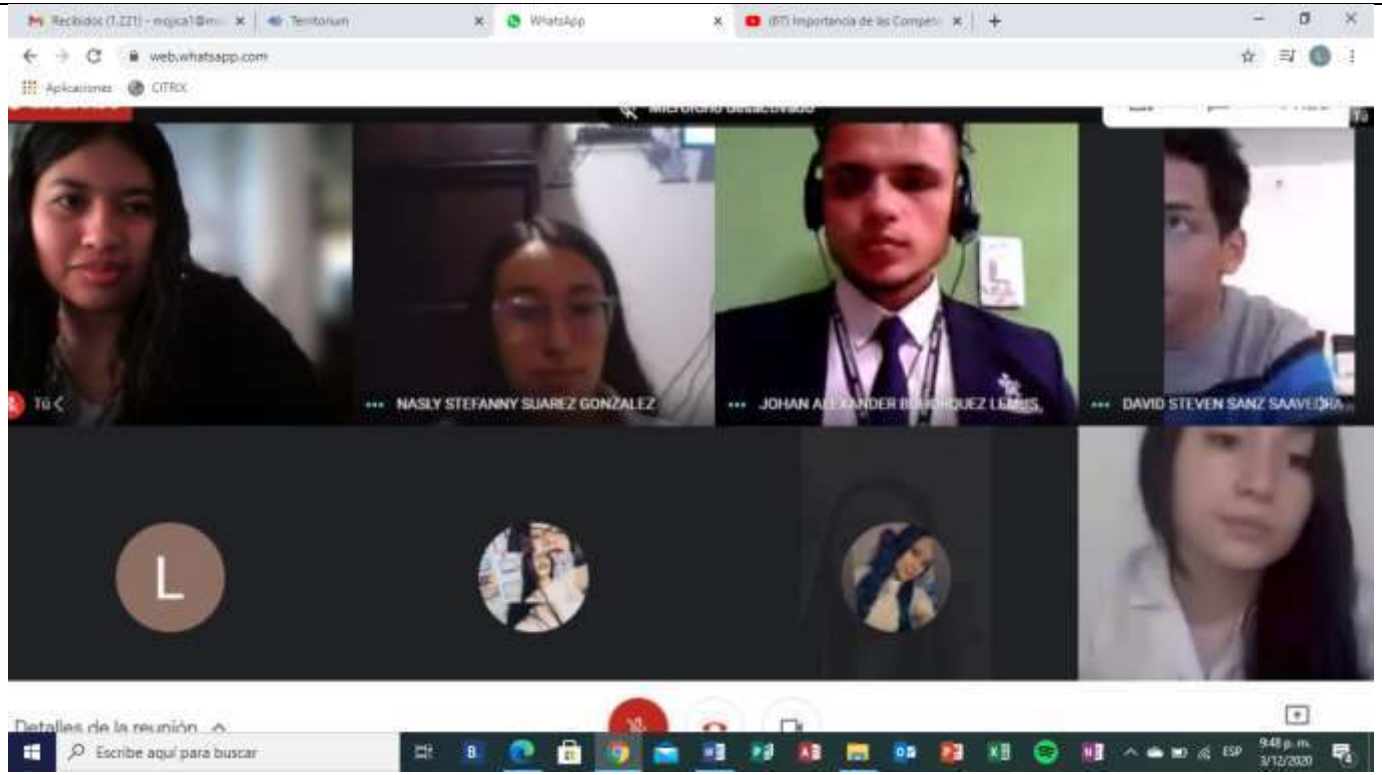
Fecha: 03/12/2020

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.

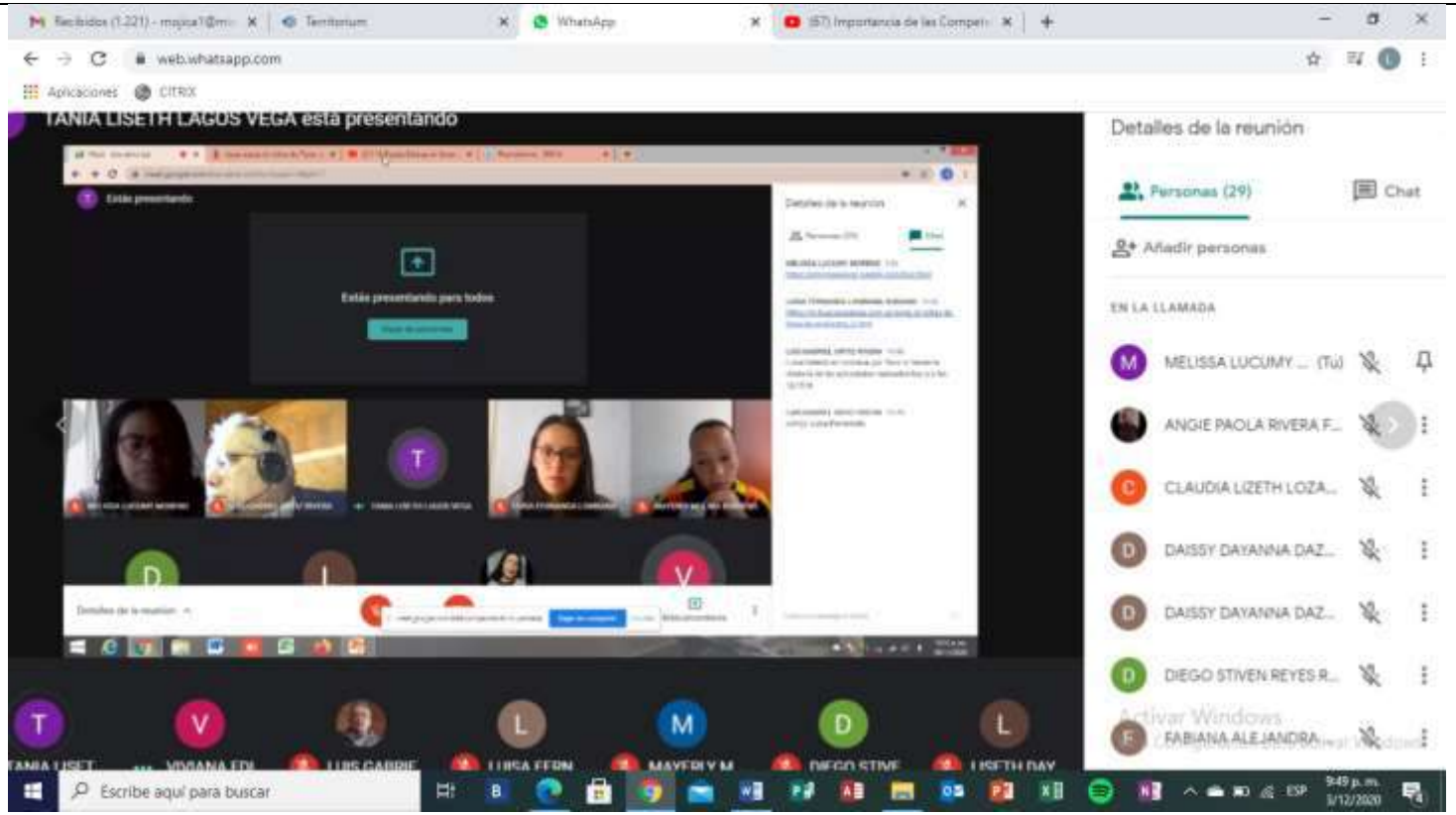
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Sesión en empresa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

Valoración – Retroalimentación		

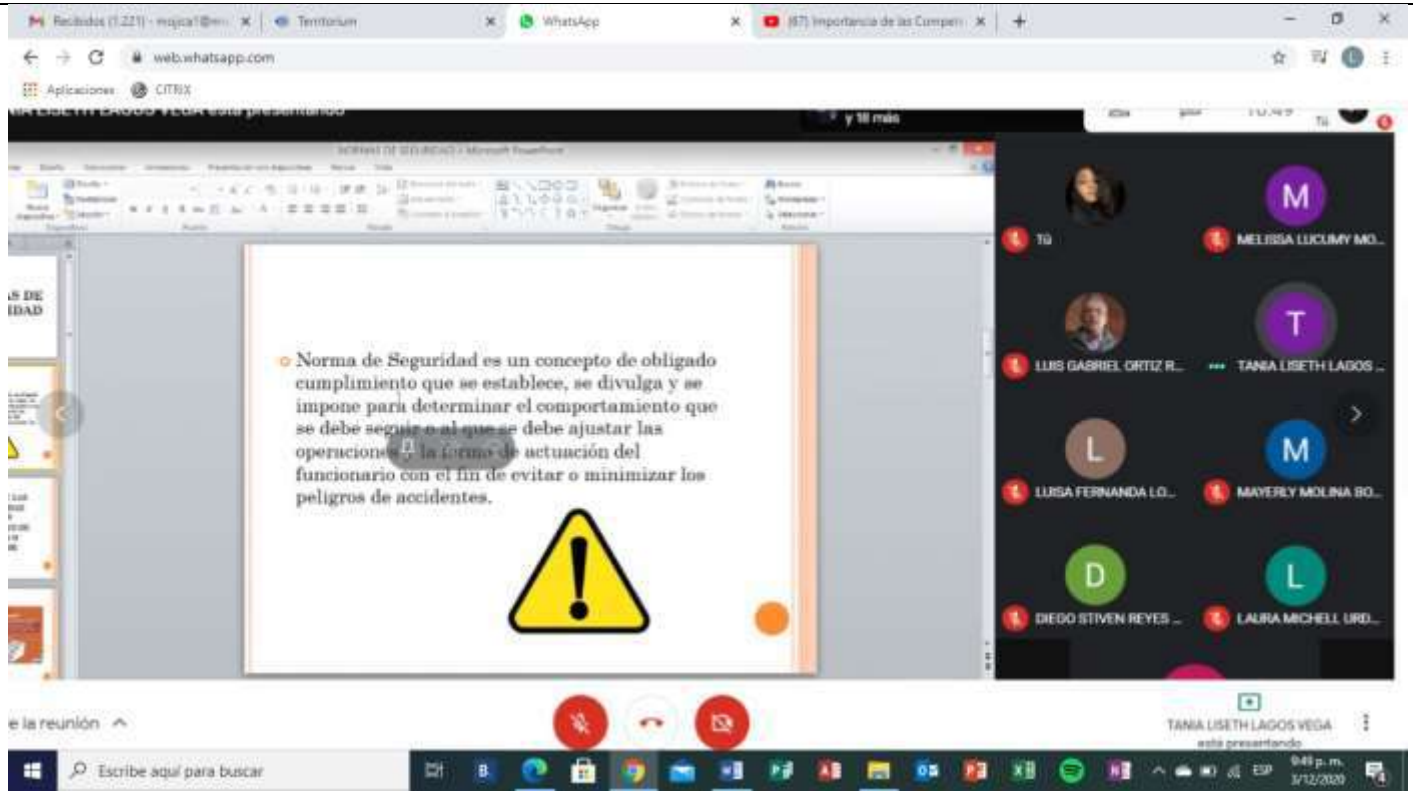
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

		
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

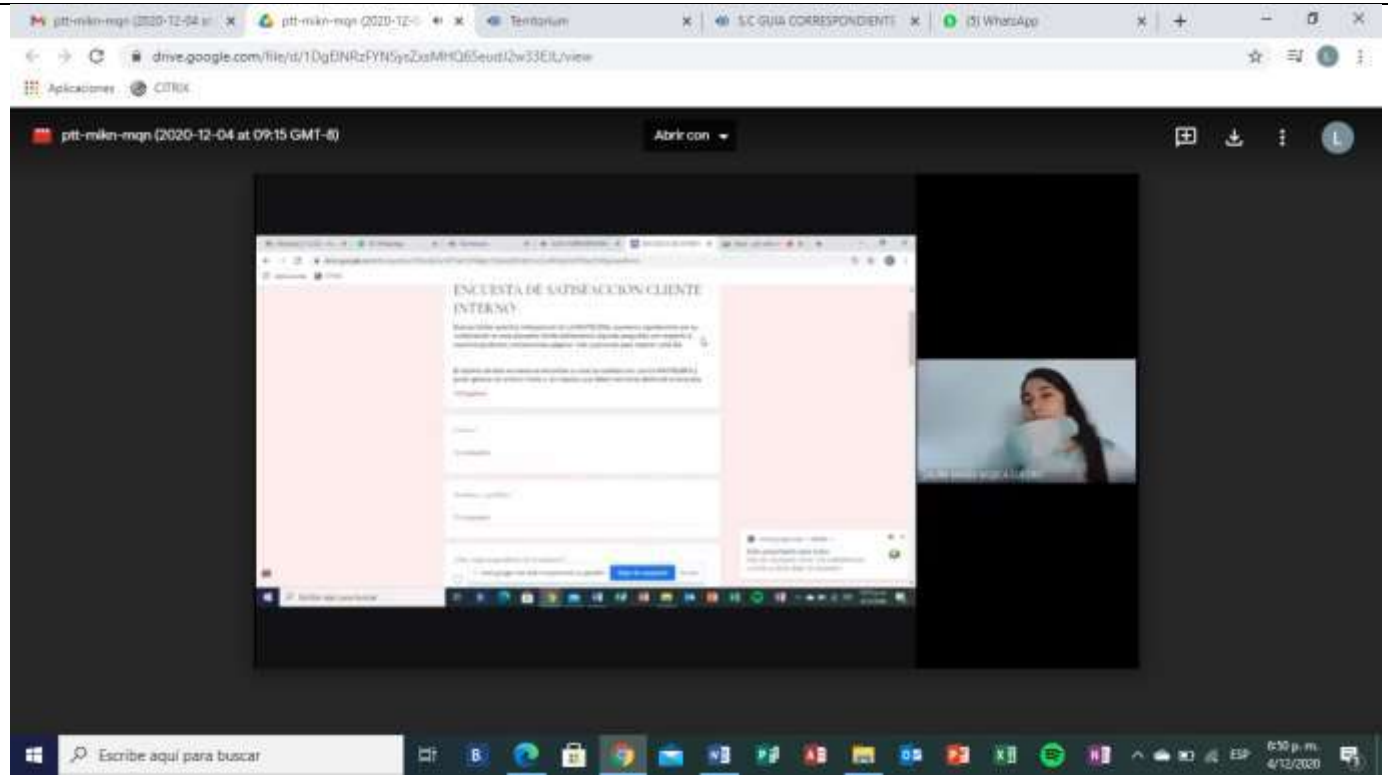
Fecha: 04/12/2020

Instructor: Laura Mojica

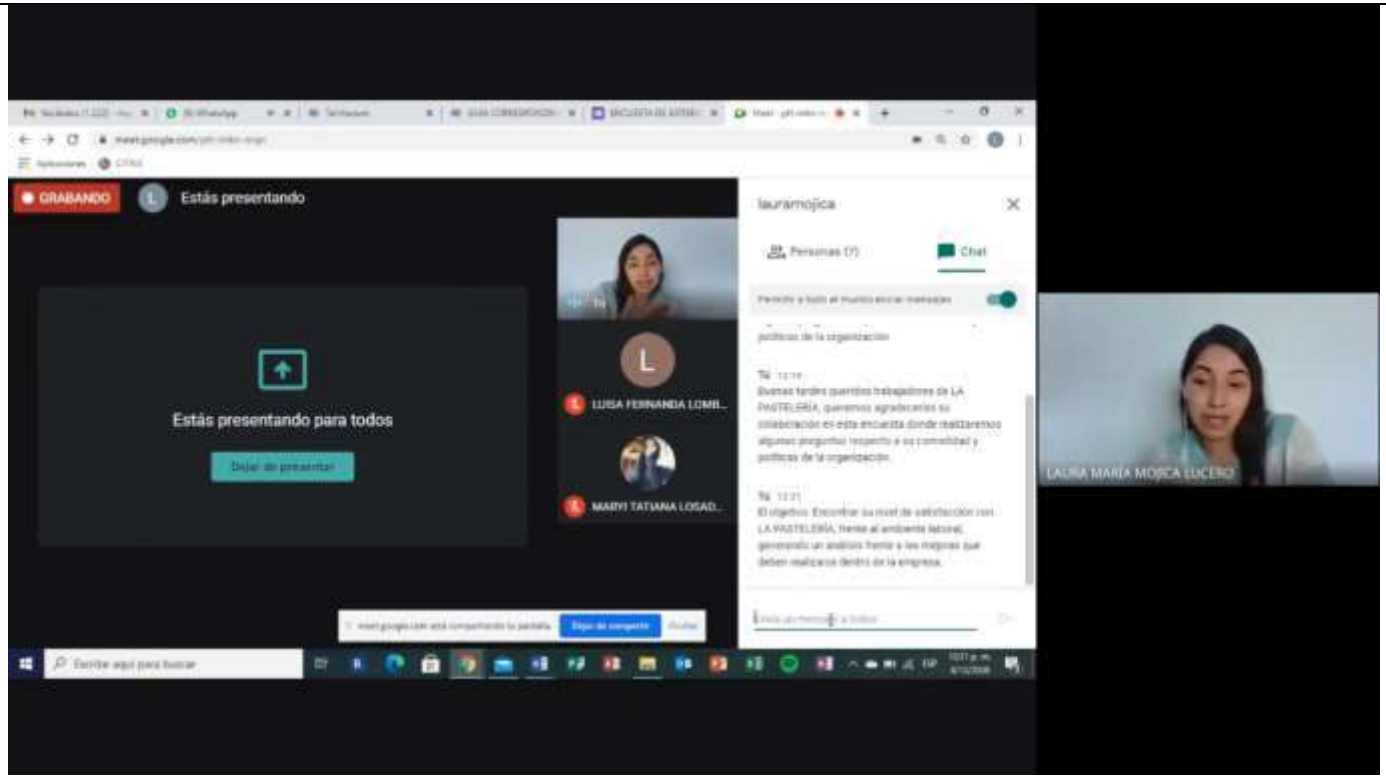
Ficha de caracterización: 69314-2143228

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

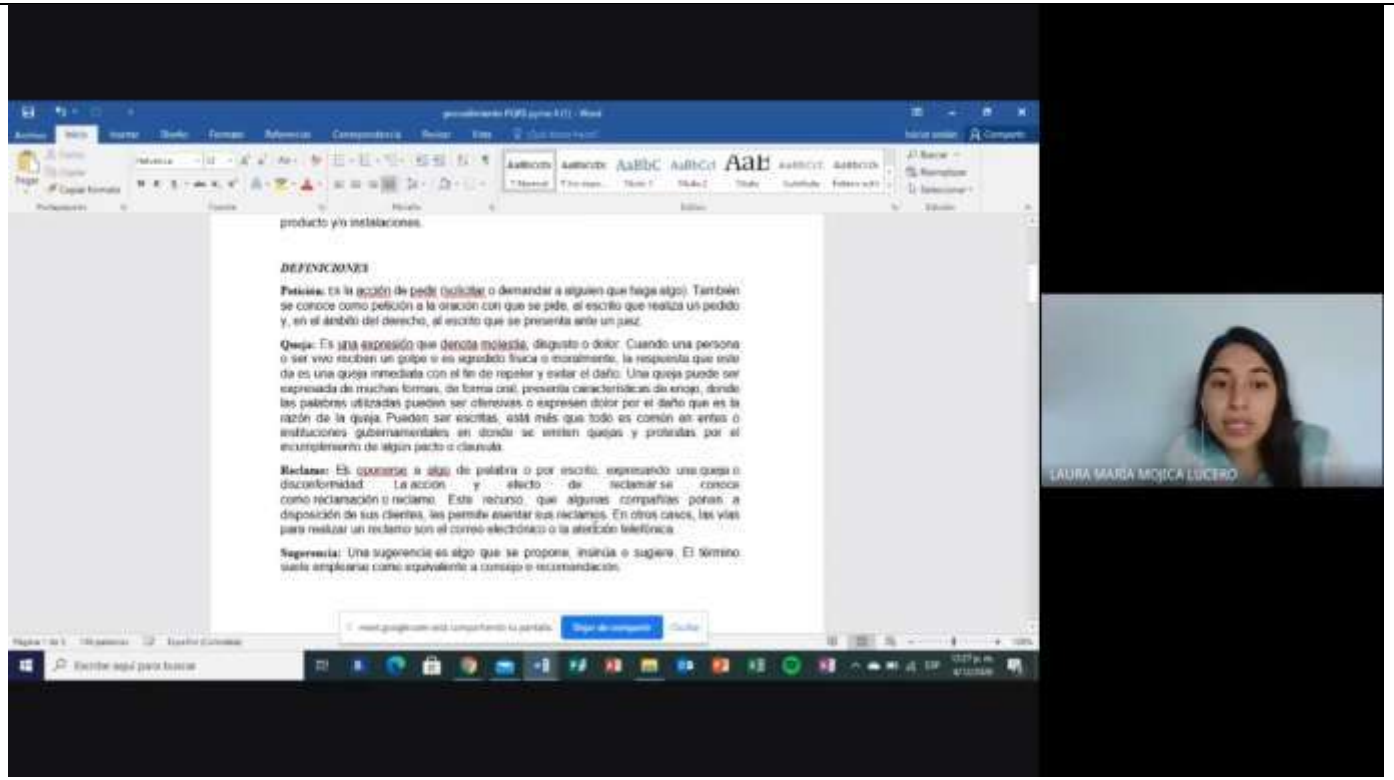
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realizan correcciones y retroalimentación a los entregable de servicio al cliente. Varias pymes tenían pendientes para sus entregas	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

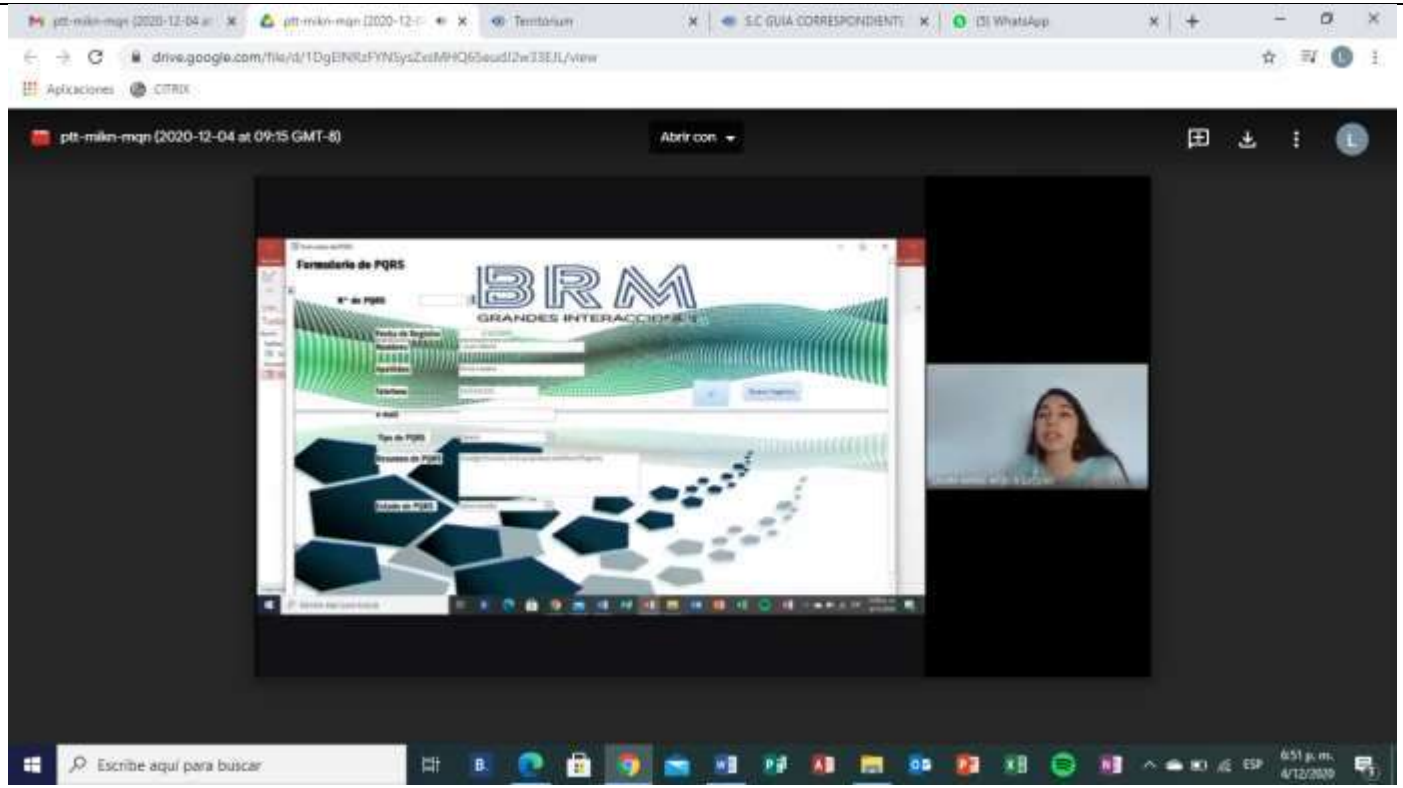
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

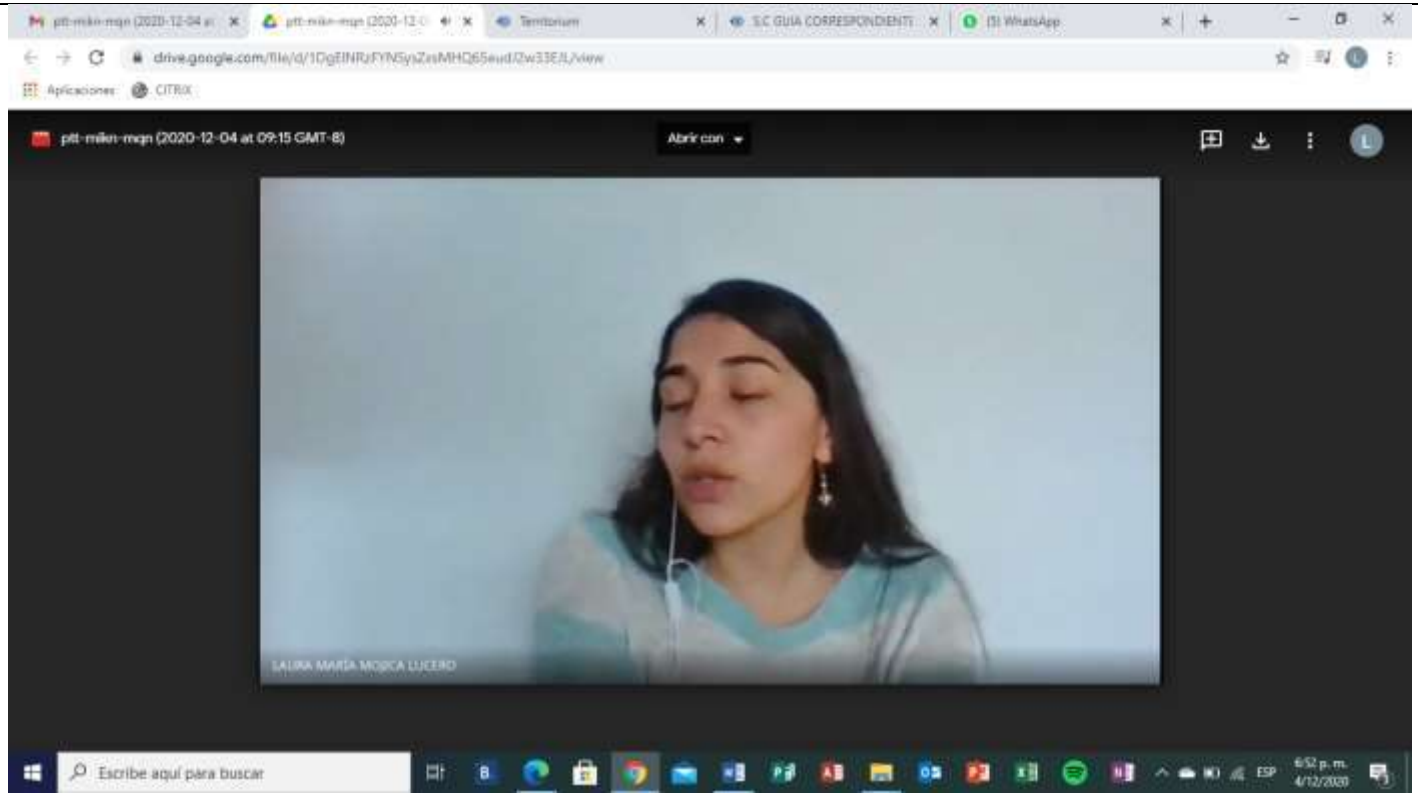
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

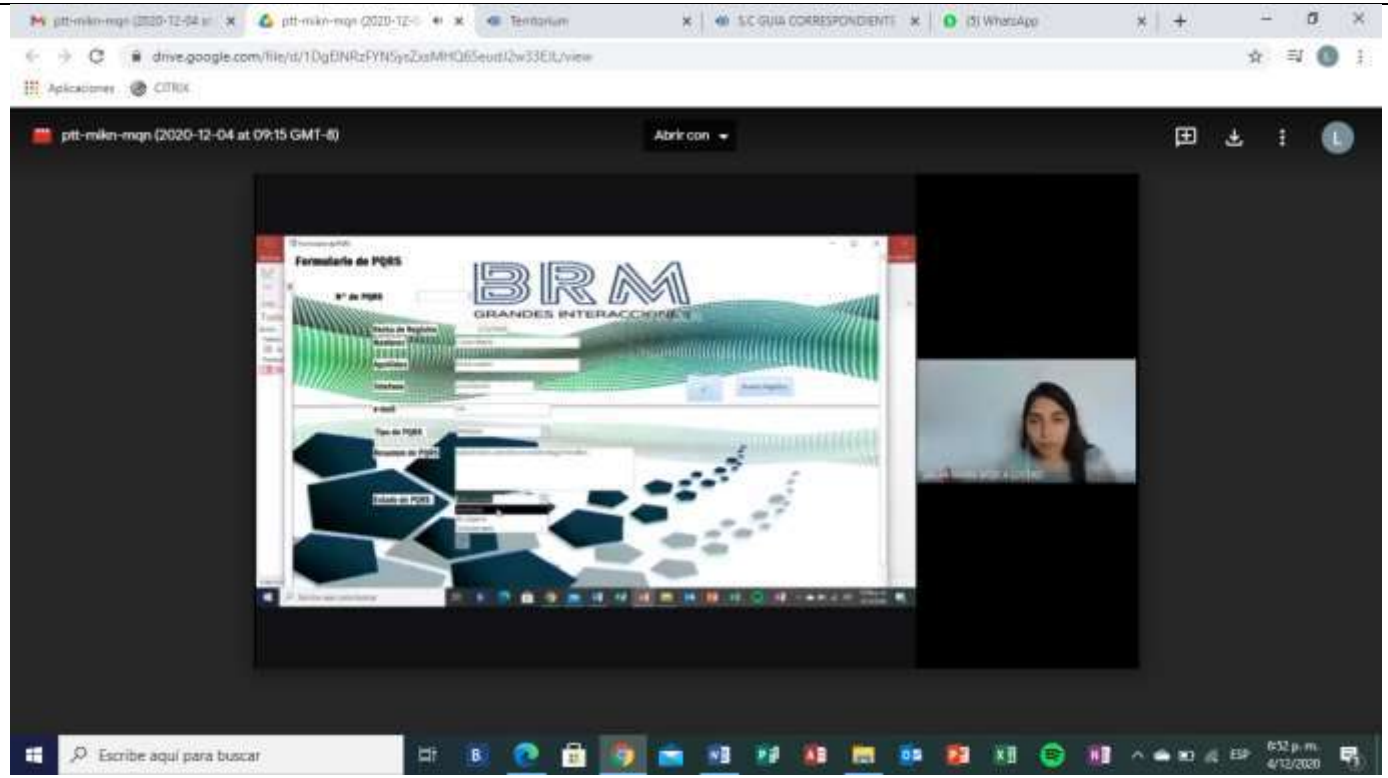
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

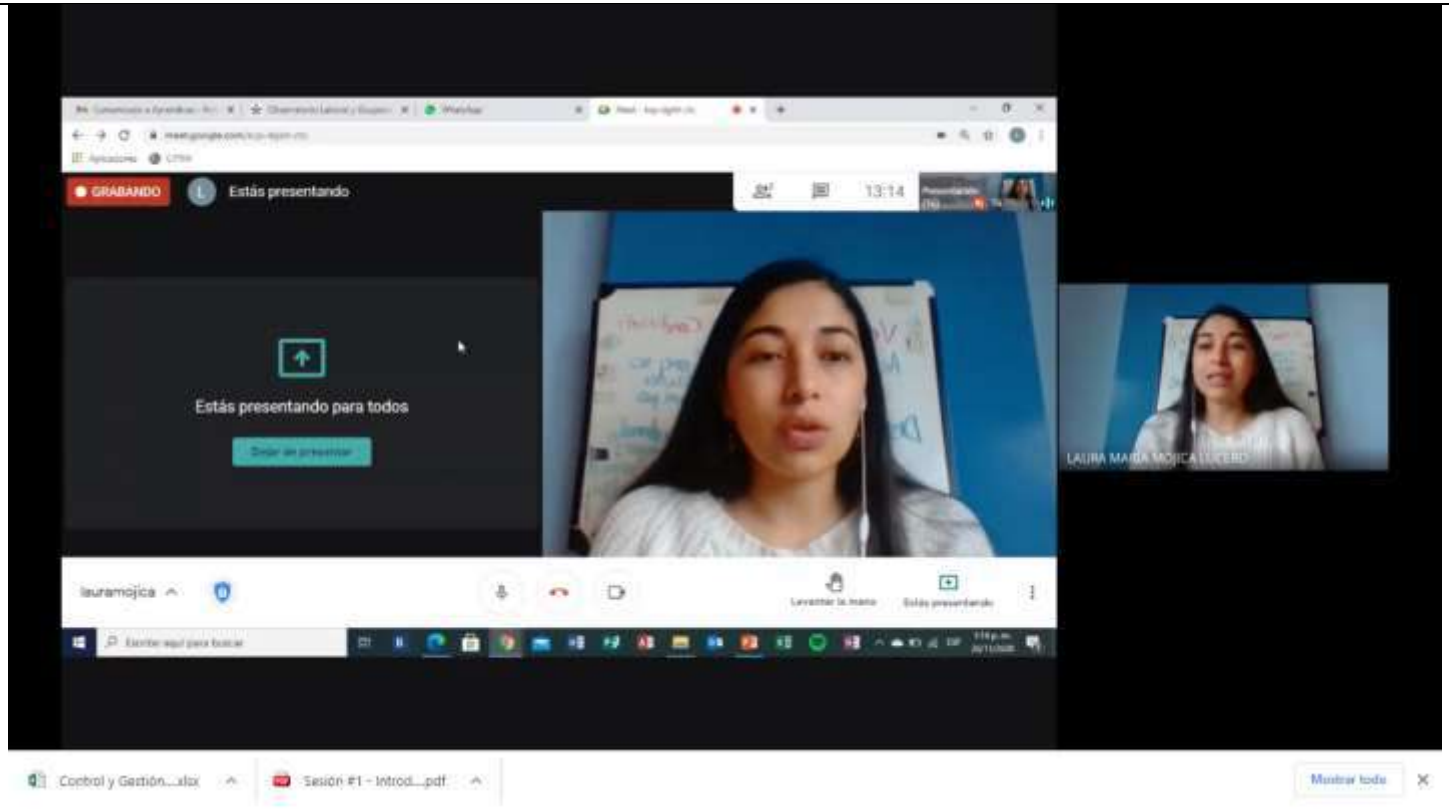
Fecha: 30/11/2020

Instructor: Laura Mojica

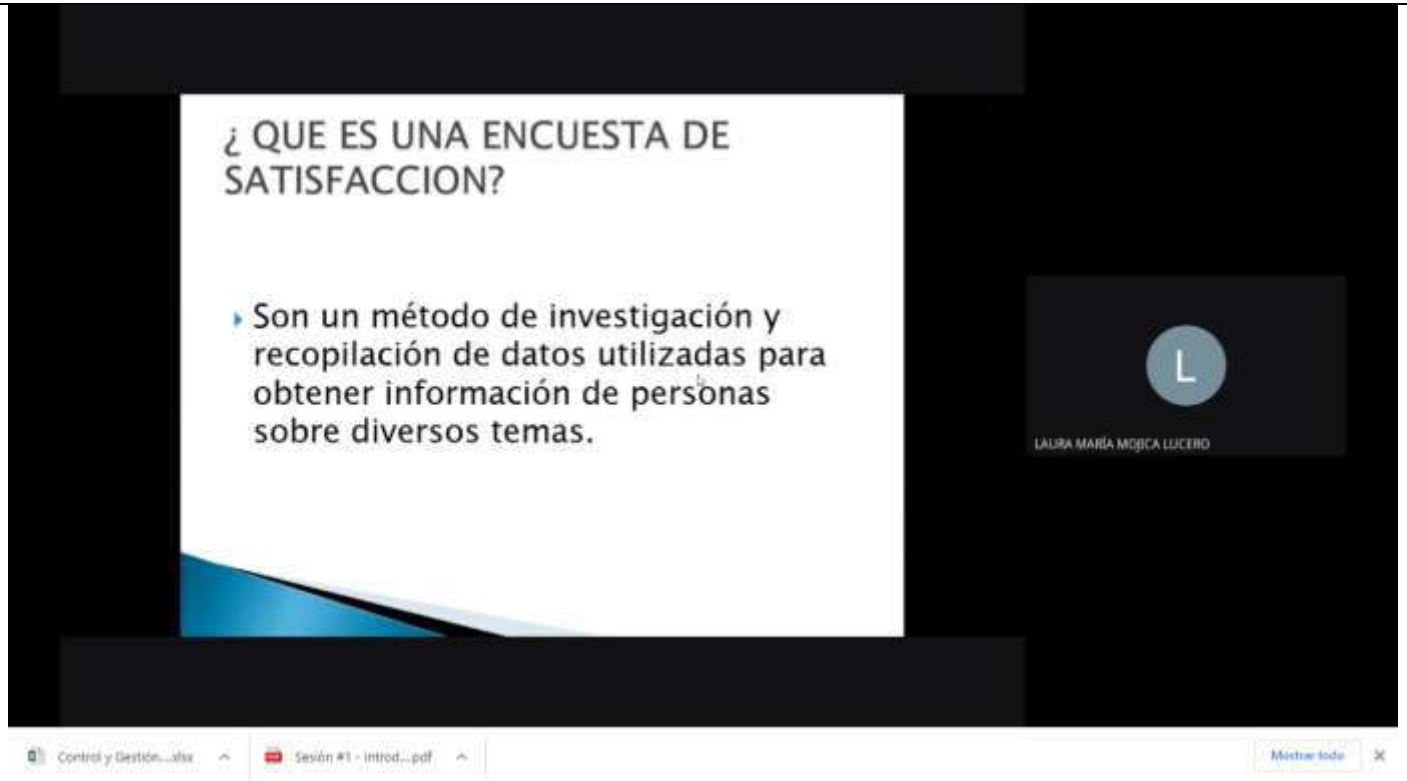
Ficha de caracterización: 69314-2143228

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

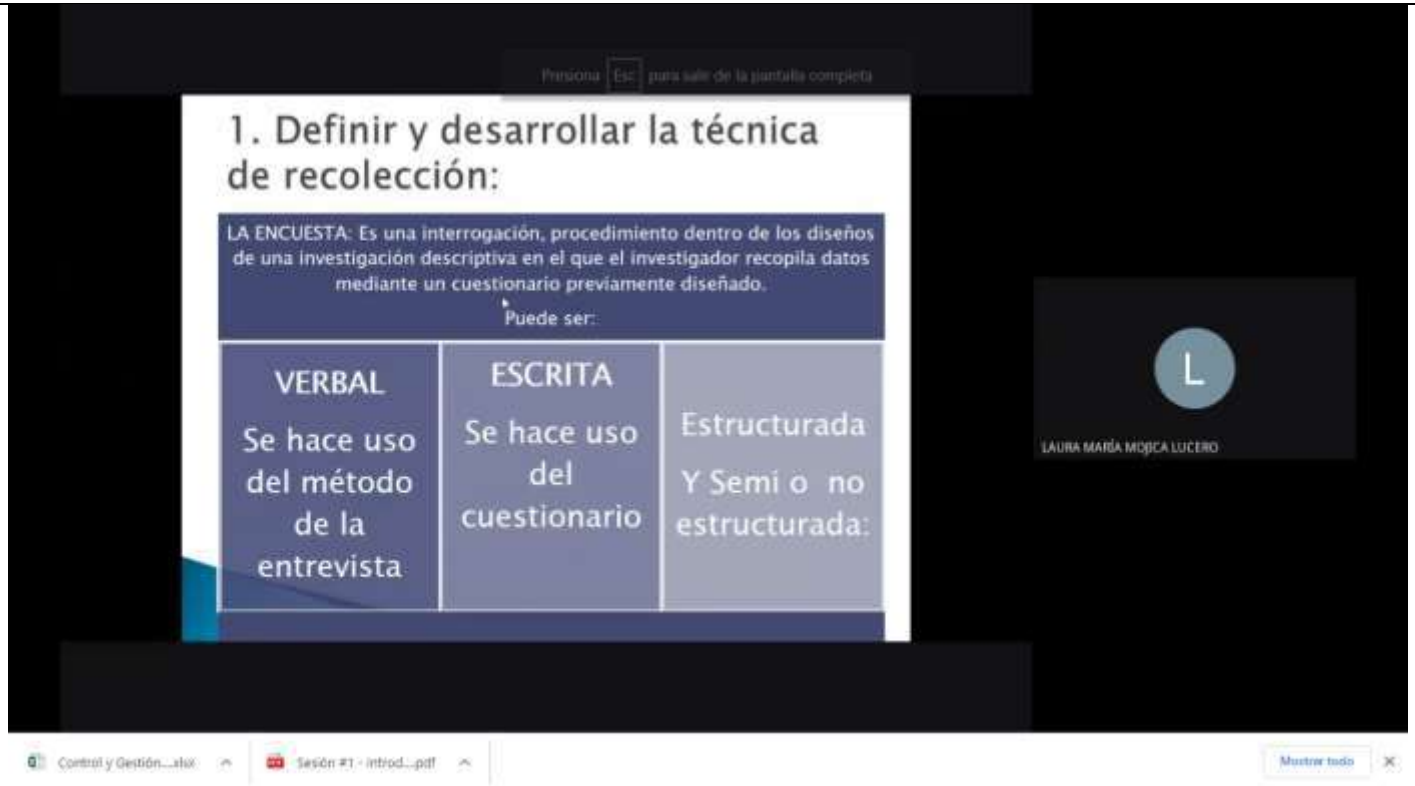
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se EXPLICAN inicios de encuesta de satisfacción como producto Se explican conceptos para inicio de protocolo de servicio Se habilita link para subir los entregables por cada una de las pymes.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

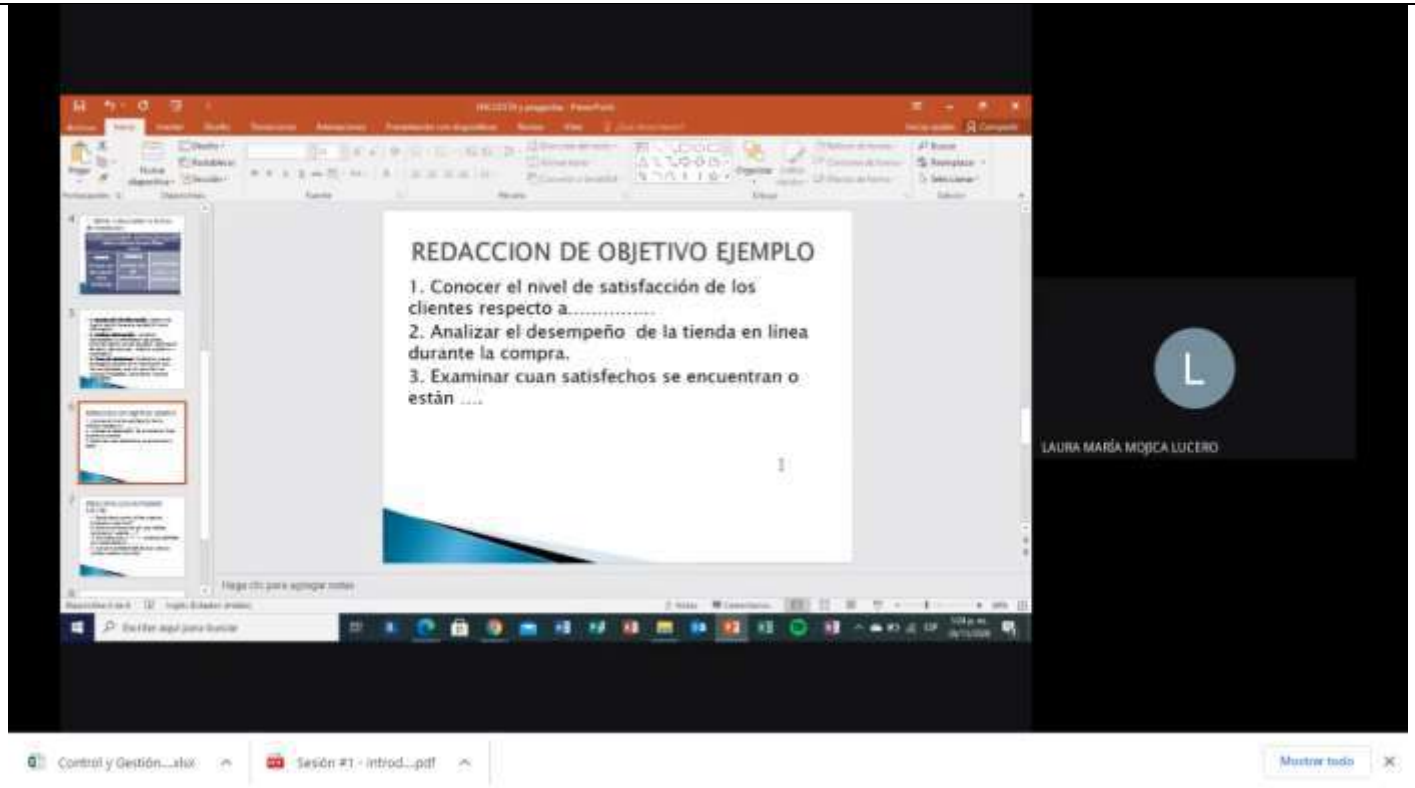
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

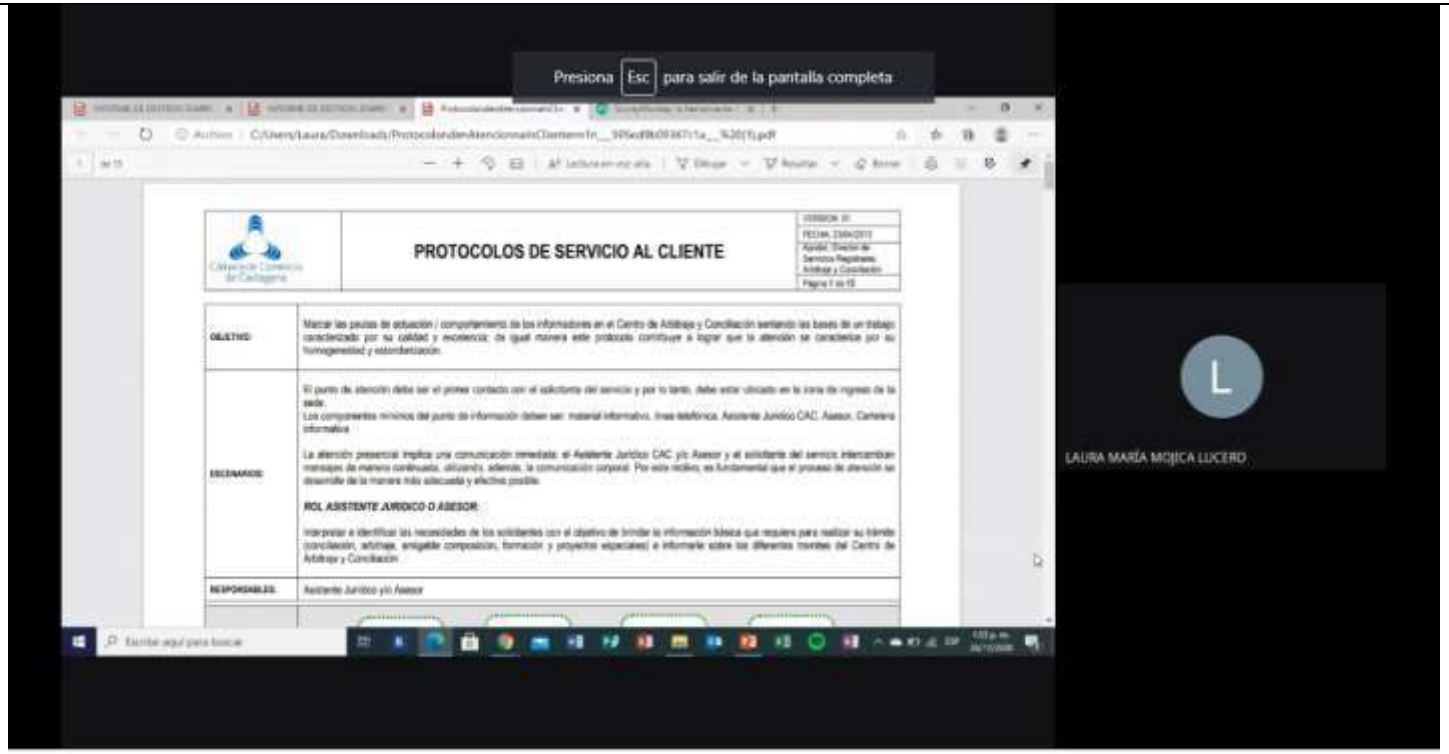
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

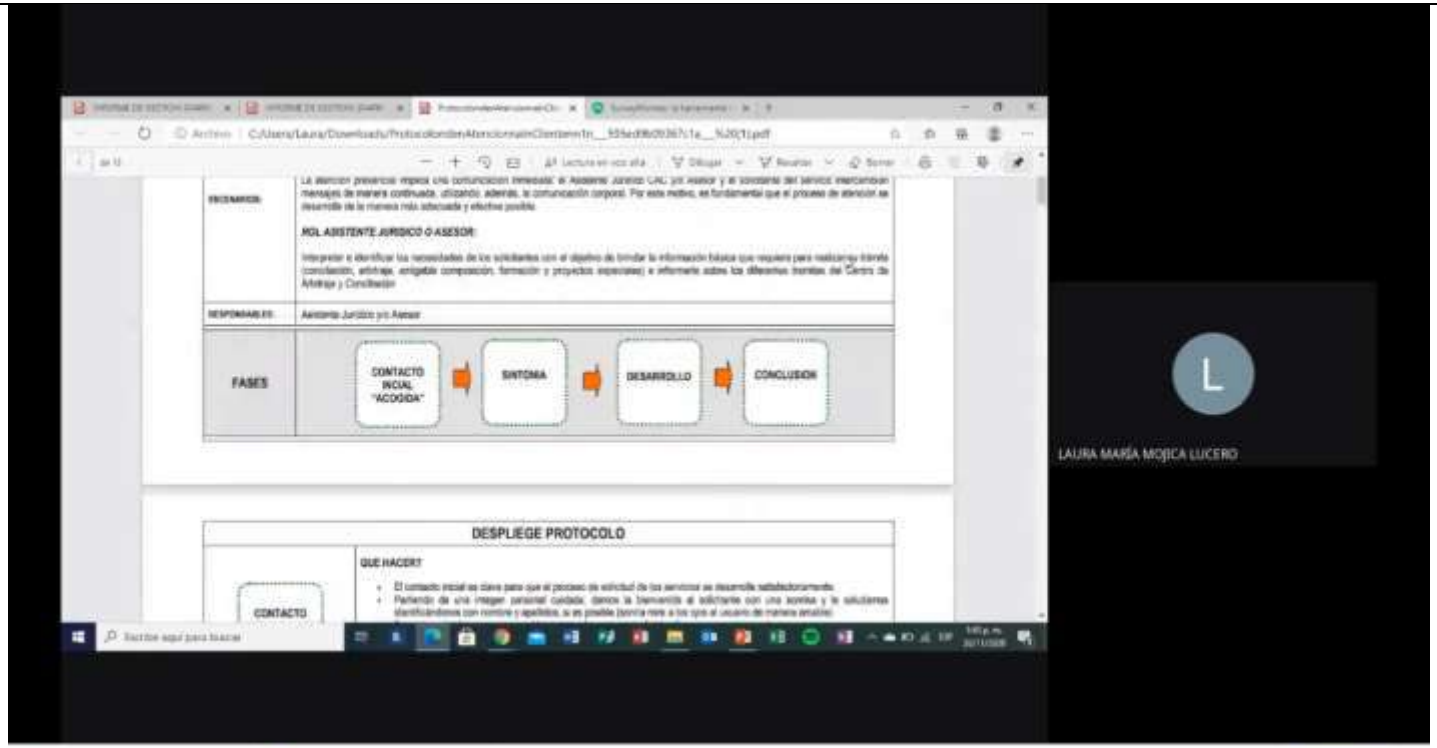
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

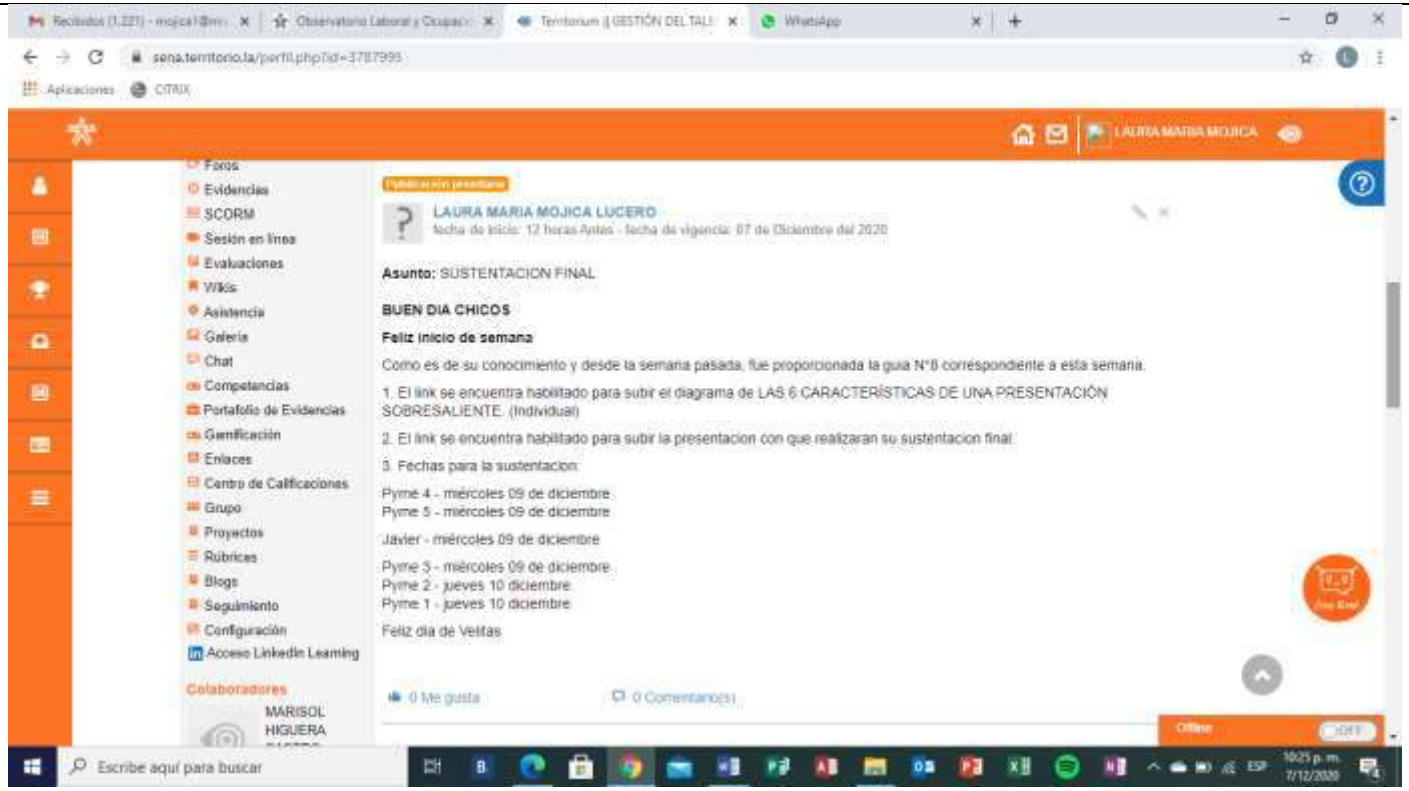
Fecha: 07/12/2020

Instructor: Laura Mojica

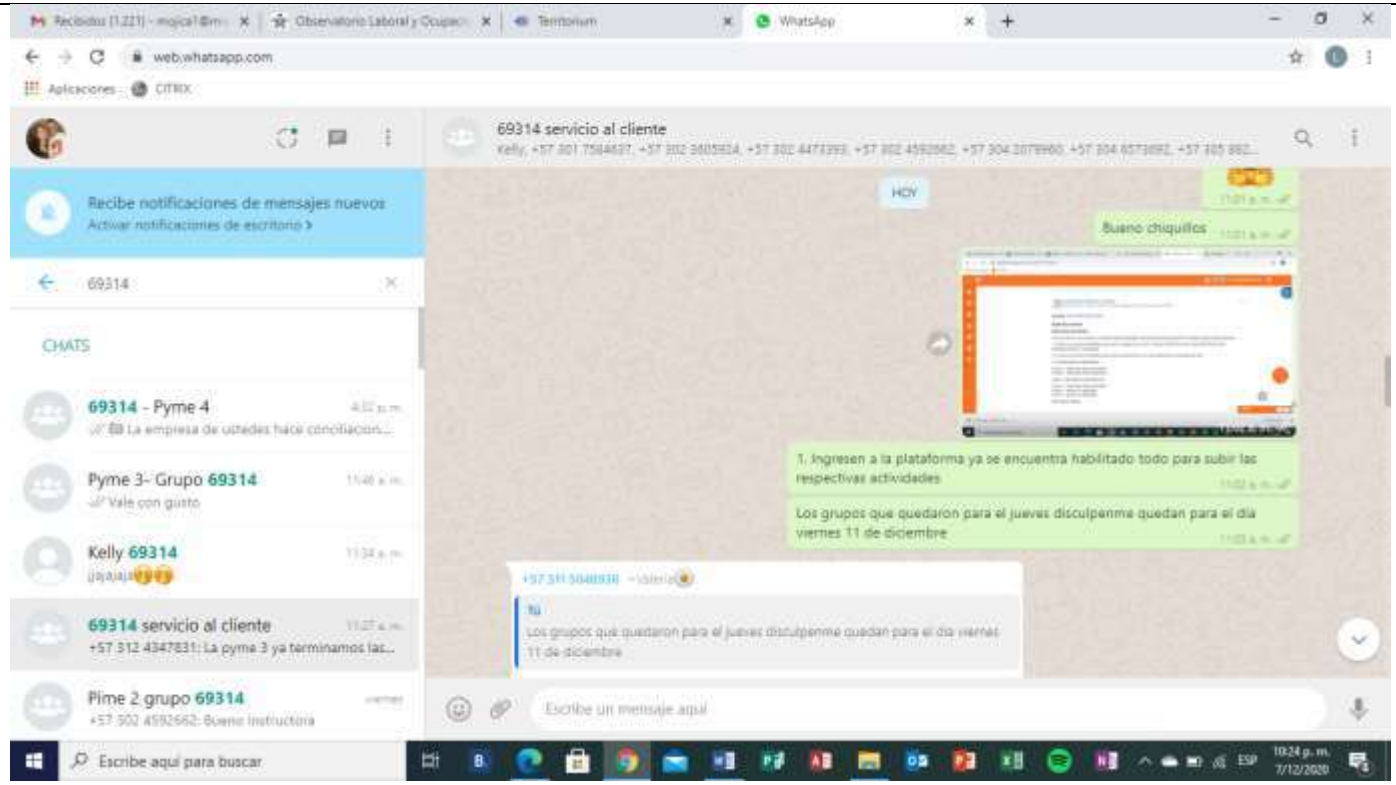
Ficha de caracterización: 69314-2143228

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

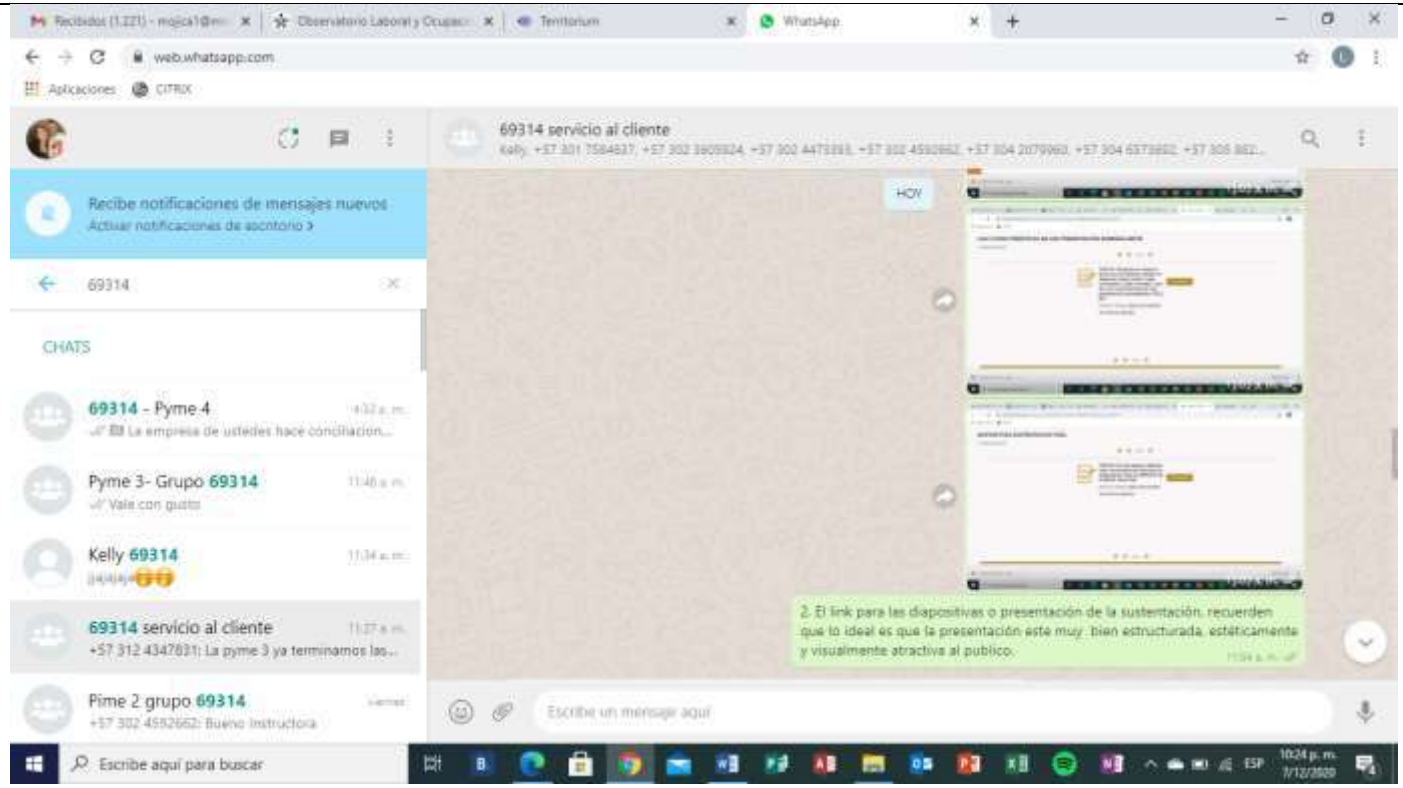
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la actividad a desarrollar Se realiza anuncio por territorium de la actividad a desarrollar Se habilita link para que los aprendices suban evidencia de la PRESENTACION SUSTENTACION FINAL DE TODOS LOS PRODUCTOS DE SERVICIO AL CLIENTE – ADEMAS DE NORMATIVIDAD PARA LA SUSTENTACION. Se habilita link para que los aprendices suban evidencia de la lectura LAS 6 CARACTERÍSTICAS DE UNA PRESENTACIÓN	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

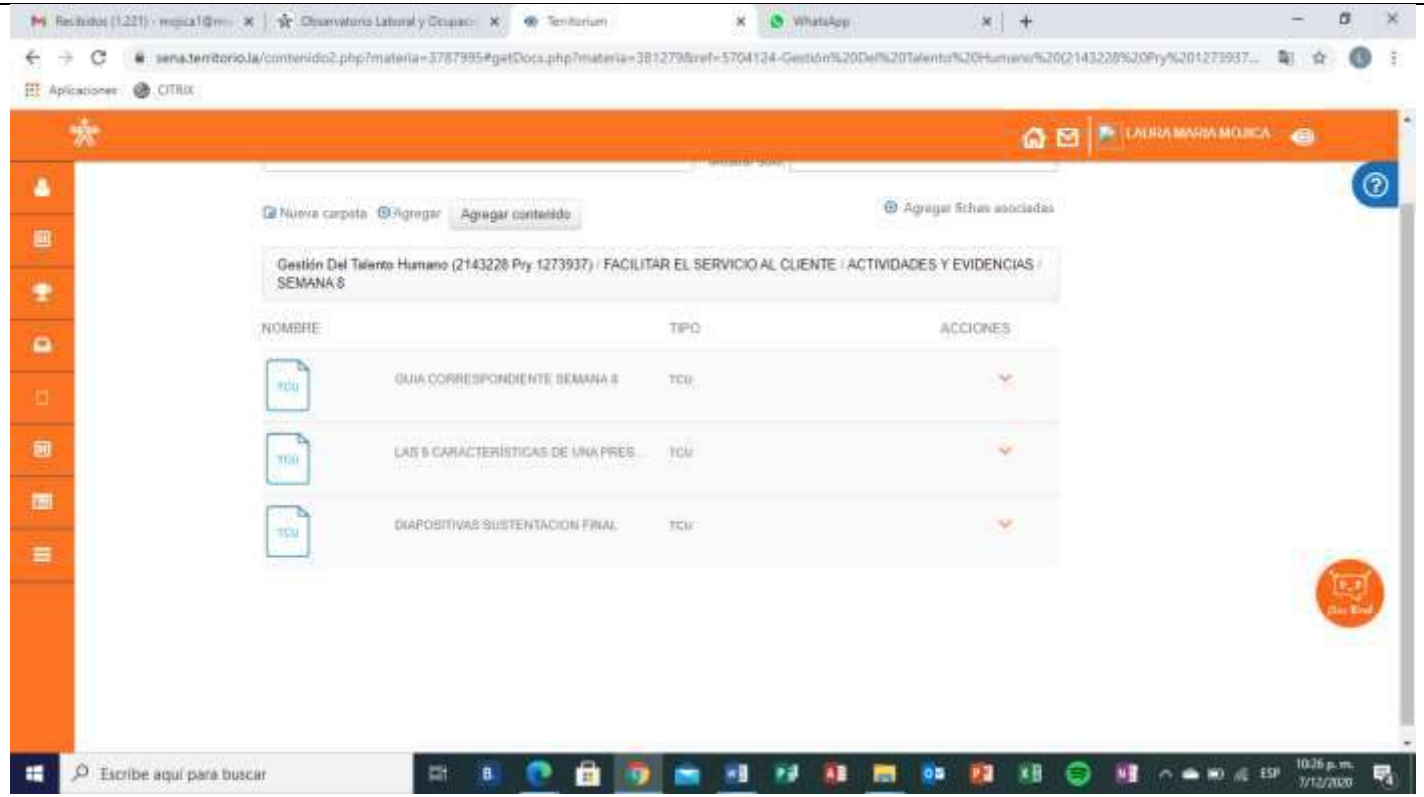
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



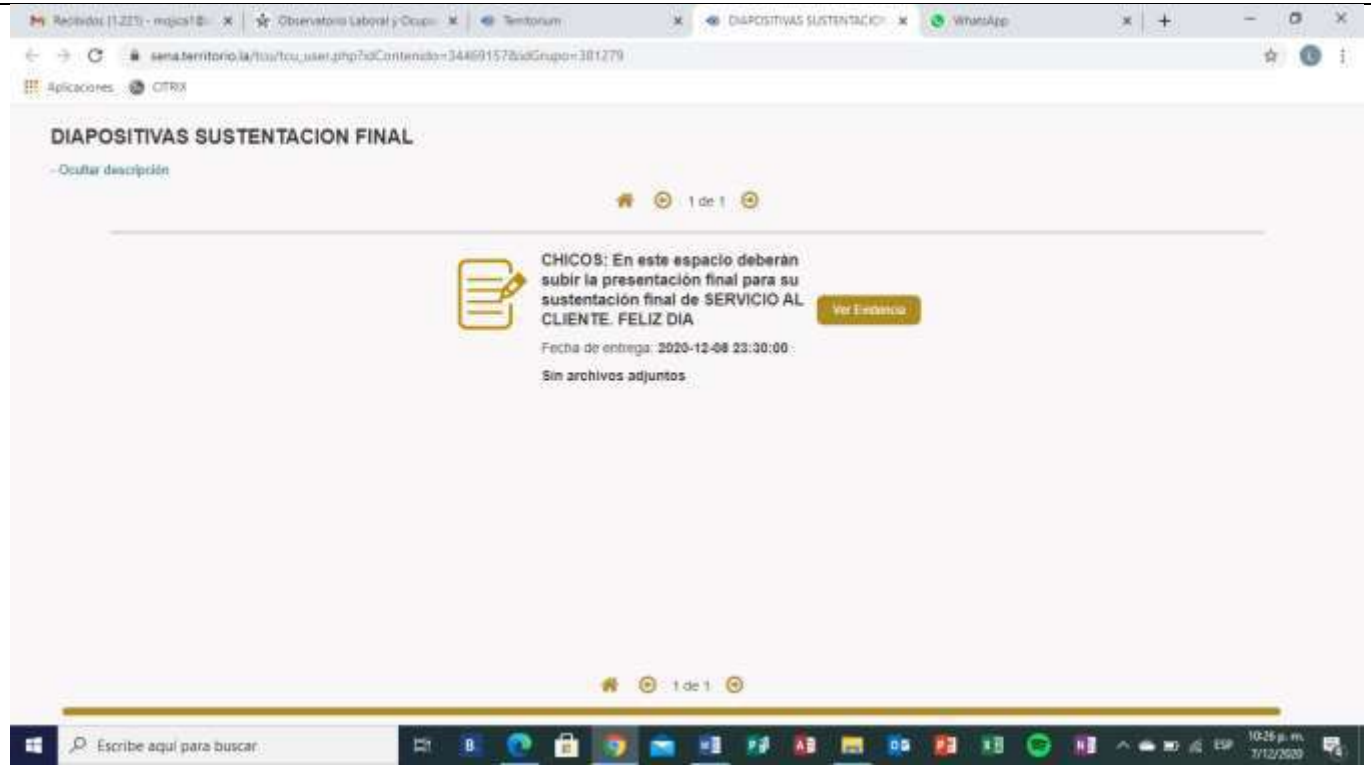
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



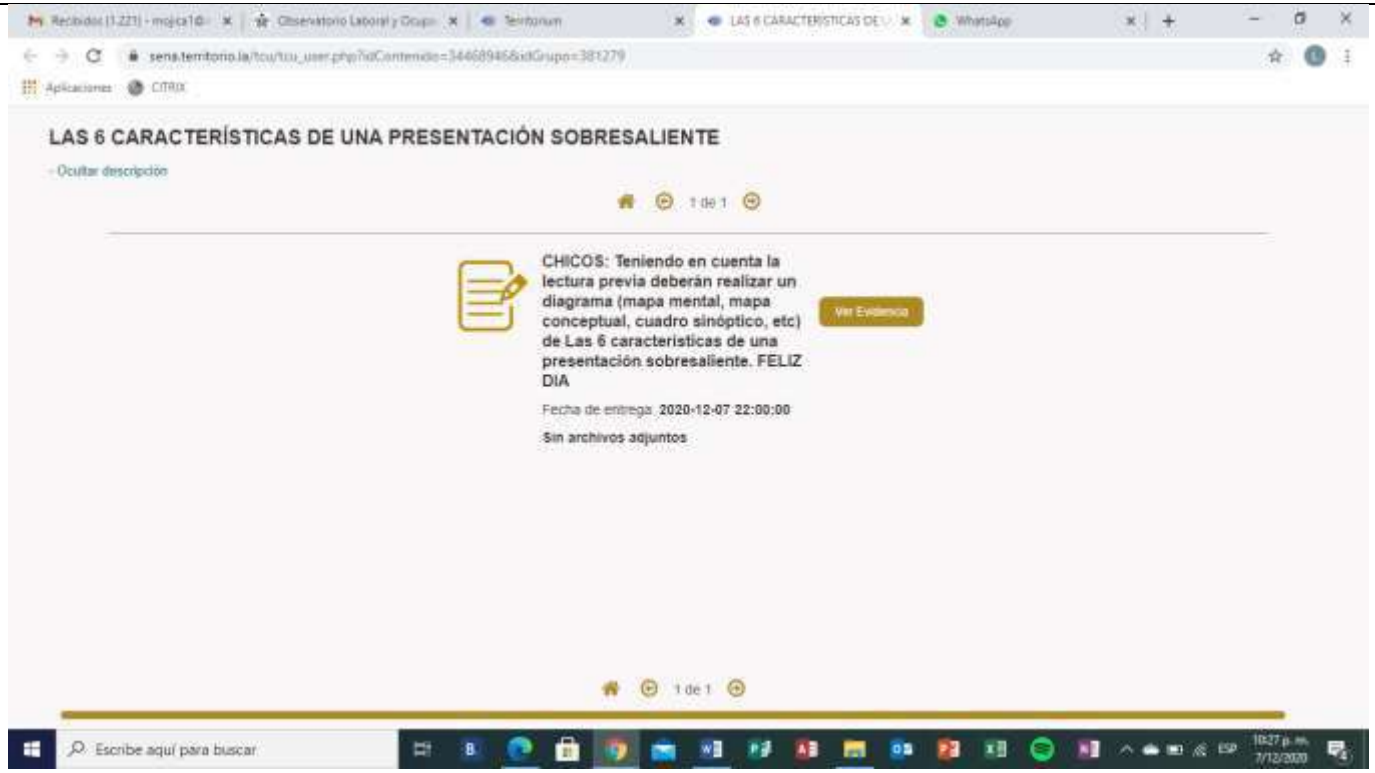
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

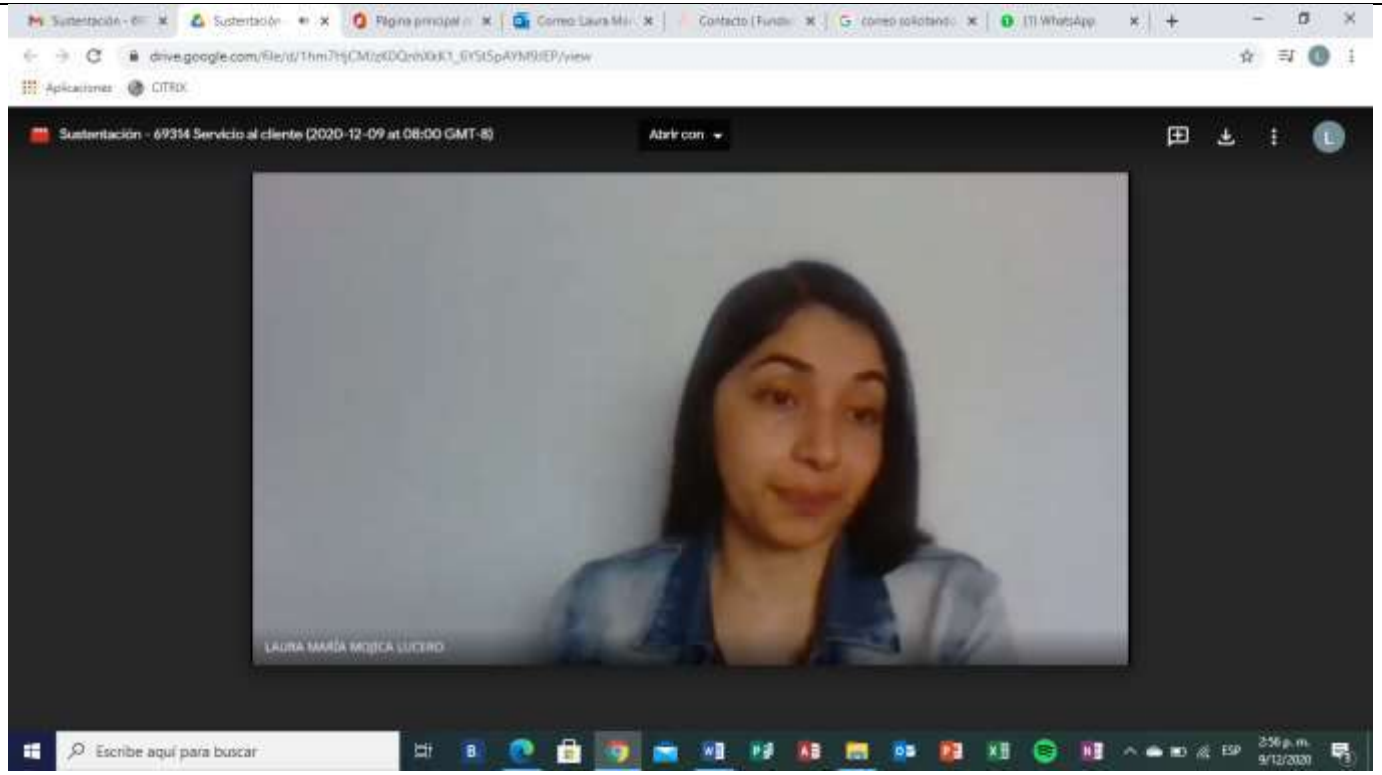
Fecha: 09/12/2020

Instructor: Laura Mojica

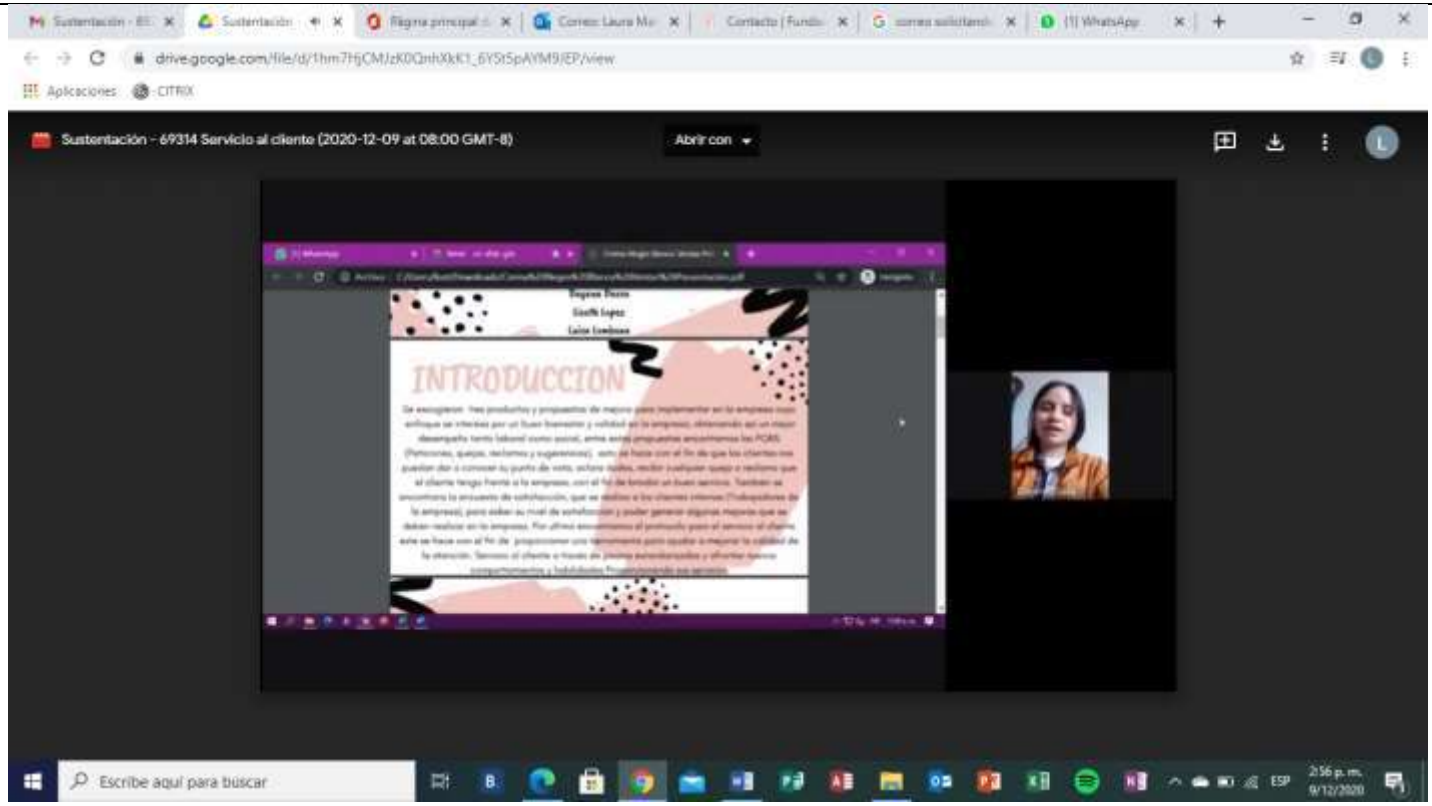
Ficha de caracterización: 69314-2143228

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

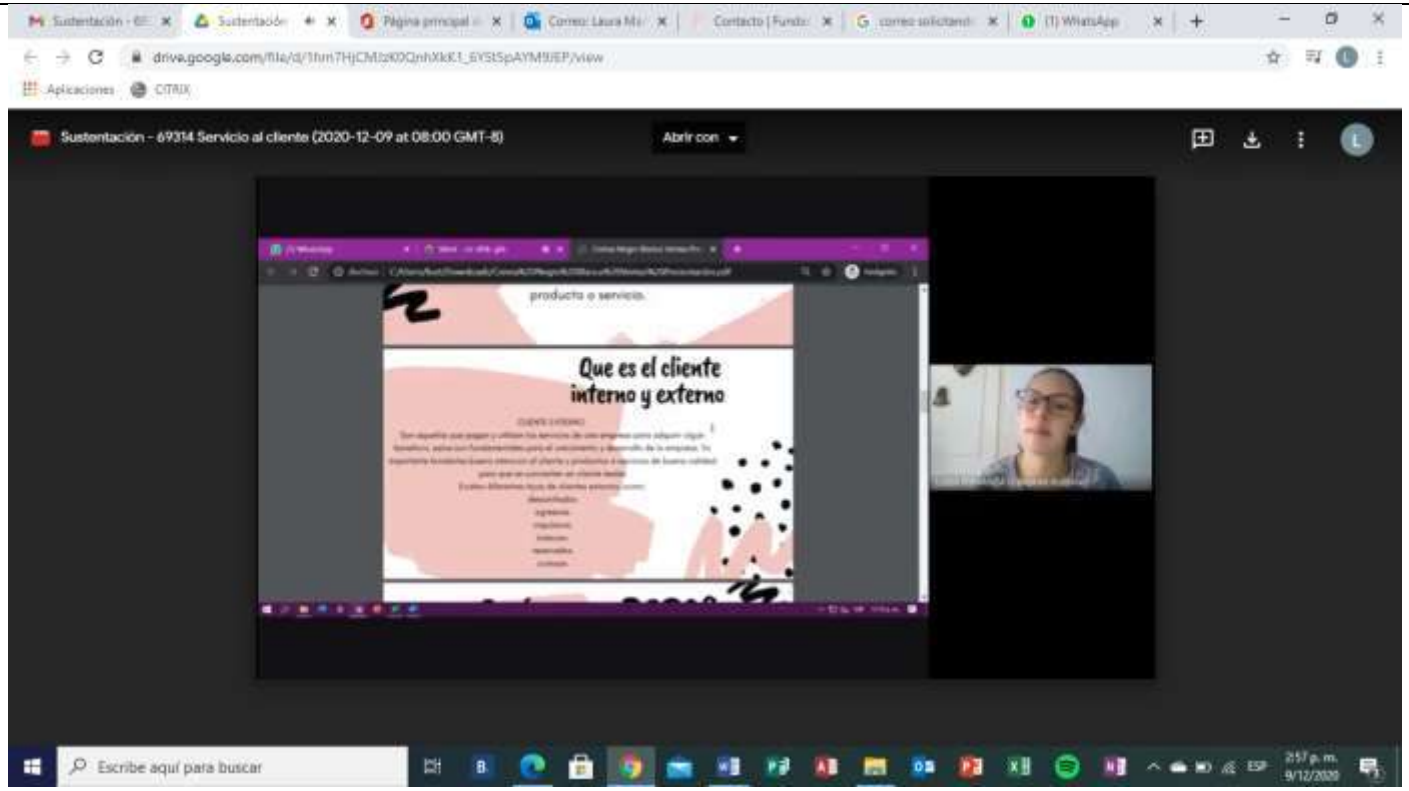
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Sustentación final de los entregables por parte de la pyme 1 y pyme 2. PRESENTACION SUSTENTACION FINAL DE TODOS LOS PRODUCTOS DE SERVICIO AL CLIENTE – ADEMAS DE NORMATIVIDAD PARA LA SUSTENTACION.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

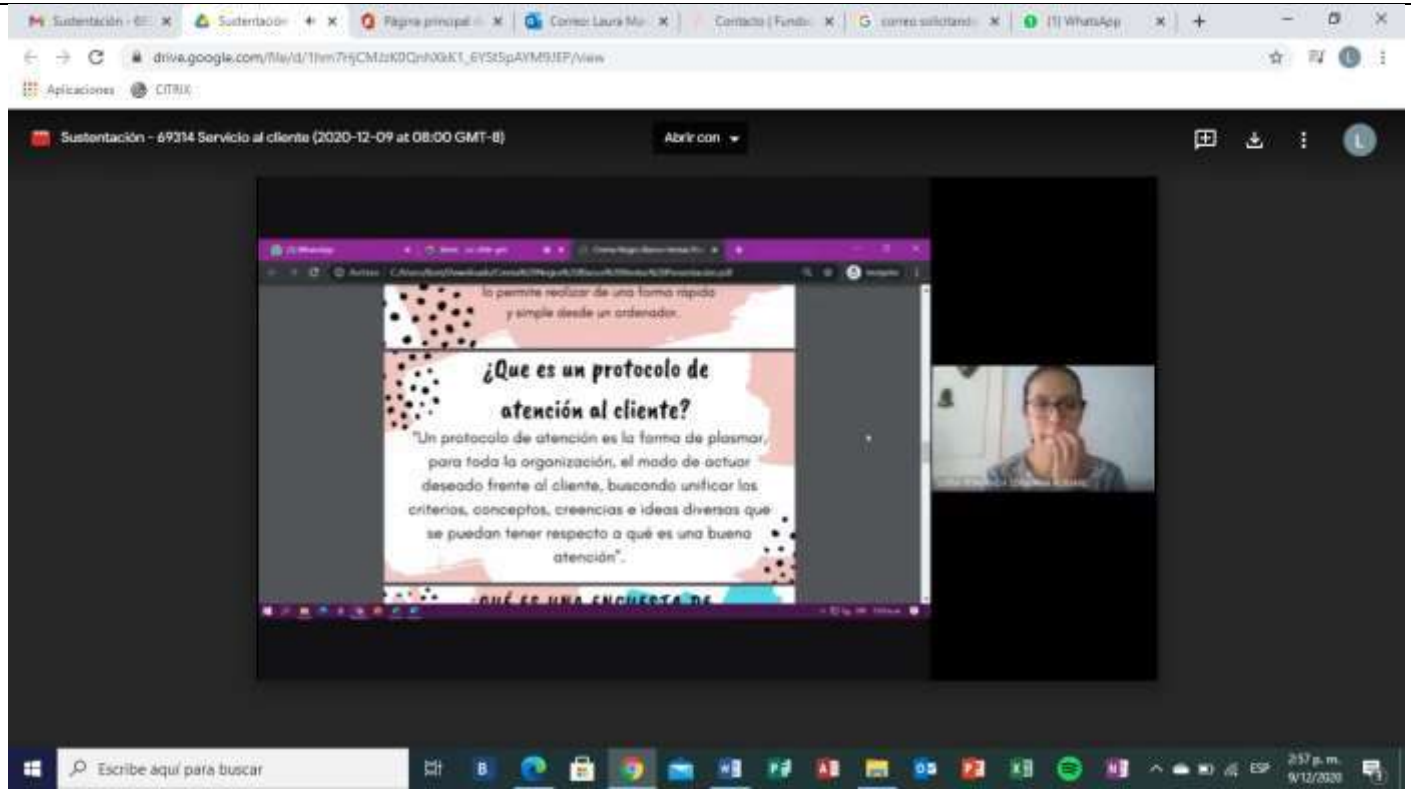
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

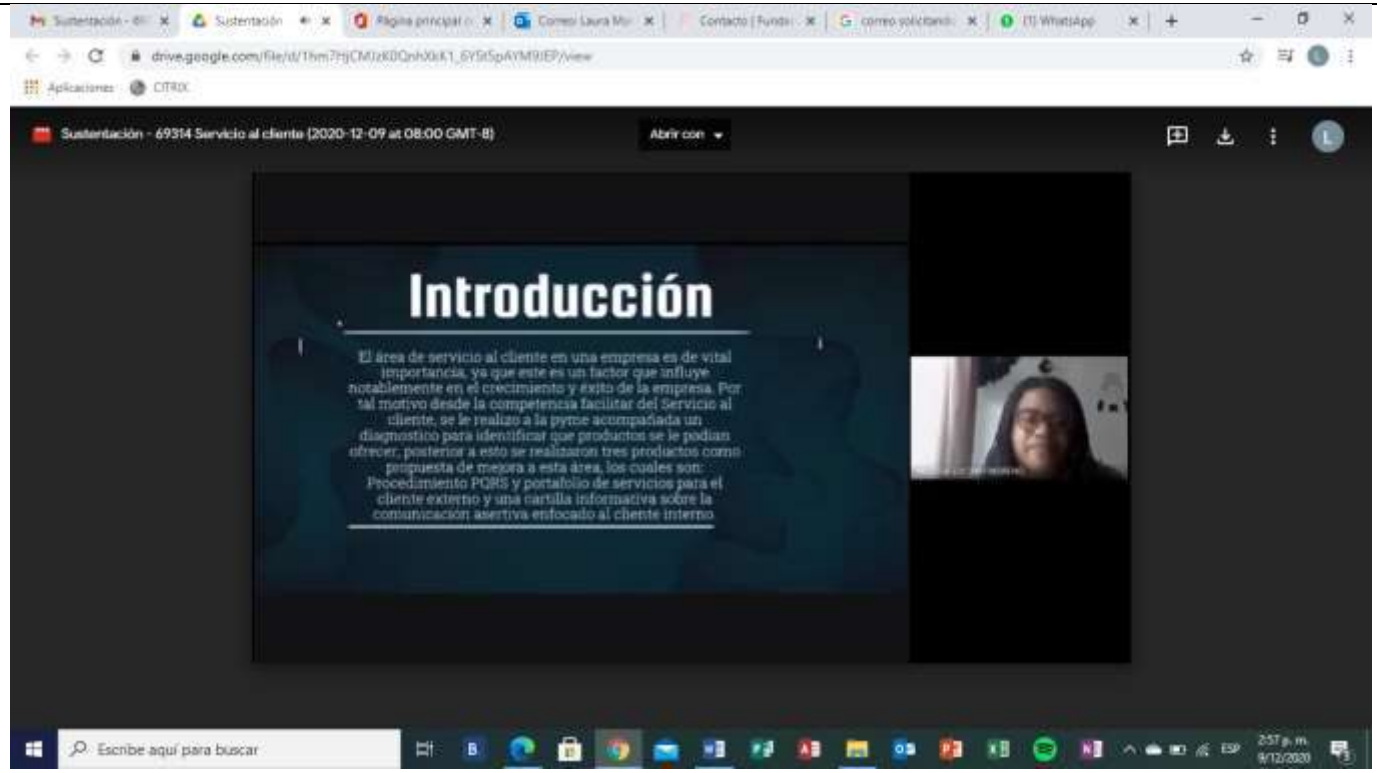
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

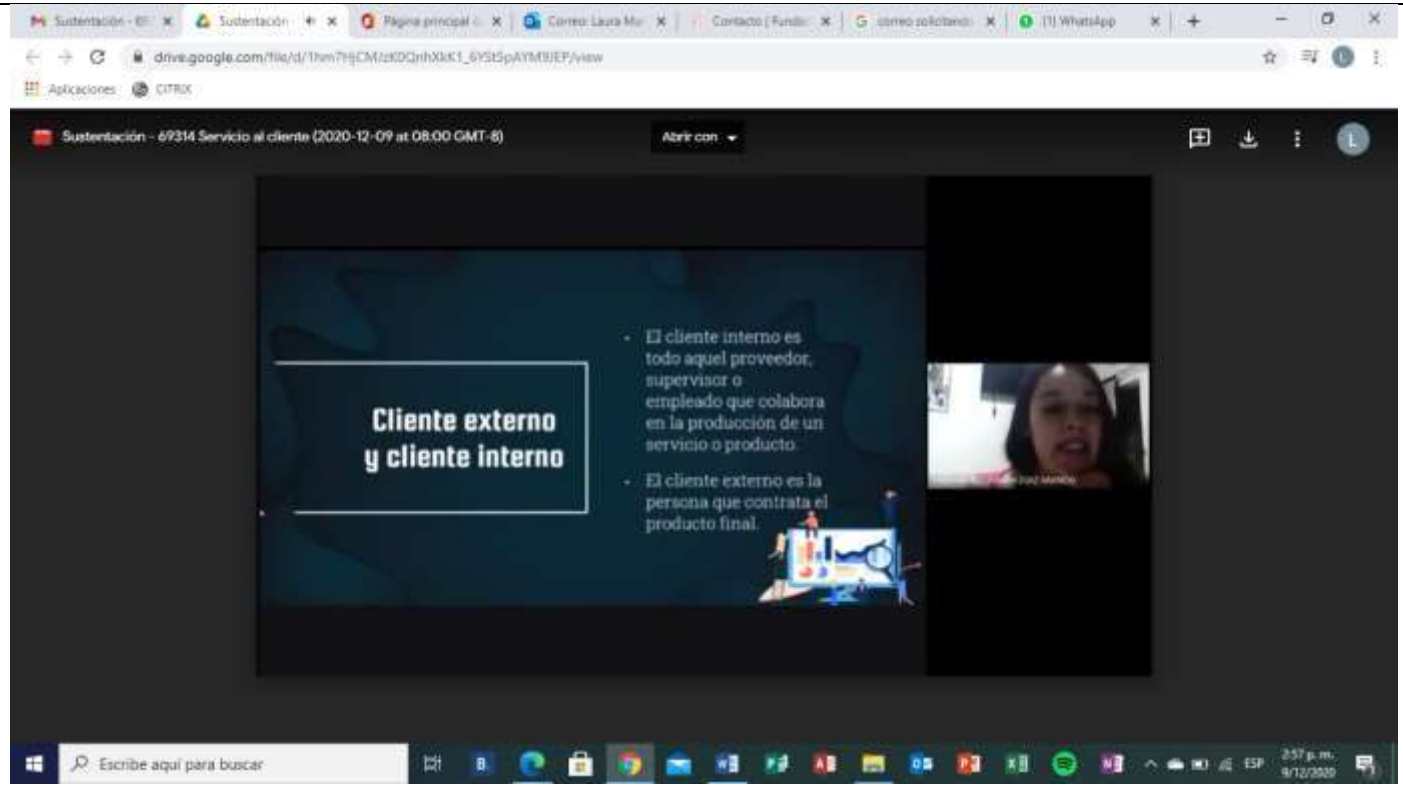
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

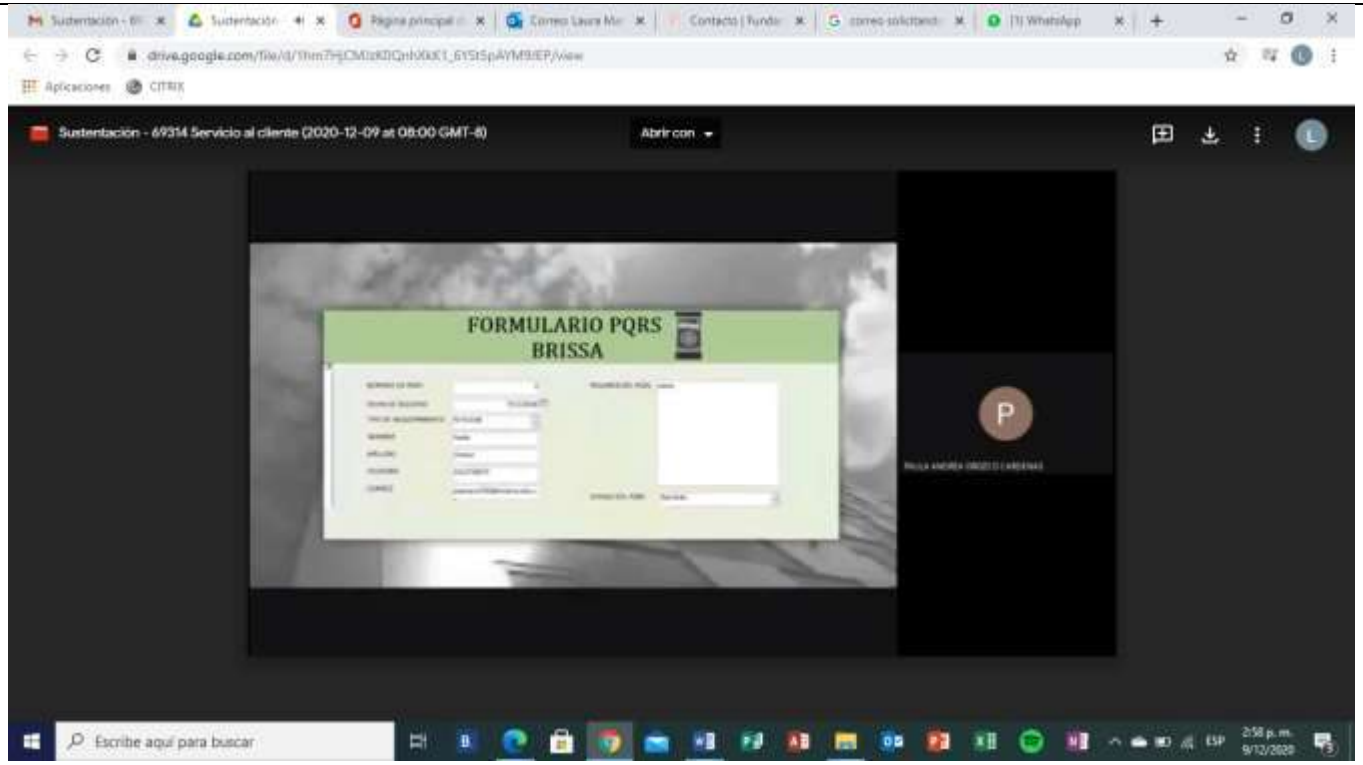
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

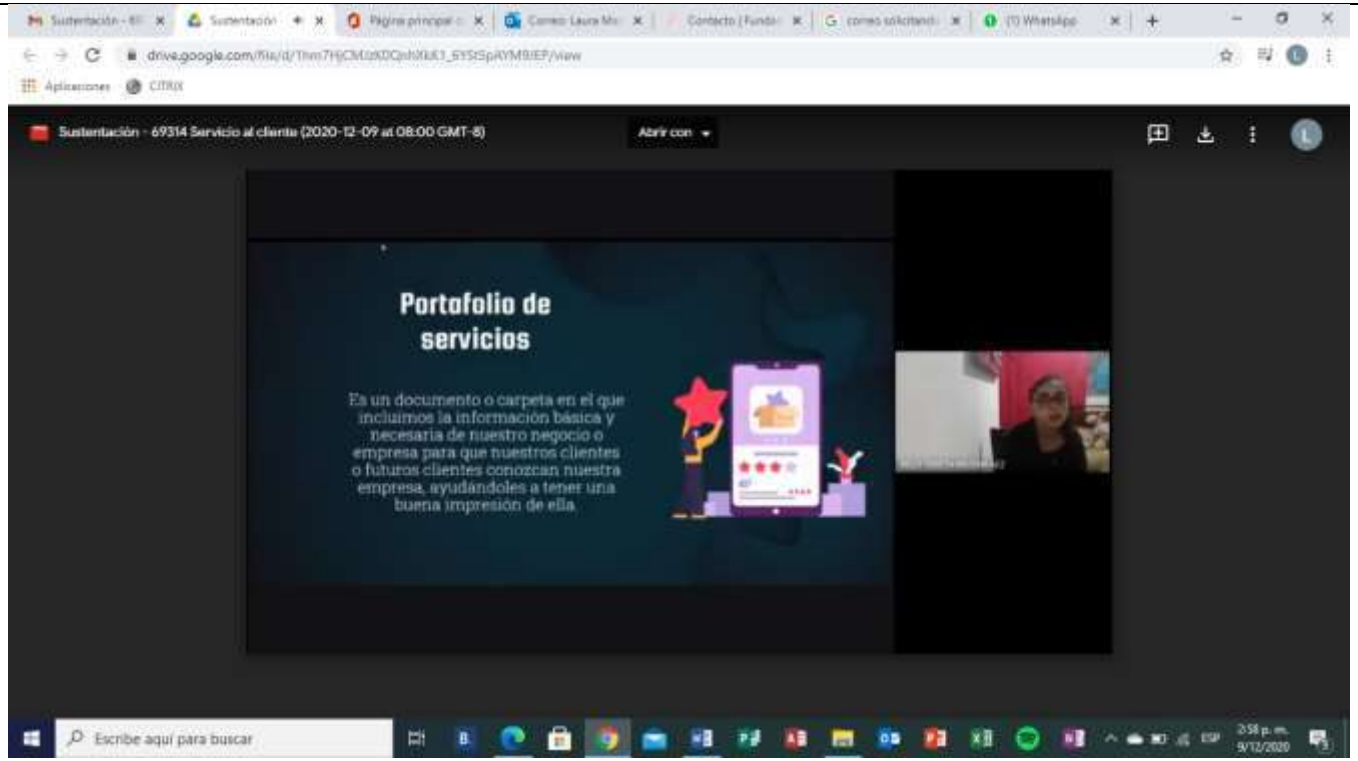
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

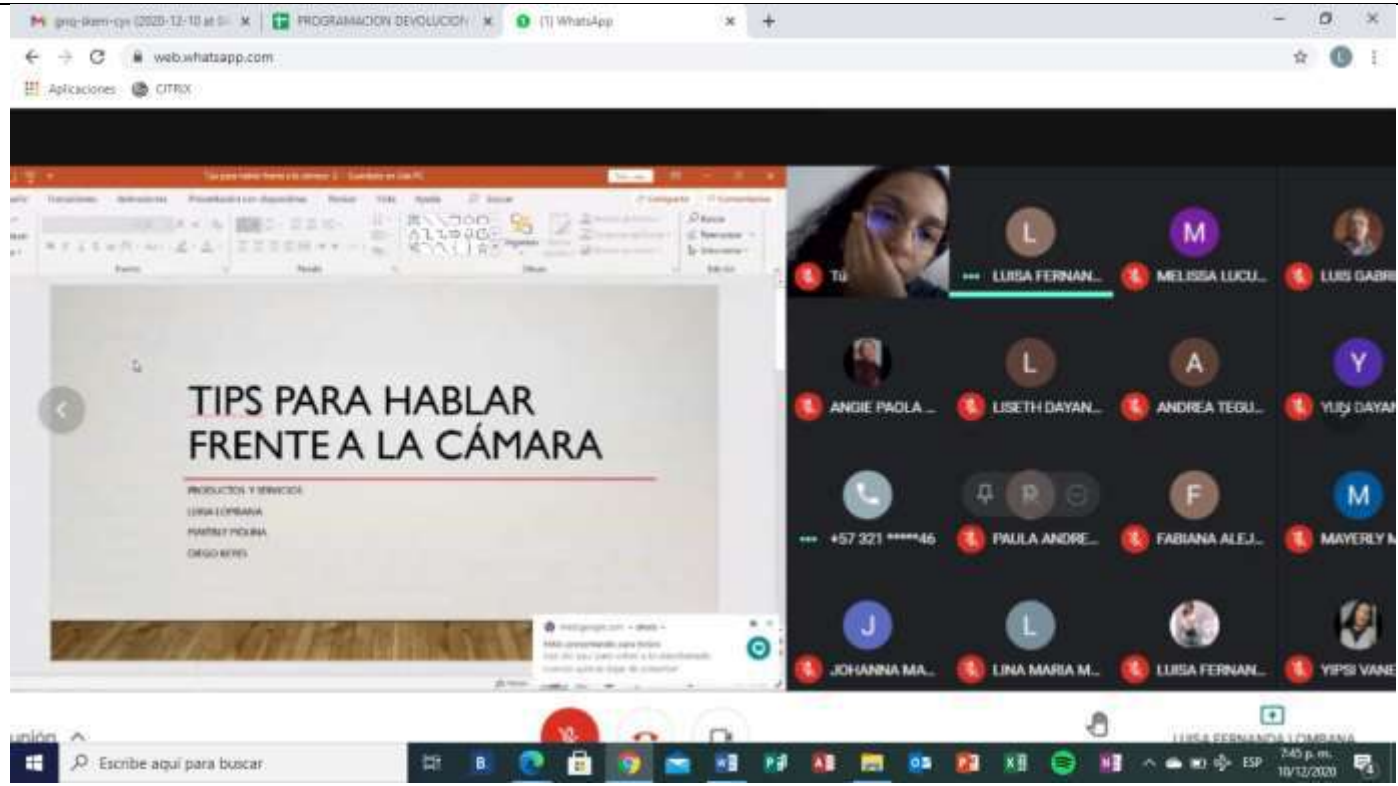
Fecha: 10/12/2020

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.

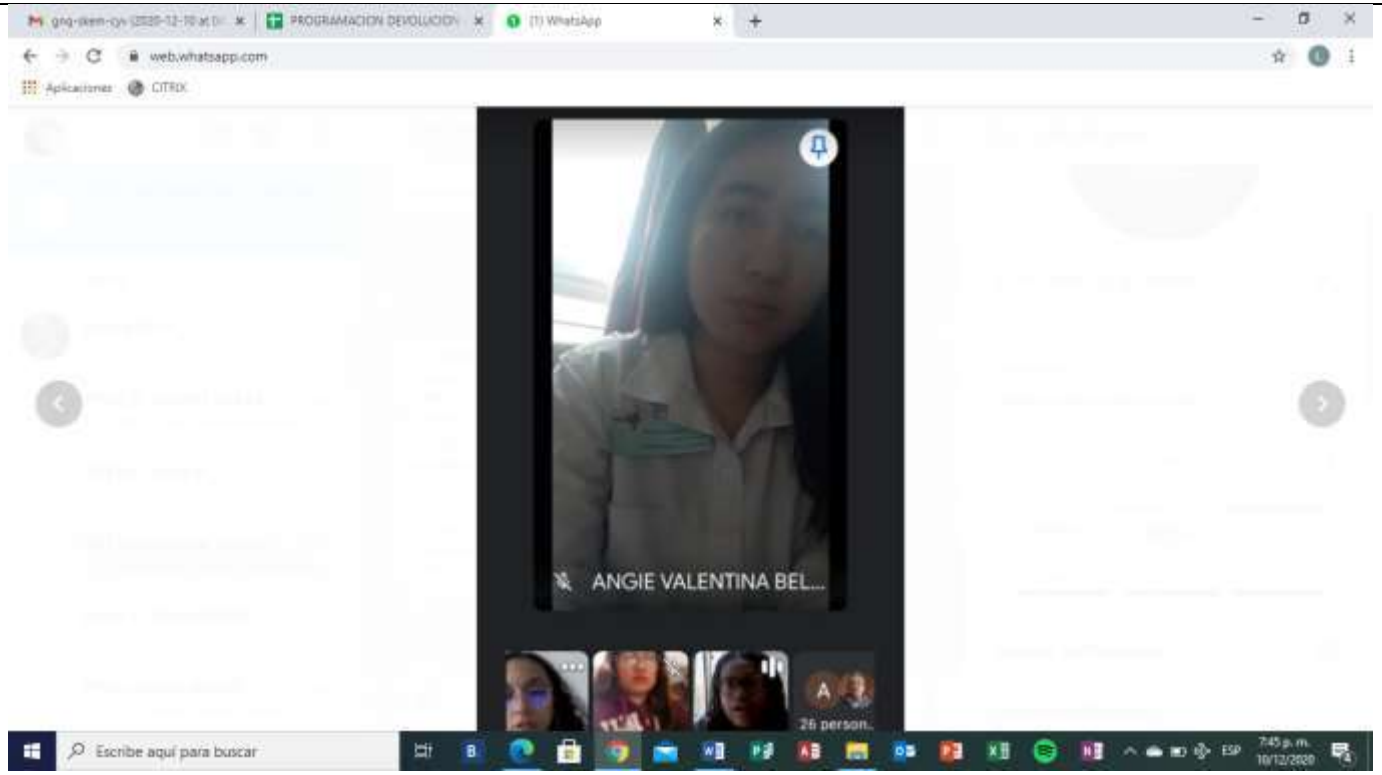
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Sesión en empresa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



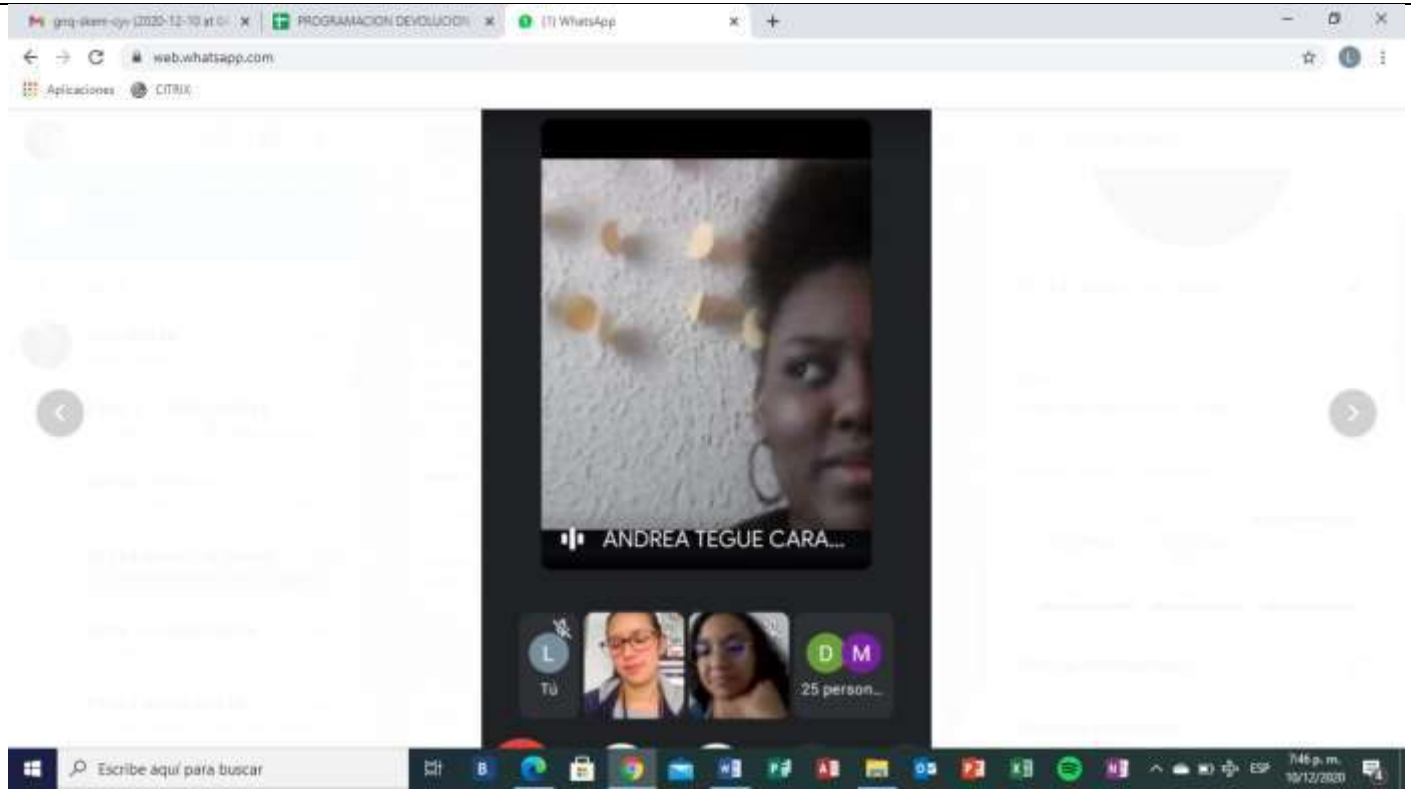
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

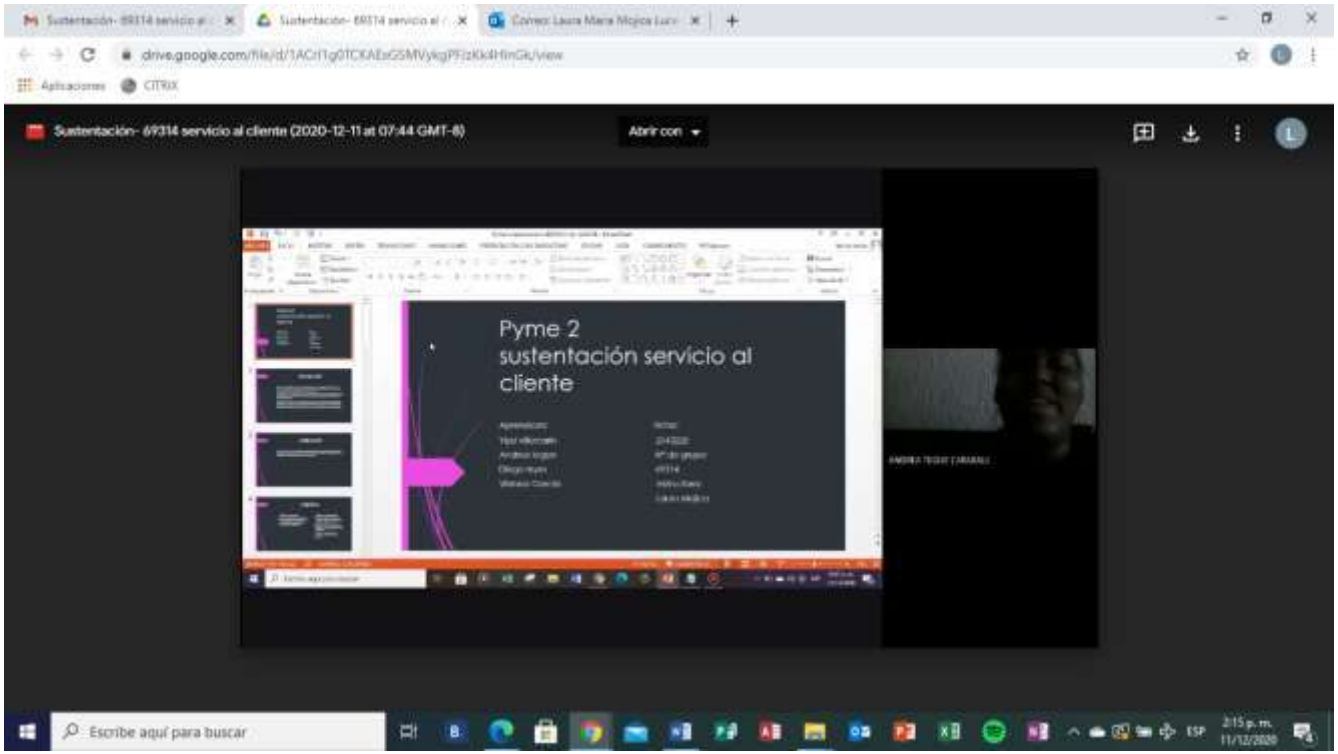
Fecha: 11/12/2020

Instructor: Laura Mojica

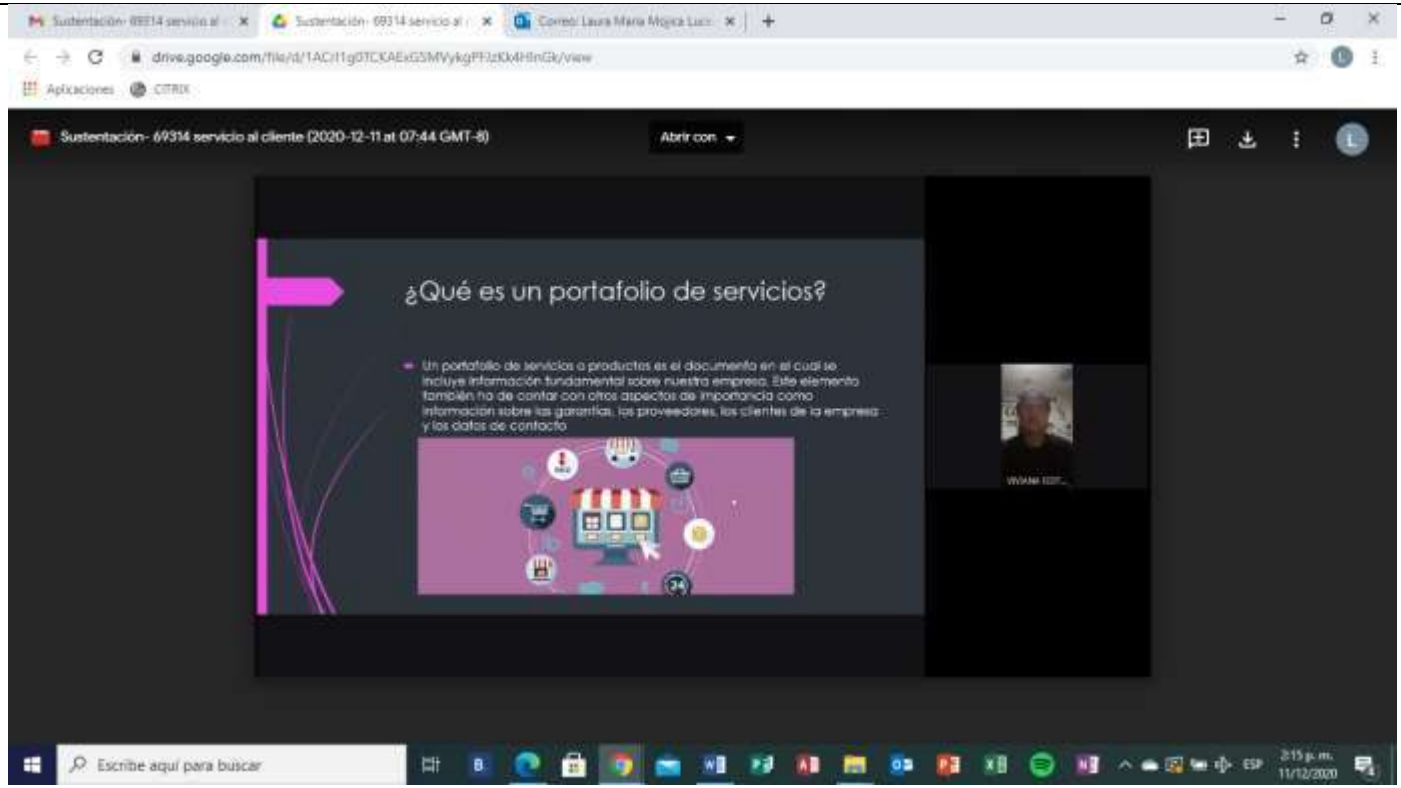
Ficha de caracterización: 69314-2143228

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

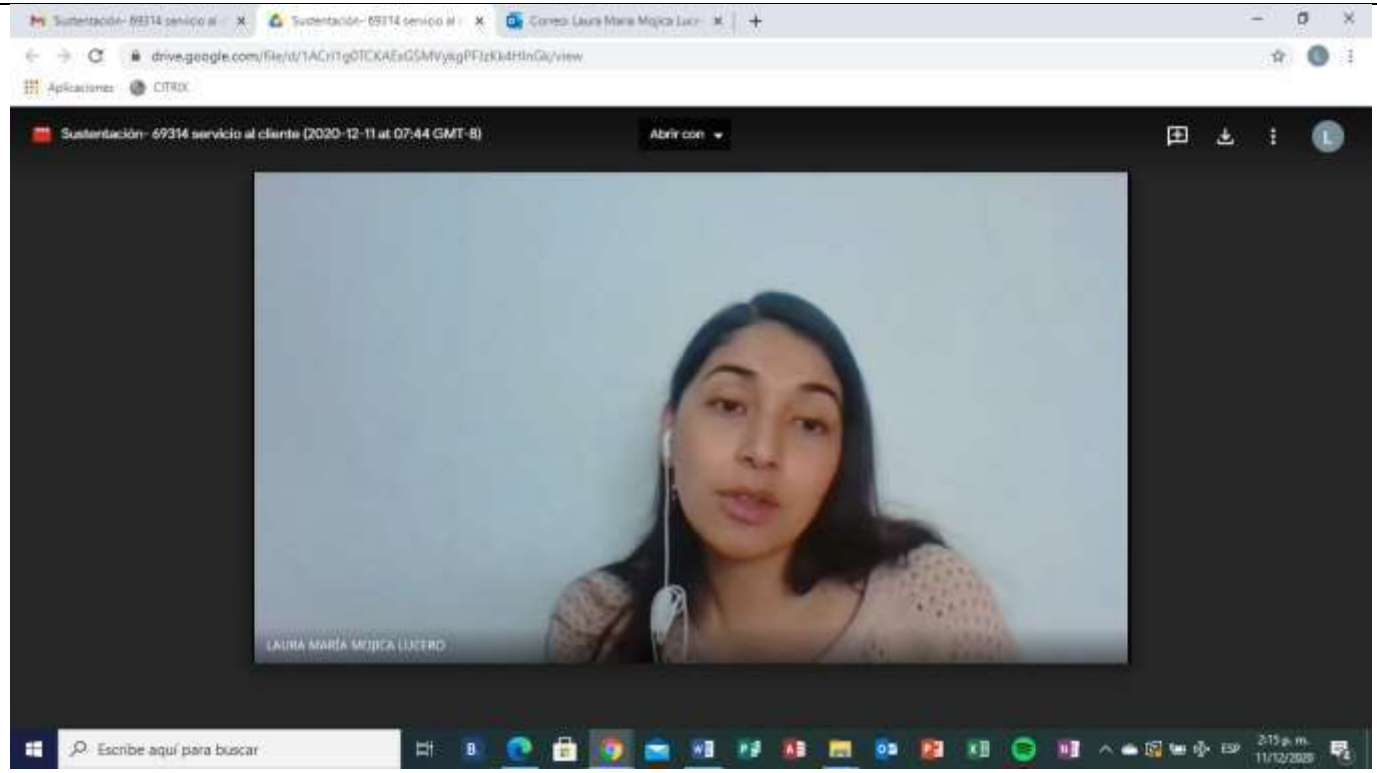
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Sustentación final de los entregables por parte de la pyme 4 y pyme 5 y 3 PRESENTACION SUSTENTACION FINAL DE TODOS LOS PRODUCTOS DE SERVICIO AL CLIENTE – ADEMAS DE NORMATIVIDAD PARA LA SUSTENTACION.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

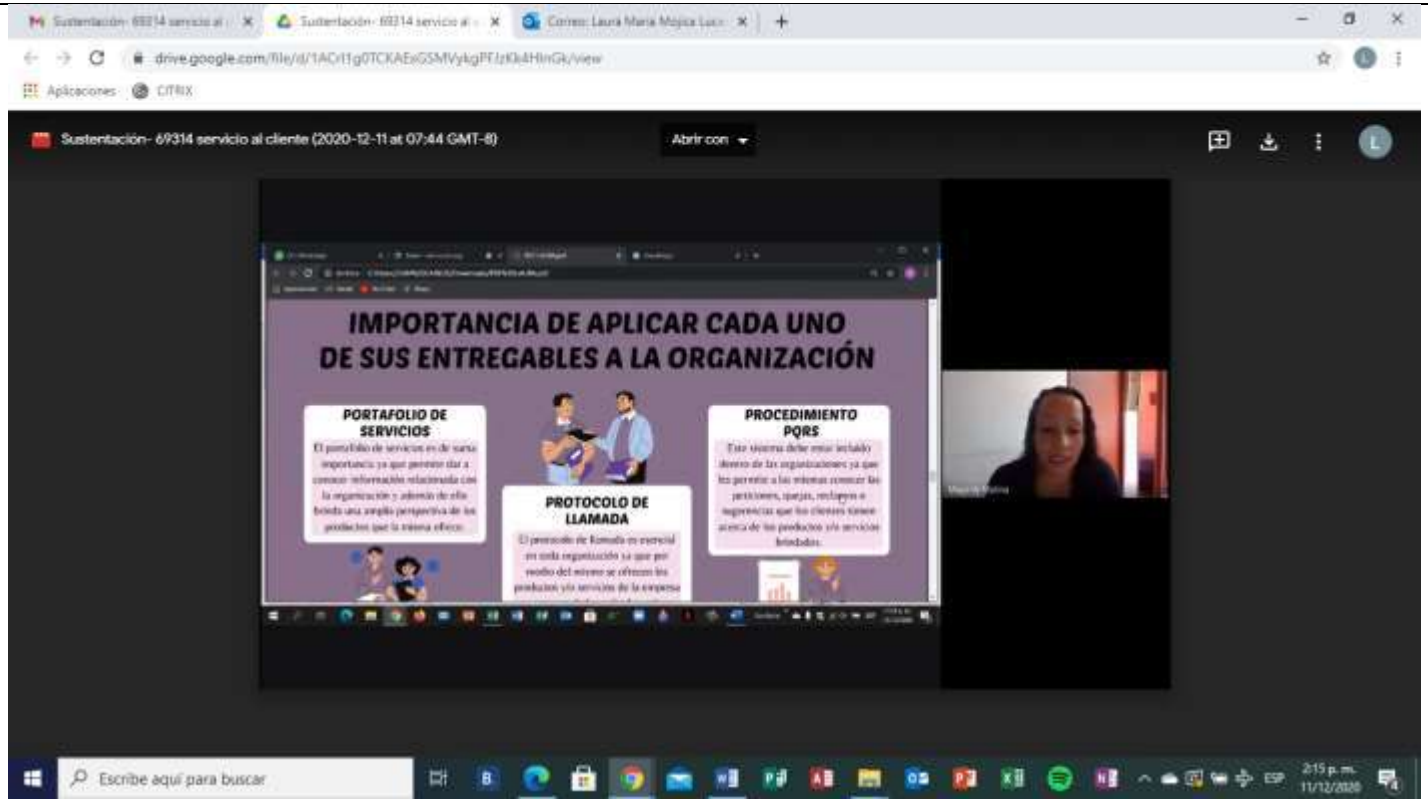
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



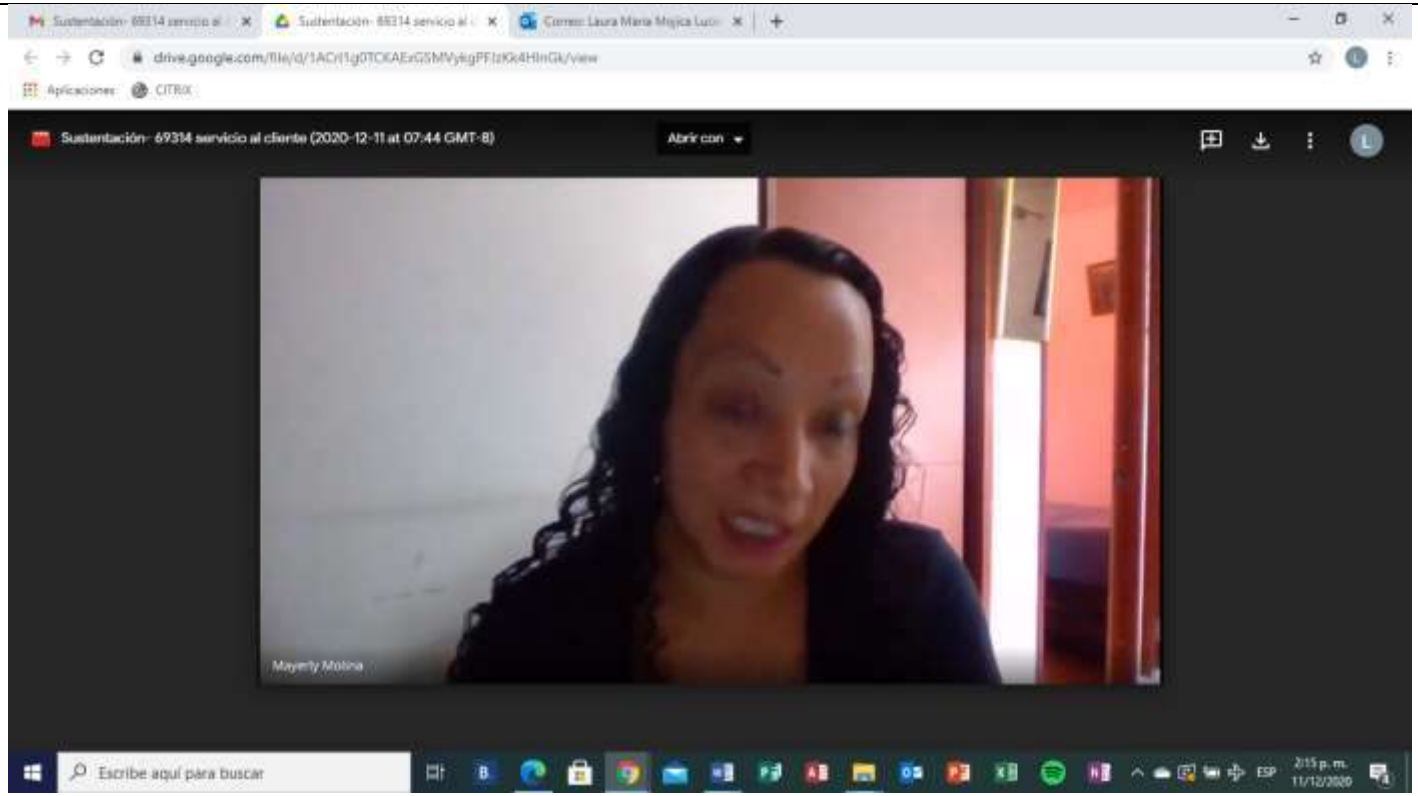
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

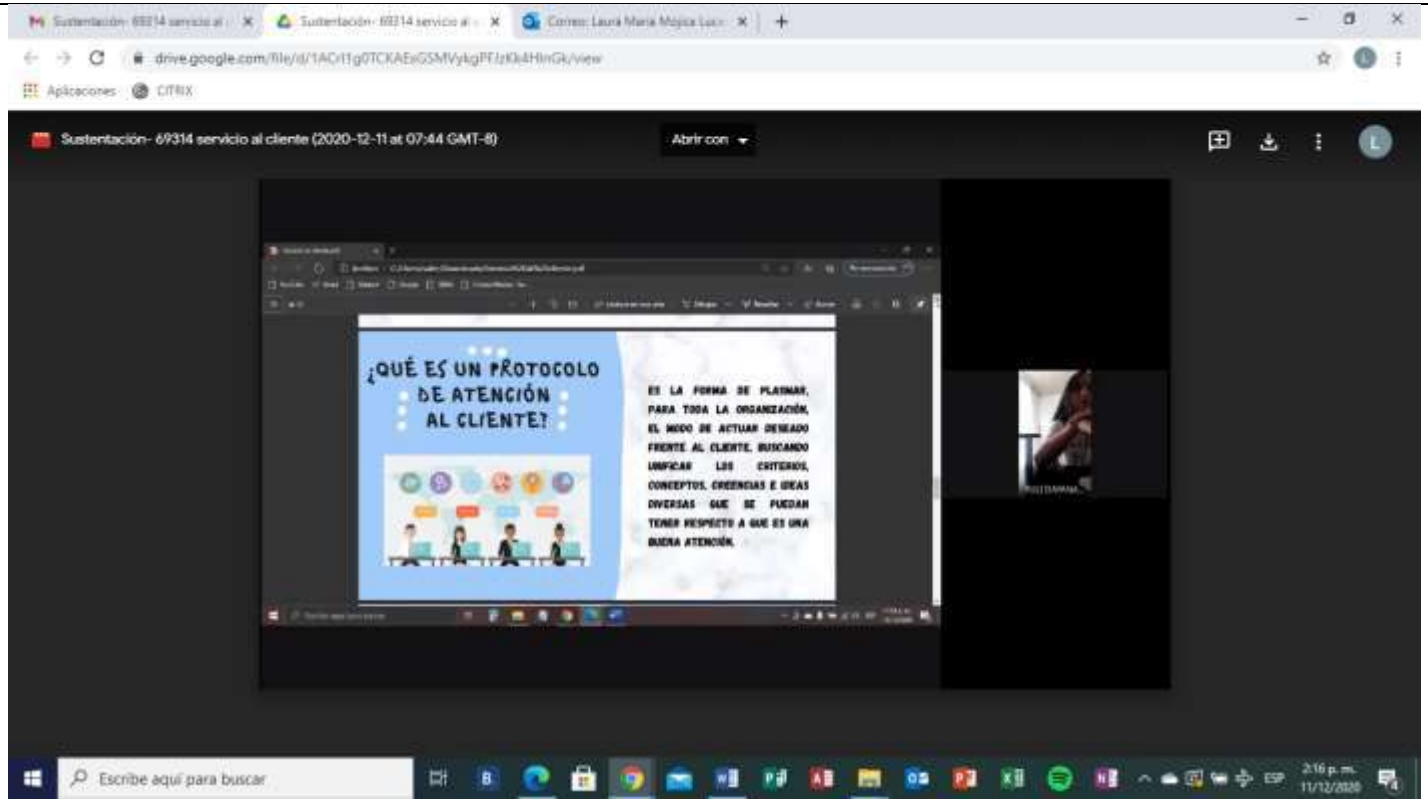
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

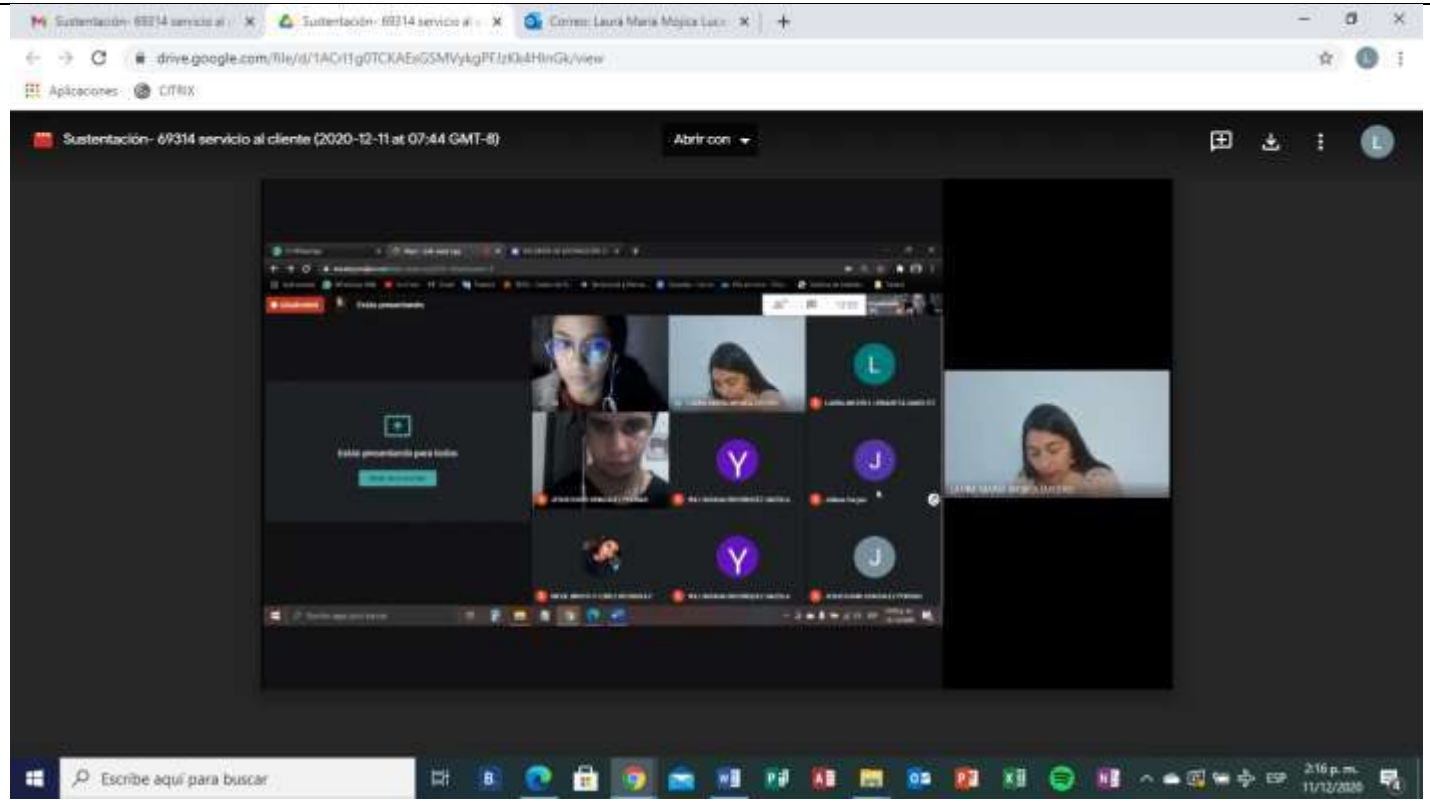
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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		

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

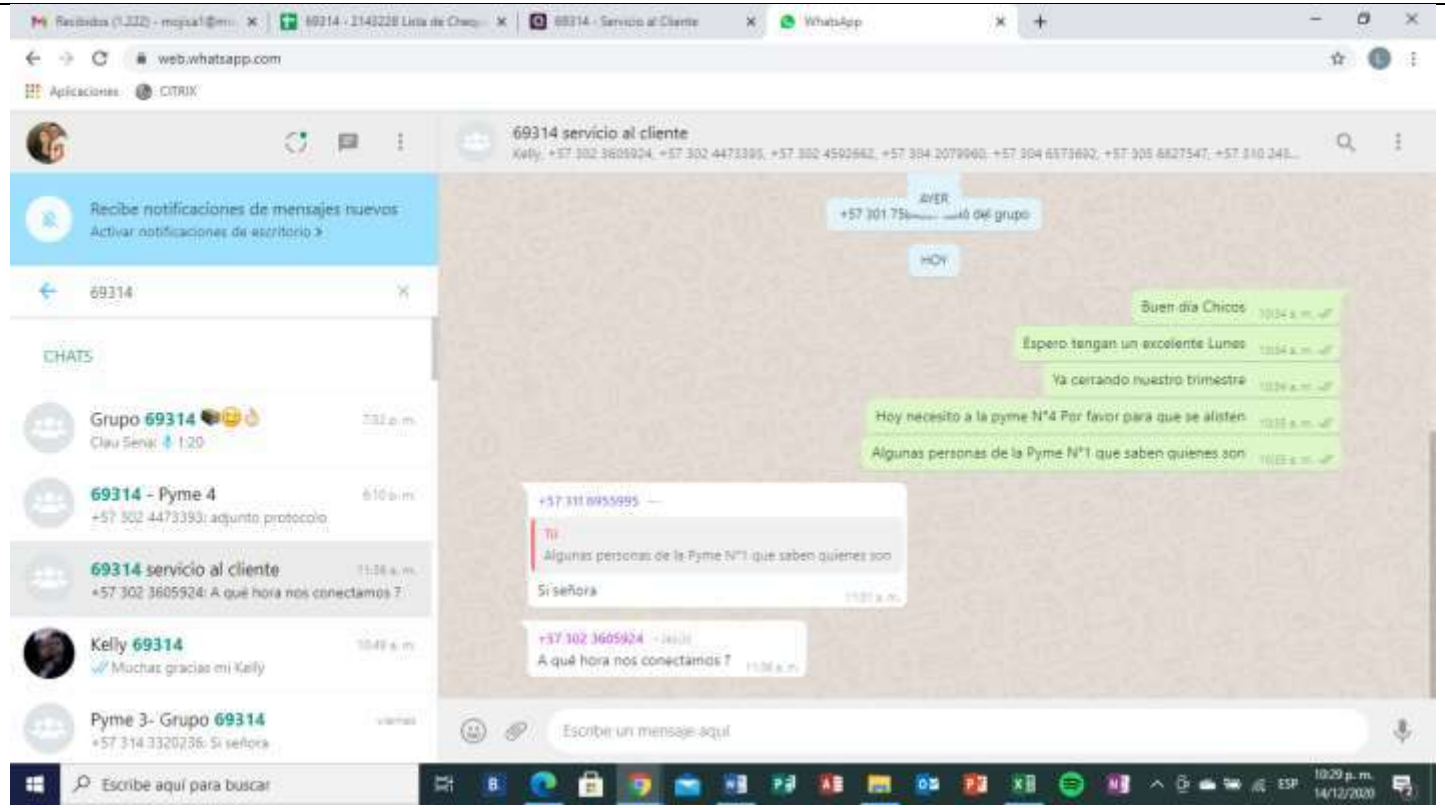
Fecha: 14/12/2020

Instructor: Laura Mojica

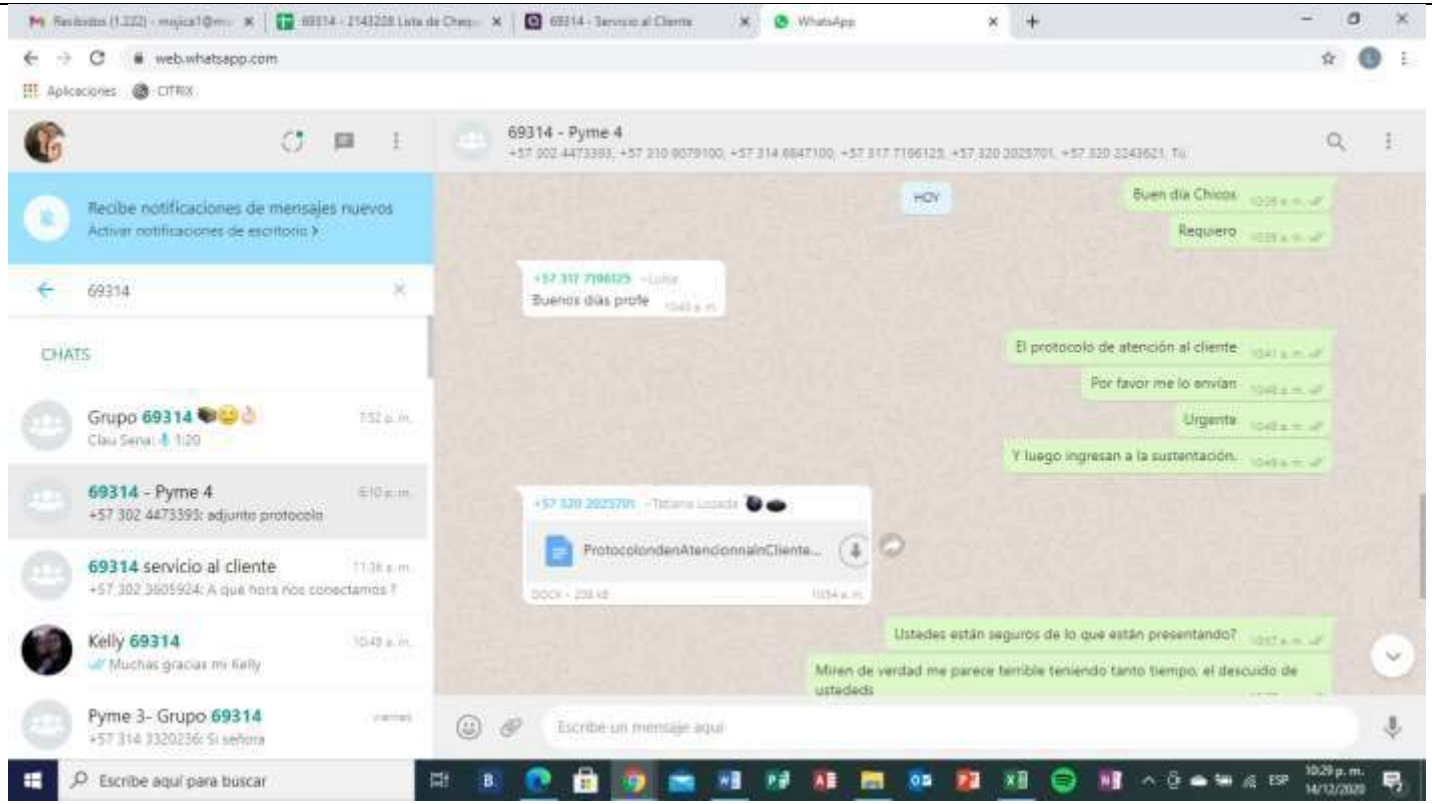
Ficha de caracterización: 69314-2143228

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

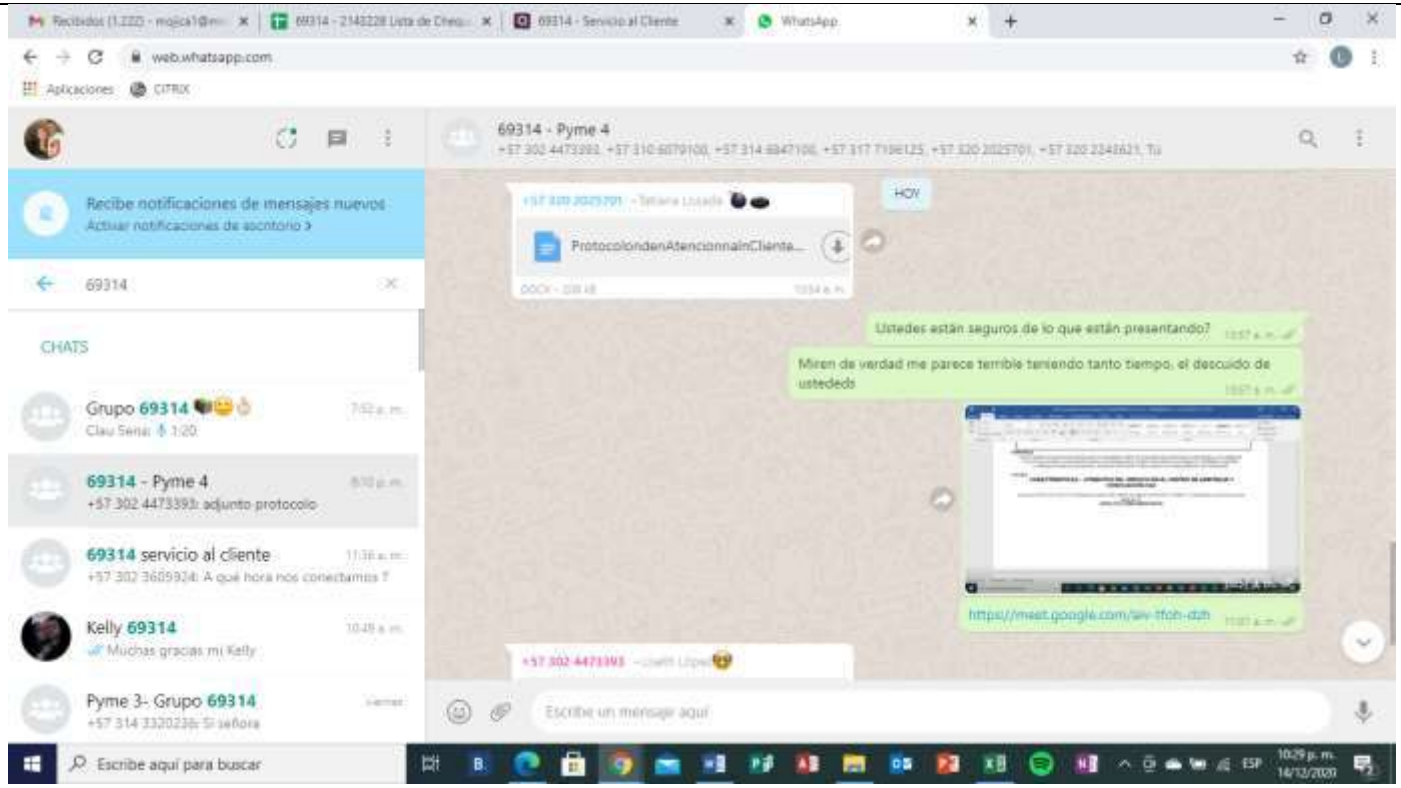
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Sustentación final de pymes con pendientes debió a la presentación regular de sus entregables y no responder de manera correcta las preguntas que son realizadas durante la sustentación.	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



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