**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Barranquilla, Mayo de 2021

Señor (a)
**MILDRED MERCEDES BELTRÁN MEDINA**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **2211044**
Coordinador Académico Gestión
Gestión
Barranquilla

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes Mayo del año 2021

**Referencia:** No 2211044 del año 2021

JORGE ENRIQUE LOBO ESTRADA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72.141.348 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Gestión, 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**: d). un pago correspondiente al mes de Mayo de 2021 por valor de (2.676.969). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros No. 025600019217 Davivienda, cuyo titular es el Contratista.

**Plazo:** Será hasta el 17de Diciembre de 2021.

| **OBJETO:** |
|---|
| Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de FORMACION PRESENCIAL Y VIRTUAL: EMPRENDIMIENTO , participando en los equipos de diseño y desarrollo curricular y gestionando las actividades y proyectos a través de las tecnologías de la información y la comunicación que brinda la entidad |

**Obligaciones Especificas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de FORMACION PRESENCIAL Y VIRTUAL: EMPRENDIMIENTO , participando en los equipos de diseño y desarrollo curricular y | Se realizo actividades de: CONTENIDO SERVICIO AL CLIENTE EXPRESO BRASILIA. - Objetivos. - ¿Cómo define usted lo que es la satisfacción del cliente? - Cultura de servicio. - El servicio. - ¿Qué es entonces la calidad en el servicio? - El cliente, Tipos de clientes - Etapas en el proceso de un servicio. - Qué es servicio de excelencia. - Elementos claves del servicio al cliente. -Diferencia | Fichas:<br>EDT<br>Servicio al cliente empresa Expreso Brasilia s.a. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | gestionando las actividades y proyectos a través de las tecnologías de la información y la comunicación que brinda la entidad | entre servicio al cliente y experiencia cliente. - Que es la experiencia del cliente. - Ejemplo de diferencia entre servicio al cliente y experiencia del cliente. - Marketing emocional. | |
| 2 | Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de FORMACION PRESENCIAL Y VIRTUAL: EMPRENDIMIENTO , participando en los equipos de diseño y desarrollo curricular y gestionando las actividades y proyectos a través de las tecnologías de la información y la comunicación que brinda la entidad | Se realizo actividades de: SERVICIO AL CLIENTE. -Objetivo General. - ¿Por qué es importante el -servicio al cliente? -Momentos de Verdad. -Dinámica para el participante. -Servicio. -Atributos del Servicio. - ¿Qué es el servicio al cliente? - ¿Qué nivel de servicio se debe ofrecer? - ¿Por qué en ocasiones no funciona el servicio al cliente? -Concepto De Cliente cuando no es integral. -Dinámica para el participante. -Personas Asertivas. -Características de las Personas Asertivas. -Dinámica para el participante. -10 principales detalles de la gente de clase mundial. -Haga que los clientes se sientan personas especiales. -Dinámica para el participante. -Los cinco primeros segundos correctos. -Diga algo (crear una conversación breve) - Dinámica para el participante. - Personalice las interacciones. - Demuestre su interés. -Tome decisiones positivas. -Dinámica para el participante. | Fichas: Servicio al cliente a la empresa VIVA 1A IPS.<br>2314798<br>2314799<br>2314800 |
| 3 | Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de FORMACION PRESENCIAL Y VIRTUAL: EMPRENDIMIENTO , participando en los equipos de diseño y desarrollo curricular y gestionando las actividades y proyectos a través de las tecnologías de la información y la comunicación que brinda la entidad | Se realizo actividades de: NTENIDO MERCADEO Y VENTAS -Presentación. - Objetivos. - ¿Qué es el Mercadeo? -Diferencia entre Mercadeo y las Ventas. -El entorno de mi empresa. - Decisiones del gobierno. -El clima. -La competencia. -Temporada especiales. -Costumbre de los consumidores. -Las tendencias del mercado. -La investigación del mercado. -La segmentación del mercado. -La clientela. - ¿Quién es el cliente? -El perfil de los Clientes. | Fichas: Mercadeo y ventas en PVD del Villa San Pablo. PVD Colegio Pestalozzi<br>2314047<br>2310563 |
| 4 | Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de FORMACION PRESENCIAL Y VIRTUAL: EMPRENDIMIENTO , participando en los equipos de diseño y desarrollo curricular y gestionando las actividades y | Se realizo actividades de: -Test de cualidades del emprendedor. - Test de competencia de emprendimiento. - SENSIBILIZACION DE APOYO Y SOSTENIMIENTO 2021 - TALLERES PROYECTO DE VIDA.SENA 2021 Videos: -VID-1 hay q estar activo -VID-2 programación. -VID-3 ACTITUD 1 TEST formato Evalúa tu Capacidad Emprendedora | Fichas:<br>2235363 Técnico en información.<br><br>202578 GPI. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | proyectos a través de las tecnologías de la información y la comunicación que brinda la entidad | | |

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 |
| | | | | |

***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. 4385581856 de la planilla, operador y periodo. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en () folios

Cordialmente,

**JORGE ENRIQUE LOBO ESTRADA**
**Contratista**
**C.C. No. 72.141.348**

Recibí a satisfacción:

**MILDRED MERCEDES BELTRÁN MEDINA**
**Supervisor(a) Contrato 2211044 de 2021**
**Coordinador Académico Gestión**