PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Bogotá, 15 de abril 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 ABRIL 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 **9417719968**, operador **APORTES EN LÍNEA** y periodo MARZO de 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (60) 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

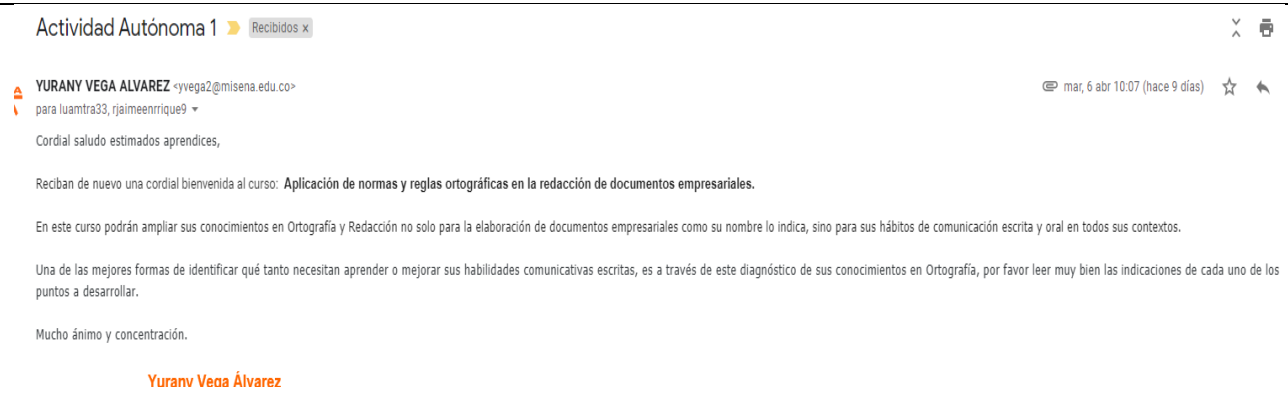
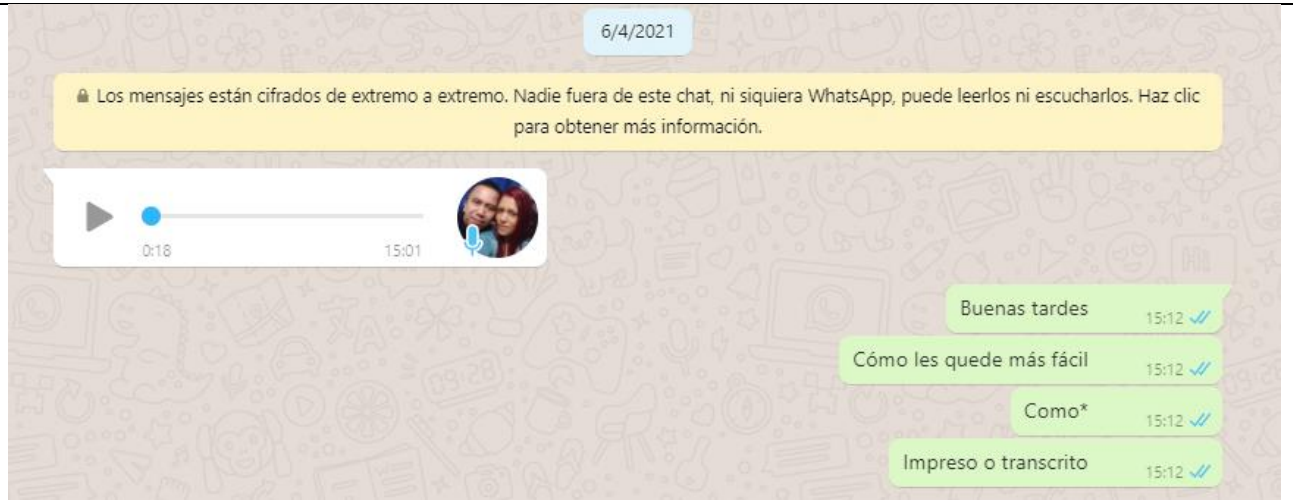
Trabajo Virtual

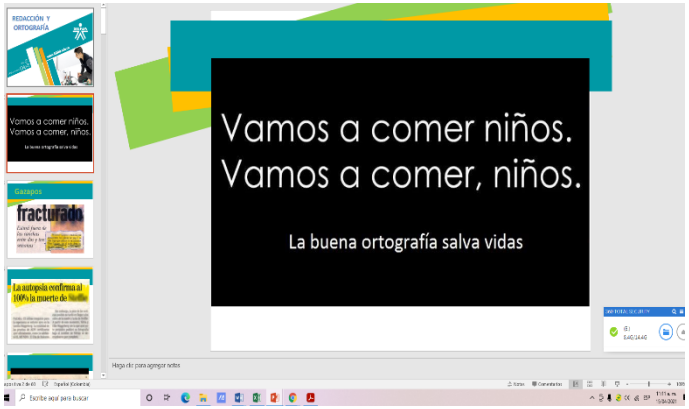
Fecha: 05 - 06 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.

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 - WhatsApp
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. WhatsApp

Material de Apoyo	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Regional Distrito Capital Centro de Gestión Administrativa REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA **TEST DE ORTOGRAFÍA – CONOCIMIENTOS PREVIOS** Nombre: _____ Fecha: _____ **Competencia**: Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación. - Ortografía y Redacción. 1. Por favor complete las frases usando **ha, a, ah**; según corresponda. • Cuando iba __ cruzar la calle, le ___ telefoneado su tío y no ___ prestado atención ___ nada. • Todavía no ___ llegado ___ casa; __ lo mejor se ___ despistado. • Trabaja __ toda velocidad porque esta tarde ___ de enviar el pedido. • ¡___, qué bien te ___ quedado! • Él se lo ___ dicho ___ Silverio, pero no ___ María. • El cartero ___ de venir ___ las doce ___ entregar un certificado. • ¡___, qué bien! Estoy ___ gusto con vosotras. • Esta lámina ___ todo color ___ quedado muy bien. • Como ___ nevado tanto, no podemos ir ___ comprar. • ¡___ mí me entusiasma lo que ___ hecho! • ¿___ nadie le interesa saber quién ___ de cantar? • ¡___ , ve a saber quién lo ha hecho!		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. 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 (Taller Diagnóstico de Ortografía). 4. 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. WhatsApp

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

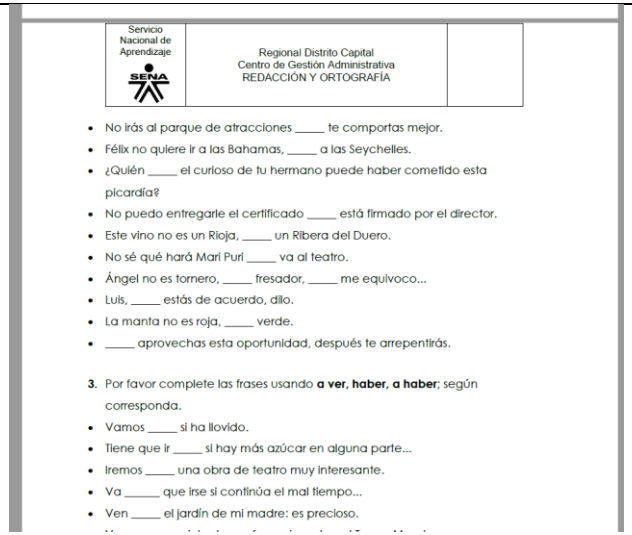
Trabajo Virtual

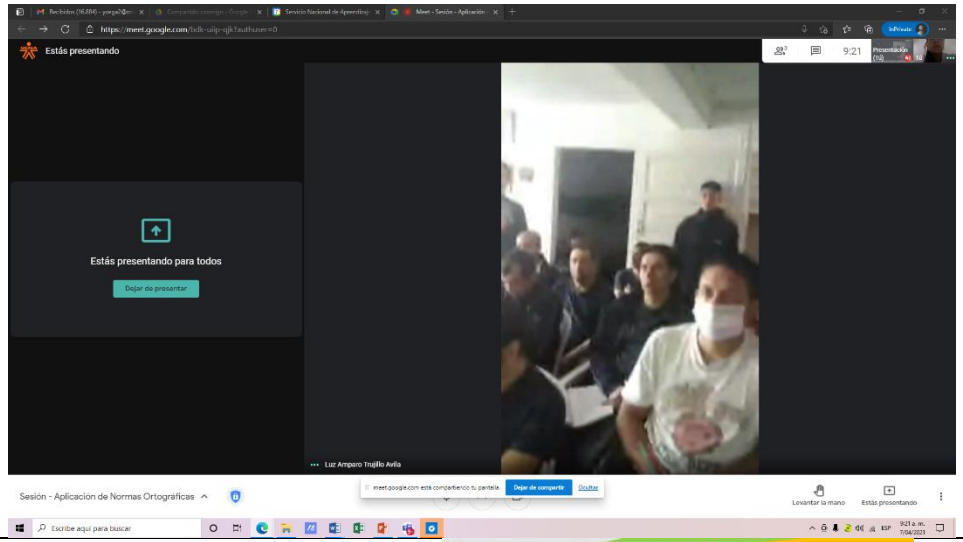
Fecha: 07 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.

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. Google Meet.
Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Google Drive de la clase.
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 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 (Monosílabos Diacríticos - Ortografía).	1. Correos Electrónico 2. Google Drive

	4. Compartir Material de apoyo para fortalecer la apropiación de las temáticas propuestas.	3. Google Meet

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

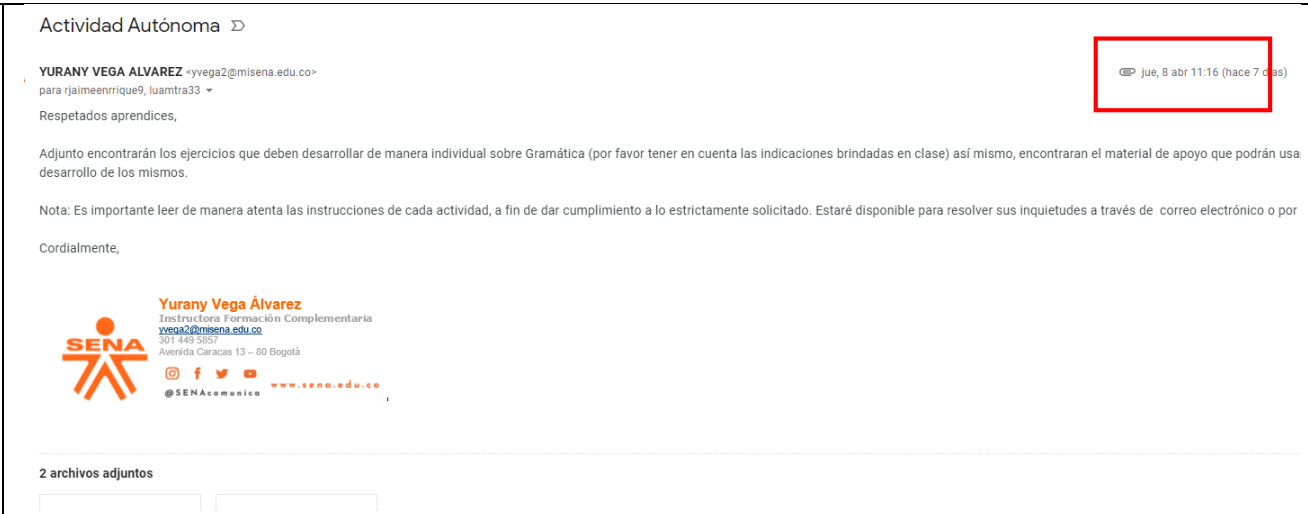
Trabajo Virtual

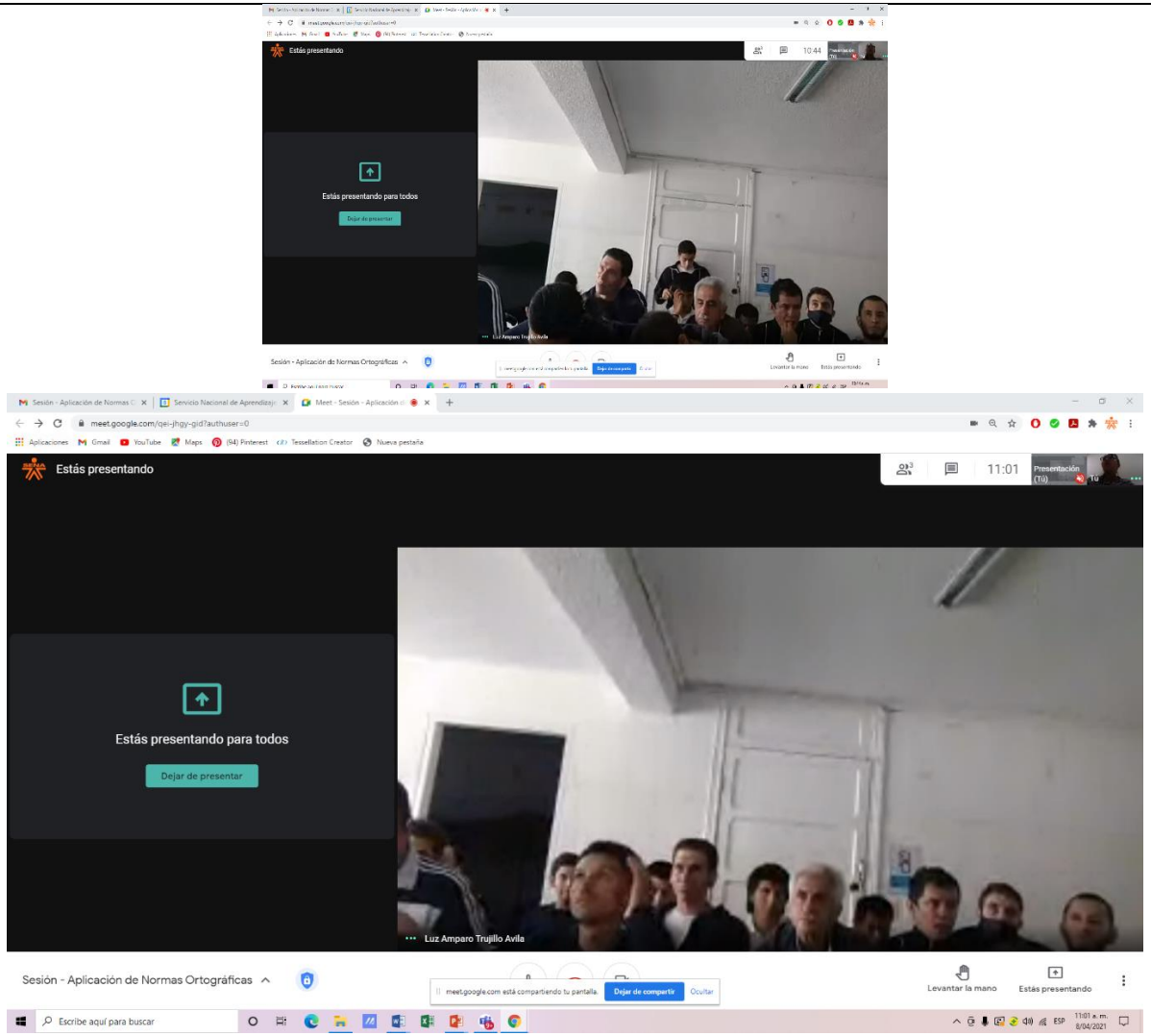
Fecha: 08 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Sesión - Aplicación de Normas Ortográficas **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> jue, 8 abr 8:50 (hace para luamtra33, rjaimeenrrique9 Respetado aprendiz, A continuación, relaciono los datos para el ingreso a la próxima sesión en línea. A través del siguiente enlace podrá unirse a la reunión, esta se llevará a **cabo el día de hoy 08 de abril, a las 09:15 horas, por la aplicación Meet.** Para unirse a la videollamada, haga clic en este **enlace:** *meet.google.com/qei-jhgy-gid* **Nota:** No deben descargar la aplicación, solo ingresar de una vez a la sala (sesión) a través del enlace antes relacionado desde el explorador o navegador. Esperamos contar con su asistencia. Yurany Vega Álvarez Instructora Formación Complementaria yvega2@misena.edu.co 301 449 5857 Avenida Caracas 13 – 80 Bogotá v	1. Correo Electrónico Institucional (Aprendices – Empresa – Instructora).

Actividades		1. Correo Electrónico Compartido (Aprendices Instructora). 2. Google Drive 3. Google Meet

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

Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Google Drive
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por la aplicación Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Gramática). 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 2. Google Meet

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

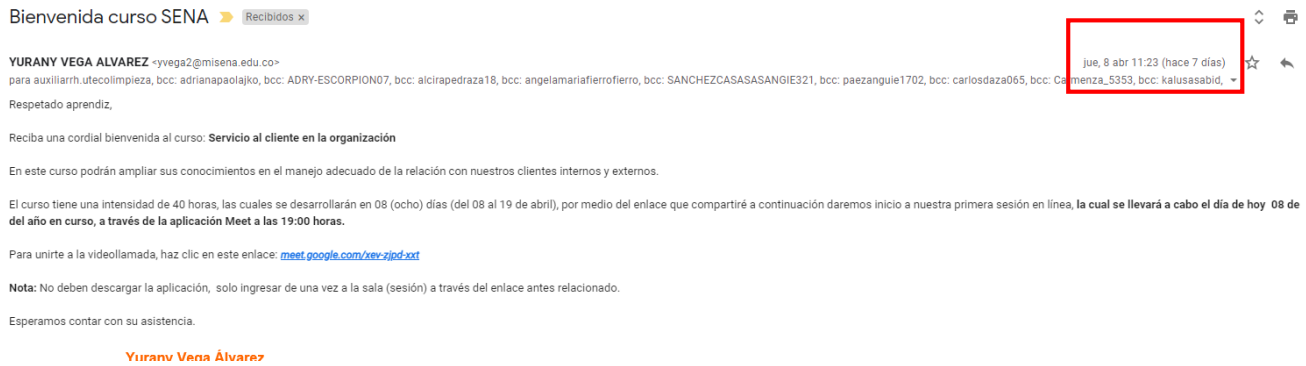
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

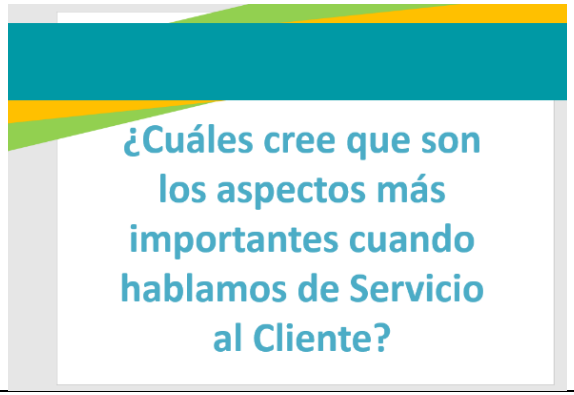
Trabajo Virtual

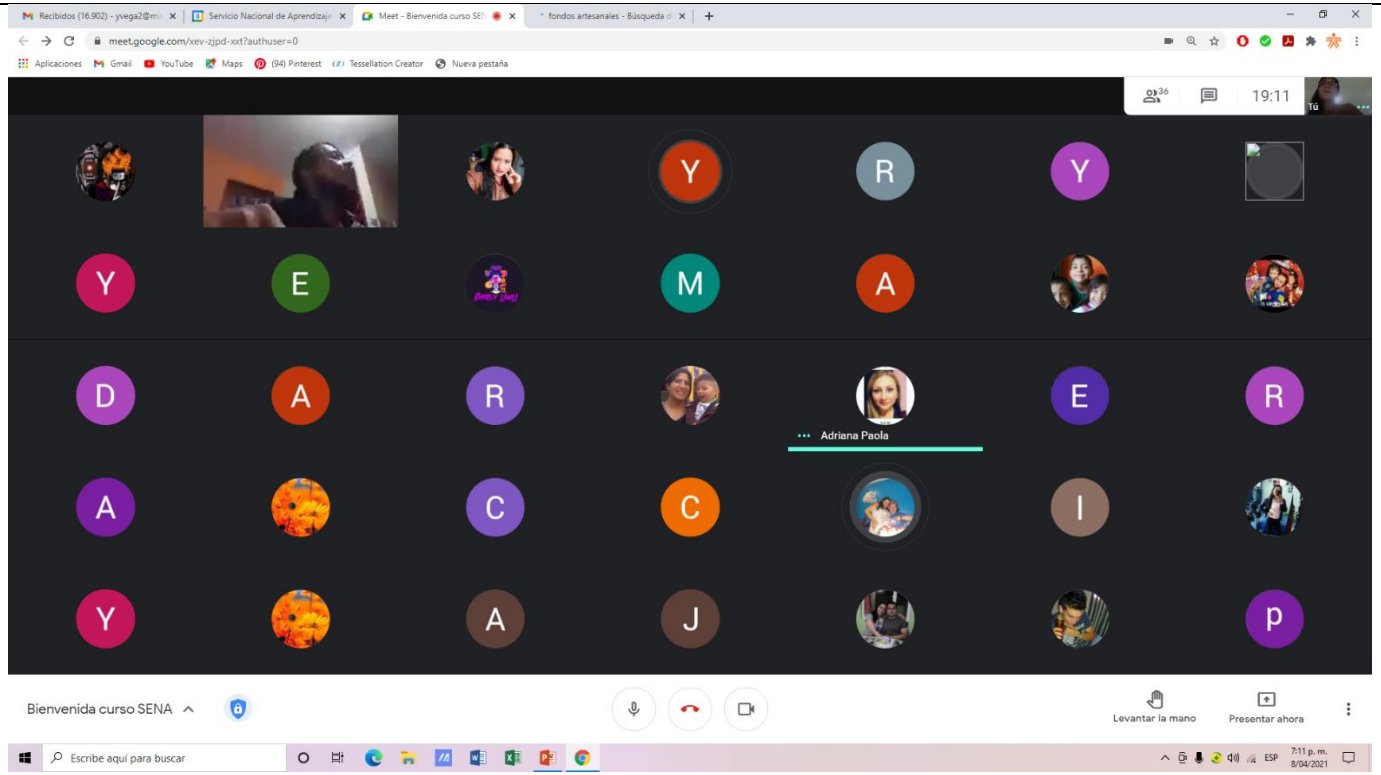
Fecha: 08 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2310204 - 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. Google Meet 2. Correo Electrónico.

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

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Google Drive
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inducción – Elementos Servicio al Cliente Excepcional) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de la sesión en línea (Reunión Google Meet). 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 97% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

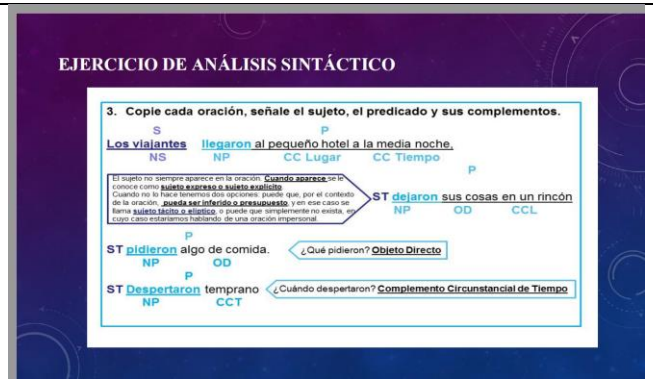
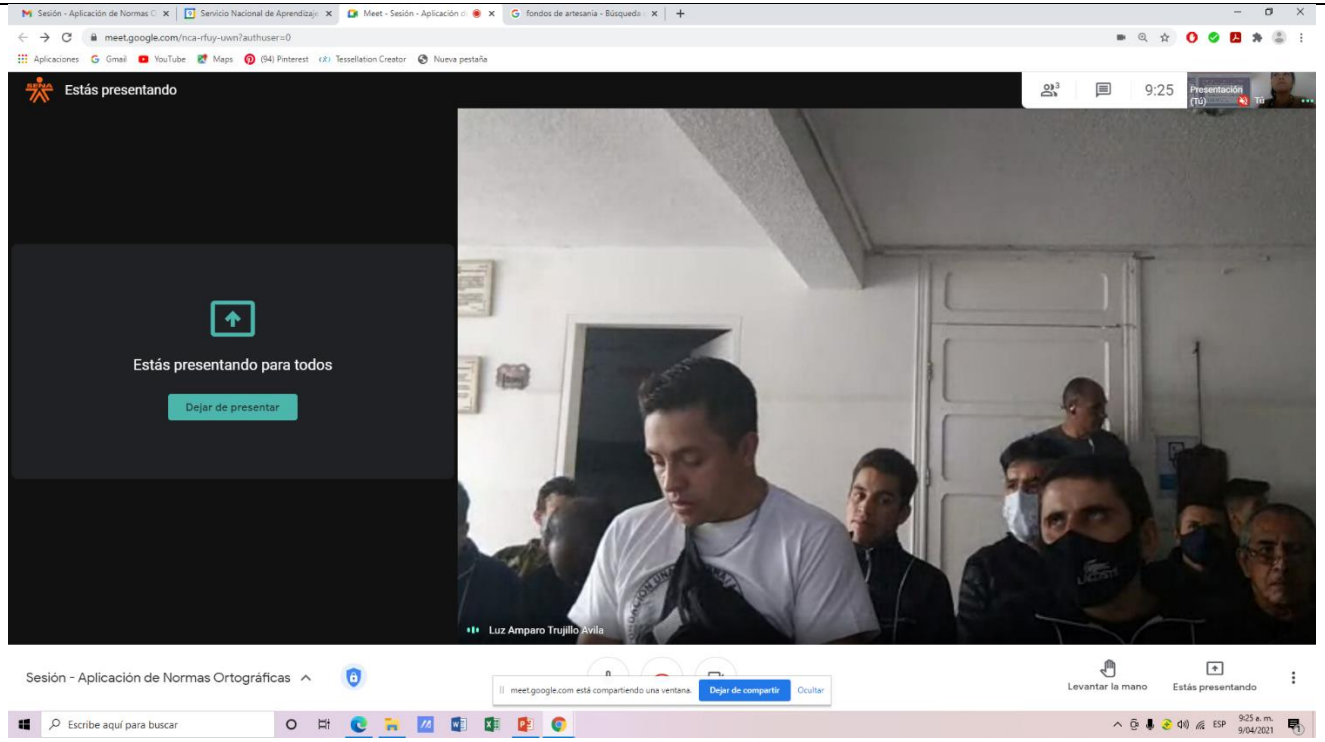
Trabajo Virtual

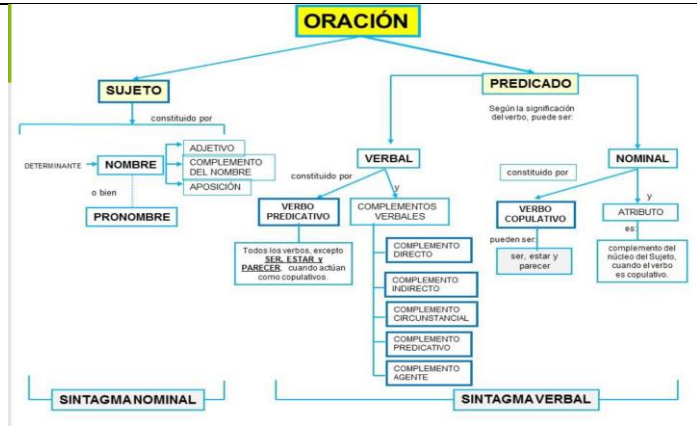
Fecha: 09 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.

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 Meet
Valoración – Retroalimentación		1. Grupo de WhatsApp 2. Google Meet

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 (Ejercicios de Gramática e Introducción a Conectores) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de WhatsApp o Correo Electrónico 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 98% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

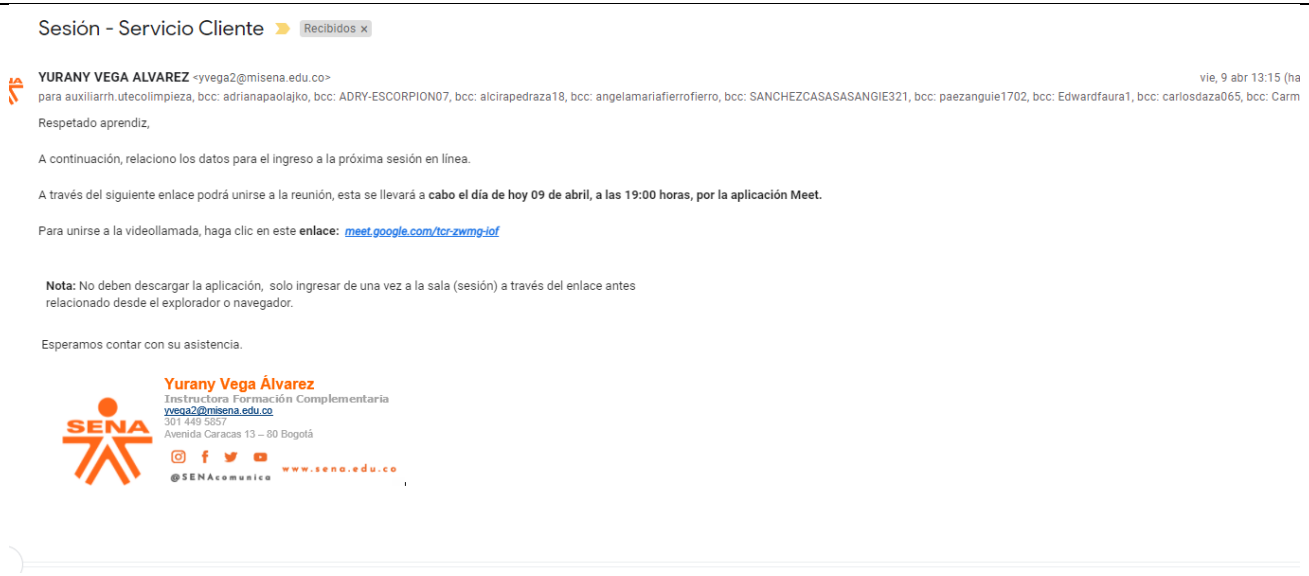
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

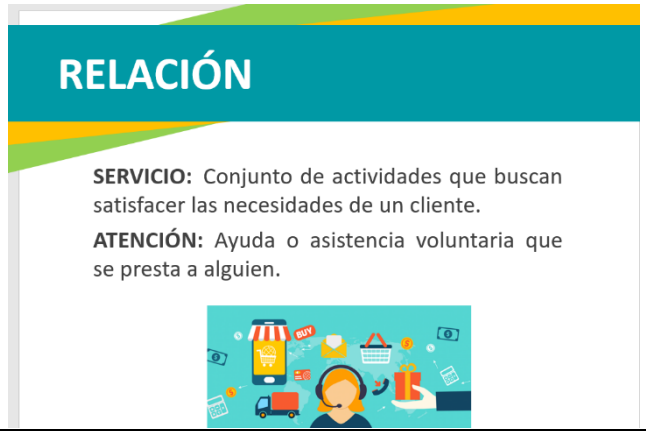
Trabajo Virtual

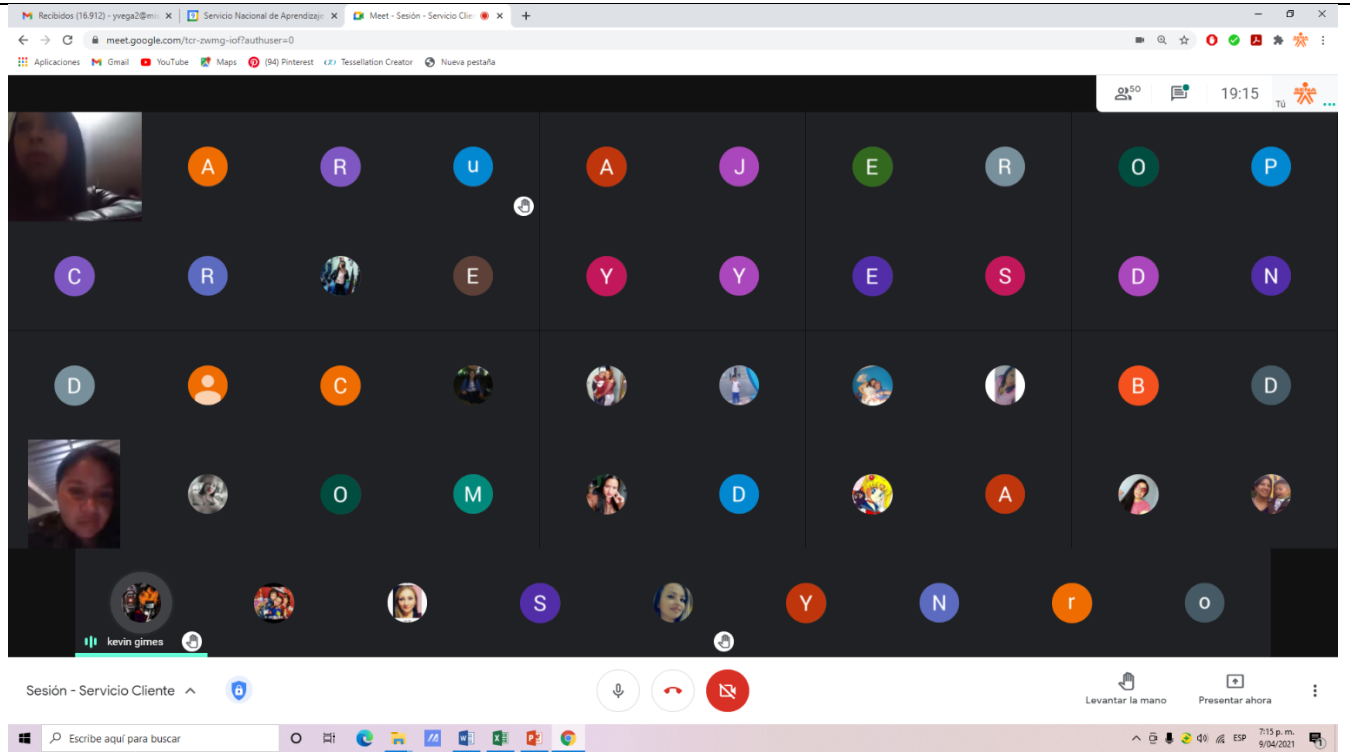
Fecha: 09 de abril de 2021

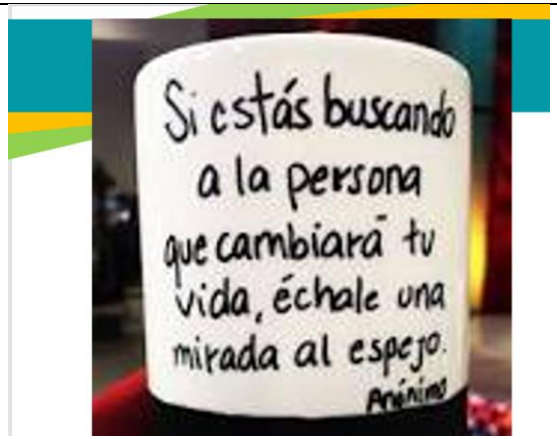
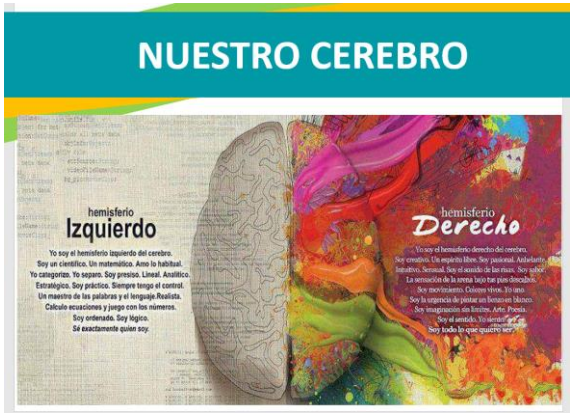
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2310204 - 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 Meet

Valoración – Retroalimentación		1. Grupo de WhatsApp 2. Google Meet 3. Correo 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 (Cliente Interior – Servicio al Cliente Interior - Autoconocimiento) 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

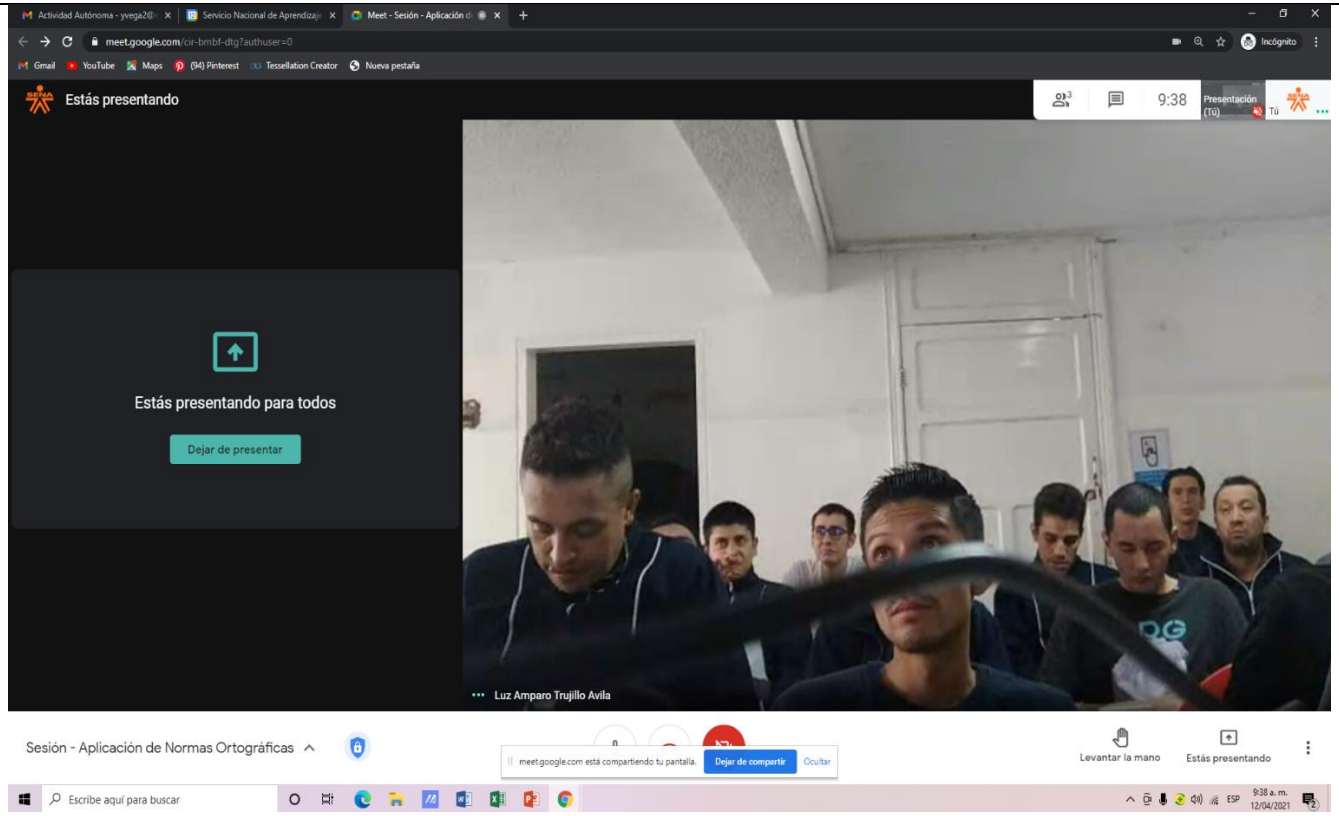
Fecha: 12 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.

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	Actividad Autónoma **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> lun, 12 abr 9:2 para luamtra33, rjaimeenrrique9, fundalaslibertad Respetados aprendices, Adjunto encontrarán los ejercicios que deben desarrollar de manera individual sobre Conectores (por favor tener en cuenta las indicaciones brindadas en clase). Nota: Es importante leer de manera atenta las instrucciones de cada actividad, a fin de dar cumplimiento a lo estrictamente solicitado. Cordialmente, **Yurany Vega Álvarez** Instructora Formación Complementaria yvega2@misena.edu.co 301 449 5857 Avenida Caracas 13 – 80 Bogotá @SENAcomunica www.sena.edu.co 	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive. 3. Google Meet

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 (Conetores). 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 Meet.

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 98% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

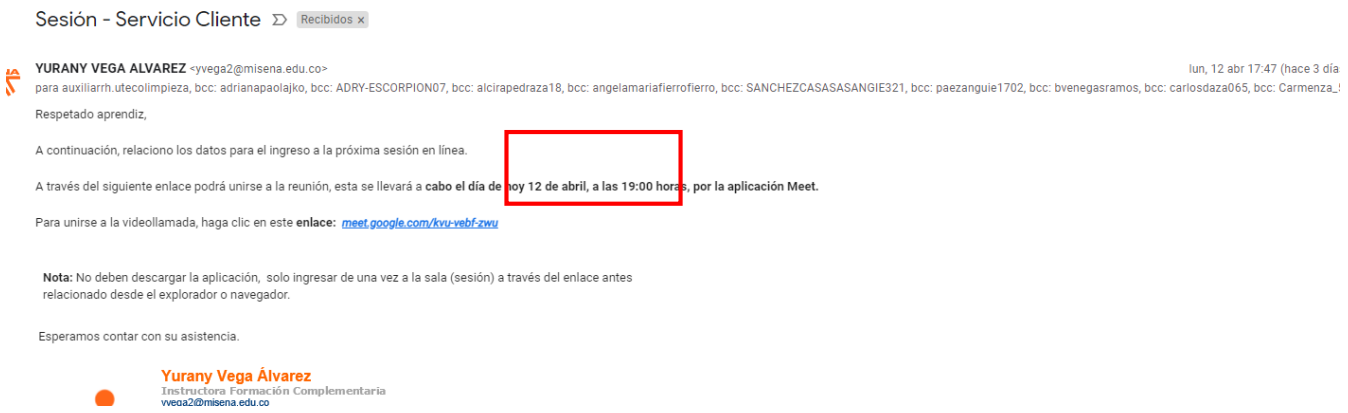
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

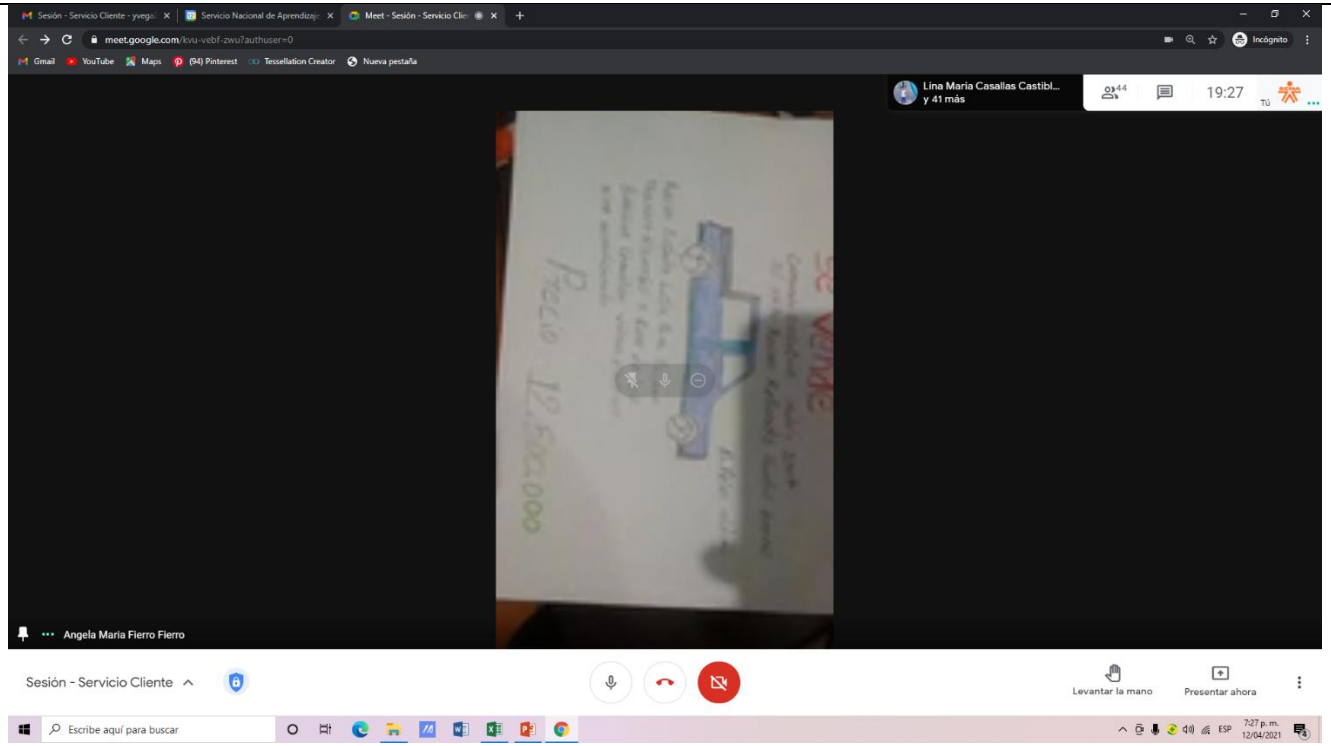
Fecha: 12 de abril de 2021

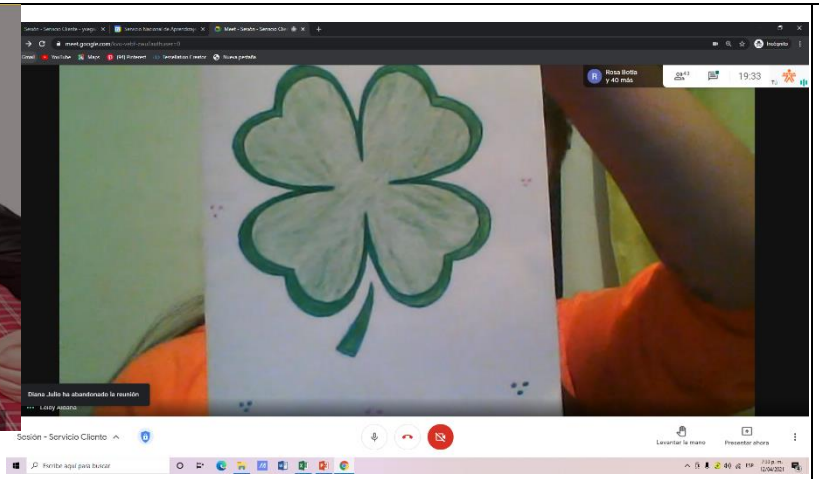
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2310204 - 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. 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 (Venta Personal – Autoconocimiento, Servicio vs. Atención). 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 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

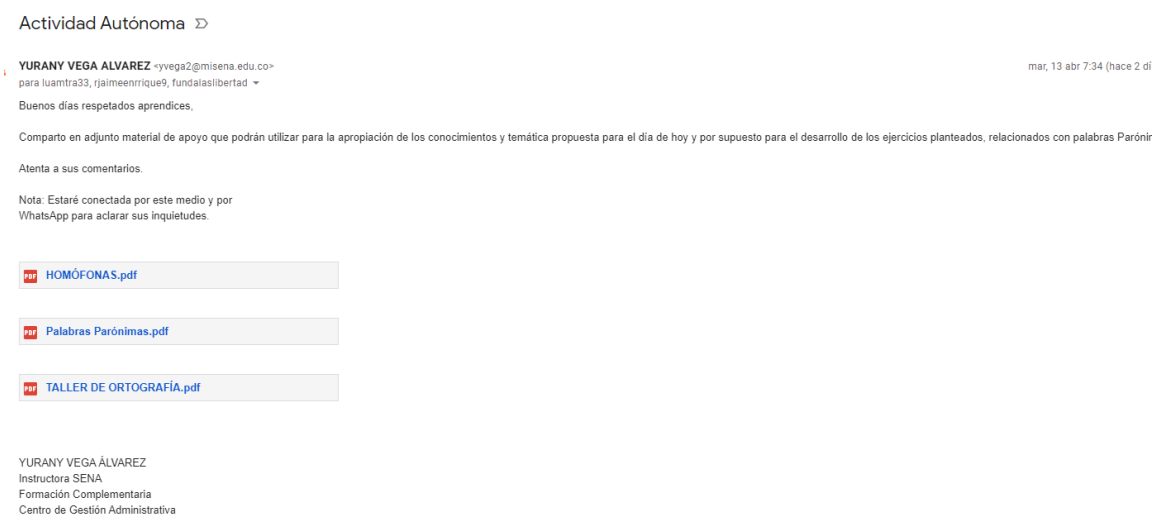
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

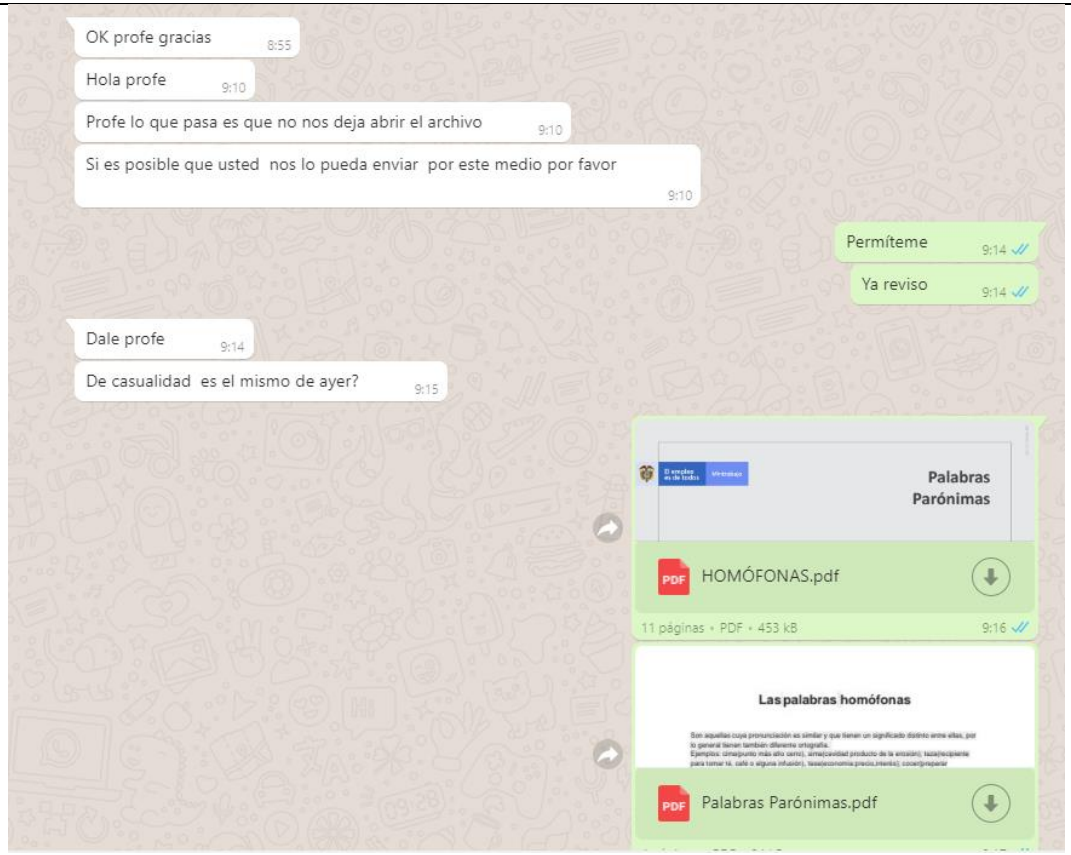
Fecha: 13 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.

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	Actividad Autónoma **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> mar, 13 abr 7:34 (hace 2 dí para luamtra33, rjaimeenrrique9, fundalaslibertad Buenos días respetados aprendices, Comparto en adjunto material de apoyo que podrán utilizar para la apropiación de los conocimientos y temática propuesta para el día de hoy y por supuesto para el desarrollo de los ejercicios planteados, relacionados con palabras Parónir Atenta a sus comentarios. Nota: Estaré conectada por este medio y por WhatsApp para aclarar sus inquietudes. HOMÓFONAS.pdf Palabras Parónimas.pdf TALLER DE ORTOGRAFÍA.pdf YURANY VEGA ÁLVAREZ Instructora SENA Formación Complementaria Centro de Gestión Administrativa	1. Correo Electrónico.

Valoración – Retroalimentación			1. Correo Electrónico. 2. Grupo WhatsApp

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

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

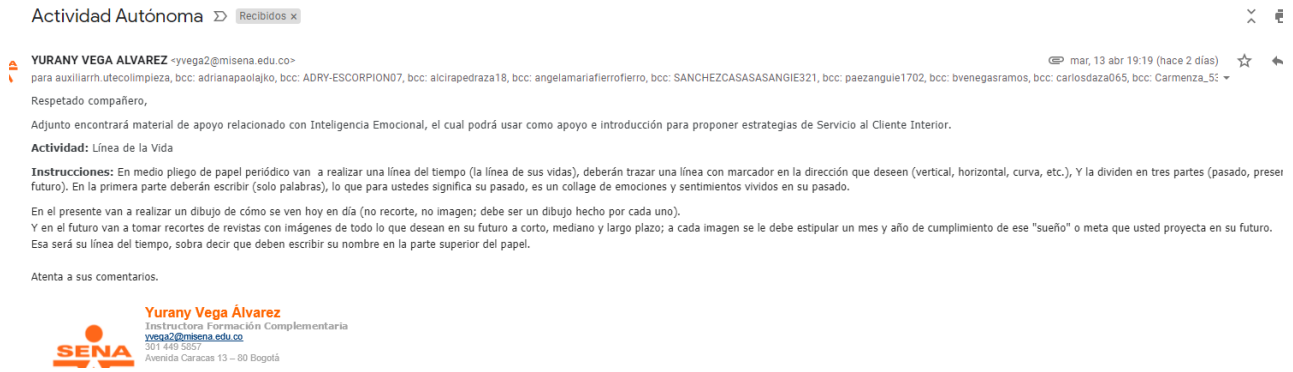
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

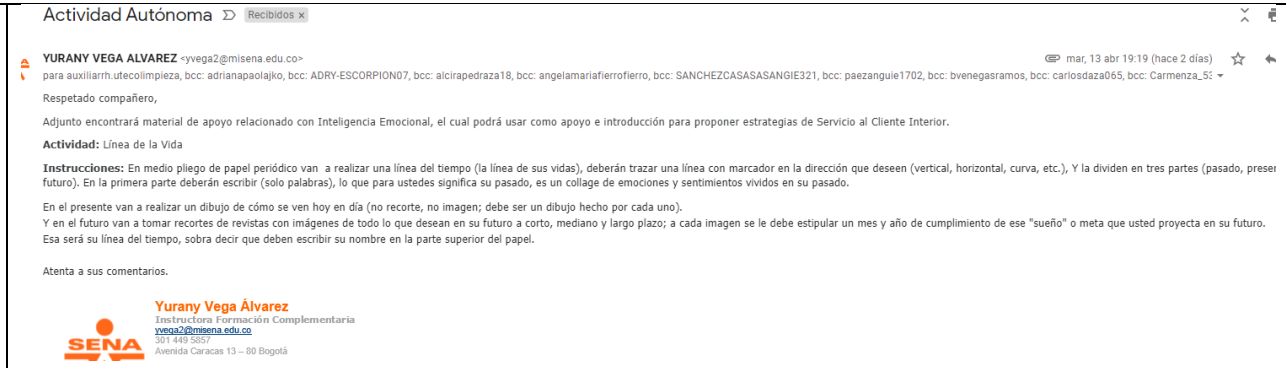
Trabajo Virtual

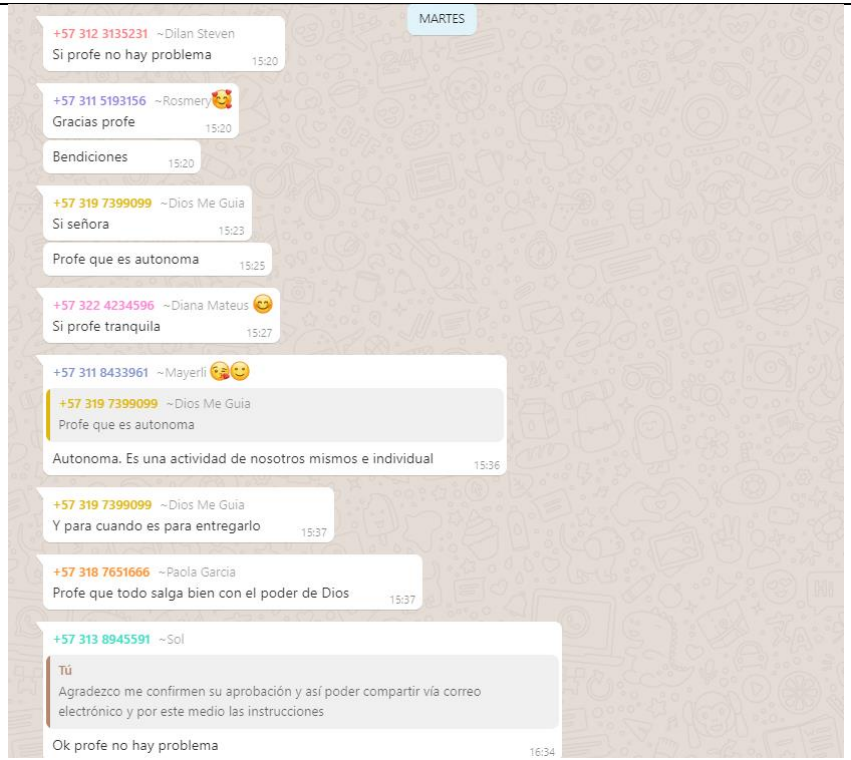
Fecha: 13 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2310204 - 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. Grupo WhatsApp

Valoración – Retroalimentación			1. Correo Electrónico. 2. Grupo WhatsApp

Material de Apoyo	Atenta a sus comentarios. Yurany Vega Álvarez Instructora Formación Complementaria yveqa2@misena.edu.co 301 449 5857 Avenida Caracas 13 – 80 Bogotá @SENAcomunica www.sena.edu.co INTELIGENCIA EMOCIONAL INTELIGENCIA EM... 	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive.
Plan de Trabajo	1. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional - Automotivación). 2. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 3. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico 2. Grupo WhatsApp

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 98% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

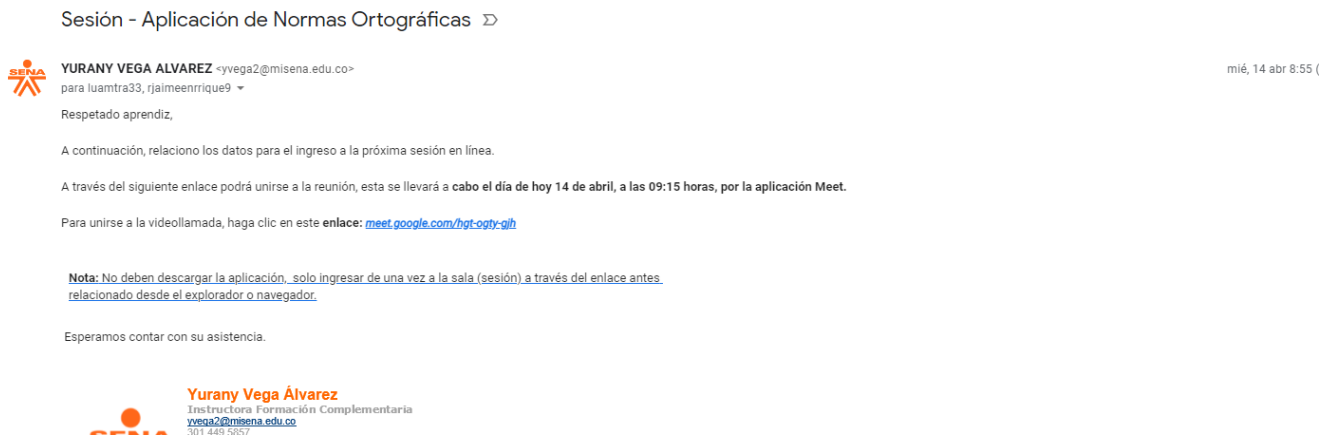
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

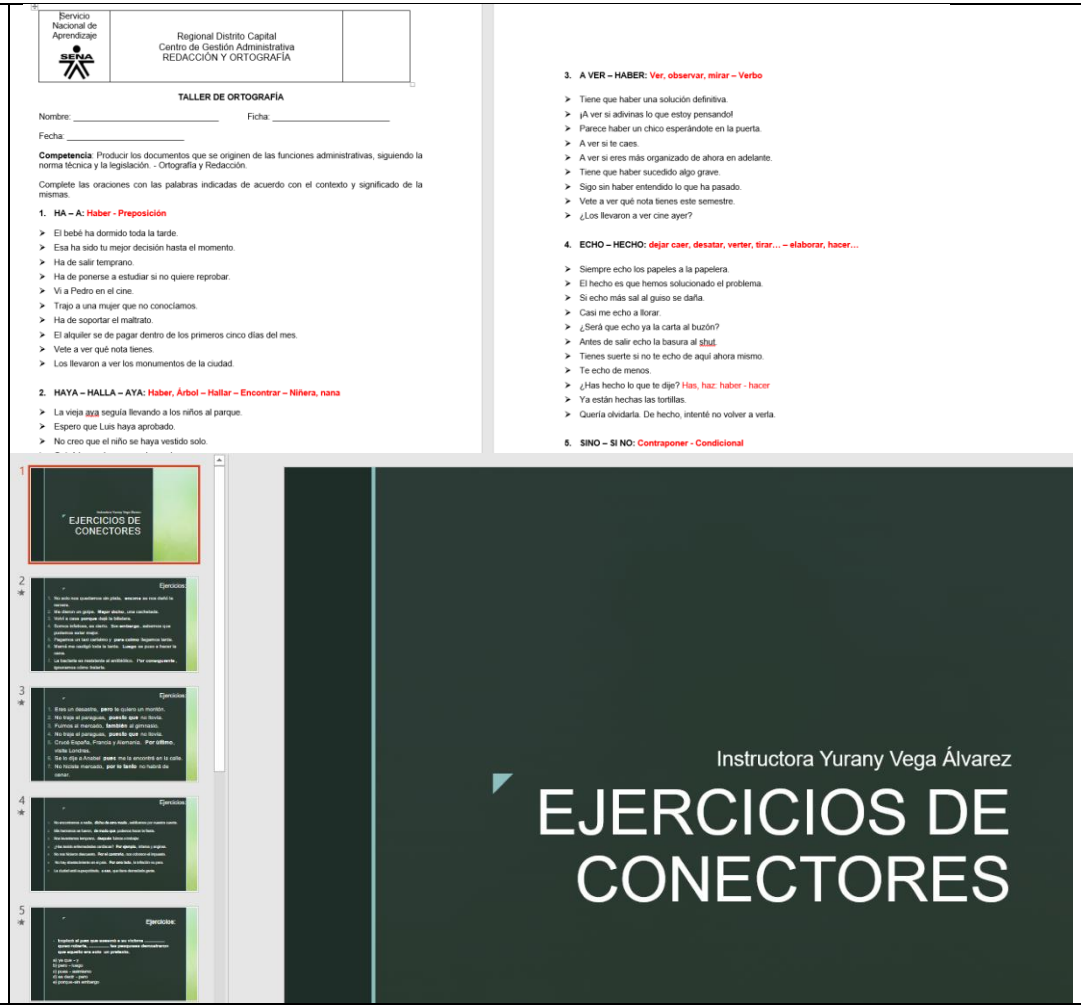
Trabajo Virtual

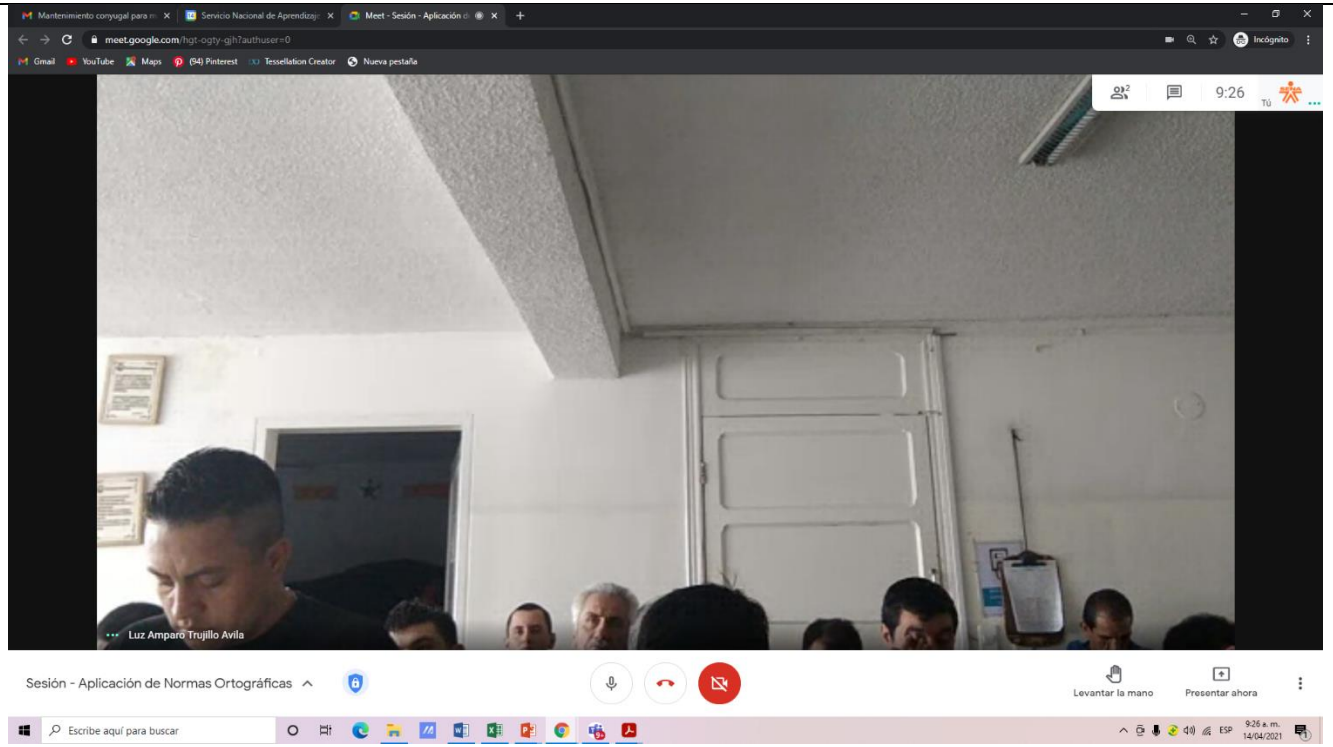
Fecha: 14 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.

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 Meet

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

Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Google Meet
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por la aplicación Google Meet 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Retroalimentación Palabras Parónimas y Conectores). 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 2. Google Meet 3. WhatsApp

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

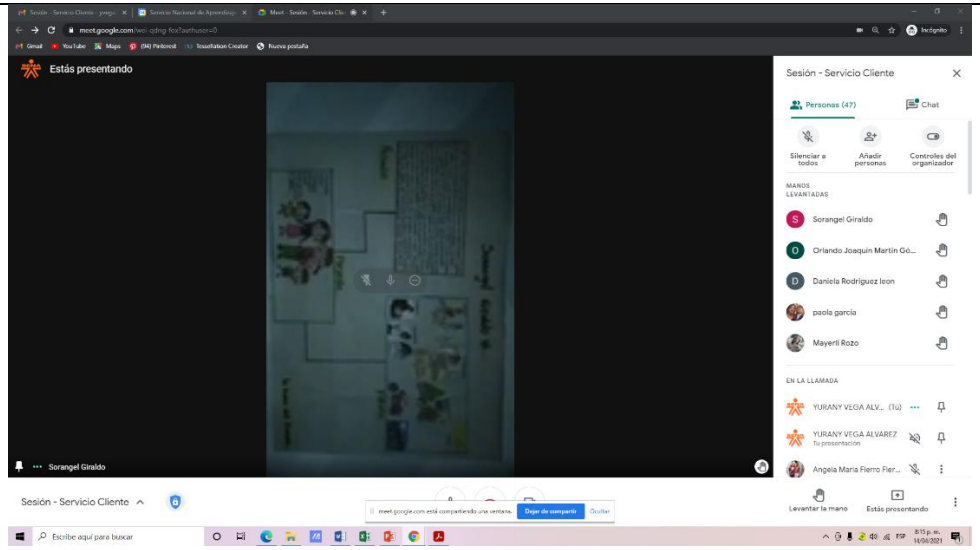
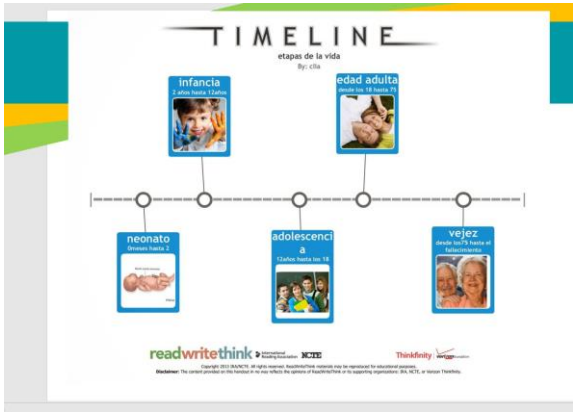
Trabajo Virtual

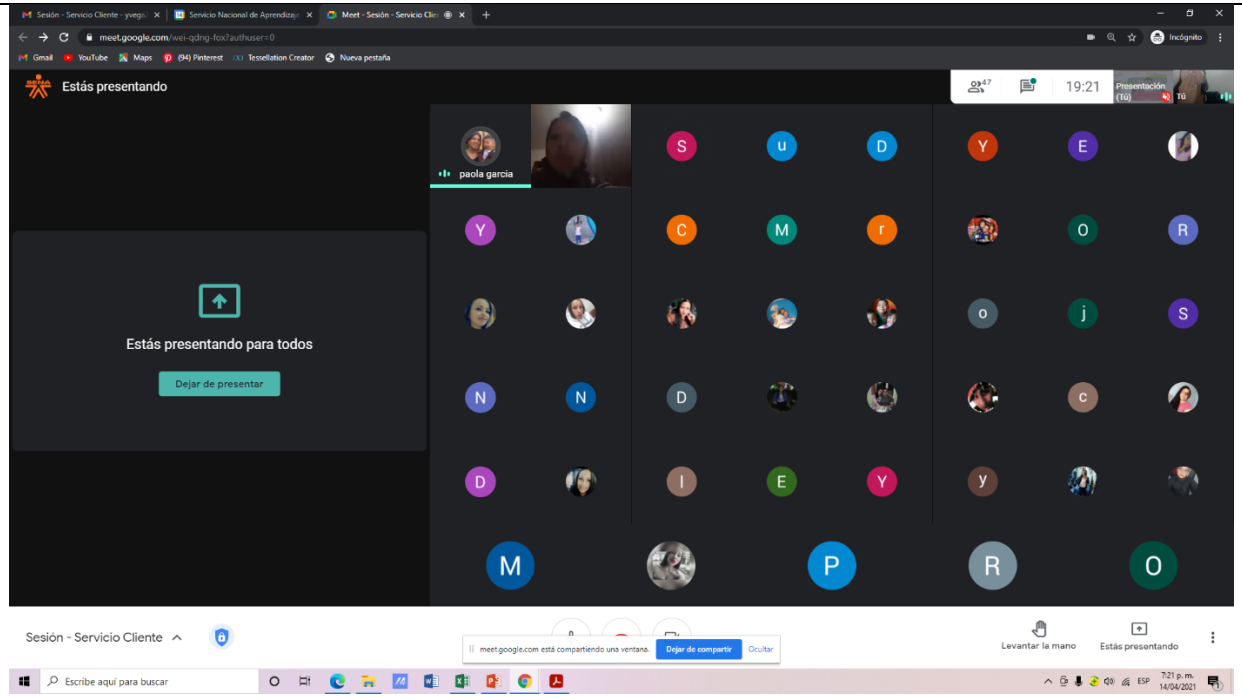
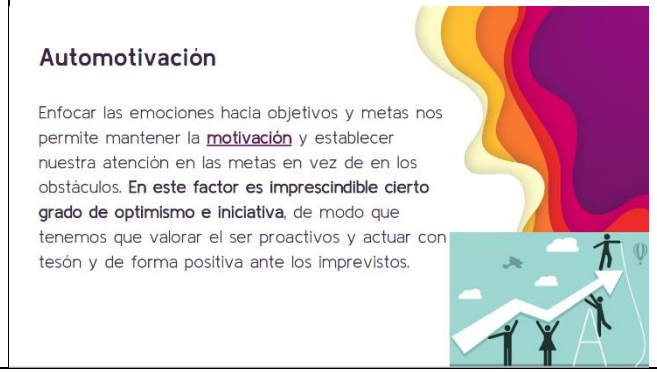
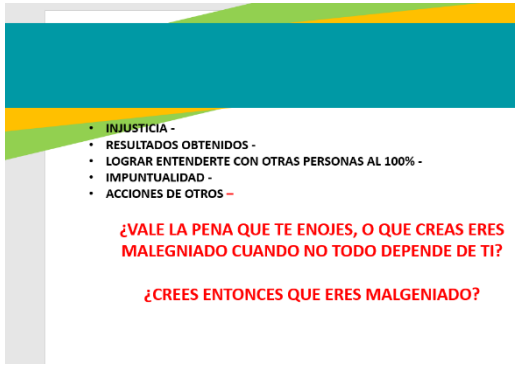
Fecha: 14 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2310204 - 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. Grupo WhatsApp 3. Grupo WhatsApp

Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. Grupo WhatsApp
Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Google Meet

Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por la aplicación Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional – Automotivación - Autoregulación). 4. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 5. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 2. Grupo WhatsApp

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 98% 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

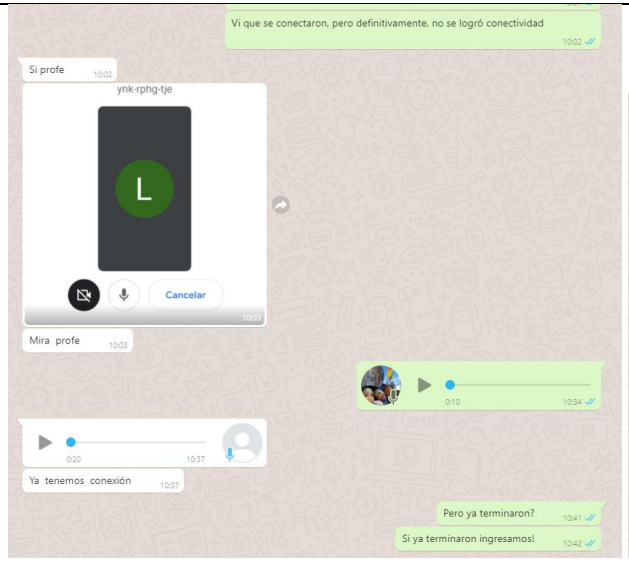
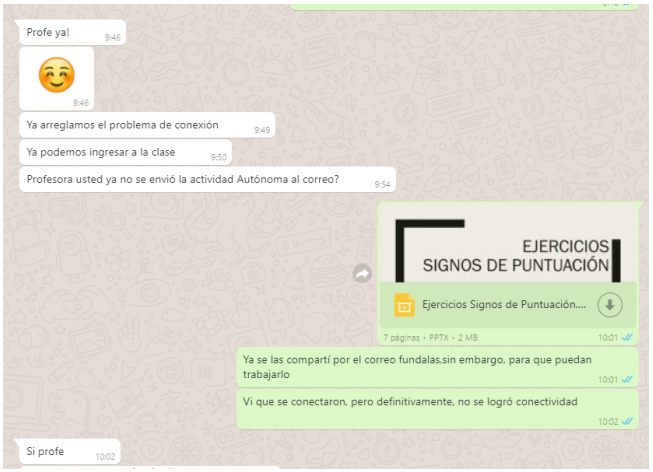
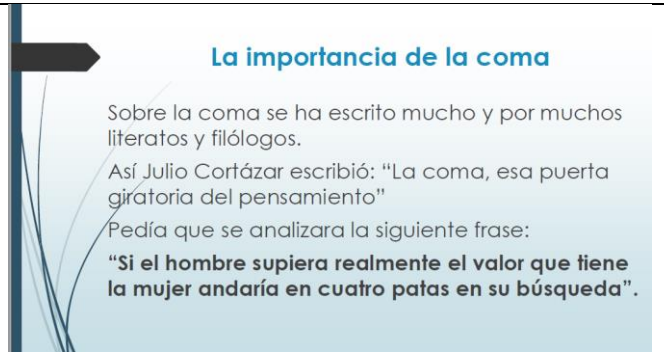
Fecha: 15 de abril de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.

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	Actividad Autónoma **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> 9:51 (hace 3 h para luamtra33, rjaimeenrrique9, fundalaslibertad Buenos días respetados aprendices, Comparto en adjunto los ejercicios planteados para la sesión de hoy relacionados con Signos de Puntuación. Atenta a sus comentarios. Nota: Estaré conectada por este medio y por WhatsApp para aclarar sus inquietudes. **Yurany Vega Álvarez** Instructora Formación Complementaria vega2@misena.edu.co 301 449 5857 Avenida Caracas 13 – 80 Bogotá @SENAcomunica www.sena.edu.co  Ejercicios Signos d...	1. Correo Electrónico. 2. WhatsApp

Valoración – Retroalimentación	 	1. Correo Electrónico. 2. Grupo WhatsApp
Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. WhatsApp
Plan de Trabajo	1. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Retroalimentación Palabras Parónimas y Conectores). 2. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 3. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico 2. WhatsApp

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 97% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

PLAN DE TRABAJO -. ABRIL 2021

Regional:	Distrito Capital
Coordinación Académica:	Gestión del Talento Humano
Jornada:	Diurna
Responsable:	Yurany Vega Álvarez
Competencia:	2303733 - Servicio al Cliente en la Organización -Comunicación Asertiva y Efectiva en Equipos de Trabajo
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: 2310204 - Servicio al Cliente en la Organización	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		15/04/2021			
			Identificacion del Valor diferencial, Valor agregado del producto o servicio. Benchmark elementos y objetivos. Planteamiento para la empresa.	X		16/04/2021			
			Liderazgo de equipos facultados para el servicio de calidad, Empowerment, Normas de Calidad para la perstación del servicio, normas de cortesía y cierre del curso	X		17/04/2021			
2	Ficha: 2303733 - Aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales	INTERPRETAR LA IDEA A DESARROLLAR EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA NORMAS ORTOGRÁFICAS, SINTAXIS, PUNTUACIÓN Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Retroalimentación Signos de Puntuación, Normas de Ortografía y Vicios Linguisticos. Cierre del Curso.	X		16/04/2021			
3	Comunicación Asertiva y efectiva en Equipos de Trabajo	RELACIÓN CON EL GRUPO DE CADA UNO DE LOS PARTICIPANTES TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA Y CULTURA ORGANIZACIONAL, EL	Inducción al curso, proceso de matricula - dinámicas de comunicación asertiva (Escucha Activa, Bomba).	X		19/04/2021			
			Inteligencia Emocional, Autoconocimiento, Ejercicio de Avenida Complicada, Trabajo en Equipo	X		20/04/2021			
		IDENTIFICAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS AL INTERIOR DE SU EQUIPO DE TRABAJO, DE ACUERDO CON SUS CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES A REALIZAR	Elaboración del Collage de nuestros sueños, Aplicación "Comunicación en las organizaciones" - El Cometa Halley. Relato de asertividad.	X		21/04/2021			
			Identificación de ambientes laborales tóxicos, Estilos de Relacines Interpersonales, Tipos de Trabajadores.	X		22/04/2021			
			Las emociones como fuente de felicidad, Ejercicio de asertividad "Elabora la casa", Concepto de comunicación y sus elementos.	X		23/04/2021			
		EXPRESAR CON CLARIDAD LAS IDEAS Y RETROALIMENTAR AL EQUIPO DE TRABAJO CON CRITERIOS DE ASERTIVIDAD Y EFECTIVIDAD DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	Propósitos de la comunicación, Soluciones de casos prácticos, Técnicas para lograr ser mas asertivo, Test de Comunicación.	X		26/04/2021			
			Diagnóstico de fallas relacionadas con la asertividad en la entidad, proposiciones de soluciones asertivas. (El ladrón de problemas).	X		27/04/2021			
			Comunicación en las organizaciones (interna y externa), Motivación laboral, Principios de la asertividad, Derechos Asertivos, Protocolo de Asertividad	X		28/04/2021			
		DESARROLLAR HABILIDADES, DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN PARA FOMENTAR LAS RELACIONES	Lectura del Principito, elaboración de mapa mental, Posibles conflictos internos, cómo reacciono ante las dificultades, Jefe vs Líder.	X		29/04/2021			
			Trabajo en Equipo, 5 bases del T.E. - CONFIANZA. Telemach por equipos de trabajo, afianzar las relaciones interpersonales. Cierre Curso	X		30/04/2021			
			Inducción al curso, proceso de matricula, diferencia entre servicio y						

4	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 matrícula, diferencia entre servicio y atención. Carácterídticas del servicio de calidad. Actividad "Escucha Activa".	X		19/04/2021			
			Inteligencai Emocional, Tipología de Clientes (interior, interno y externo), Cómo me vendo a mi mismo, Orientación a Resultados Personal. "Los 4 acuerdos"	X		20/04/2021			
			Sociabilidad (como poner al otro en la imposibilidad de fallar), Diagrama de Ishikawa servicio al cliente organizacional, Las 3s del Servicio.	X		21/04/2021			
			Lo que esperan de hoy, características de los tipos de servicio e impacto, Importancia de trabajar en equipo para mejorar el servicio. " La silla humana".	X		22/04/2021			
			Actividades de Trabajo en Equipo y Liderazgo, Motivación Laboral, 10 mandamientos del servicio , Solucion de "Los cubos solidarios".	X		23/04/2021			
		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.	Identificacion del Valor diferencial, Valor agregado del producto o servicio. Benchmark elementos y objetivos. Planteamiento para la empresa.	X		26/04/2021			
			Liderazgo de equipos facultados para el servicio de calidad, Empowerment, Solución de caso práctico. Role Playing.	X		27/04/2021			
			Normas de Calidad para la perstación del servicio, normas de cortesía, la comunicación (elementos, estilos, tipos no verbal)	X		28/04/2021			
			Protocolo de Servicio al Cliente en la entidad, Solucion de casos prácticos. Tipologia de clientes, traingulo y ciclo del servicio. (momentos de verdad).	X		29/04/2021			
			Libreta de Calificaciones. Verificación del formato de la entidad. Observaciones. Actividad de Cierre Curso.	X		30/04/2021			