PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Floridablanca 31 de Mayo de 2022

Señor (a)
Rafael Neftali Lizcano Reyes
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **3267652**
Instructor grado 17
Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Floridablanca

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes mayo del año 2022

Referencia: No 3267652 del año 2022

YULY ANDREA REY QUIÑONEZ identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.098.664.164 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Industrial del Diseño y la Manufactura 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: Se fija como valor total para el contrato la suma de cuarenta y cuatro millones setecientos setenta mil pesos mcte ($44.770.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago proporcional al tiempo ejecutado a partir del inicio dispuesto en secop ii b) pagos iguales mensuales por valor de cuatro millones setenta mil pesos mcte ($4.070.000) cada uno. c) un pago final proporcional al tiempo restante de la duración del contrato.

Plazo: Será hasta el (30) de (Diciembre) de 2022

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal como Diseñador Web, para la elaboración, adecuación y ajustes de documentos de hipertexto, diseño de interfaces para contenidos web, creación de piezas gráficas y material de apoyo multimedia solicitados para el desarrollo de recursos educativos digitales asociadas a la modalidad virtual y distancia acordes al modelo pedagógico de la institución, así como por los lineamientos establecidos por la misma.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar informes de actividades y demás requeridos por el Grupo de la Ejecución en la Formación Virtual, asociados a los avances de las responsabilidades asignadas en coherencia con el Plan de Diseño y cronogramas de trabajo.	Desarrollé y consolidé las actividades realizadas de mayo en el presente informe.	
2	Dar respuesta diaria y oportuna a las comunicaciones recibidas por parte de todos los roles que componen el Ecosistema y en general del Grupo de Ejecución de la Formación Virtual de la Dirección de Formación Profesional.	Se informa por medio de Trello y los grupos de Skype el avance y respuestas oportunas	
3	Apoyar las acciones que se adelantan desde el Grupo de Ejecución de la Formación Virtual de la Dirección de Formación Profesional, encaminadas a la planeación, ejecución y fortalecimiento de la formación virtual.	No se realizaron actividades de este tipo durante el periodo.	No aplica
4	Dar cumplimiento de entrega de acuerdo con el cronograma de trabajo establecido por el responsable del equipo o Líder del Ecosistema de recursos educativos	Se informa por medio de Trello las entregas de los componentes en los tiempos establecidos.	https://trello.com/c/S7HsfXpE/266-cf3-preselecci%C3%B3n-de-talento-humano-mediado-por-herramientas-tic https://trello.com/c/RZVuHk1P/500-english-does-work-level-1 https://trello.com/c/VxfTUOiD/487-cf2-135303-atenci%C3%B3n-integral-al-cliente https://trello.com/c/bHwOmQqN/250-cf1-atenci%C3%B3n-integral-al-cliente

5	Dar solución oportuna a aquellos requerimientos sobre hallazgos que se identifiquen en la revisión de las piezas y recursos gráficos elaborados.	Se realizaron los cambios respectivos a los componentes según las indicaciones recibidas.	https://trello.com/c/S7HsfXpE/266-cf3-preselecci%C3%B3n-de-talento-humano-mediado-por-herramientas-tic https://trello.com/c/RZVuHk1P/500-english-does-work-level-1 https://trello.com/c/VxfTUOiD/487-cf2-135303-atenci%C3%B3n-integral-al-cliente https://trello.com/c/bHwOmQqN/250-cf1-atenci%C3%B3n-integral-al-cliente
6	Realizar diseño de piezas gráficas solicitados para la adecuación y montaje de un programa de formación bajo modalidad virtual y distancia de la institución	No se realizaron actividades de este tipo durante el periodo	No aplica
7	Elaborar documentos PDF, libros electrónicos y/o plantillas de contenidos, teniendo en cuenta lineamientos y estándares establecidos.	No se realizaron actividades de este tipo durante el periodo	No aplica
8	Maquetar en formato HTML o lo dispuesto los contenidos de los diferentes componentes formativos según propuesta gráfica aprobada, lineamientos y estándares del Ecosistema de recursos educativos.	No se realizaron actividades de este tipo durante el periodo	No aplica
9	Diseñar y realizar el montaje de recursos educativos establecidos en la métricas y propuesta instruccional, así como otros estándares y lineamientos institucionales definidos.	No se realizaron actividades de este tipo durante el periodo	No aplica
10	Co-construcción storyboard para la producción de recursos audiovisuales y/o interactivos	No se realizaron actividades de este tipo durante el periodo	No aplica

	asignados en el plan de trabajo.		
11	Elaborar propuesta gráfica para la diagramación de contenidos asociados a los componentes formativos para programas bajo modalidad virtual y distancia, asignados en el plan de trabajo, atendiendo métricas estandares y lineamientos institucionales definidos.	Propuesta de diseño y diagramación web de los siguientes componentes: ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 CF1 - Atención integral al cliente CF2 - Atención integral al cliente CF3 - Preselección de Talento Humano mediado por herramientas TIC	https://drive.google.com/drive/u/4/folders/1E7NJwL5DkzFdY0eYgfzS2eXCb2ZOq1Ru https://drive.google.com/drive/u/4/folders/1Ae_j1Mxwfnb-VD64y7SEtPezd2ic0zd9 https://drive.google.com/drive/u/4/folders/1gfx7GuFXKHnQBfAJlYmi7q2K_692crTQ https://drive.google.com/drive/u/4/folders/1nZ7m4LB5BrVOE-Ju2XS-ftw_OQcz7DUy

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. **9434221746** de la planilla,aportes en línea mes de abril. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “ *Decreto Ley Antitrámites”*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO__x_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (4) folios

Cordialmente,



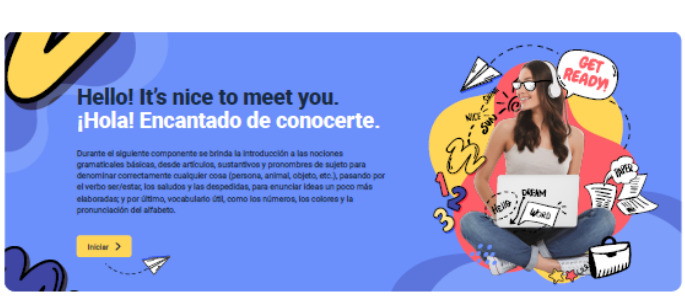
Firma
Yuly Andrea Rey Quiñonez
Contratista
C.C. No. 1.098.664.164 Bucaramanga

Recibí a satisfacción:

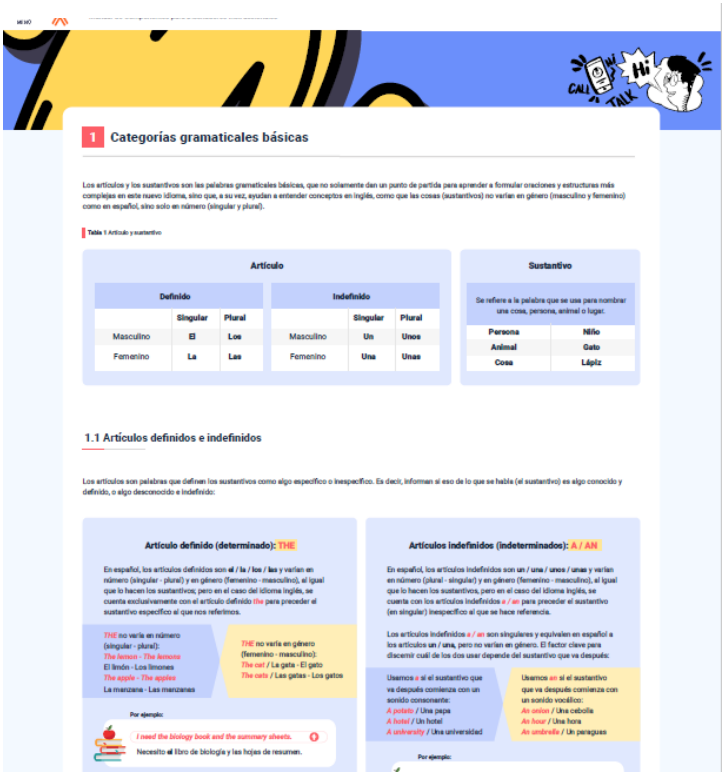
Firma
Rafael Neftali Lizcano Reyes
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 3267652 de 2022
Instructor grado 17

EVIDENCIAS DOCUMENTALES- MES DE MAYO DE 2022
CONTRATO Nº 3267652 – YULY ANDREA REY QUIÑONEZ

Evidencia 1 – ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1



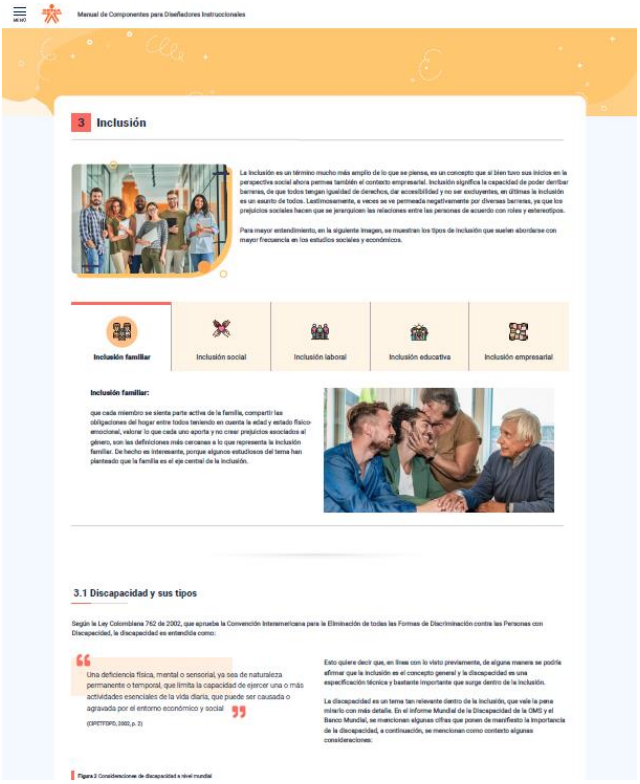




Evidencia 2 – CF1 - Atención integral al cliente

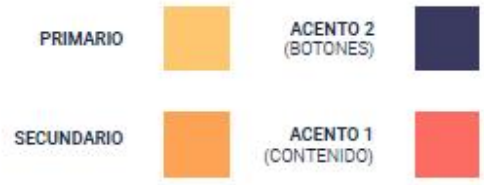


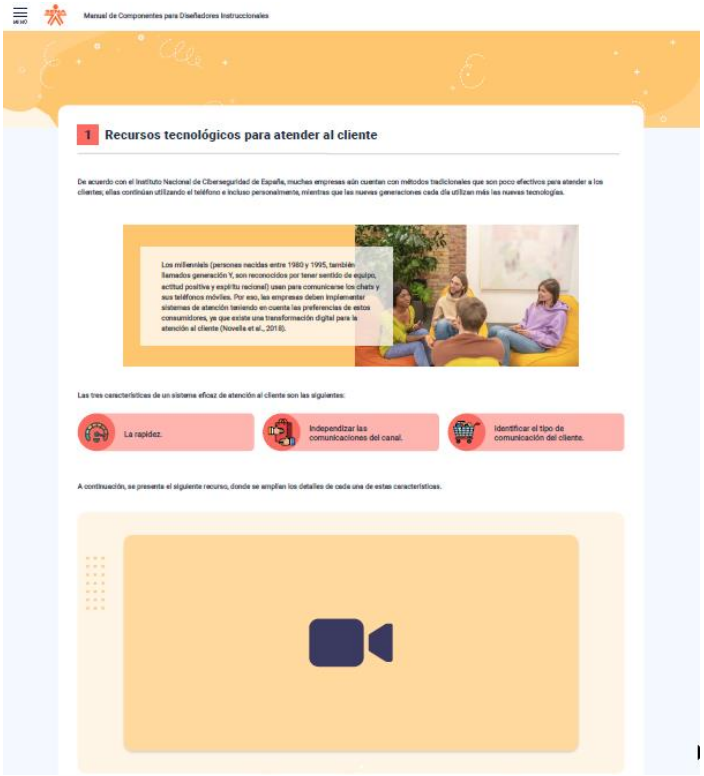


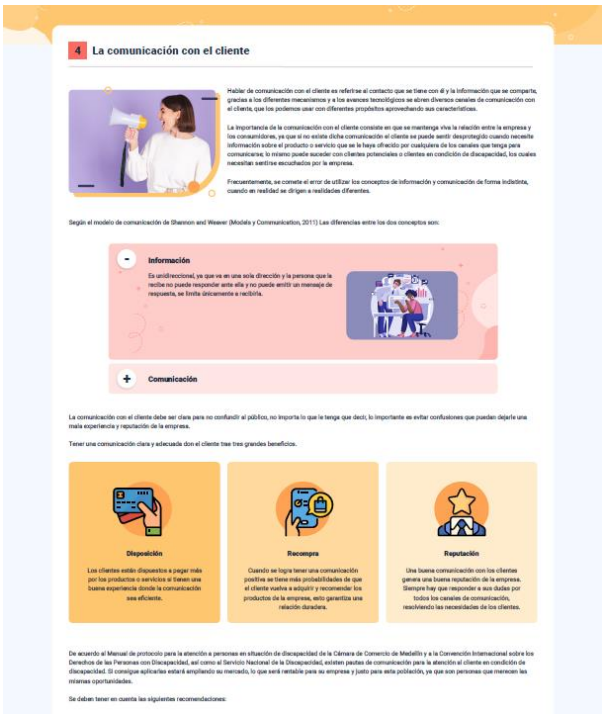


Evidencia 3 – CF2 - Atención integral al cliente


Iniciar
Protocolos de servicio al cliente
Se debe planificar de forma integral lo que se va a ofrecer durante el proceso de venta y una herramienta eficaz para garantizarlo es la aplicación del protocolo con visión incluyente. Todos los funcionarios de atención al cliente deben estar en constante capacitación para garantizar que la experiencia que él viva certifique la calidad del producto o servicio
Iniciar


PRIMARIO
ACENTO 2 (BOTONES)
SECUNDARIO
ACENTO 1 (CONTENIDO)


Manual de Componentes para Diseñadores Instruccionales
1 Recursos tecnológicos para atender al cliente
De acuerdo con el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, muchas empresas aún cuentan con métodos tradicionales que son poco efectivos para atender a los clientes; ellas continúan utilizando el teléfono e incluso personalmente, mientras que las nuevas generaciones cada día utilizan más las nuevas tecnologías.
Los millennials (personas nacidas entre 1980 y 1995, también llamados generación Y, son reconocidos por tener sentido de equipo, actitud positiva y espíritu nacional) usan para comunicarse los chats y sus teléfonos móviles. Por eso, las empresas deben implementar sistemas de atención teniendo en cuenta las preferencias de estos consumidores, ya que existe una transformación digital para la atención al cliente (Novella et al., 2018).
Las tres características de un sistema eficaz de atención al cliente son las siguientes:
La rapidez.
Independizar las comunicaciones del canal.
Identificar el tipo de comunicación del cliente.
A continuación, se presenta el siguiente recurso, donde se amplían los detalles de cada una de estas características.


4 La comunicación con el cliente
Hablar de comunicación con el cliente es referirse al contacto que se tiene con él y la información que se comparte, gracias a los diferentes mecanismos y a los avances tecnológicos se abren diversos canales de comunicación con el cliente, que los podemos usar con diferentes propósitos aprovechando sus características.
La importancia de la comunicación con el cliente consiste en que se mantenga viva la relación entre la empresa y los consumidores, ya que si no existe dicha comunicación el cliente se puede sentir desprotegido cuando necesita información sobre el producto o servicio que se le haya ofrecido por cualquiera de los canales que tenga para comunicarse; lo mismo puede suceder con clientes potenciales o clientes en condición de discapacidad, los cuales necesitan sentirse escuchados por la empresa.
Frecuentemente, se comete el error de utilizar los conceptos de información y comunicación de forma indistinta, cuando en realidad se dirigen a realidades diferentes.
Según el modelo de comunicación de Shannon and Weaver (Models y Communication, 2011) Las diferencias entre los dos conceptos son:
Información
Es unidireccional, ya que va en una sola dirección y la persona que la recibe no puede responder ante ella y no puede emitir un mensaje de respuesta, se limita únicamente a recibirla.
Comunicación
La comunicación con el cliente debe ser clara para no confundir al público, no importa lo que le tenga que decir; lo importante es evitar confusiones que puedan dejarle una mala experiencia y reputación de la empresa.
Tener una comunicación clara y adecuada con el cliente trae tres grandes beneficios.
Disposición
Los clientes están dispuestos a pagar más por los productos o servicios si tienen una buena experiencia donde la comunicación sea eficiente.
Recompra
Cuando se logra tener una comunicación positiva se tiene más probabilidades de que el cliente vuelva a adquirir y recomendar los productos de la empresa, esto garantiza una relación duradera.
Reputación
Una buena comunicación con los clientes genera una buena reputación de la empresa. Siempre hay que responder a sus dudas por todos los canales de comunicación, resolviendo las necesidades de los clientes.
De acuerdo al Manual de protocolo para la atención a personas en situación de discapacidad de la Cámara de Comercio de Medellín y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como al Servicio Nacional de la Discapacidad, existen pautas de comunicación para la atención al cliente en condición de discapacidad. Si consigue aplicarlas estará ampliando su mercado, lo que será rentable para su empresa y justo para esta población, ya que son personas que merecen las mismas oportunidades.
Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Evidencia 4 – CF3 - Preselección de Talento Humano mediado por herramientas TIC





