

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 17 de noviembre de 2020

Señor

DAVID BRICEÑO CORTÉS

SUPERVISOR(E) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1363643

Profesional Grado 06

Coordinación de Formación Profesional Integral

Centro de Gestión Administrativa

SENA, Regional Distrito Capital

Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes
noviembre del año 2020

Referencia: Contrato No. CO1.PCCNTR.1363643 del año 2020

MARTHA EMMA OSPINA OROZCO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 41.759.848 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica de los Programas Integración con la Media, Desplazados, Normalización y Certificación de Competencias Laborales, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y Forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS (\$32.595.289) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2020, por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO CINCO PESOS (\$2.653.105) COP., b.) CINCO (5) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a JULIO de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS (\$3.790.150) COP., cada uno c.) UN (1) pago correspondiente al mes de AGOSTO de 2020, por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL CUATROCIENTOS VEINTIOCHO PESOS (\$2.400.428) COP.d.) UN (1) pago correspondiente al mes de OCTUBRE de 2020, por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS (\$2.779.443) COP. e.) UN (1) pago correspondiente al mes de NOVIEMBRE de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS (\$3.790.150) COP., f.) 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. EL (LA) CONTRATISTA deberá modificar a su costa y a favor del SENA, la Garantía Única que ampara el contrato de conformidad con las condiciones de este documento, por el valor adicionado y el plazo prorrogado, la cual deberá presentar al SENA con el correspondiente comprobante de pago para su aprobación. CLÁUSULA TERCERA: Los demás parágrafos de las CLÁUSULAS

SEGUNDA y TERCERA y demás cláusulas del Contrato de Prestación de Servicios No. CO1.PCCNTR.1363643 de 2020, permanecerán indemnes.

Plazo: 31 de diciembre de 2020.

OBJETO:	
<p>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.</p>	

CLÁUSULA CUARTA – OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la formación de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o Competencias establecidas y programadas.	Consolidación soportes documentales Ficha: 2218542, según formatos. Cronograma, Asistencia e Informe Final, Lista de Asistencia, Planilla Inscripción Matriculados, Evaluación Formación, Reporte de Novedades, Guía de Aprendizaje, Reporte Juicios Evaluativos y Soportes Asistencia. Elaboración y presentación Informe resultados del Curso, Ficha: 2218542.	https://drive.google.com/drive/folders/1Ayl-PJ0oV2DQBhN7zBK_HVRDB6STyEw4 Informe Capacitación Redacción y Ortografía.
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	Apoyo a seguimiento de aprendices etapa productiva, de manera virtual a través de llamadas, correos y envío de formatos a Jefes Inmediatos de las diferentes empresas, para evaluación y registro en Plataforma DRIVE.	Listado Aprendices – Noviembre 2020. Tazabilidad Proceso – Noviembre - Formato Excel. https://drive.google.com/drive/folders/1COglr8pFiPid4rZ6J307IcL4rlq-Ji52

3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Revisión Guía de Aprendizaje – Atención y Servicio al Ciudadano.	Guía de Aprendizaje Atención y Servicio al Ciudadano.
4	Así mismo, de acuerdo con el área de desempeño para la cual fue seleccionado deberá orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias del programa.	Este mes no fui programada para realizar esta actividad.	No aplica
5	Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.	Este mes no participe en estas actividades.	No aplica.
6	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo.	Relación de actividades semanales.	Carpeta DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/1hINQTglnqxtNT1DAtmvCoPRanv4UjXj8
7	Cumplimiento del manual, estándares y lineamientos vigentes para la orientación de procesos de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.	No estoy programada para realizar esta actividad.	No aplica
8	Adicionalmente, para los instructores de Formación Virtual en todos los niveles, se requiere “Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, según lo descrito en el instructivo para orientar el desempeño del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado por el a Dirección de Formación Profesional”.	No estoy programa para impartir formación mediante esta modalidad.	No aplica

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 la planilla 46577886 de octubre de 2020, operador Miplanilla. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”).

Cordialmente,

MARTHA EMMA OSPINA OROZCO

Contratista
C.C. No. 41.759.848

Recibí a satisfacción:

DAVID BRICEÑO CORTÉS

SUPERVISOR(E) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1363643
Profesional Grado 06
Coordinación de Formación Profesional Integral

INFORME CAPACITACIÓN

LUGAR Y FECHA: Bogotá, 5 de noviembre de 2020

ELABORADO POR: Martha Emma Ospina Orozco

OBJETIVO:

Dar a conocer el resultado de la capacitación sobre "Aplicación de Normas y Reglas Ortográficas en la Redacción de Documentos Empresariales", así como también, las novedades presentadas en el desarrollo del mismo.

Este curso fue programado como plan de mejoramiento para aprendices de Etapa Productiva, se desarrolló entre el 19 y 30 de octubre, horario 10:00 a 12:00 horas, a través de la Plataforma Meet. Total aprendices matriculados 38.

Durante todas las sesiones se contó con la puntualidad y participación activa de más de un 70% de los inscritos, quienes mostraron gran interés sobre los temas tratados y presentaron puntualmente y con calidad las evidencias solicitadas.

De los 38 aprendices inscritos, 27 de ellos aprobaron y 11 no aprobaron el curso por inasistencia, ver anexo.

NOVEDADES:

1. Aprendiz RIOS CALDERON EDNA ROCÍO, fue matriculada en Sofia Plus, pero ella no se encontraba relacionada en los dos listados recibidos para el curso, por lo tanto, no se incluyó en la invitación para participar.

Sólo se supo de ella en la segunda semana del curso, más exactamente el 27 de octubre, se hizo la verificación de su inscripción ante la Oficina de Formación Complementaria, se habló con ella y manifestó que sólo se había conectado una sola vez a la sesión de clase, por lo tanto, se le informó que para esa fecha ya había superado el número de inasistencias permitidas.

2. Aprendiz LONDOÑO JIMÉNEZ CAROLINA ALEJANDRA, mediante correo recibido el 26 de octubre de 2020, informa que no puede participar en el curso debido al cumplimiento de sus prácticas de etapa productiva en la empresa.

3. Aprendiz GIRALDO ARIAS LINA MARÍA, se recibió correo el 30 de octubre en el cual manifiesta que ya había informado sobre su imposibilidad de participar debido a sus prácticas de etapa productiva, no se encontró la evidencia anterior.

4. Aprendiz RAMOS PICO LEIDY JOHANA, participó algunos días en la capacitación, se hizo la verificación de los datos y ella no estaba matriculada; el 26 de octubre se recibe un correo de la Oficina de Formación Complementaria, en el cual informan que la mencionada aprendiz, realizó el curso en el mes de julio.

RECOMENDACIONES:

Para evitar las situaciones anteriores, sería importante antes de iniciar los cursos corroborar la lista de aspirantes con la lista de matriculados en la Plataforma Sofía Plus.

CONCLUSIONES:

Con base en las opiniones recibidas por parte de los participantes, esta fue una capacitación muy provechosa, pues no solamente aplica para la comunicación escrita, sino también para la comunicación verbal, tan importante a la hora de relacionarnos a nivel personal y laboral.



Instructora Formación Complementaria
Coordinación Evaluación y Certificación
Competencias Laborales

Anexo: Planilla de Asistencia e Informe Final – Ficha:2218542



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: ASISTENCIA -SEGUIMIENTO E INFORME FINAL DEL INSTRUCTOR-TUTOR /COMPLEMENTARIA

2218542

APLICACIÓN DE NORMAS Y REGLAS ORTOGRÁFICAS ...

PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNC...

19 DE OCTUBRE DE 2020

MARTHA EMMA OSPINA OROZCO

12210513

210601001

MAÑANA

30 DE OCTUBRE DE 2020

41.759.848

NIS:

[illegible]



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: ASISTENCIA -SEGUIMIENTO E INFORME FINAL DEL INSTRUCTOR-TUTOR /COMPLEMENTARIA

2218542

APLICACIÓN DE NORMAS Y REGLAS ORTOGRÁFICAS ...

PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES...

19 DE OCTUBRE DE 2020

MARTHA EMMA OSPINA OROZCO

12210513

210601001

MAÑANA

30 DE OCTUBRE DE 2020

41.759.848

NIS:

[illegible]

RELACIÓN APRENDICES – SEGUIMIENTO NOVIEMBRE 2020

INSTRUCTORA - MARTHA EMMA OSPINA OROZCO			
No.	NOMBRE DEL APRENDIZ	FECHA RADICADO	ALTERNATIVA
01	ALFONSO PRECIADO LEIDY TATIANA	21/08/2020	VINCULO LABORAL
02	BELLO CASTILLO ERIKA	21/08/2020	VINCULO LABORAL
03	BOLAÑOS NUÑEZ DIANA MILENA	22/09/2020	VINCULO LABORAL
04	CASADIEGO CASTIBLANCO MARÍA ELISA	19/08/2020	VINCULO LABORAL
05	ESPITIA CABEZAS MARTHA ISABEL	04/09/2020	VINCULO LABORAL
06	GARZÓN VACCA HILDA	02/10/2020	VINCULO LABORAL
07	HERNÁNDEZ ARÉVALO ERIKA PAOLA	24/09/2020	VINCULO LABORAL
08	MORA CASTELLANOS JEIMY LORENA	21/08/2020	VINCULO LABORAL
09	MUÑOZ NUPIA GUSTAVO ALEJANDRO	26/09/2020	VINCULO LABORAL
10	NEIRA ROZO DIANA CAROLINA	25/09/2020	VINCULO LABORAL
11	OSORIO VELÁSQUEZ MARTHA LUCÍA	17/09/2020	VINCULO LABORAL
12	PALOMINO AROCA WALTER GEYN	10/08/2020	VINCULO LABORAL
13	PICO VILLALBA ELBANO	17/08/2020	VINCULO LABORAL
14	PINEDA LOZADA SOL ANGIE	09/08/2020	VINCULO LABORAL
15	RAMÍREZ GARZÓN ZAIDA PATRICIA	21/08/2020	VINCULO LABORAL
16	RANGEL INDIRA	04/09/2020	VINCULO LABORAL
17	RODRIGUEZ BONILLA JENNIFER	06/09/2020	VINCULO LABORAL
18	ROZO GARCÍA ANA KATHERIN	29/09/2020	VINCULO LABORAL
19	RUIZ CASTIBLANCO YULY ANDREA	14/08/2020	VINCULO LABORAL

TRAZABILIDAD SEGUIMIENTO APRENDICES - ETAPA PRODUCTIVA NOVIEMBRE 2020

RESPONSABLE: MARTHA EMMA OSPINA OROZCO

No.	RADICACIÓN	NOMBRE APRENDIZ	DOC. IDENT.	ALTERNATIVA	FICHA	ESPEC.	INSTRUCTOR A CARGO FICHA	EMPRESA	TÉLFONOS	CORREO ELECTRÓNICO	GESTIÓN
1	21/08/2020	ALFONSO PRECIADO LEIDY TATIANA	1030567312	VÍNCULO LABORAL	1904099	TGTH		1.Nombre de la Empresa: Servicios Aeroportuarios Integrados, SAI. SAS 2.Dirección: Calle 25D 95A-22 3.Teléfonos: 4157454 Ext. 1021 4.Jefe Inmediato: Jorge Armando Pirabán Niño 5.Cargo: 6.Número Celular: 3115308063 7.Correo Electrónico: jorge.piraban@saiavh.com	3022225772	alfop@misena.edu.co	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
2	21/08/2020	BELLO CASTILLO ERIKA	1.072.925.707	VÍNCULO LABORAL	1904041	TGD		1.Nombre de la Empresa: ARUS SAS 2.Dirección: Autopista Norte 122-35 Edificio Mezco 5 Piso 3.Teléfonos: 7446160 Ext. 2381 4.Jefe Inmediato: Sandra Milena Puentes Castrillón 5.Cargo: Líder de Servicio 6.Número Celular: 3115466966 7.Correo Electrónico: sandra.puentes@arus.com.co	3214815240	ebello9@misena.edu.co	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. El 2020.11.13, se llamó a la aprendiz para recordar el envío de la información solicitada. Se recibió la información el 2020.11.13 y se envía correo a Jefe Inmediato con formatos de evaluación en archivo editable. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
3	22/09/2020	BOLAÑOS NUÑEZ DIANA MILENA	1033741415	VÍNCULO LABORAL	2065198	TGTH		1.Nombre de la Empresa: Smart Training Society SAS -Academia de Idiomas. 2.Dirección: Calle 69 9-32 3.Teléfonos: 2102484 4.Jefe Inmediato: Daniel Porras 5.Cargo: Analista de Nómina y Contratación 6.Número Celular: 3014495767. 7.Correo Electrónico: d.bolivar@smart.edu.co, nomina@smart.edu.co 8. Correo electrónico Jefe Inmediato: nomina@smart.edu.co	3193371255	nanita564@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
4	19/08/2020	CASADIEGO CASTIBLANCO MARÍA ELISA	52160561	VÍNCULO LABORAL	1918791	TGPH		1.Nombre de la Empresa: Conjunto Residencial Parque Sabana Grande- Etpa 1B. 2.Dirección: Calle 14 108-97 3.Teléfonos: 4.Jefe Inmediato: James Eduardo Gamba 5.Cargo: Presidente Consejo de Administración 6.Número Celular: 3112123809 7.Correo Electrónico: jamesgenet@hotmail.com	3125043677	licasadiego@msn.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.11. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.12. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
5	04/09/2020	ESPITIA CABEZAS MARTHA ISABEL	53094217	VÍNCULO LABORAL	1833727	TGA		1.Nombre de la Empresa: Fundación Gimnasio Los Sauces 2.Dirección: Carrera 88F Bis 51C-01 Sur 3.Teléfonos: 4.Jefe Inmediato: Luddy Sotelo Sarmiento 5.Cargo: Directora Administrativa 6.Número Celular: 3152234233 7. Correo Electrónico: pagaduria@gimsau.edo.co 8.DADMINISTRATIVA@gimsau.edu.co	3124345830	miespitia7@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.11. Se recibió respuesta el 2020.11.11. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.12. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.

6	2/10/2020	GARZÓN VACCA HILDA	52502454	VÍNCULO LABORAL	1833742	TGA	<p>1.Nombre de la Empresa: MTS+GESTIÓN</p> <p>2.Dirección: Calle 19 82-85</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: (Jannette Tovar Rodríguez) Adriana Pesca</p> <p>5.Cargo: Jefe de Operaciones Edificio Capital Towers</p> <p>6.Número Celular: (3124917528) 5233035 ext 113 / celular: 3132079730.</p> <p>7.Correo Electrónico: operacionescapitaltowers@mts.com.co</p>	3118630782	ganzogarzon911@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.11. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.12. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
7	24/09/2020	HERNÁNDEZ ARÉVALO ERIKA PAOLA	1014246185	VÍNCULO LABORAL	1904041	TGD	<p>1.Nombre de la Empresa: Servi soft S.A.</p> <p>2.Dirección: Transversal 77C 47-44</p> <p>3.Teléfonos: 3102500718</p> <p>4.Jefe Inmediato: Leidy Macías Salinas</p> <p>5.Cargo: Archivista</p> <p>6.Número Celular:</p> <p>7.Correo Electrónico: jsierra@servisoft.com.co; leimasa26@gmail.com</p>	No registró	ephernandez581@misena.edu.co	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.12. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.12. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
8	21/08/2020	MORA CASTELLANOS JEIMY LORENA	1023924467	VÍNCULO LABORAL	1903256	TGTH	<p>1.Nombre de la Empresa: Corporación Universitaria Munuto de Dios.</p> <p>2.Dirección: Carrera 72A 81B-70</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: Gina Paola Rojas</p> <p>5.Cargo: Coordinadora Gestión Humana</p> <p>6.Número Celular: 3123742248</p> <p>7.Correo Electrónico:</p> <p>3. Número celular y/o fijo del Jefe Inmediato 3123742248-2916520 Ext 6201</p> <p>4. Correo electrónico Jefe Inmediato gmedina@uniminuto.edu</p>	3219294810	jeimymoraz@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
9	26/09/2020	MUÑOZ NUPIA GUSTAVO ALEJANDRO	80008152	VÍNCULO LABORAL	1918791	TGPH	<p>1.Nombre de la Empresa: Urbanización Alameda Timiza 1</p> <p>2.Dirección: Carrera 72J Bis 40C-50 Sur</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: Martha Lía Rangel Niño</p> <p>5.Cargo: Presidente Consejo Administración</p> <p>6.Número Celular: 3004868656</p> <p>7.Correo Electrónico: martharangel61@gmail.com</p>	53147509/31154162	gmunoz25@misena.edu.co	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.12. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.12. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
10	25/09/2020	NEIRA ROZO DIANA CAROLINA	1.023.884.702	VÍNCULO LABORAL	1833654	TGA	<p>1.Nombre de la Empresa: OPHARM LTDA.</p> <p>2.Dirección: Calle 21 42-60</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: Jully Natalia Cañon Pérez</p> <p>5.Cargo:</p> <p>6.Número Celular: 3158543429</p> <p>7.Correo Electrónico: subgerencia@opharmlimitada.com</p>	3023344271	neira6200@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.

11	17/09/2020	OSORIO VELÁSQUEZ MARTHA LUCÍA	39.651.661	VÍNCULO LABORAL	1918791	TGPH	<p>1.Nombre de la Empresa: Unidad Residencial Casablanca 30-31.</p> <p>2.Dirección: Carrera 79F 47B-16 Sur</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: Yanid Muñoz Monge</p> <p>5.Cargo: Presidente Consejo Administración</p> <p>6.Número Celular: 3124804942</p> <p>7.Correo Electrónico: yamumo_24@hotmail.com</p>	3132053669	mlosorio16@misena.edu.co lumaoso2003@hotmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
12	10/08/2020	PALOMINO AROCA WALTER GEIMS	1026571893	VÍNCULO LABORAL	1903958	TGTH	<p>1.Nombre de la Empresa: EPSOLIN RHO PROYECTOS</p> <p>2.Dirección: Calle 65 Sur 77M-04 TO 2 Oficina 403</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: Edgar Sneider Robles</p> <p>5.Cargo: Gerente General</p> <p>6.Número Celular: 3204418976</p> <p>7.Correo Electrónico: epsilon.rho.proyectos@gmail.com</p>	3105086716	geimsangie01@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió la información incompleta, faltó Correo Electrónico de Jefe Inmediato, 2020.11.12. Se recibe la información el 2020.11.13 y se envían formatos de evaluación en archivo editable. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
13	17/08/2020	PICO VILLALBA ELBANO	1118552815	VÍNCULO LABORAL	1904051	TGD	<p>1.Nombre de la Empresa: Armada Nacional - Comando Apoyo Logístico Infantería de Marina (CALOGIN)</p> <p>2.Dirección: Carrera 65 15-51</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: (José de Jesús Ramirez Estrada) Giovanni Hurtado García</p> <p>5.Cargo: Jefe de Archivo (CALOGIM)</p> <p>6.Número Celular: (3132334555) 3213051922</p> <p>7.Correo Electrónico: hurgag@hotmail.com Corrección dirección correo: hurgarg@hotmail.com</p>	3219884386	maragonet_92@hotmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.12. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.12. Se reenvió correo el 2020.11.13, por error en dirección electrónica suministrada por el aprendiz. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
14	09/08/2020	PINEDA LOZADA SOL ANGIE	1.015.478.091	VÍNCULO LABORAL	1833742	TGA	<p>1.Nombre de la Empresa: Megaline S.A.</p> <p>2.Dirección: Calle 98 14-41</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: Claudia Inés Martínez</p> <p>5.Cargo:</p> <p>6.Número Celular: 3202348378</p> <p>7.Correo Electrónico: cmartiz@megaline.com.co</p>	3058169934	sapineda417@misena.edu.co	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. El 2020.11.13 se llamó a la aprendiz para recordar el envío de los datos. Se recibe la información y se remite correo a la Jefa Inmediata con formatos de evaluación en archivo editable. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
15	21/08/2020	RAMÍREZ GARZÓN ZAIDA PATRICIA	52223313	VÍNCULO LABORAL	1918791	TGPH	<p>1.Nombre de la Empresa: Conjunto Residencial San Cayetano - Etapas I, II, III y IV.</p> <p>2.Dirección: Diagonal 48J Sur 1-96</p> <p>3.Teléfonos:</p> <p>4.Jefe Inmediato: Fran Antonio Romero</p> <p>5.Cargo: Presidente Consejo de Administración</p> <p>6.Número Celular: 3134320211</p> <p>7.Correo Electrónico: franrobo1966@gmail.com</p>	3013130581	zaida3313@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.

16	04/09/2020	RANGEL INDIRA	1090364332	VÍNCULO LABORAL	1904215	TGA	1.Nombre de la Empresa: Carrocerías Apolo - Alcibiades Peña y Cía. Ltda. 2.Dirección: Carrera 80 60-15 Sur 3.Teléfonos: 3114449786 - 7785655 4.Jefe Inmediato: Vanessa Peña Rubio 5.Cargo: Gerente 6.Número Celular: 3114449786 - 7785655 7.Correo Electrónico: apolocarrocerias@hotmail.com	3133651695	lrangel23@misena.edu.co	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
17	6/09/2020	RODRÍGUEZ BONILLA JENNIFER	1010217833	VÍNCULO LABORAL	1984769	TGD	1.Nombre de la Empresa: ARUS S.A. 2.Dirección: Autopista Norte 122-35 3.Teléfonos: 4.Jefe Inmediato: Sandra Milena Puentes Castrillón 5.Cargo: Líder de Servicio 6.Número Celular: 3115466966 7.Correo Electrónico: sandra.puentes@arus.com.co	3132610413	rjeniffer9@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
18	29/09/2020	ROZO GARCÍA ANA KATHERIN	1030652988	VÍNCULO LABORAL	1833742	TGA	1.Nombre de la Empresa: Servisión de Colombia y Cía. Ltda. 2.Dirección: Carrera 31 25A-79 3.Teléfonos: 4.Jefe Inmediato: Diana Cristina Parada García 5.Cargo: Socia Responsable Auditoría y Control 6.Número Celular: 3176448868 7.Correo Electrónico: dparada@servisiondecolombia.com	3134957858	katherin.rozogarcia@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibió respuesta el 2020.11.12. Se envió correo a Jefa Inmediata con formatos de evaluación en archivo editable, el 2020.11.13. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
19	14/08/2020	RUIZ CASTIBLANCO YULY ANDREA	1018421640	VÍNCULO LABORAL	1833742	TGA	1.Nombre de la Empresa: Millenium BPO 2.Dirección: Calle 72 86-60 3.Teléfonos: 4.Jefe Inmediato: Gloria Marcela Rengifo 5.Cargo: Jefe Operaciones Contact Center 6.Número Celular: 3103368261 7.Correo Electrónico: gmrengifo@millenium.com	3143907369	andrea.ruiz.castiblanco@gmail.com	Se envió correo solicitando actualización de datos relacionados con Jefe Inmediato el 2020.11.10. Se recibio respuesta el 2020.11.10. Se envió correo con formatos de evaluación en archivo editable el 2020.11.11. Se envió correo aclarando el tema de elaboración y presentación de Bitácoras, el 2020.11.13.
20										
16	CONVERSIONES									
2										
1										
19	APRENDICES, SEGÚN LISTADO NOVIEMBRE 2020									



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

PROGRAMA DE FORMACIÓN	Código: 09120002 Versión: 3	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	
NOMBRE DEL PROYECTO	Código: NO APLICA		
FASE DEL PROYECTO	NO APLICA	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	NO APLICA
COMPETENCIA	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE POR ALCANZAR	<ul style="list-style-type: none">- Prestar atención y servicio al ciudadano, de acuerdo con las funciones de la entidad, políticas y programas definidos por el Estado.- Verificar el cumplimiento de los derechos y deberes del ciudadano, para satisfacer sus necesidades y requerimientos de acuerdo con la normativa, las políticas, planes y programas definidos por el Estado colombiano.		
DURACIÓN DE LA GUÍA - HORAS	48		

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, en el contexto actual la atención y servicio al ciudadano debe caracterizarse por el cumplimiento de estándares que garanticen el buen relacionamiento del Estado con sus ciudadanos.

Es por ello, que a través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, usted afianzará sus conocimientos en atención y servicio al ciudadano, con la finalidad tanto de identificar los factores clave, como de aplicar de forma eficiente los procedimientos definidos en cada uno de los procesos que impliquen este tipo de servicio.

Así pues, lo invitamos a comprometerse con su proceso formativo de tal forma que al finalizarlo sea útil para su desempeño laboral.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para el logro de los resultados de aprendizaje propuestos en este curso, a continuación, se describen las actividades que le permitirán construir e interiorizar los conocimientos y desarrollar la competencia, respecto a la atención y servicio al ciudadano.

¡Es hora de iniciar su formación!

3.1. Actividad de reflexión inicial

El objetivo de esta actividad es identificar los conocimientos previos que posee, respecto a la atención y servicio al ciudadano.

El Instructor proyectará un video de sensibilización sobre servicio al cliente (Biblioteca Pública Piloto, 2014). Obsérvelo detenidamente y tome nota de los aspectos que considere más importantes.

Una vez finalizado el video, en equipos de 4 integrantes discuta los temas que cada uno consideró más relevantes y redacte las conclusiones que luego compartirá con sus compañeros de formación.

Terminada esta actividad, el Instructor solicitará a un integrante de cada equipo exponer las conclusiones a todos los presentes.

Ambiente requerido: Tradicional en Centro de Formación o móvil, dotados de equipos de cómputo, herramientas ofimáticas, tableros y elementos de papelería para el desarrollo de la formación, de acuerdo con la región (rural o urbana). Ambiente virtual Microsoft Teams, Zoom, Meet, entre otras.

Materiales: PC o Laptop, lápices, cuaderno de notas, entre otros.

3.2. Actividad de contextualización e identificación de conocimientos previos necesarios para el aprendizaje.

En el marco de la gestión pública, la atención y servicio al ciudadano constituye uno de los ejes centrales para garantizar su relacionamiento con el Estado, de tal forma que los servicios ofrecidos estén acordes con las necesidades, expectativas y realidades de los colombianos.

Sin embargo, el talento humano de muchas entidades estatales no está preparado para esta importante labor; es así como en 2017 Portafolio publicó un informe titulado “El servicio al cliente se vuelve a 'rajar' en el país”, en donde se expresa que tanto en empresas del sector público como privado, no hay un planteamiento apropiado en los protocolos para manejar las relaciones con el público o cliente y su atención es deficiente.



Con una calificación promedio de 54 sobre 100, los mejores calificados fueron los restaurantes con 68 puntos y los peores las entidades públicas, salud y transporte urbano con 51, 47 y 41 puntos respectivamente.

De acuerdo con lo anterior, surge la siguiente pregunta:

¿Cómo podemos mejorar la atención y servicio al ciudadano para garantizar su satisfacción?

Actividad 1. Apreciado aprendiz, la experiencia y los conocimientos previos son un aporte valioso para la construcción colectiva del conocimiento, por ello en esta actividad usted podrá identificar la importancia de la atención y servicio al ciudadano en las entidades públicas.

En equipos de 4 integrantes, den respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Sabe qué significa la atención y servicio al ciudadano?
2. ¿Es necesario aplicar la etiqueta y el protocolo en atención y servicio al ciudadano? Por ejemplo: Cuando un ciudadano solicita copia de un documento.
3. ¿Por qué el protocolo en la atención y servicio al ciudadano es importante?
4. ¿Cuál es el protocolo a seguir en la atención y servicio al ciudadano?

Una vez terminado el tiempo previsto para este ejercicio, el Instructor solicitará a un integrante por equipo, entregar las respuestas y socializarlas con todos los participantes, haciendo la retroalimentación respectiva.

Finalmente, el Instructor presentará un video de protocolo en Atención y Servicio al Ciudadano (Funcion Pública, 2014), para contextualizar lo aprendido.

Ambiente requerido: Tradicional en Centro de Formación o móvil, dotados de equipos de cómputo, herramientas ofimáticas, tableros y elementos de papelería para el desarrollo de la formación, de acuerdo con la región (rural o urbana). Ambiente virtual Microsoft Teams, Zoom, Meet, entre otros.

Materiales: PC o Laptop, lápices, cuaderno de notas, entre otros.

Actividad 2. El objetivo de esta actividad es dar a conocer las características de la atención y servicio al ciudadano y la aplicación del protocolo institucional.

Tomando como referencia la definición de Protocolo (OCU, 2016), socializada por el Instructor, conforme equipos de trabajo de 4 aprendices cada uno y realice un cuadro sinóptico (Montagud Rubio, s.f.) donde se muestren las diferentes alternativas que propondrían para ofrecer la atención y servicio al ciudadano. Incluya en el cuadro sinóptico la normativa aplicable y el protocolo que utilizaría.

Una vez finalizado su cuadro sinóptico y con orientación del Instructor, un integrante de cada equipo socializará a los presentes el trabajo realizado.

Ambiente requerido: Tradicional en Centro de Formación o móvil, dotados de equipos de cómputo, herramientas ofimáticas, tableros y elementos de papelería para el desarrollo de la formación, de acuerdo con la región (rural o urbana). Ambiente virtual Microsoft Teams, Zoom, Meet, entre otros.



Materiales: PC o Laptop, lápices, cuaderno de notas, entre otros.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento

Para la Atención y Servicio al Ciudadano, es necesario contemplar las funciones y procedimientos de la entidad, las políticas y programas definidos por el Estado, por ello es muy importante que éstas se tengan en cuenta en todo momento.

Por tal razón, las siguientes actividades le permitirán interiorizar estos conceptos para aplicarlos dentro de sus funciones en la Atención y Servicio al Ciudadano.

Actividad 1. Aplicar las normas y procedimientos de su entidad para la atención y servicio al ciudadano, tomando como referencia el caso que socializará el Instructor.

En equipos de 4 integrantes, analice la situación presentada en el caso de estudio socializado. A continuación, elabore una presentación en la cual describa el procedimiento más apropiado, para atender la situación presentada en el mismo.

Especifique claramente cada uno de los criterios utilizados, para el procedimiento propuesto y tenga en cuenta que éste debe estar acorde con las políticas y estándares de calidad de la entidad, así como también con la normativa vigente, las políticas y programas del Estado.

Al finalizar este ejercicio, un integrante por cada equipo socializará el trabajo realizado con los presentes y entregará copia al Instructor.

Ambiente requerido: Tradicional en Centro de Formación o móvil, dotados de equipos de cómputo, herramientas ofimáticas, tableros y elementos de papelería para el desarrollo de la formación, de acuerdo con la región (rural o urbana). Ambiente virtual en Microsoft Teams, Zoom, Meet, entre otros.

Materiales: PC o Laptop, lápices, cuaderno de notas, entre otros.

Actividad 2. La finalidad es identificar el tipo de manifestación o inquietud presentada por el ciudadano y el procedimiento de su entidad con relación a éstas.

Entre los presentes conformar 4 equipos, con igual número de integrantes y a continuación el Instructor entregará a cada uno de ellos una manifestación o inquietud de un ciudadano.

Tomando como referencia la normativa vigente y los procedimientos institucionales, describa los pasos a seguir para atender dicha solicitud.

En cada uno de estos pasos, especifique claramente las normas y procedimientos utilizados para su gestión y tenga en cuenta que deben estar acordes con las políticas y programas del Estado.

Para finalizar la actividad, un integrante de cada equipo socializará su trabajo con los demás participantes y entregará una copia al Instructor.



Ambiente requerido: Tradicional en Centro de Formación o móvil, dotados de equipos de cómputo, herramientas ofimáticas, tableros y elementos de papelería para el desarrollo de la formación, de acuerdo con la región (rural o urbana). Ambiente virtual Microsoft Teams, Zoom, Meet, entre otros.

Materiales: PC o Laptop, lápices, cuaderno de notas, entre otros.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Estimado aprendiz, ya estamos finalizando nuestro curso. Este es su último esfuerzo ¡Ánimo!

Como evidencia final, es necesario que diseñe y redacte un Manual de Atención y Servicio al Ciudadano de su Entidad.

Por ser un ejercicio que puede ser muy útil para su quehacer laboral, este documento debe ser elaborado de forma individual.

En la redacción de este manual tenga en cuenta los recursos, los espacios, las condiciones de interacción, los registros y las necesidades de atención al ciudadano, tanto presencial como virtual. Así mismo, durante el desarrollo de su actividad utilice las herramientas de las cuales dispone y relacione para qué parte las usó y como la usó.

Una vez termine su Manual, socialícelo en su ambiente de formación y entregue una copia a su Instructor.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none">Identifica los deberes del servidor público frente al servicio al ciudadano, de acuerdo con procedimientos de la entidad y normativa vigente.Interpreta la normativa y estándares de calidad para la atención y servicio al ciudadano conforme a las políticas institucionales.	CUESTIONARIO



Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño:	<ul style="list-style-type: none">• Aplica las normas de etiqueta y protocolo en la atención y servicio al ciudadano, según procedimientos institucionales.• Atiende al ciudadano a través de los diferentes canales disponibles, cumpliendo con el protocolo, los procedimientos de la entidad y la normativa vigente.• Realiza el seguimiento de atención y servicio al ciudadano a través de diferentes medios, de acuerdo con el protocolo, los procedimientos de la entidad y la normativa vigente.• Direcciona las PQRSDF del ciudadano, de acuerdo con procedimientos de la entidad y la normativa vigente.• Asume una actitud proactiva frente a la satisfacción de las necesidades del ciudadano, de acuerdo con los protocolos de atención y servicio al ciudadano de la entidad.	LISTA DE CHEQUEO Observación sistemática Valoración de actitudes



Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa la atención y servicio al ciudadano prestado por la entidad, conforme a los estándares de calidad y los procedimientos de la entidad. 	
Evidencias de Producto:	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreta la normativa y estándares de calidad para la atención y servicio al ciudadano, conforme a las políticas institucionales. • Evalúa la atención y servicio al ciudadano prestado por la entidad, conforme a los estándares de calidad y los procedimientos de la entidad. 	PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE SU ENTIDAD. INFORME DE TRAZABILIDAD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ciudadano: Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a su vez a sus leyes.

Confidencial: Dicho de cualquier dato personal, que no puede ser divulgado ni comunicado a un tercero.

Etiqueta: Conjunto de reglas y formalidades que se observan en ciertos actos públicos, oficiales y solemnes.

Manual: Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia. Ejemplo: Manual de Funciones y Procedimientos.

Norma: Disposición, regla, precepto legal o reglamentario (norma jurídica).

Precedencia: Preeminencia o preferencia en el lugar y asiento en algunos actos honoríficos.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Servicio: Acto y efecto de ser útil.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente*. La Rioja: Editorial Tutor Formación.
- Ariza, J., & Ariza, J. (2016). *Información y atención al cliente*. McGraw-Hill.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación empresarial*. Madrid: Estudio de Comunicación S.A.
- Biblioteca Pública Piloto. (10 de Octubre de 2014). Manual de atención al ciudadano. Colombia. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=mLLp7diqWcl>
- Cámara de Comercio de Bogotá - CCB. (2010). Cartilla práctica. *Etiqueta empresarial*. Bogotá D.C., Colombia: Editorial Kimpres Ltda.
- Carrasco Fernández, S. (2018). *Guía práctica de atención al cliente*. Madrid - España: Paraninfo.
- Consejo de Estado - Consejo Superior de la Judicatura. (2011). *Código de procedimiento de administración y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011*. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional de Colombia.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2019). *CONPES 3975: Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial*. Bogotá D.C.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013). *ABC de servicio al ciudadano*. Bogotá D.C.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013). *Protocolos de servicio al ciudadano*. Bogotá D.C.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Bogotá D.C.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2016). *Servicio y Atención Incluyente - Guía para Entidades Públicas*. Bogotá D.C.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2017). *Criterios normativos para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)*. Bogotá D.C.
- Función Pública. (22 de Diciembre de 2014). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=9mvNAeeKXy0>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC. (2009). *NTCGP 1000: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública*. Bogotá D.C.: ICONTEC.
- Martínez Guillen, M. d. (2013). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A.
- Montagud Rubio, N. (s.f.). *Organizadores gráficos: tipos, características y ejemplos*. Recuperado el 25 de 08 de 2020, de <https://psicologiamente.com/miscelanea/organizadores-graficos>
- OCU. (2016). *Procolo y etiqueta: Saber estar y saber comportarse*. España.
- Paz C, R. (2010). *Atención al Cliente: Guía Práctica de Técnicas y Estrategias*. Bogotá D.C., Colombia: Ediciones de la U.
- Prieto Herrera, J. E. (2018). *Gerencia del Servicio: La clave para ganar todos*. Bogotá D.C., Colombia: Ecoe Ediciones.
- Senado de la República de Colombia. (2009). *Decreto 2623 de 2009*. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional de Colombia.
- Senado de la República de Colombia. (2017). *Decreto 1499 de 2017*. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional de Colombia.



Senado de la República de Colombia. (2019). *Decreto 2106 de 2019 - Ley Antitrámites*. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional de Colombia.

Uribe Macías, M. E. (2017). *Gerencia del Servicio. Alternativa para la competitividad*. Bogotá D.C., Colombia: Ediciones de la U.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre		Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luis Ariel Martínez Bernal	Profesional G06 Diseño y Producción Curricular	Centro de Gestión Administrativa Regional Distrito Capital	2020.10.19
Revisión	Martha Emma Ospina Orozco	Instructora	Centro de Gestión Administrativa Regional Distrito Capital	2020.11.09

8. CONTROL DE CAMBIOS

(diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

Nombre		Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Martha Emma Ospina Orozco	Instructora	Centro de Gestión Administrativa Regional Distrito Capital	2020.11.09	Presentación (Forma)



Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN SEMANAL
Trabajo Virtual

FECHA: Del 03 al 06 de noviembre de 2020

PROCESO: Formación Complementaria - Seguimiento Aprendices Etapa Productiva

RESPONSABLE: Martha Emma Ospina Orozco

Actividades Realizadas	No. de Personas Atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros).	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros).	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
1. Envío de notas finales y retroalimentación a los aprendices de la Ficha: 2218542, como resultado de la valoración de sus evidencias de aprendizaje.	27	Correos	Correos: 15 Llamadas Celular: 2 WhatsApp: 2 Teams: 0
2. Consolidación soportes documentales Ficha: 2218542, según formatos. Cronograma, Asistencia e Informe Final, Lista de Asistencia, Planilla Inscripción Matriculados, Evaluación Formación, Reporte de Novedades, Guía de Aprendizaje, Reporte Juicios Evaluativos y Soportes Asistencia.	27	Pantallazos Archivos electrónicos Registro DRIVE	Correos: 5 Llamadas Celular: 2 WhatsApp: 2 Teams: 0
3. Elaboración y presentación de Informe sobre resultados y novedades del curso, Ficha: 2218542	1	Archivo electrónico	Correos: 3 Llamadas Celular: 2 WhatsApp: 2 Teams: 0
4. Revisión de la Guía de Aprendizaje "Atención y Servicio al Ciudadano", segunda parte.	1	Archivo electrónico	Correos: 3 Llamadas Celular: 4 WhatsApp: 2 Teams: 0

GC-F -005 V. 05



Actividades Realizadas	No. de Personas Atendidas (vía correo, llamadas, teams, otros).	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros).	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, teams)
Situaciones presentadas		Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)	

MARTHA EMMA OSPINA OROZCO
Instructora Formación Complementaria
Coordinación Evaluación y Certificación
Competencias Laborales
SENA, Centro de Gestión Administrativa



Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN SEMANAL
Trabajo Virtual

FECHA: Del 09 al 13 de noviembre de 2020

PROCESO: Formación Complementaria - Seguimiento Aprendices Etapa Productiva

RESPONSABLE: Martha Emma Ospina Orozco

Actividades Realizadas	No. de Personas Atendidas (Vía correo, llamadas, Teams, otros).	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros).	¿Cuáles herramientas está utilizando? (Teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
1. Recibo, revisión y elaboración base de datos de aprendices para Seguimiento Etapa Productiva- Vínculo Laboral, de acuerdo con listado mes noviembre.	20	Correos	Correos: 24 Llamadas Celular: 2 WhatsApp: 3 Teams: 0
2. Envío correos a aprendices, para verificar datos de contacto Jefes Inmediatos de empresas donde realizan sus prácticas de Etapa Productiva – Vínculo Laboral.	19	Correos	Correos: 20 Llamadas Celular: 2 WhatsApp: 1 Teams: 0
3. Envío correos con formatos de evaluación en archivo editable a Jefes Inmediatos de empresas, donde los aprendices realizan sus prácticas.	20	Correos	Correos: 20 Llamadas Celular: 8 WhatsApp: 0 Teams: 0
4. Registro en base de datos, de cada una de las actividades realizadas en el proceso de Evaluación Aprendices Etapa Productiva – Vínculo Laboral.	19	Documento Trazabilidad Proceso	Correos: 0 Llamadas Celular: 3 WhatsApp: 0 Teams: 0
5. Reunión retroalimentación sobre Guía de Aprendizaje “Atención y Servicio al Ciudadano”, con Profesional de Diseño Curricular y envío Guía revisada.	1	Archivo electrónico	Correos: 3 Llamadas Celular: 4 WhatsApp: 2 Teams: 1

GC-F -005 V. 05



Actividades Realizadas	No. de Personas Atendidas (Vía correo, llamadas, Teams, otros).	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros).	¿Cuáles herramientas está utilizando? (Teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, teams)
Situaciones presentadas		Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)	

MARTHA EMMA OSPINA OROZCO
Instructora Formación Complementaria
Coordinación Evaluación y Certificación
Competencias Laborales
SENA, Centro de Gestión Administrativa

GC-F -005 V. 05

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



www.sena.edu.co