PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Noviembre de 2022

Señor (a)
ALDO JOSE SILVERA SERRANO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **3301663**
Coordinador Metalmecánica Malambo
Metalmecánica Malambo
Barranquilla

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

Referencia: No 3301663 del año 2022

MERCEDES PELAEZ GUERRERO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 32.870.785 de Soledad, en mi calidad de Contratista del SENA, en Metalmecánica Malambo, 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: k). un pago correspondiente al mes de Noviembre de 2022 por valor de (3.477.822). 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. 47461443521 Bancolombia, cuyo titular es el Contratista.

Plazo: Será hasta el 30 de Diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales como Instructor para impartir formación en Técnico en Sistemas de acuerdo con la planeación de la coordinación Metalmecánicia - Malambo del Centro Nacional Colombo Alemán

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Prestar a cabalidad los servicios personales descrito en el objeto del contrato de acuerdo con el calendario académico, programación y periodos contratados para la presente vigencia	Impartir formación presencial a la fichas Fichas de Técnico en Sistemas No. 2618195 Sena de Malambo. Aprendices activos 22	Reporte de SOFIA Plus. Cada ficha Titulada, contiene 22 Aprendices en la formación
2	Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Coordinación Académica para presentar informe	Formato de informe

		mensual de la ejecución del contrato	diligenciado, según actividades ejecutadas en el mes
3	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato..	Presentar informes solicitados por el supervisor de contrato y a Registro Calificado	Documento que contenga informe y entregables a la Coordinación
4	Planear el Desarrollo Curricular de la Acción de Formación a orientar	Seleccionar estrategias de enseñanza-aprendizaje, evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado	Portafolio del instructor
5	Planear el Desarrollo Curricular de la Acción de Formación a orientar	Seleccionar estrategias de enseñanza-aprendizaje, evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado	Portafolio del instructor

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. 4468807247 de la planilla, operador y periodo. (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___ 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 () folios

Cordialmente,

MERCEDES PELAEZ GUERRERO
Contratista
C.C. No. 32.870.785

Recibí a satisfacción:

ALDO JOSE SILVERA SERRANO
Supervisor(a) Contrato 3301663 de 2022
Coordinador Metalmecánica Malambo

EVIDENCIAS TS 38
FICHAS 2618195

ACTIVIDADES DEL 01 DE NOVIEMBRE AL 15 DE NOVIEMBRE DE 2022

SEMANAS 1 Y 2
01-15 DE NOVIEMBRE DE 2022.

Ejecutar formación Grupo TS – 38 FICHA 2618195

PROGRAMA: TECNICO EN SISTEMA.
GRUPO: TS-38
FICHA: 2618195
INSTRUCTOR: Mercedes Peláez G
FECHA INICIO: 01 de noviembre 2022
FECHA FIN: 15 de noviembre 2022

COMPETENCIAS:

Atención a requerimientos de servicios de soporte técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJES:

- Evaluar el servicio de acuerdo a protocolos y normatividad correspondiente.
- Optimizar, los procedimientos para la solicitud y tramite de servicios.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE:

MEDIOS A UTILIZAR

Acceso a herramientas Ofimáticas y de trabajo colaborativo:
Correos electrónicos mi Sena, Microsoft Office, llamadas, WhatsApp, Video llamadas, zoom, Google meet.

Acceso a herramientas de almacenamiento:
Google Drive. territorium

DESARROLLO ACTIVIDADES:

1. **Se realizó una explicación de retroalimentación de todo lo que estuvimos realizando en la competencia Atención a requerimientos de servicios de soporte técnico y los diferentes conceptos de Atención al cliente, sus inicios, que significa un cliente, se socializó videos a los cuales se les envió a cada aprendiz con la intención que realizar un resumen y mapa conceptual de los videos.**
2. **Se continuó trabajando con la competencia de Atención a requerimientos de servicios de soporte técnico**
3. **Se realizó una Guía de aprendizajes de atención al cliente, la cuales se**

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Realice la siguiente actividad, después de leer la guía de Atención al Cliente. Para realizar la Guía necesitas conformar grupos de tres integrantes.

De acuerdo a las siguientes frases relacionadas con clientes y con el servicio, en su grupo de trabajo analice cada una de ellas, luego exprese sus comentarios y la enseñanza que le dejaron cada una.

1. "Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos" Walt Disney.
2. "No me quejaré, simplemente no regresaré". Anónimo.
3. "Estar a la par en precio y calidad solo te mete al juego, el servicio es lo que te hace ganarlo" Tony Alexandra, escritor, emprendedor y conferenciante motivacional.
4. "Nunca subestimes el poder de un cliente enojado" Joel Ross
5. "Un hombre sin una sonrisa en la cara no debería abrir una tienda" Proverbio chino.
6. "Los clientes no esperan que seas perfecto. Esperan que les aportes soluciones Cuando tienen algún problema" Henry Ford.
7. "Crea un cliente, no una venta". Katherine Fox
8. "Dale al cliente siempre más de lo que espera" Nelson Boswell

A manera de reflexión grupal de a 2 y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes.

Nota: Esta actividad tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje.

Luego de enviar la actividad al instructor en la próxima sesión, se escogió aleatoriamente a 5 integrantes, para que a través de sus propias conclusiones expresaran las enseñanzas que les dejo esta frase.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Como pudo apreciar en el desarrollo de las actividades de reflexión inicial, usted ya ha podido meditar sobre el tema de calidad, mejora continua y medios tecnológicos aplicados en el servicio al cliente; y así identificar sus conocimientos sobre el tema; ahora debe avanzar adecuadamente en la comprensión del tema y para ello es necesario que realice:

3.2.1 "Juego de Roles" **En grupo de 2 prepare una dramatización donde interpreten algunos tipos de clientes difíciles, al final de la presentación exprese unos tips que usted con su equipo de trabajo utilizaría para tratar con ese tipo de clientes.**

Los aprendices se reunieron en forma virtual y realizaron una dramatización, en donde interpretaron algunos tipos de clientes difíciles. En la dramatización utilizaron medios tecnológicos, editaron videos, otros realizaron la actividad con sus familiares y otros realizaron una situación en la cual lo trabajaron en un papel, utilizando un dialogo.

3.2.2 Actividades de apropiación de conocimientos (Conceptualización y Teorización)

3.2.2.1 Defina los siguientes términos.

Cliente.

Cliente interno y externo.

Servicio.

Prestación del Servicio.

Atención

Calidad en el Servicio.

Los aprendices después de haber definido los conceptos anteriores, debían socializarlo y luego a través de una realidad vivida con un caso dar la explicación

3.4 ACTIVIDAD Pre Saberes
Apreciado aprendiz de forma individual encuentre los conceptos en la actividad de sopa de letras y luego los definimos según su criterio.

Í	P	S	I	S	E	M	C	M	L	I	A	A	I	M	S	N	P	D
E	A	A	I	M	R	M	A	A	N	O	F	S	X	E	D	A	R	T
D	U	N	A	C	T	A	I	C	I	C	C	N	L	C	I	C	O	E
A	T	R	E	D	A	C	A	C	L	O	C	B	S	C	R	P	F	E
U	O	E	C	L	A	L	I	A	I	I	I	C	N	E	D	N	E	R
C	A	I	C	C	C	V	T	M	I	G	E	E	A	A	A	S	S	A
O	A	G	I	O	R	O	G	O	N	I	I	N	D	L	E	R	I	N
R	A	F	E	E	M	N	M	A	I	C	S	I	T	O	E	R	O	N
C	E	D	S	C	Z	P	T	U	I	I	L	D	A	E	D	C	N	L
R	T	U	T	I	T	N	R	F	N	I	U	A	Y	A	N	E	A	D
A	A	V	R	O	I	T	E	E	B	I	U	R	D	L	L	I	L	D
C	N	T	A	C	S	I	M	I	N	Ó	C	I	I	A	E	N	I	D
T	G	S	T	A	P	R	D	I	I	S	R	A	E	R	E	E	S	E
I	I	N	E	V	B	E	D	N	P	U	I	C	C	D	U	N	M	C
T	B	S	G	E	R	N	R	L	G	D	P	Ó	G	I	I	C	O	N
U	L	O	I	C	R	C	E	E	T	A	O	A	N	E	Ó	N	H	L
D	E	C	A	D	D	C	S	I	D	E	I	U	C	I	O	N	I	O
T	S	A	P	T	I	T	U	D	E	N	T	V	L	A	E	A	S	I
E	E	R	C	O	R	T	E	S	Í	A	E	P	E	I	T	M	D	I

Palabras a encontrar:

CLIENTE	CREDIBILIDAD	TANGIBLES
SERVICIO	COMUNICACIÓN	INTANGIBLES
ACTITUD	COMPRENSIÓN	EFICACIA
APTITUD	CORTESÍA	EFICIENCIA
SEGURIDAD	PROFESIONALISMO	ESTRATEGIA

4. **Se dio explicación a través de una presentación en power point sobre la clasificación de los clientes y los tipos de clientes, se les explico a los aprendices los conceptos de los clientes reales y potenciales, todo lo que requería un cliente real y uno potencial, también se le dio explicación sobre la clasificación de los cliente reales.**

- **Se realizó actividad en clase sobre los tipos de clientes en general, y cada aprendiz dio su opinión de acuerdo a experiencia con algún caso en lo que haya estado involucrado.**
- **Se proyectó video de clientes reales y potenciales.**





5. **Se envió actividad a través de correo electrónico, para que los aprendices realizaran en forma autónoma y se estuvieran comunicando con el instructor a través de medios tecnológicos (WhatsApp, correo electrónico o llamadas telefónicas)**

TECNICO EN SISTEMAS

ACTIVIDAD 3: Cuestionario de atención al cliente

MATERIAL DE REFERENCIA

- Presentación en Power Point
- Sesión en Línea Google Meet | Día 15

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Evaluar el servicio de acuerdo a protocolos y normatividad correspondiente.
- Optimizar, los procedimientos para la solicitud y tramite de servicios.

DESARROLLO ACTIVIDADES:

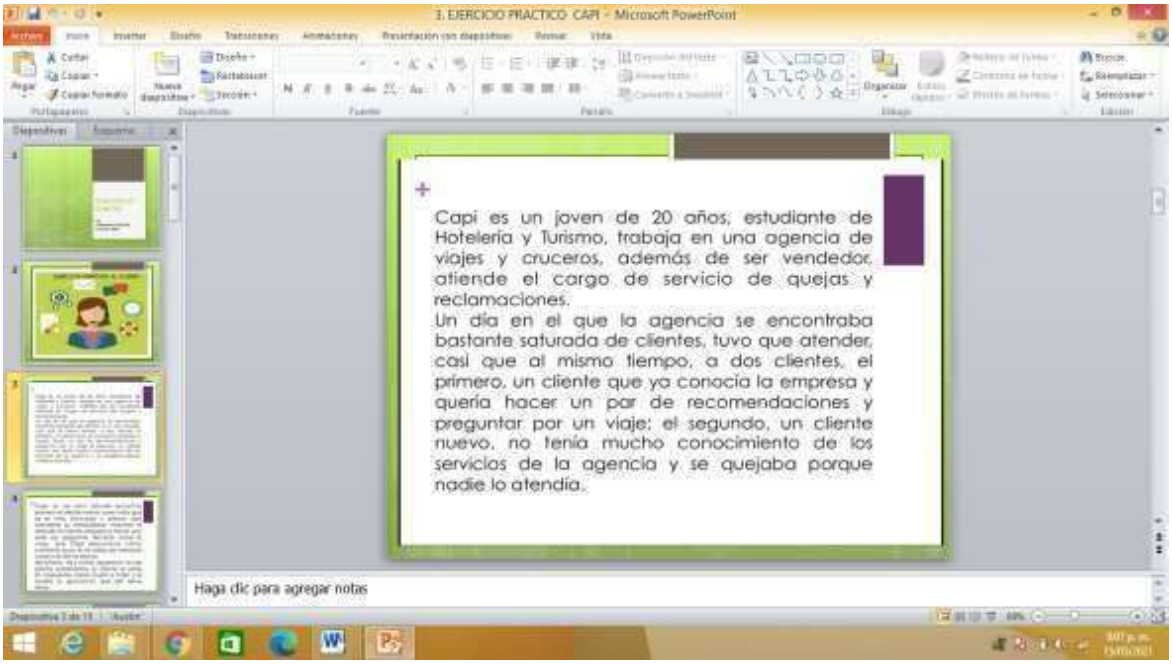
A continuación, realizaremos la siguiente actividad, a través de un cuestionario el cual se debe, entregar a través de la plataforma Territorium, o compartir por google drive, o por correo electrónico. Después que lo hayan resuelto.

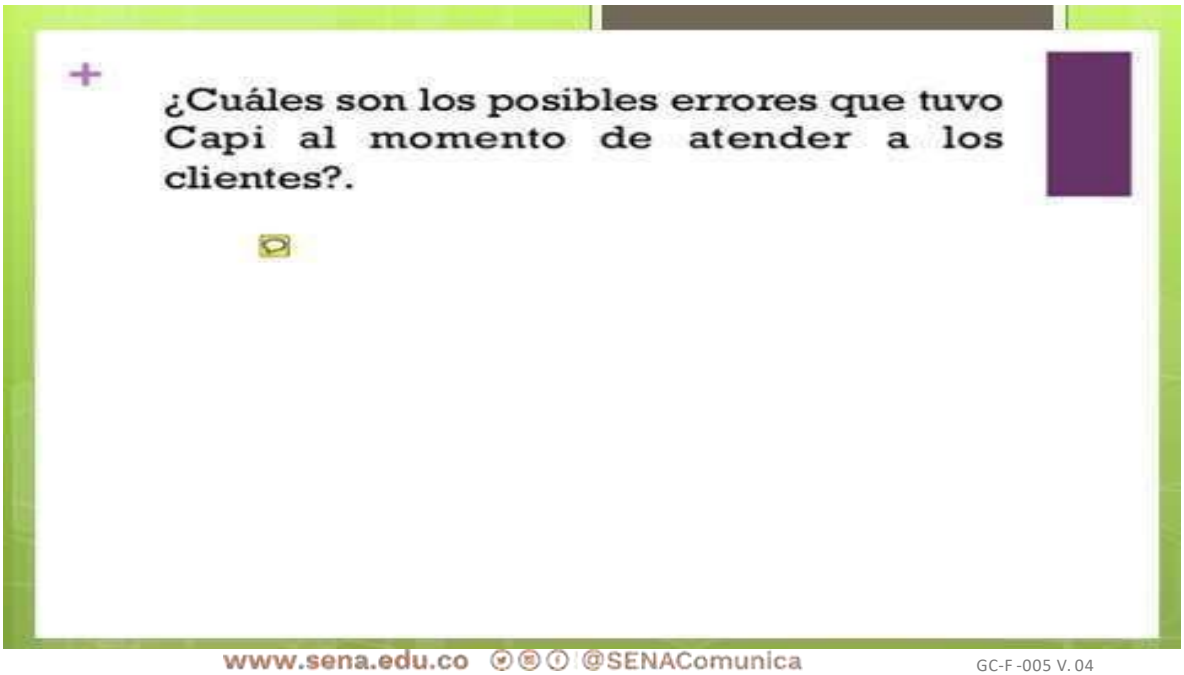
Querido Aprendiz:

1. **Después de leer y analizar el material de apoyo (presentación en power point) que se te enviara a través del correo electrónico, sobre clasificación general de los clientes, tipos de clientes.**
   - Investigue detalladamente los tipos de clientes que existen según sus características personales y definirlos.
   - ¿Cómo lidiar con ellos?
   - ¿Con cuales has tratado tú?
   - ¿Cómo has reaccionado ante ellos?
   - Como se clasifican los clientes reales.
   - Que es lo que se debe hacer para mantener un cliente real.
   - Defina:
     - Que son clientes Reales
     - Que son clientes potenciales

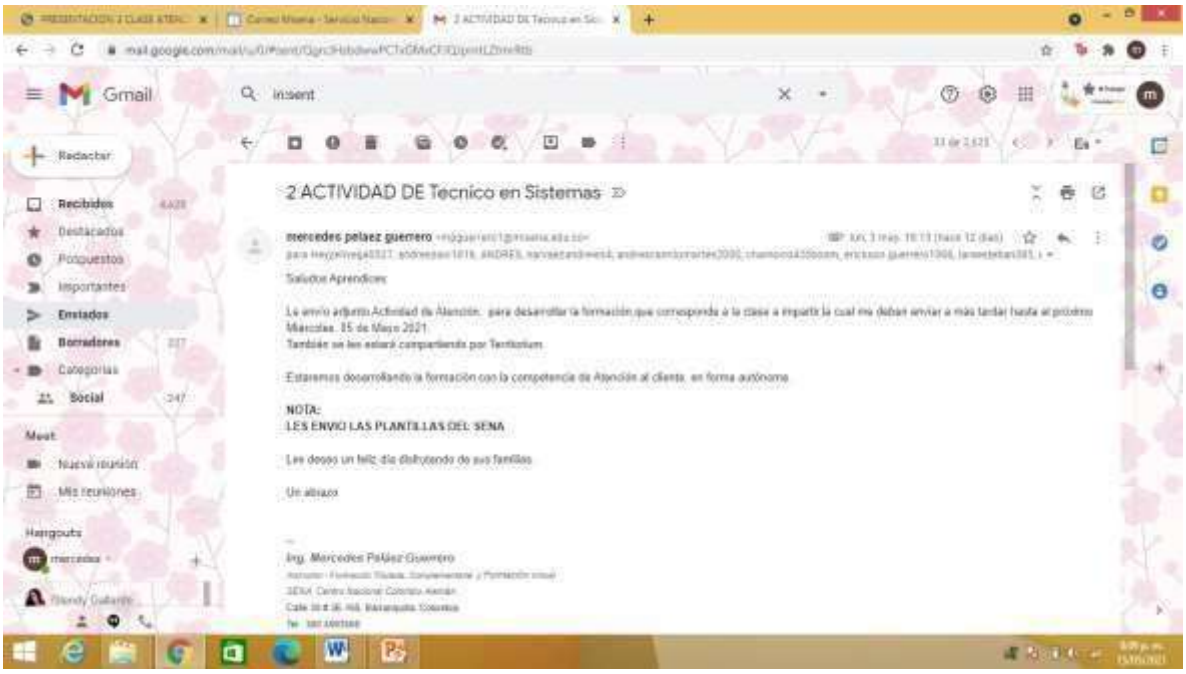
2. **Observar el video que se les enviara a través de correo electrónico, luego de observarlo, favor realizar un resumen de los aspectos más importantes que pudiste sacar observar de clientes reales y potenciales.**

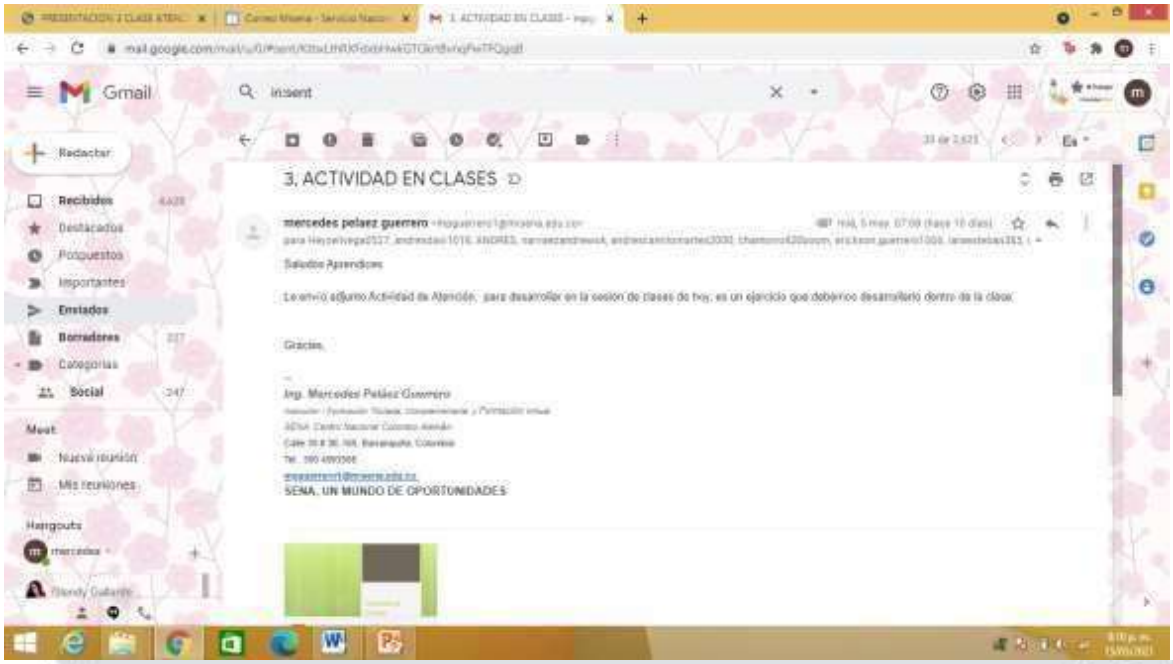
6. **Se realizó actividad en clases de un caso de estudio de un chico en una situación en una empresa de un trabajador Atendiendo a un cliente, después de realizar la lectura del caso de estudio, se procedió a realizar unas preguntas en forma de debate, la cual se socializo en clases.**

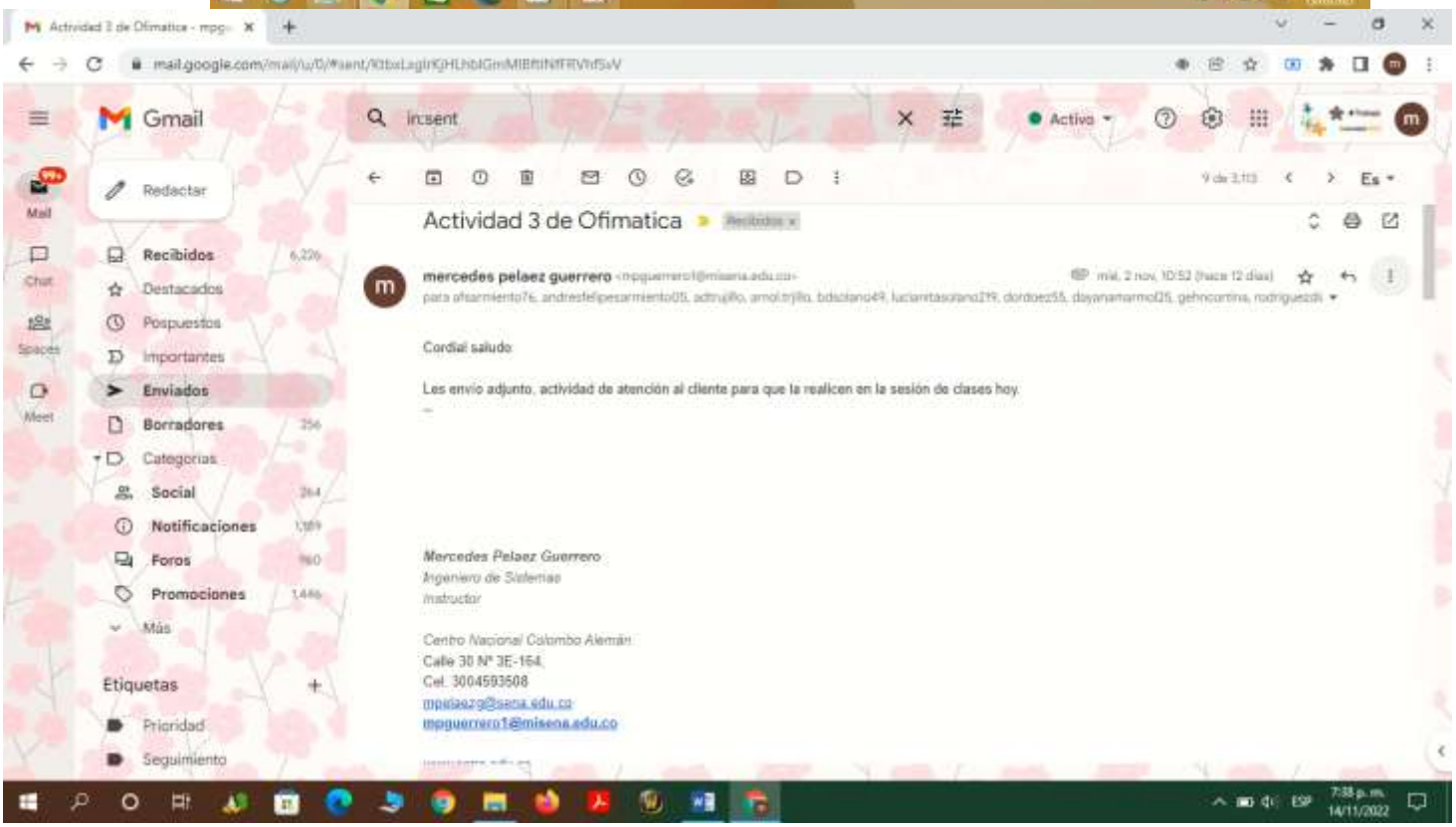


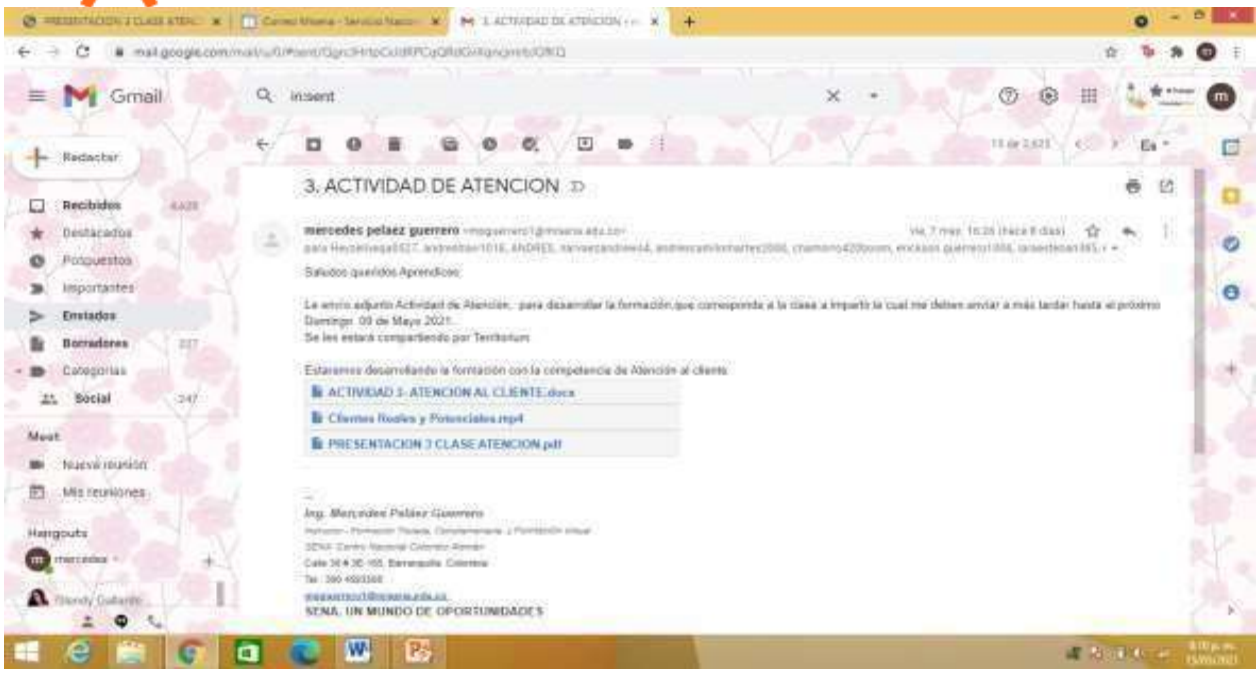


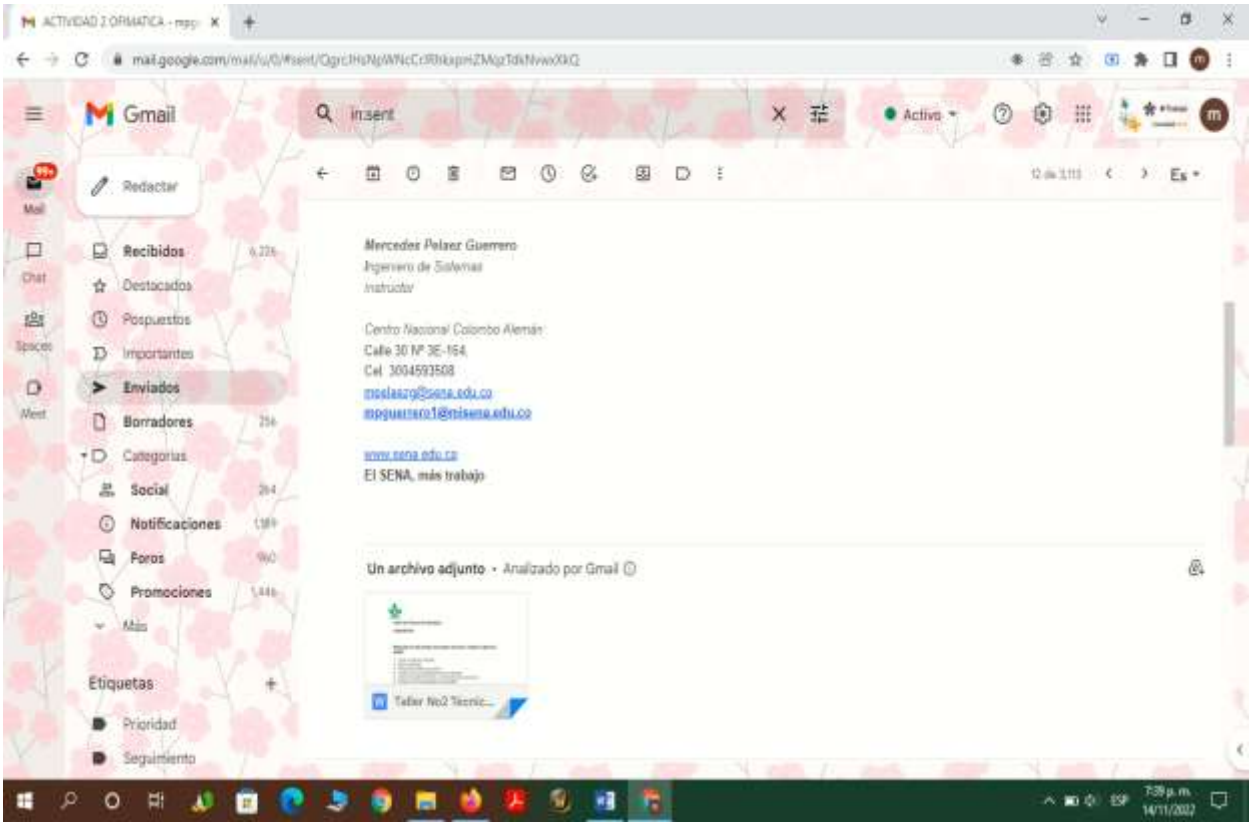
7. Se les envió correo electrónico a los aprendices, dándoles explicaciones de lo que debían realizar en sus actividades,



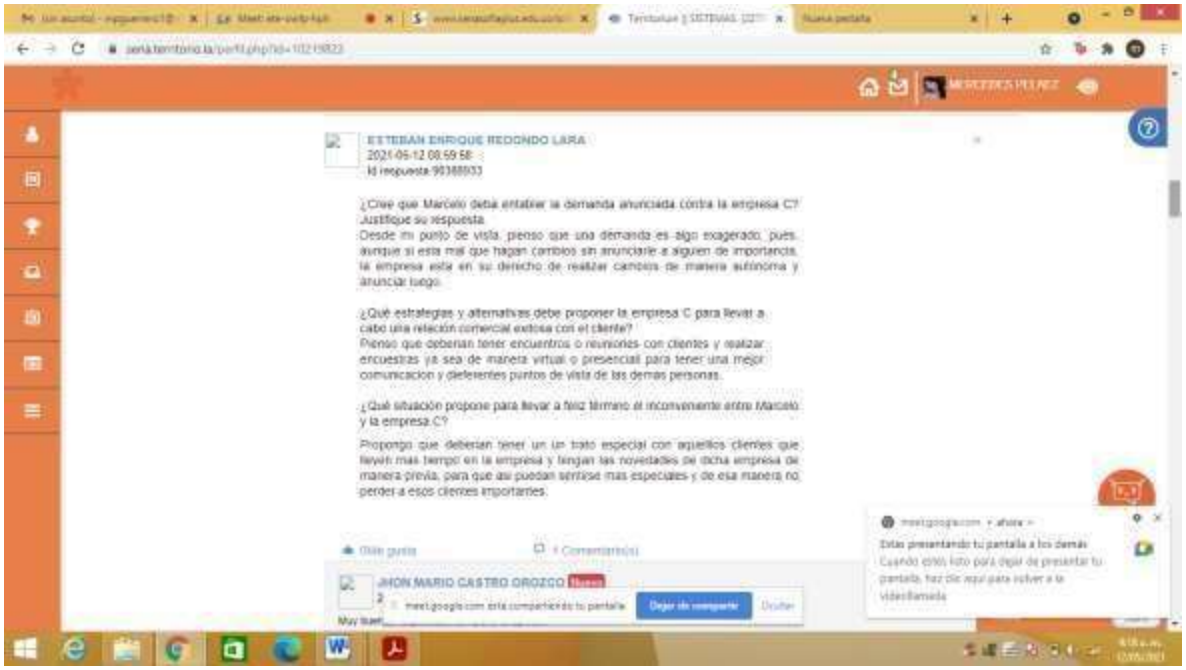

Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Categorías
Social
Meet
Nueva reunión
Mis reuniones
Hangouts
3. ACTIVIDAD EN CLASES
mercedes pelaez guerrero
Saludos Aprendices
Le envio adjunto Actividad de Atención, para desarrollar en la sesion de clases de hoy, es un ejercicio que debemos desarrollarlo dentro de la clase
Gracias,
Ing. Mercedes Peláez Guerrero
SENA, UN MUNDO DE OPORTUNIDADES


Actividad 3 de Ofimatica - mpg
mail.google.com/mail/u/0/#sent/KtbxLqgIKjHLhbIGmMBRtlNfRVhfSsV
Gmail
in:sent
Activa
Redactar
Mail
Chat
Spaces
Meet
Recibidos 6,226
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores 256
Categorías
Social 264
Notificaciones 1,189
Foros 160
Promociones 1,446
Más
Etiquetas
Prioridad
Seguimiento
Actividad 3 de Ofimatica
Recibidos
mercedes pelaez guerrero
Cordial saludo
Les envio adjunto, actividad de atención al cliente para que la realicen en la sesión de clases hoy.
Mercedes Pelaez Guerrero
Ingeniero de Sistemas
Instructor
Centro Nacional Colombo Alemán
Calle 30 N° 3E-164.
Cel. 3004593608
mpelaez2g@sena.edu.co
mpguerrero1@misena.edu.co
ESP
14/11/2022

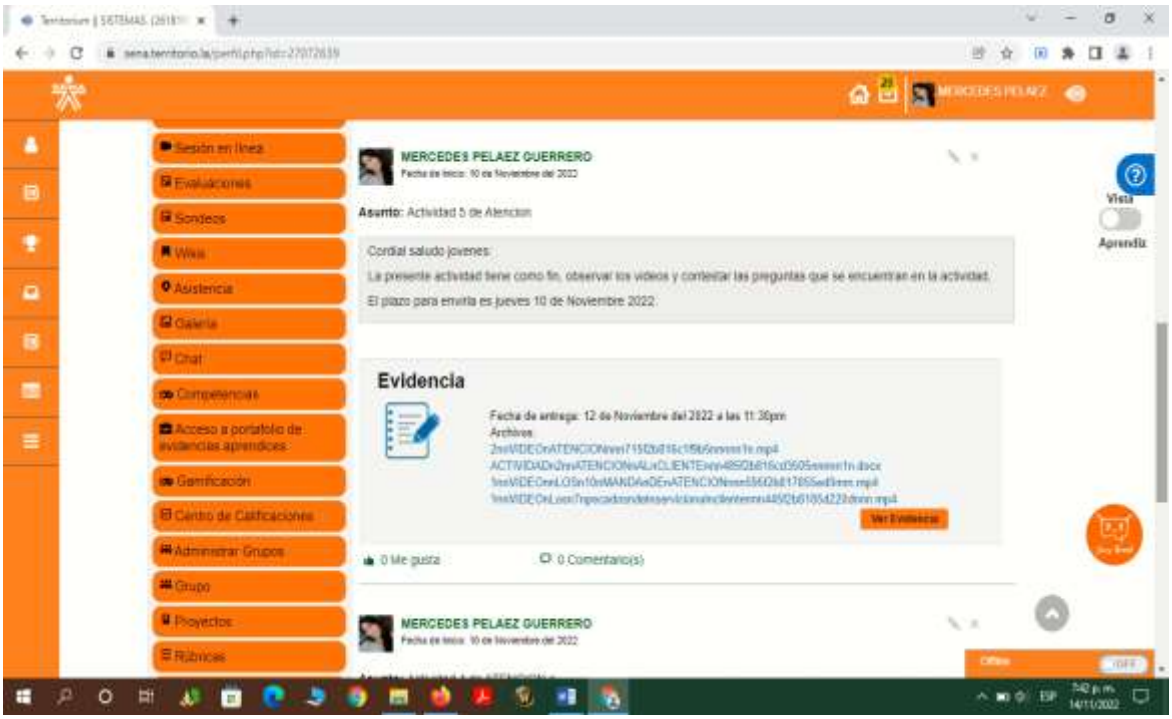

Gmail
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Categorías
Social
3. ACTIVIDAD DE ATENCION
mercedes pelaez guerrero
Saludos queridos Aprendices:
ACTIVIDAD 3- ATENCION AL CLIENTE.docx
Clientes Reales y Potenciales.mp4
PRESENTACION 3 CLASE ATENCION.pdf
Ing. Mercedes Pelaez Guerrero
SENA, UN MUNDO DE OPORTUNIDADES

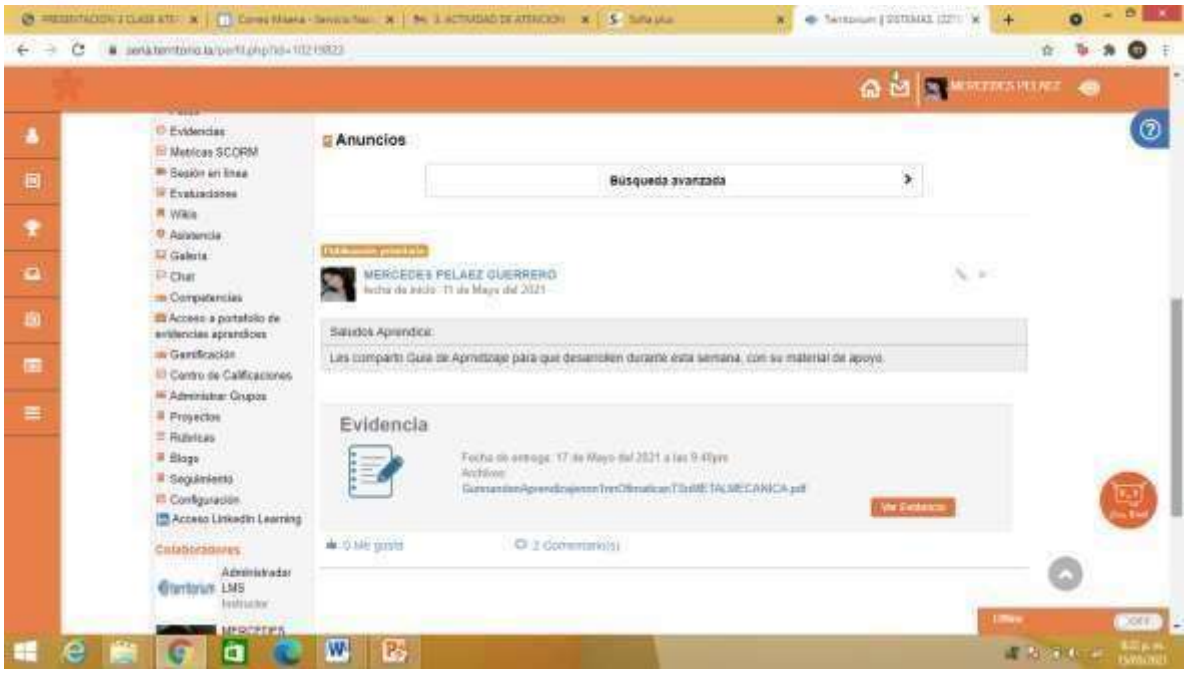

Gmail
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Categorías
Social
Notificaciones
Foros
Promociones
Etiquetas
Prioridad
Seguimiento
Mercedes Pelaez Guerrero
Ingeniero de Sistemas
Instructor
Centro Nacional Colombo Aleman
Calle 30 Nº 3E-164
Cel 3004593508
mpelaezg@sena.edu.co
mpguerrero1@misena.edu.co
www.sena.edu.co
El SENA, más trabajo
Un archivo adjunto • Analizado por Gmail

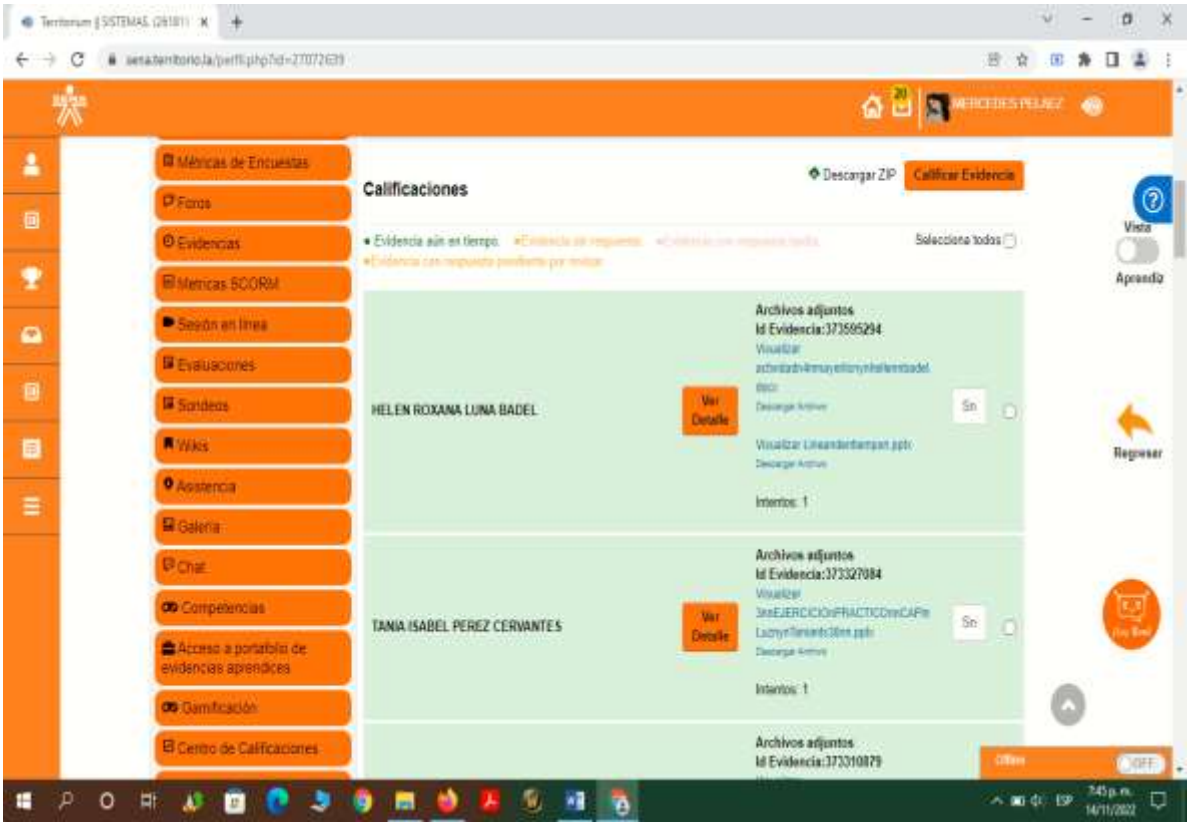
8. **Se realizó un foro en clases para que los aprendices a través de un caso de estudio respondieran 3 preguntas y luego tomaran a dos aprendices y le comentaran si estaban de acuerdo con sus respuestas**



9. **Se trabajó con la herramienta territorium, y se envió actividad por medio de este medio.**




Anuncios
Búsqueda avanzada
MERCEDES PELAEZ GUERRERO
Saludos Aprendices:
Les comparto Guia de Aprndizaje para que desarrollen durante esta semana, con su material de apoyo.
Evidencia


Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
HELEN ROXANA LUNA BADEL
TANIA ISABEL PEREZ CERVANTES
Archivos adjuntos
Id Evidencia:373595294
Id Evidencia:373327084
Id Evidencia:373310879
Intentos: 1
Regresar
Aprendiz