TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 01/07/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2253377 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H
3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H
2. APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 144H
3. CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 153,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 153,60

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
26/07/2021	30/07/2021	DISEÑO CURRICULAR	6,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 6,00

INSTRUCTOR: NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 30 de agosto de 2021

Señor (a)
Luis Alberto Camacho Bolaños
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 2248987
Coordinador Académico
Dependencia Unidad Tecnológica Digital SENA – Fontibón
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Sena Distrito Capital
Bogotá D.C.

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.2248987 del año 2021

Nadia Patricia Granados Amado, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.084.558 de Bogota, en mi calidad de Contratista del SENA, de la Coordinación Académica Fontibón, 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 CINCO MILLONES QUINIENTOS SIETE MIL SEISCIENTOS QUINCE PESOS M/CTE ($35.507.615) 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 primer pago correspondiente al mes de febrero de 2021 por valor de DOS MILLONES CIENTO NOVENTA MIL CUATROCIENTOS CINCO PESOS M/CTE ($2.190.405). b) nueve (9) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2021, por valor de TRES MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($3.458.534) cada uno. c) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2021 por valor de DOS MILLONES SETENTA Y CINCO MIL CIENTO VEINTE PESOS M/CTE ($2.075.120).

Plazo: Será hasta el (18) de (diciembre) de 2021 sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezará a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el contrato.

OBJETO:

Contratar la prestación de servicios personales de carácter temporal para impartir formación en el área de mercadeo, comercio y ventas.

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
a	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica en los programas (Técnico en Operaciones de Servicios en Contact Center y BPO) y competencias (Resultado de Aprendizaje de la Inducción. Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios. Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Recuperar cartera de acuerdo con normativa. Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.) (acorde que se requiera que el instructor imparta) de acuerdo con las normas, la red de conocimiento (COMERCIO Y VENTAS) y el área temática (BPO (BUSINESS PROCESING OUTSOURCING)), procesos y metodologías pedagógicas, estrategias didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales.	Se ejecutó la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2253377– Fase Planeación Diseño curricular	Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral Ficha: 2253372 – Fase planeación Diseño curricular
b	Acompañar y Asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	Se ejecutaron los planes de sesión de la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2253377 – Fase planeación Diseño Curricular	Formato GFPI-F-018 Planeación Pedagogica Programa Técnico en Contact Center Ficha: 2253377 – Fase planeación Diseño Curricular
c	Presentar los reportes de Juicios de evaluación de Aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro , el Sistema	Tramitar y gestionar los juicios evaluativos en la plataforma Sofía Plus y plataforma Territorium	Reporte de Sofía plus de registros de juicios evaluativos

	Integrado de Gestión y Autocontrol (Plataforma Compromiso) y el Reglamento para Aprendices del SENA, para tal efecto.	finalizado la fase de formación. Ficha: 2253377 – Fase planeación	Ficha: 2253377 – Fase planeación
d	Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje por medios físicos o electrónicos, en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral.	Ejecución de planes de sesión para la formación concertados a través del seguimiento a etapa lectiva. Ficha: 2253377 – Fase planeación	Formato GFPI-F-019 Guia de aprendizaje Ficha: 2253377 – Fase planeación
e	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo.	Realización y aplicación de guías de aprendizaje Ficha: 2253377 – Fase planeación	Formato Código: GFPI - F- 019 guía de aprendizaje. Ficha: 2253377 – Fase planeación
f	Evaluar , innovar y mejorar continuamente el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y el empleo de medíos didácticos físicos y electrónicos.	Registrar juicios evaluativos en Sofía plus y Territorium, aplicación lista de verificación de ambientes para la formación, realización y aplicación de instrumentos de las Fases del programa. Ficha: 2253377 Fase planeación	Reporte juicios evaluativos en Sofía, formatos evidencias de aprendizaje (evaluaciones, trabajos, talleres), Reportes de inasistencia Ficha: 2253377 Fase planeación
g	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las exigencias del desarrollo sostenible.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
h	Formular, ejecutar y evaluar diagnósticos que conlleven a la actualización y creación de diseños, planes, programas, procesos y productos propios de las actividades del centro de formación, acordes con su especialidad y área de desempeño, y según las necesidades del entorno.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.

i	Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparte Formación Profesional Integral.	Diseño Curricular programas BPO ingles y español Diseño Curricular	Diseño Curricular programas BPO ingles y español Diseño Curricular
j	Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de Instructores.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
k	Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
l	Coadyudar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices.	Proceso de orientación de la inducción de las fichas : 2253377	Registro de Juicios Evaluativos de la competencia de Induccion en el aplicativo sofiaplus
m	Rendir oportunamente los informes (planillas, reportes, formatos y plataformas virtuales) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte formación Profesional.	Registro de juicios evaluativos Fichas: 2253377 Fase planeación	Reporte de juicios evaluativos, registro de inasistencia en Sofía plus Fichas: 2253377 Fase planeación
n	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad.	Creación y aplicación guías de aprendizaje.	Formato Código: GFPI-F-019 guía de aprendizaje. Fichas: 2253377 Fase planeación
o	Participar en los comités de evaluación, actividades de aseguramiento de la calidad, asistir puntualmente a las clases programadas, colaborar activamente con las disposiciones sobre aseo y orden de los ambientes de formación físicos o virtuales, tener sentido de pertenencia con la Institución.	Ejecución diaria de programa de formación. Fichas: 2253377 Fase planeación	Formato de horario del instructor.
p	Presentar en forma mensual al Coordinador Académico el reporte de ejecución de actividades, registrando las novedades sucedidas en el periodo académico que afectaron la ejecución de la programación académica mínima establecida, el cual entregará al respectivo Coordinador Académico o responsable del área.	Reporte de deserciones enviado a la coordinación académica, solicitud de llamados de atención de la coordinación.	Formato reporte de deserciones de aprendices, formato de llamados de atención por coordinación académica y formato de GFPI-F-024 Plan de mejoramiento. Fichas: 2253377 Fase planeación

q	El contratista debe aplicar antes de la finalización del contrato al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la obligación de instructor, así como a los procesos que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores.		
r	El contratista al finalizar el contrato, se compromete hacer entrega de todos los elementos facilitados por el centro de formación tales como: loker, carné, materiales de formación devolutivos, inventarios entre otros.		
s	El contratista se compromete a hacer uso de la bata blanca larga, con el logo del SENA en color naranja en el bolsillo de la parte superior, en el desarrollo de todas las actividades de formación y las que deriven del presente contrato, dentro y fuera de las instalaciones del SENA.		

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

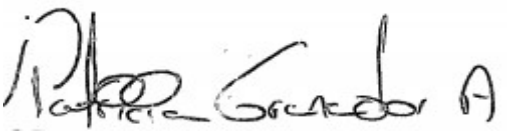
Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 52010548 de la planilla, operador mi planilla y periodo Julio (Decreto Ley 2106 de 2019 – “*Decreto Ley Antitrámites”*)

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma



NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO
Nombres y apellidos
Contratista
C.C. No. 52084558

Recibí a satisfacción:

Firma
Nombres y Apellidos
Supervisor(a) Contrato 2248987 de 2021
Cargo

