PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Bogotá, 15 de marzo de 2021

Señora
ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2211193 del año 2021
Coordinadora Académica
Coordinación Académica Gestión del Talento Humano
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes MARZO del año 2021

Referencia: No CO1.PCCNTR.2211193 del año 2021

YURANY VEGA ÁLVAREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.013.606.422 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en 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 TREINTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS ($39.000.000) 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 FEBRERO de 2021, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL PESOS ($3.770.000) COP. b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS ($3.900.000) COP. cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2021, por valor de CIENTO TREINTA MIL PESOS ($130.000) COP.

Plazo: Será hasta el día 01 de diciembre de 2021

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.

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

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.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o Competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
4	Orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias del programa.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
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.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
6	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo.	Entrega de Informe F062, documentos vigentes en compromiso.	Portafolio del instructor (Drive coordinación)
7	Cumplimiento del manual, estándares y lineamientos vigentes para la orientación de procesos de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio del instructor (Drive coordinación) Informes de Gestión Diarios
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	No Aplica	No Aplica

	a Dirección de Formación Profesional".		

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.				

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 electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla **9417378874**, operador **APORTES EN LÍNEA** y periodo FEBRERO de 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (39) folios

Cordialmente,

YURANY VEGA ÁLVAREZ
Contratista
C.C. No. 1.013.606.422

Recibí a satisfacción:

ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2211193 del año 2021
Coordinadora Académica

Centro de Gestión Administrativa

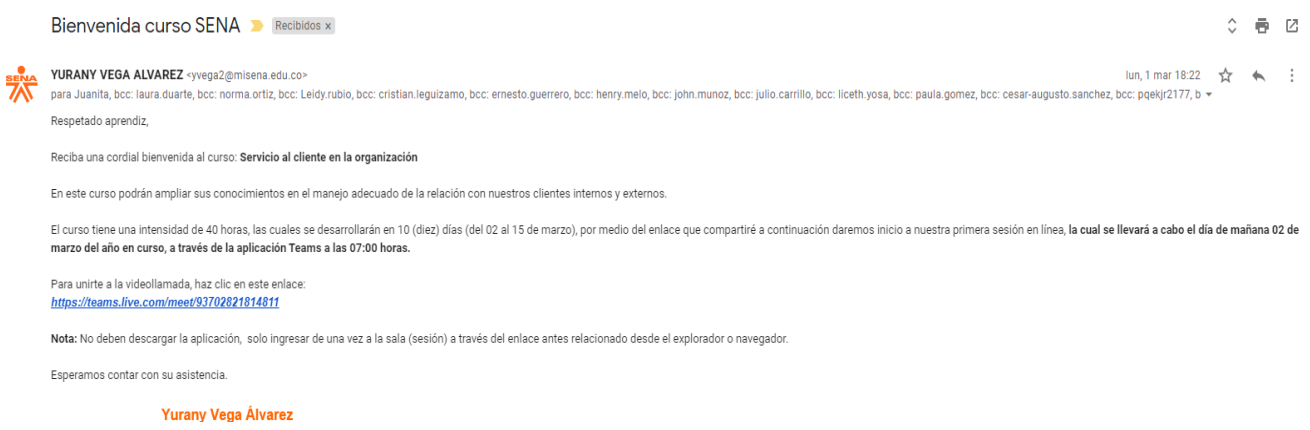
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

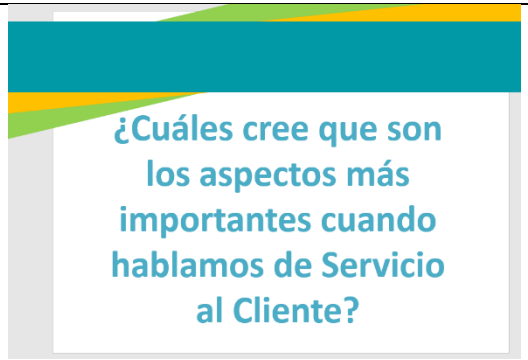
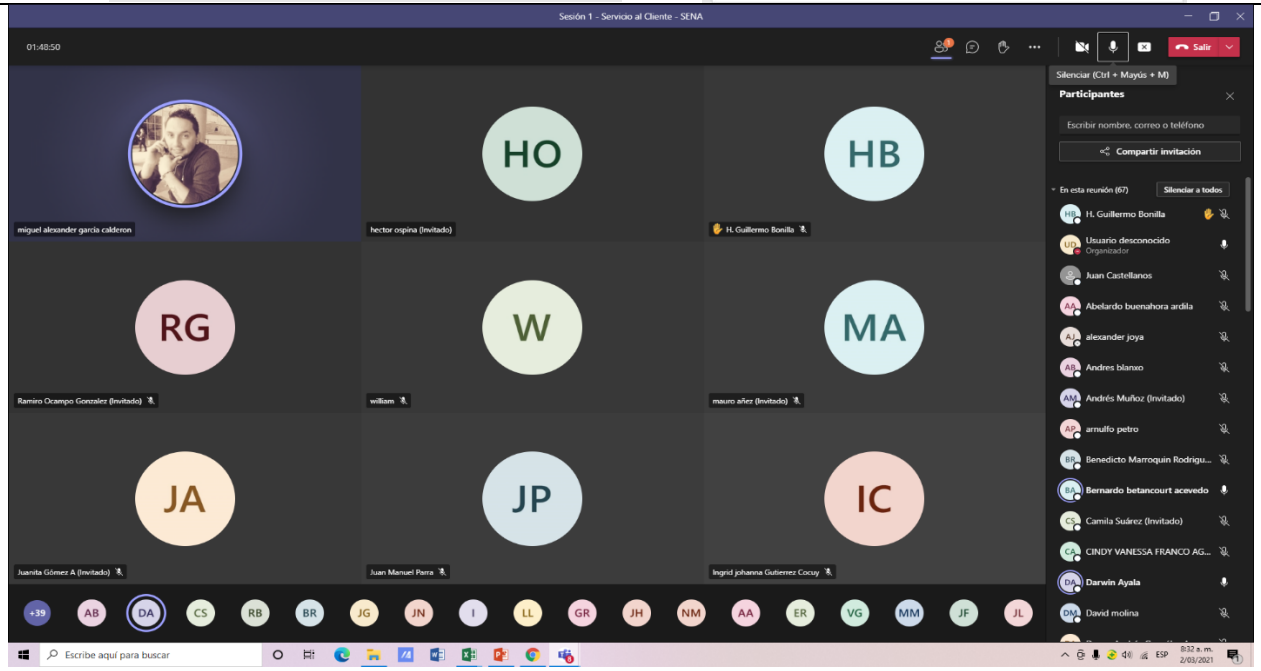
Trabajo Virtual

Fecha: 02 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico Institucional

Actividades	 	1. Correo Electrónico Grupal – Zoom
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. Sesión en Línea – Zoom.

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Plataforma SENASOFIA PLUS
Plan de Trabajo	1. Convocar a las personas que participarán en el curso, a través de Correo Electrónico Institucional. 2. Realizar la clase por Zoom 3. Comunicar a los aprendices las novedades presentadas, la metodología del proceso de formación, aportar al uso de las TIC´s. 4. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (aspectos más importantes cuando hablamos de Servicio al Cliente). 5. Realizar el proceso administrativo de verificación e inscripción de aprendices a la plataforma SENASOFIAPLUS, actividad del aprendiz y también del Instructor.	1. Correo Electrónico aprendices, empresa. 2. Plataforma SENASOFIA PLUS. 3. Zoom

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 100% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

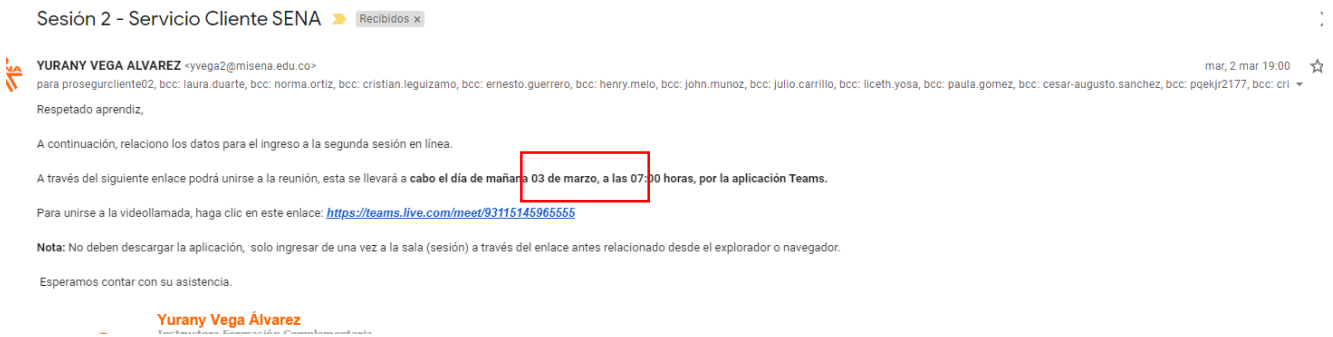
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

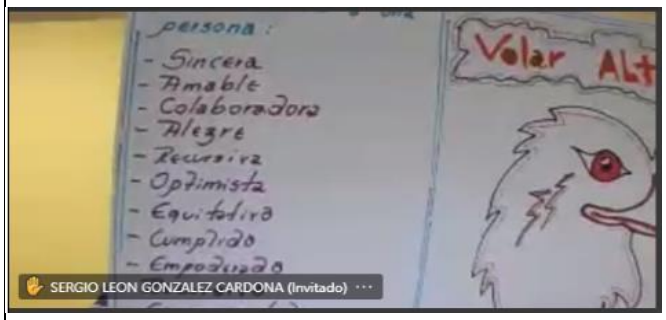
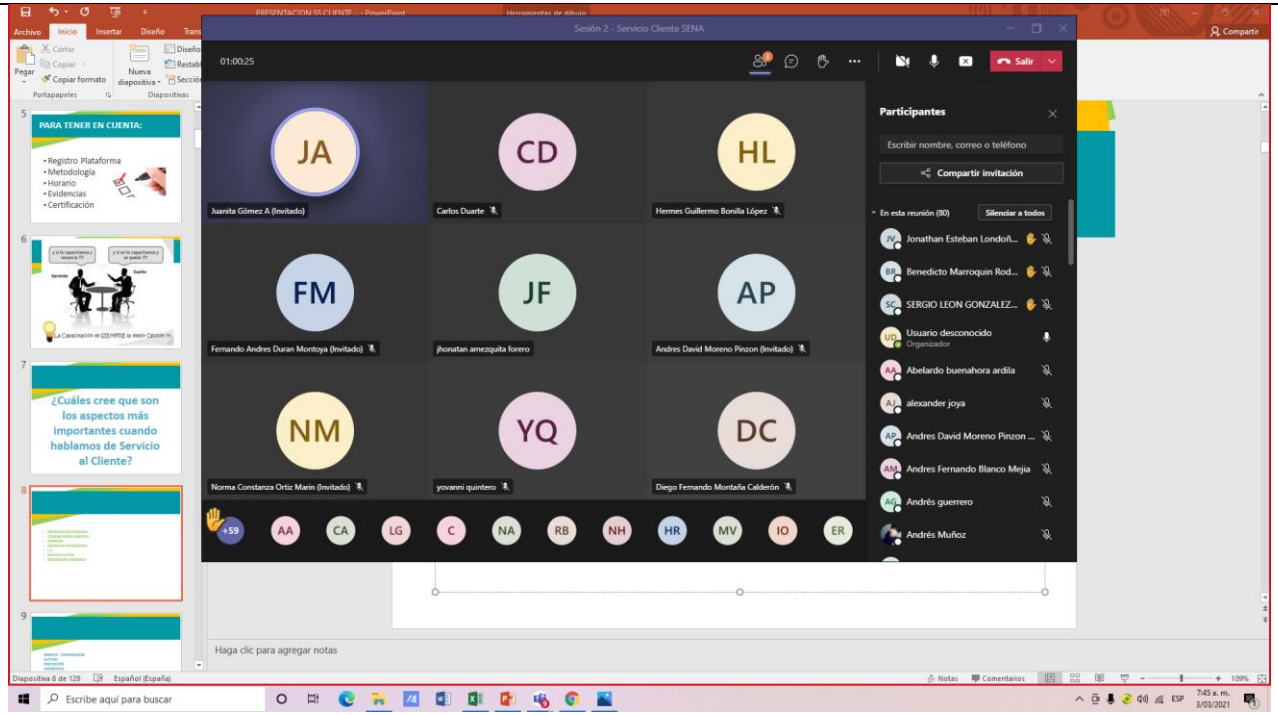
Trabajo Virtual

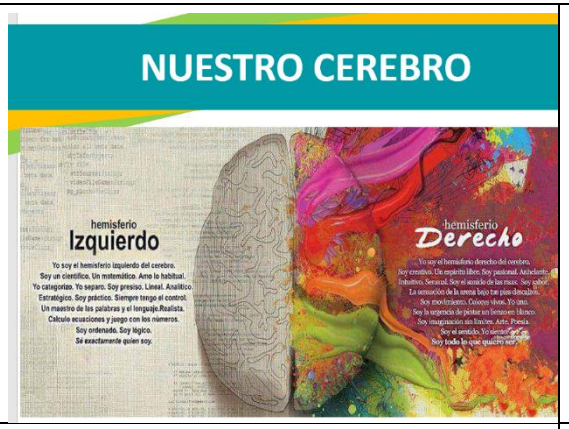
Fecha: 03 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico Institucional (Aprendices – Empresa – Instructora).
Actividades		1. Correo Electrónico 2. Google Meet.

	 	
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Zoom

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Google Drive de la clase.
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Zoom. 2. Comunicar a los aprendices las novedades presentadas, la metodología del proceso de formación, aportar al uso de las TIC´s. 3. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Atención vs. Servicio – Cliente Interior). 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer la apropiación de las temáticas propuestas.	1. Correos Electrónico 2. Google Drive 3. Zoom

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 100% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A.

Centro de Gestión Administrativa

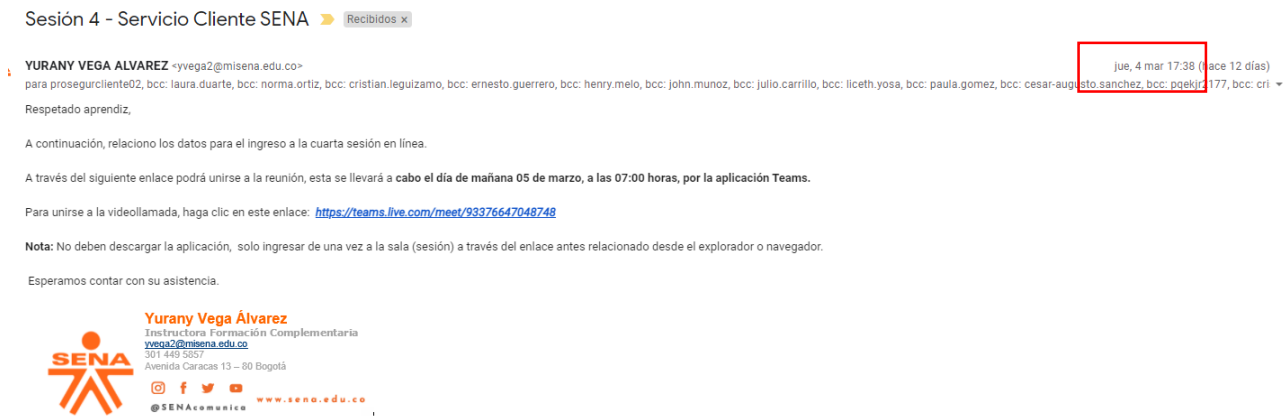
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

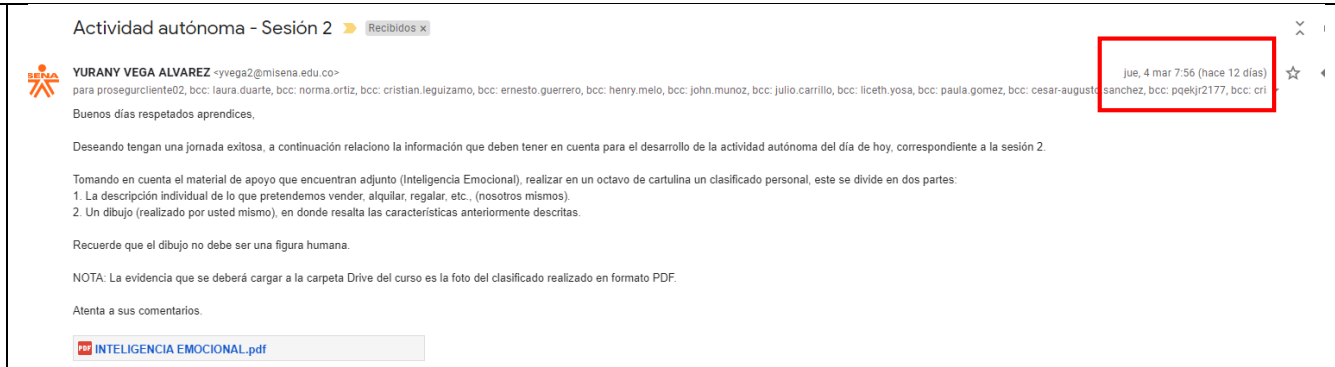
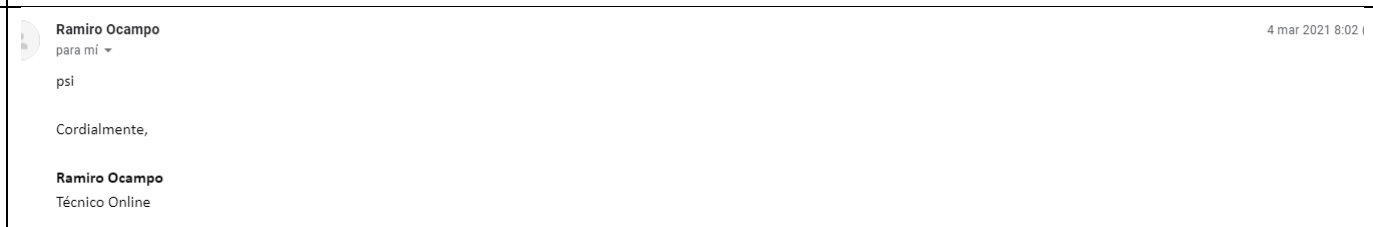
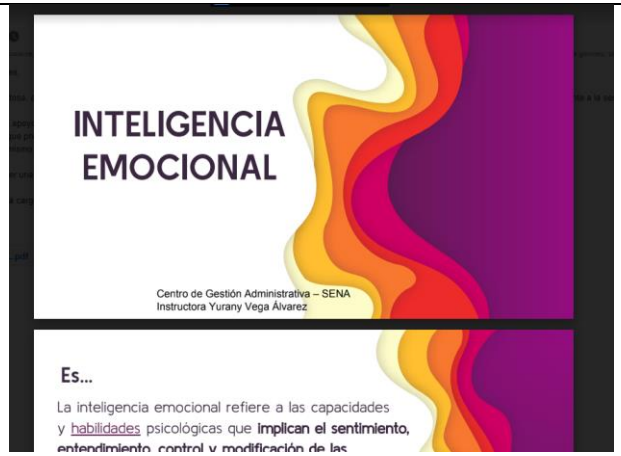
Trabajo Virtual

Fecha: 04 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico Institucional (Aprendices – Empresa – Instructora).

Actividades		1. Correo Electrónico Compartido (Aprendices Instructora). 2. Google Drive
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. WhatsApp
Material de Apoyo		1. Correo Electrónico compartido 2. Googlr Drive

Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por la aplicación Zoom. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional – Clasificado Personal – Cliente Interior – Autoconocimiento). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer la apropiación de las temáticas propuestas.	1. Correo Electrónico Compartido (Aprendices Instructora). 2. Zoom 3. Google Drive

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 99% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

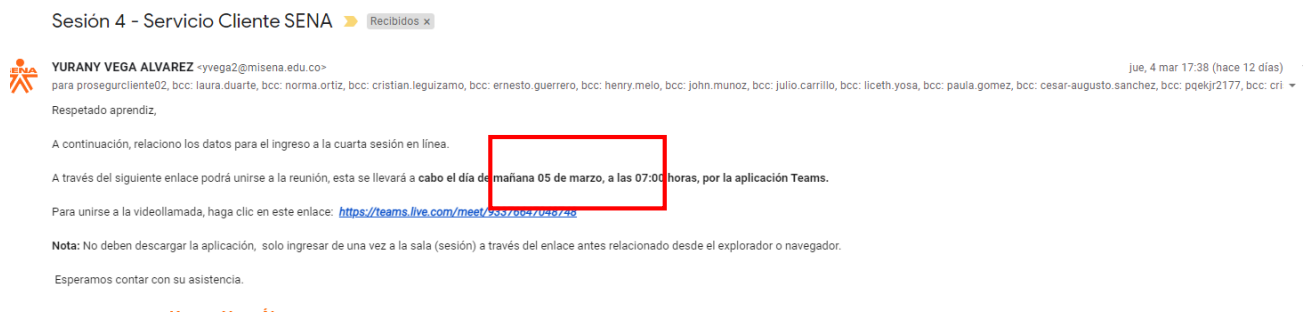
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

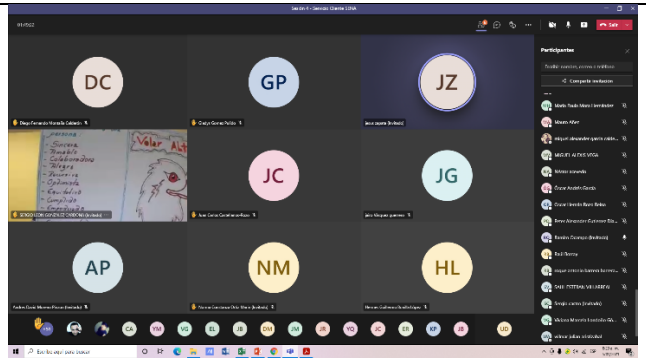
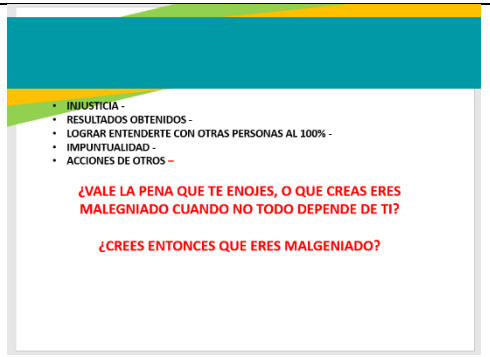
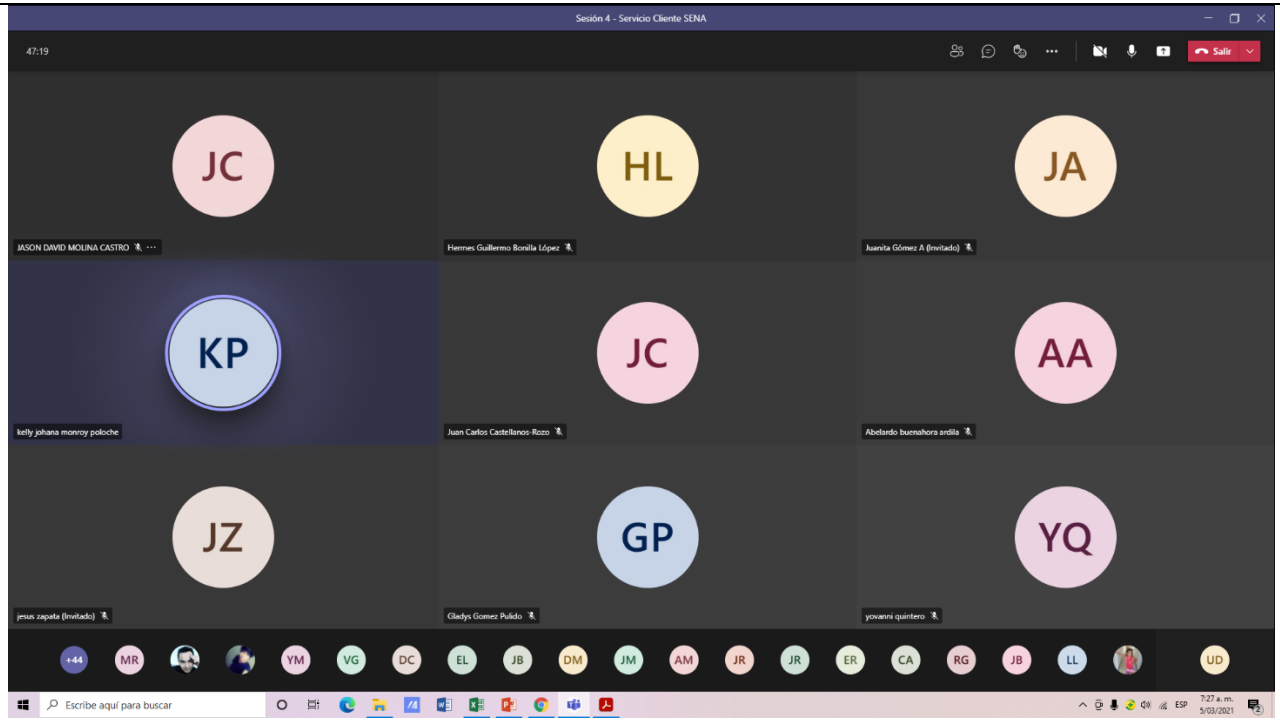
Trabajo Virtual

Fecha: 05 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico compartido (Aprendices Instructora).

Actividades	 	1. Zoom 2. Correo Electrónico.
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. WhatsApp 3. Zoom

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Google Drive
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Zoom. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional – Automotivación – Autoregulación) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de la sesión en línea (Reunión Zoom). 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico. 2. Zoom 3. Google Drive

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 95% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

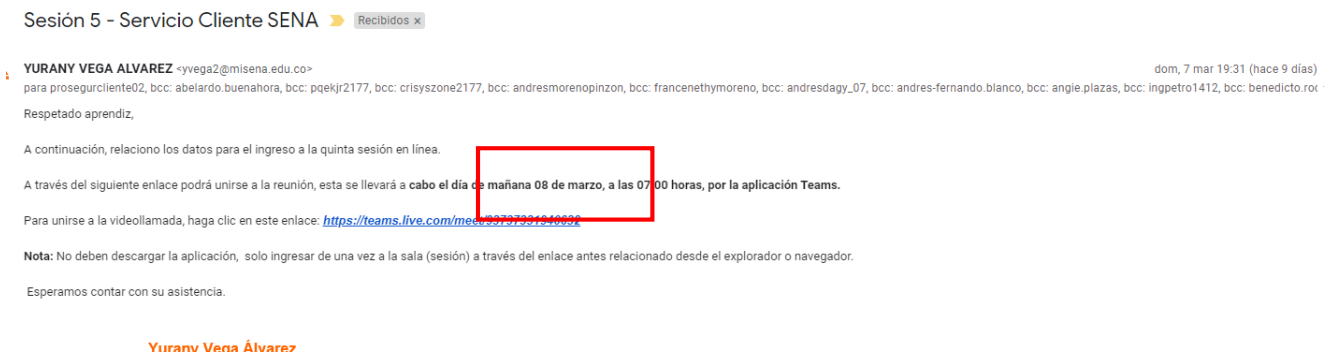
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

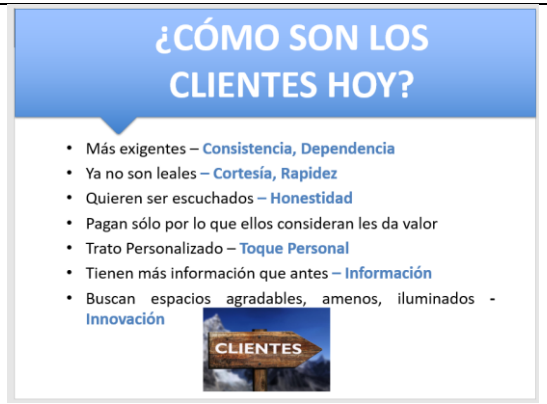
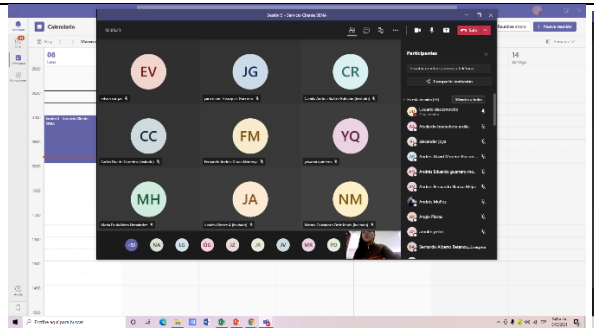
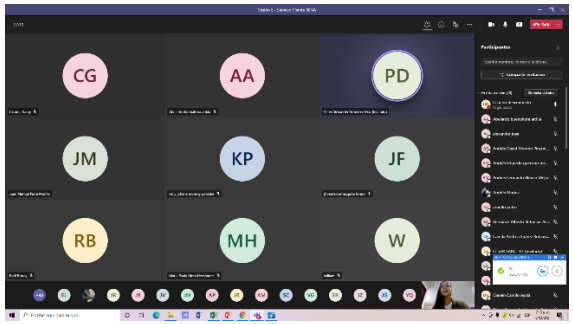
Trabajo Virtual

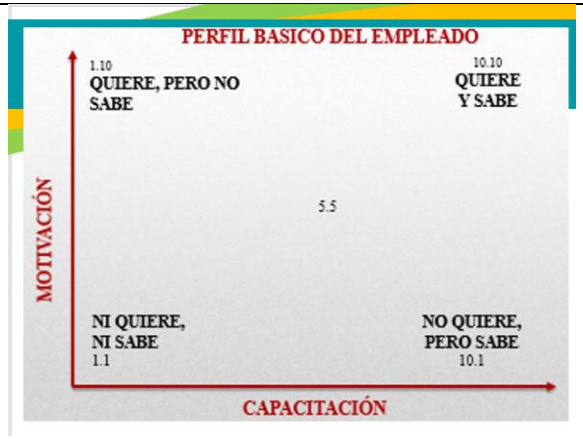
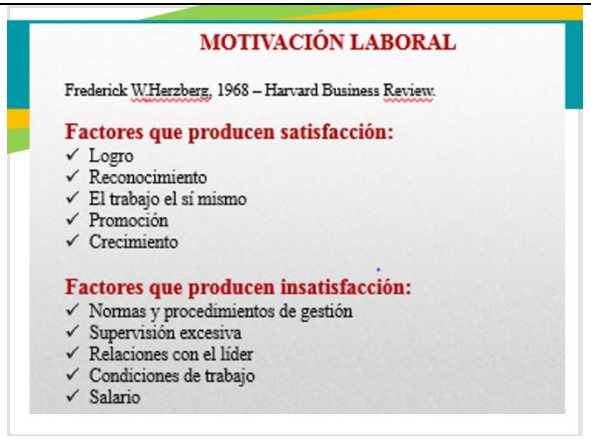
Fecha: 08 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico (Aprendices Instructora)

Actividades		1. Correo Electrónico (Aprendices Instructora) 2. Zoom
Valoración – Retroalimentación	 	1. Grupo de WhatsApp 2. Zoom

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico Grupal 2. Carpeta Drive de la clase.
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por Zoom. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Trabajo en equipo – Relaciones Interpersonales – Motivación Laboral) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de Correo Electrónico o llamadas al celular. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Google Drive. 3. Zoom

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 95% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

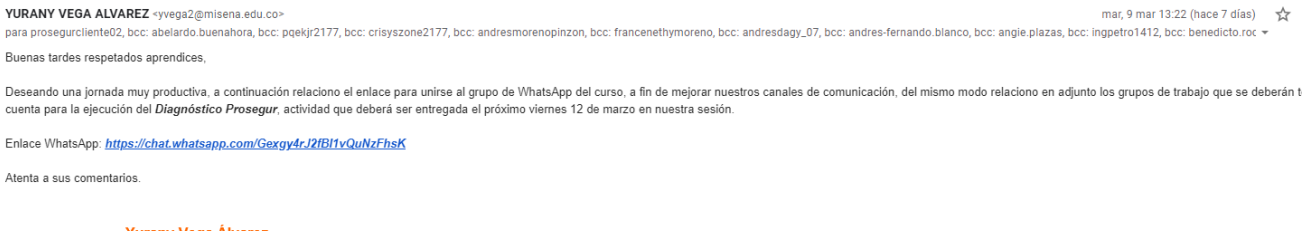
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

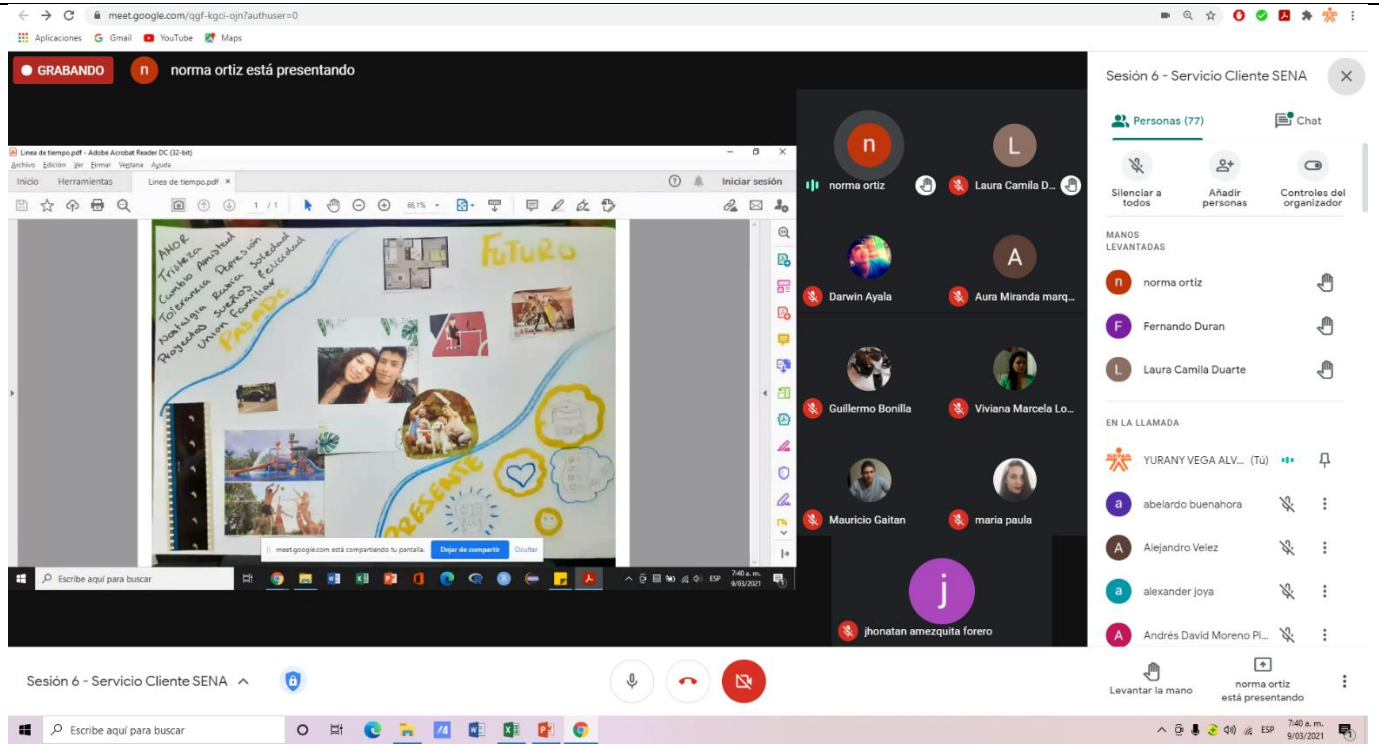
Trabajo Virtual

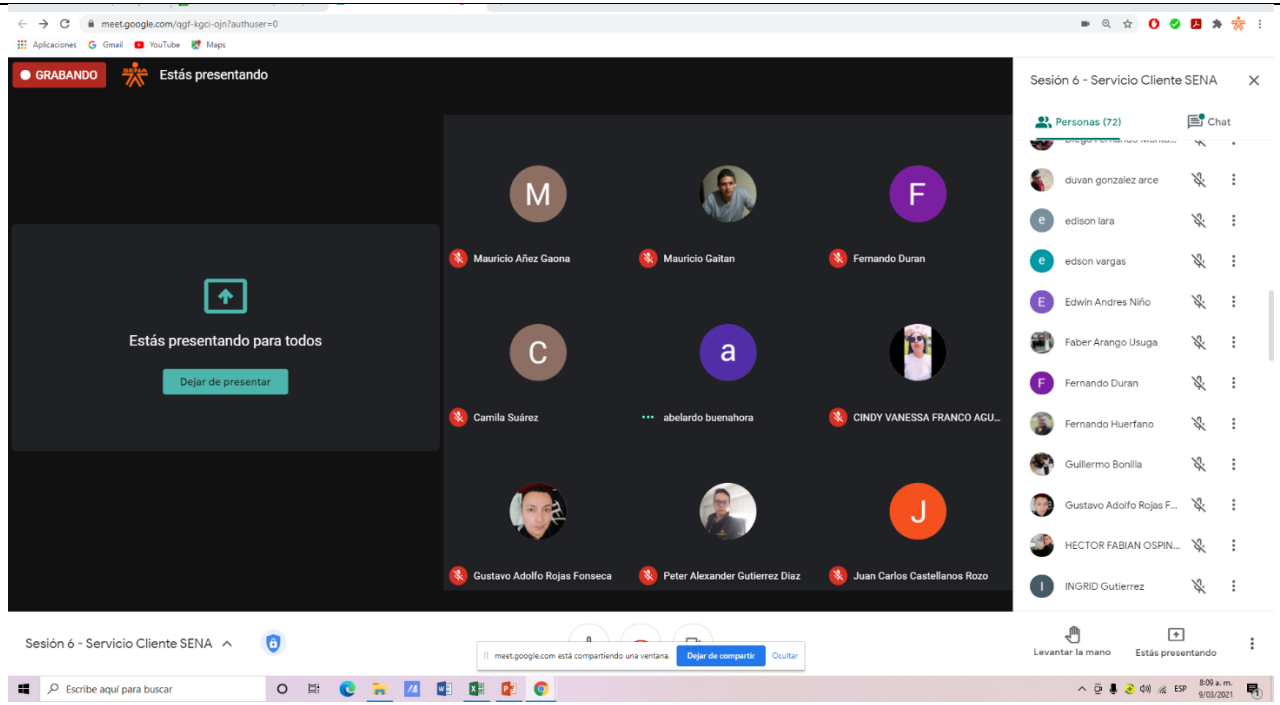
Fecha: 09 de marzo de 2021

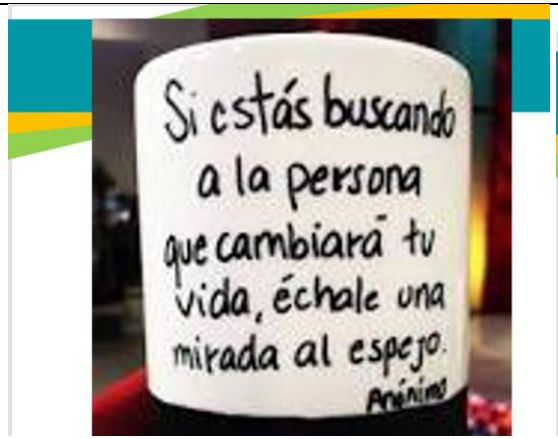
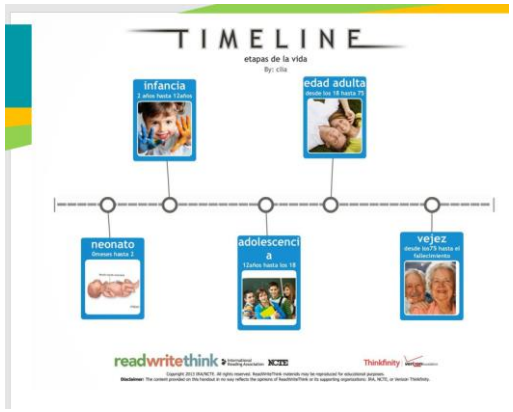
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico Grupal.

Actividades		1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Google Drive

Valoración – Retroalimentación		1. Grupo de WhatsApp 2. Google Meet 3. Coreo Electrónico

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive. 3. Google Meet
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Liderazgo – Automotivación – Cliente Interno) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de la sesión en línea 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico 2. Google Meet. 3. Google Drive.

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 95% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

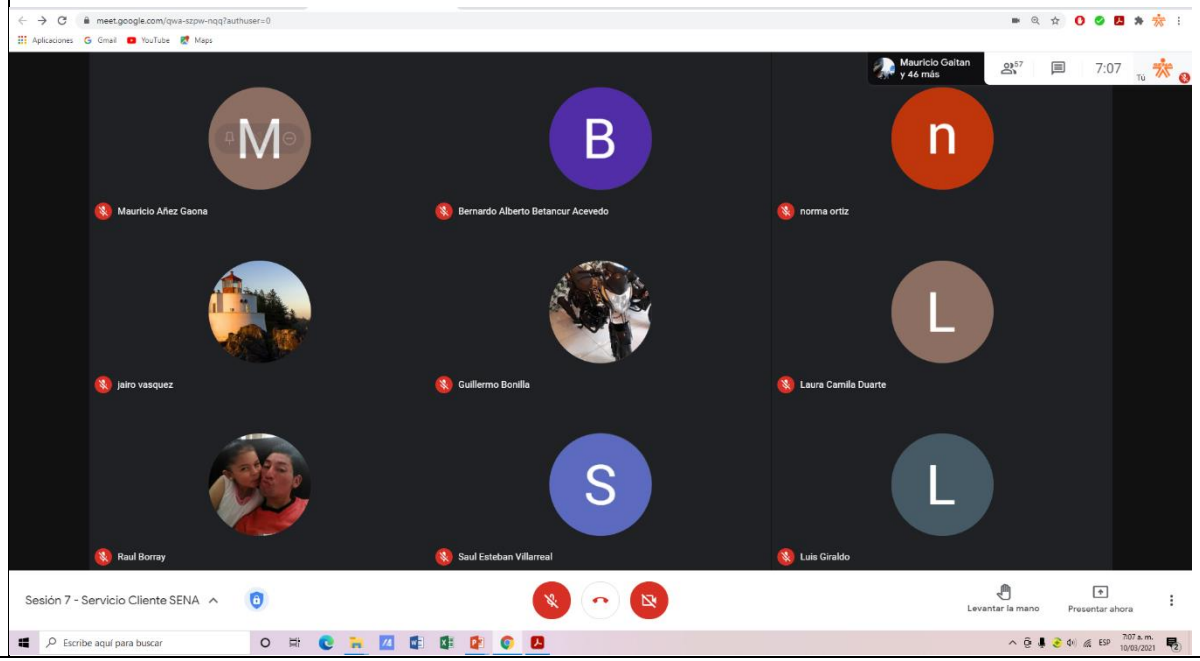
Trabajo Virtual

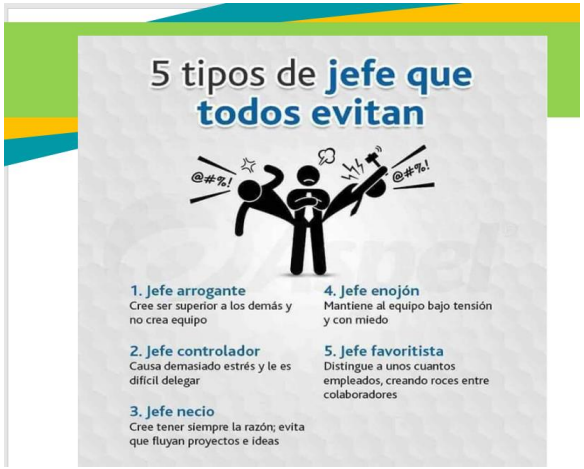
Fecha: 10 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive. 3. Zoom

Actividades	Actividad Diagnóstico Recibidos × **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> mié, 10 mar 8:47 (hace 6 días) para prosegurcliente02, bcc: abelardo.buenahora, bcc: pqekjr2177, bcc: crisyszone2177, bcc: andresmorenopinzon, bcc: francenethymoreno, bcc: andresdagy_07, bcc: andres-fernando.blanco, bcc: angie.plazas, bcc: ingpetro1412, bcc: benedicto.roc Buenos días compañeros, Teniendo en cuentas las instrucciones brindadas en la sesión del día de hoy, a continuación relaciono las indicaciones que se deben tener en cuenta para el desarrollo de la actividad autónoma ***"Diagnóstico"*** tomando como referencia la temática que estamos abordando sobre Trabajo en Equipo y Liderazgo: ***Actividad:*** en grupos de trabajo (archivo adjunto) realizar un diagnóstico de las diferentes problemáticas, situaciones o aspectos por mejorar que ustedes consideran se presentan dentro de la organización. Así mismo, a cada aspecto o problemática hallada deberán identificar o proponer una alternativa de solución que permita contribuir al fortalecimiento de dicha situación a nivel organizacional e individual. (Por cada aspecto una solución). ***Evidencia:*** este diagnóstico deberán plasmarlo en una presentación de Power Point, en donde cada participante del grupo expositor compartirá al resto de sus compañeros el diagnóstico realizado como grupo de trabajo. (Una sola presentación por grupo expositor) ***Entrega:*** la fecha de presentación de la actividad será el próximo 12 de marzo de 2021. Atenta a sus comentarios. **Yurany Vega Álvarez**	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive.
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Grupo de WhatsApp

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Carpeta Drive de la clase.
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (jfe vs Líder – Liderazgo Situacional). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correo Electrónico. 2. Google Drive. 3. Google Meet.

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 95% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

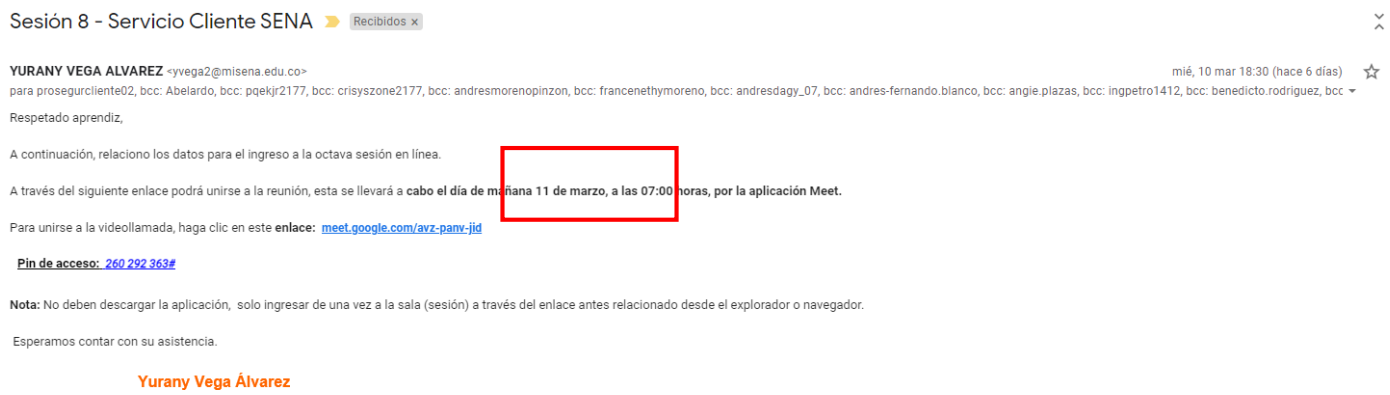
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

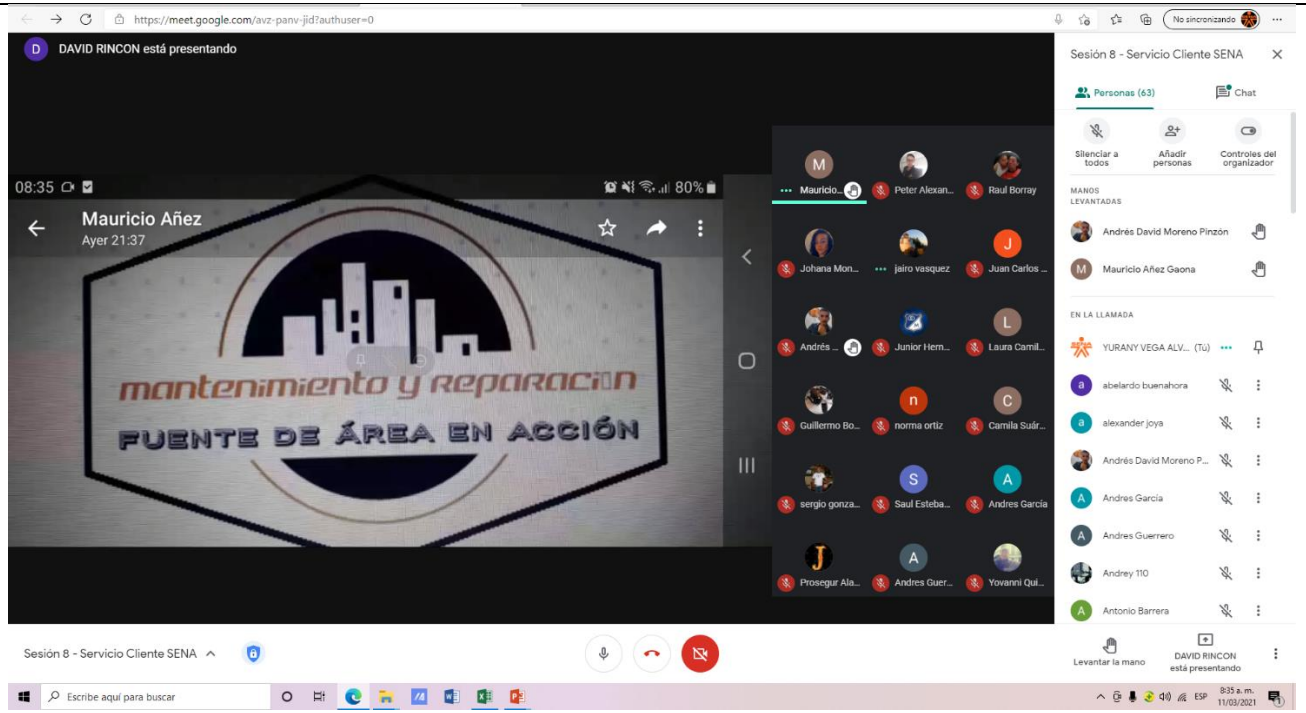
Fecha: 11 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico

Actividades	 ***DIAGNÓSTICO ENTIDAD***	1. Correo Electrónico. 2. Google Drive 3. Google Meet

Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. Google Drive
Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Carpeta Drive. 3. Google Meet

Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Ambientes Laborales – Misión por áreas de trabajo - Marco Estratégico - Compromisos). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de la sesión en línea (Reunión en Meet). 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico 2. Google Drive. 3. Google Meet

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 95% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

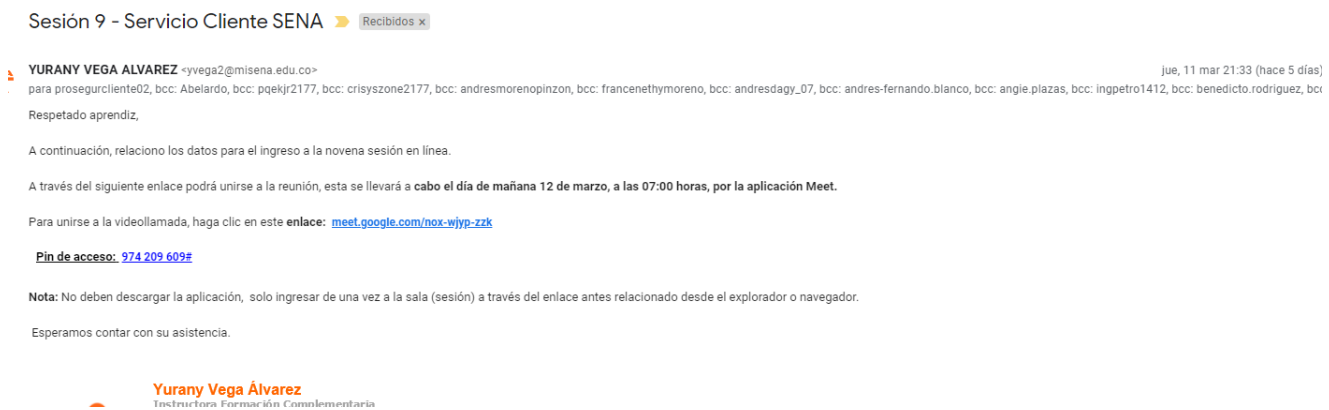
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

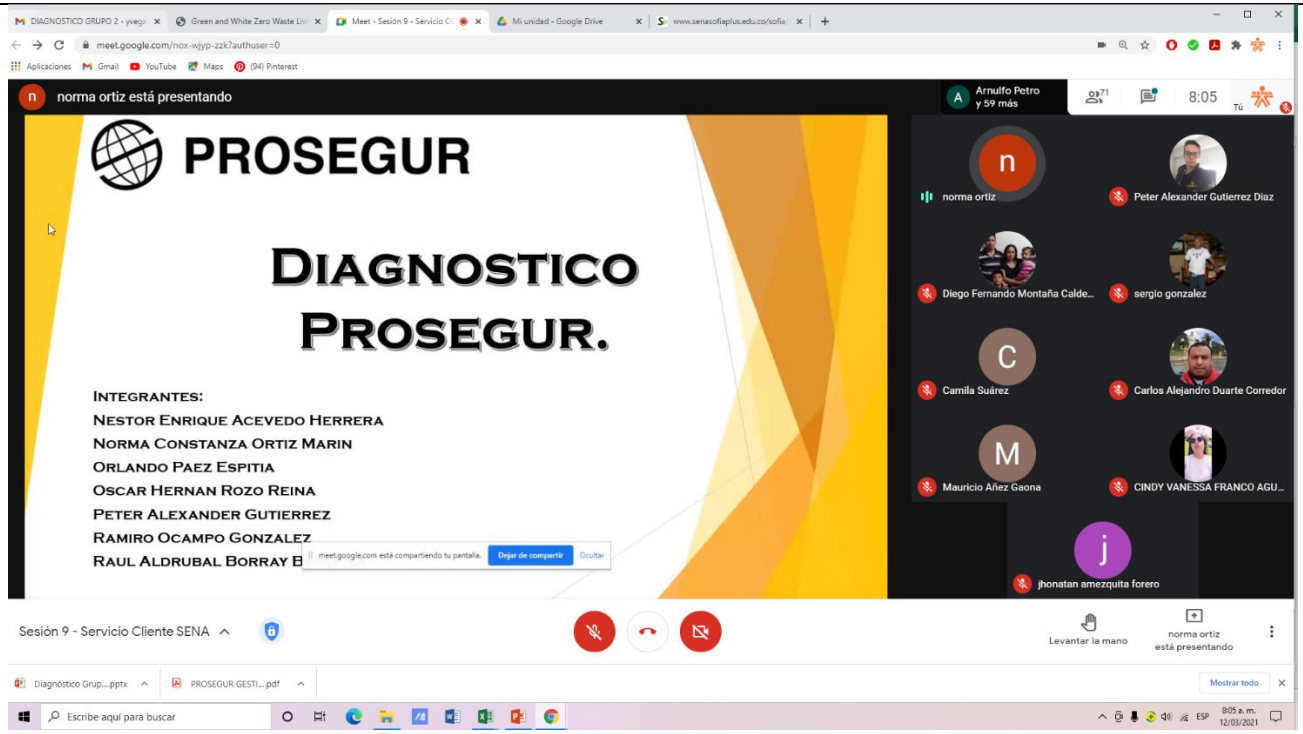
Trabajo Virtual

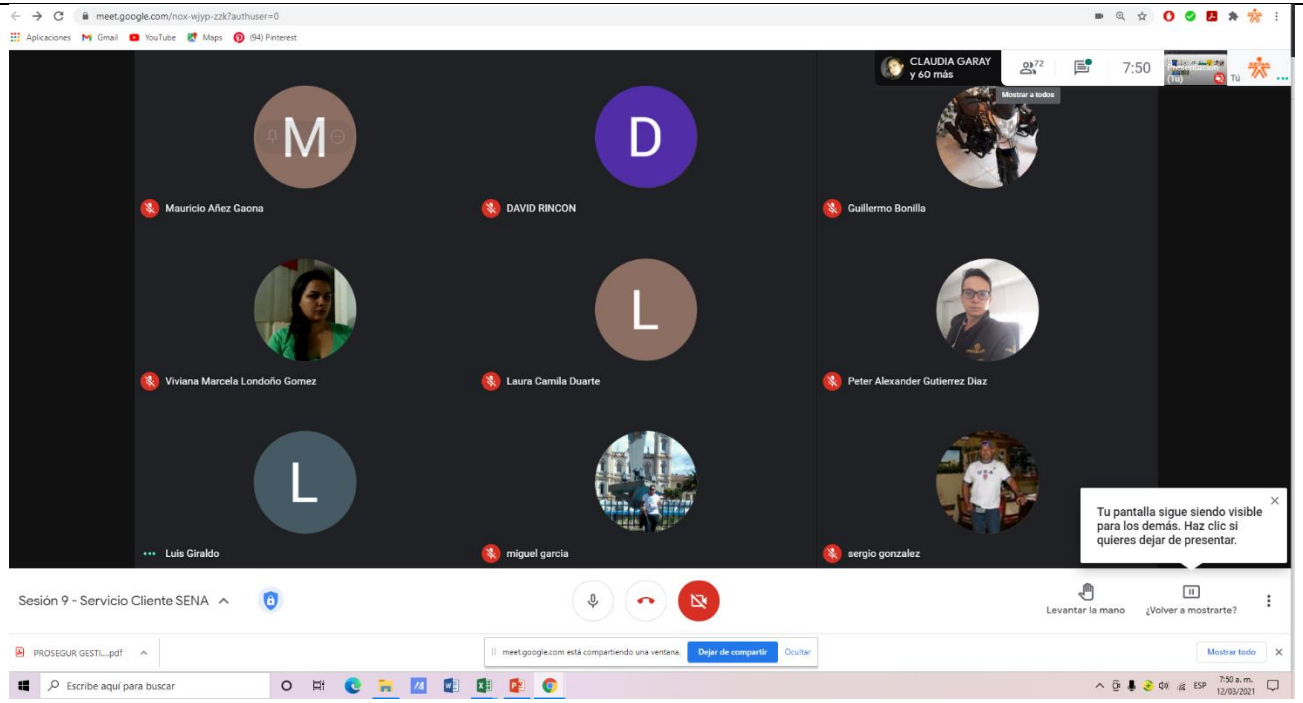
Fecha: 12 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico

Actividades		1. Correo Electrónico. 2. Google Drive. 3. Google Meet

Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. Grupo WhatsApp

Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Carpeta Drive de la clase.
Plan de Trabajo	1. Realizar a sesión por la aplicación Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Diagnóstico Prosegur). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico Grupal. 2. Google Drive. 3. Google Meet

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 90% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

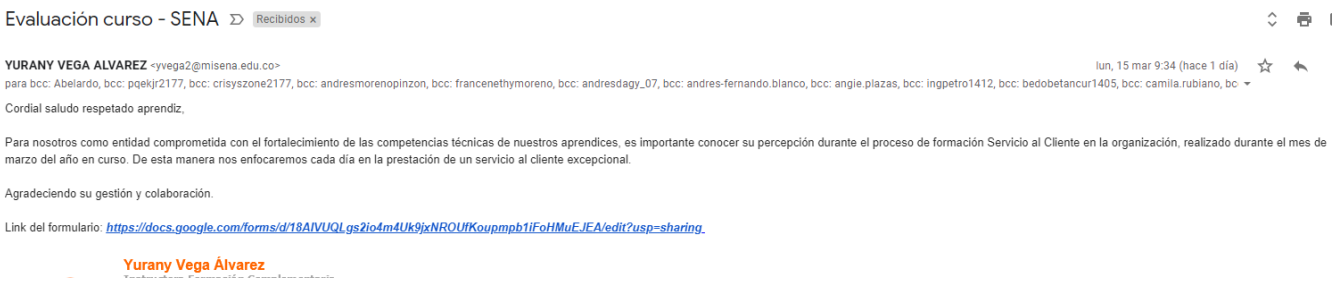
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

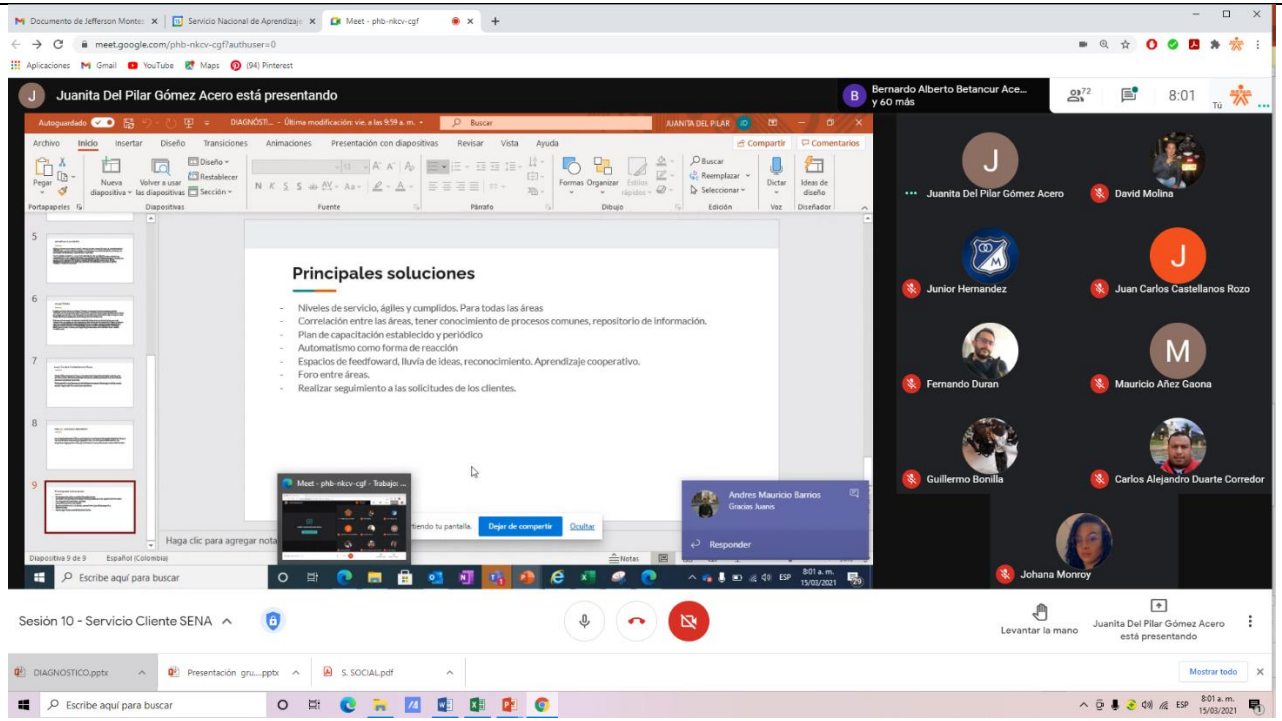
Trabajo Virtual

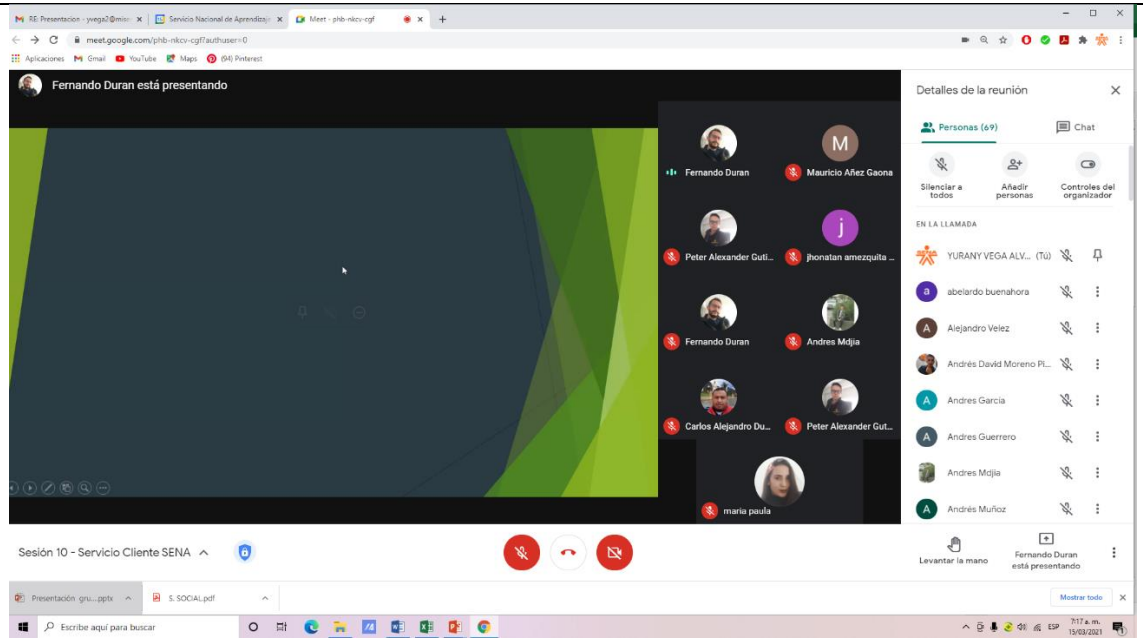
Fecha: 15 de marzo de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2278990 - 2278998 Competencia: Servicio al cliente en 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		1. Correo Electrónico. 2. Google Meet.

Actividades		1. Correo Electrónico. 2. Google Drive 3. Google Meet.

Valoración – Retroalimentación		1. Google Meet. 2. Correo Electrónico.
Material de Apoyo		1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive.

Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Evaluación Empresa – Colaboradores). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje. 5. Cierre de curso.	1. Correos Electrónico 2. Google Drive. 3. Google Meet.

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 94% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

PLAN DE TRABAJO

Regional: Distrito Capital
Coordinación Académica: Gestión del Talento Humano
Jornada: Diurna
Responsable: Yurany Vega Álvarez
Competencia: 2291990 - Servicio al Cliente en la Organización - Manejo básico de la herramienta de hojas de cálculo Excel
Ficha:

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ A CONFORMIDAD		NOTA Y OBSERVACIONES
				DIGITAL	FISICO		SI	NO	
1	Ficha: 2291990 – Servicio al Cliente en la Organización	PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Inducción al curso, proceso de matricula, diferencia entre servicio y atención. Carácterídticas del servicio de calidad. Actividad "Escucha Activa".	X		16/03/2021			
			Inteligencia Emocional, Tipología de Clientes (Interior, interno y externo), Cómo me vendo a mi mismo, Orientación a Resultados Personal. "Los 4 acuerdos"	X		17/03/2021			
			Sociabilidad (como poner al otro en la imposibilidad de fallar), Diagrama de Ishikawa servicio al cliente organizacional, Las 3s del Servicio.	X		18/03/2021			
			Sociabilidad (como poner al otro en la imposibilidad de fallar), Las 3s del Servicio, Libreta de Calificaciones.	X		19/03/2021			
		UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Actividades de Trabajo en Equipo y Liderazgo, Motivación Laboral, 10 mandamientos del servicio , Solucion de "Los cubos solidarios".	X		22/03/2021			
			Identificación del Valor diferencial, Valor agregado del producto o servicio. Benchmark elementos y objetivos. Planteamiento para la empresa.	X		23/03/2021			
			Liderazgo de equipos facultados para el servicio de calidad, Empowerment, Normas de Calidad para la perstación del servicio, normas de cortesía	X		24/03/2021			
			Protocolo de Servicio al Cliente en la entidad, Solución de casos prácticos. Tipologia de clientes, traingulo y ciclo del servicio, Cierre del Curso	X		25/03/2021			
			Presentación de dianósticos – Cierre de Curso	X		26/03/2021			
2	Manejo básico de la herramienta de hojas de cálculo Excel	APLICAR LAS FUNCIONES DE UNA HOJA DE CÁLCULO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES A DESARROLLAR.	Inducción al curso, proceso de matricula – Actividad 1	X		18/03/2021			
			Operaciones Básicas en Excel – Actividad 2	X		19/03/2021			
		REALIZAR LAS ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA	Funciones Básicas de Excel – Actividad 3	X		22/03/2021			
			Formatos de Excel – Actividad 4	X		23/03/2021			
			Formato Condicional – Actividad 5	X		24/03/2021			
		IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS Y MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CÁLCULO SEGÚN LAS INSTRUCCIONES DEFINIDAS.	Funciones de Excel I – Actividad 6	X		25/03/2021			
			Funciones de Excel II – Actividad 7	X		26/03/2021			
			Funciones de Excel II – Actividad 7	X		29/03/2021			
		VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LA HOJA DE CÁLCULO.	Actividad Final – Recuento de Temáticas abordadas	X		30/03/2021			
			Proceso de Evaluación curso – Cierre Curso	X		31/03/2021			