PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Agosto de 2021

Señor (a)
MILDRED MERCEDES BELTRÁN MEDINA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **2659717**
Coordinador Académico Gestión
Gestión
Barranquilla

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

Referencia: No 2659717 del año 2021

ANGIE MARCELA HERNANDEZ ARTETA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.010.076.753 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: b). un pago correspondiente al mes de Agosto de 2021 por valor de (3.569.292). 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. 08136577027 Bancolombia, 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	FORMACION: FICHA 2218520 TECNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2218524 TECNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2235363 TECNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2206428 TECNOLOGO EN	FORMACION: FICHA 2218520 TECNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2218524 TECNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2235363	FORMACION: FICHA 2218520 TECNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2218524 TECNICO EN INFORMACION Y

	GESTION DE LA PRODUCCION INDUSTRIAL	TECNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2206428 TECNOLOGO EN GESTION DE LA PRODUCCION INDUSTRIAL	SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2235363 TECNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2206428 TECNOLOGO EN GESTION DE LA PRODUCCION INDUSTRIAL

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. 6753 de la planilla, operador y periodo. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en () folios

Cordialmente,

ANGIE MARCELA HERNANDEZ ARTETA
Contratista
C.C. No. 1.010.076.753

Recibí a satisfacción:

MILDRED MERCEDES BELTRÁN MEDINA
Supervisor(a) Contrato 2659717 de 2021
Coordinador Académico Gestión

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGIE MARCELA HERNANDEZ ARTETA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

FECHA INICIAL: 01/08/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 31/08/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2218520 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN

REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2206428 - GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR EL FLUJO DE MATERIALES Y DE INFORMACIÓN SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL PROCESO PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ADMINISTRAR LOS INVENTARIOS DE MATERIALES SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

COORDINAR EL FLUJO DE MATERIALES Y DE LA INFORMACIÓN, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

COORDINAR EL PROCESO DE COMPRAS TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA EMPRESA.

DETERMINAR EL MEDIO DE TRANSPORTE PARA LA DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR EL TIPO DE EMPAQUE Y EMBALAJE DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DE MANIPULACIÓN DEL PRODUCTO Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

DETERMINAR LAS CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS MATERIALES EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS EN LAS FICHAS TÉCNICAS.

DISPONER EL MATERIAL SOBRANTE Y LOS DESECHOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

EVALUAR LOS COMPONENTES QUE INTERVIENEN EN UNA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y SU INTERRELACIÓN DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LA CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DEFINIR HERRAMIENTAS PARA AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL DE PROCESOS, CUMPLIENDO CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PRODUCTO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR EL PLAN GENERAL DE PRODUCCIÓN, SEGÚN PLAN DE VENTAS, NIVELES DE INVENTARIO Y CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LAS ACTIVIDADES DE PRODUCCIÓN DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORIENTAR LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL A CARGO, CON BASE A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROGRAMAR LA PRODUCCIÓN SEGÚN PRODUCTO A FABRICAR Y PRIORIDADES ESTABLECIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2235363 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN

REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2218524 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN

REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 174,40

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ANGIE MARCELA HERNANDEZ ARTETA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION