PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO EVIDENCIA MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santiago de Cali, diciembre de 2022

Señor (a)
María Eugenia López
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3431264**
Coordinadora
Formación Profesional, Empleo y SNFT
Ciudad

ACTIVIDAD 1. **Gestionar y apoyar las acciones requeridas para el cumplimiento de los lineamientos estratégicos, objetivos y metas establecidos por el SENA, en la regional.**

R/- Participamos en el evento “La Gran Vitrina Verde “organizado por la CVC, El SENA Valle como miembro de la mesa departamental de Negocios Verdes, hizo presencia con los emprendedores ganadores del Fondo Emprender y con el centro de la construcción, con el objetivo de generar de oportunidades para el posicionamiento en el mercado de emprendedores.









ACTIVIDAD 2. **Articular a nivel regional de los programas SER, Emprendimiento, Fondo Emprender y Fortalecimiento empresarial.**

R/

Participamos con los emprendedores en Nuestro SBDC de SENA Valle en el Silverfest de Colpensiones, un muestra empresarial, con la que apoyamos el acceso a nuevos mercados, validación de productor y posicionamiento de marca para todos los participantes, así como también se realizan procesos de orientación con los orientadores de emprendimiento.









ACTIVIDAD 3. **Apoyar la gestión y hacer seguimiento al Plan de Acción Regional para el cumplimiento de los lineamientos, metas e indicadores establecidos por el SENA.**

R/- Realizamos reunión de seguimiento para el cumplimiento de metas de los centros CDTI, CGTS, CAB, CC, CEAI, ASTIN, CBI, CNP, CTA y CEAI, en que participaron los equipo SBDC y profesionales grados 2, el objetivo de estas reuniones es revisar el cumplimiento del plan de acción, estrategias para el alcance de las metas mensuales, articulación con aliados, inventarios de planes de negocios formulados y estados de las empresas puesta en marcha Fondo Emprender, se lleva a cabo la siguiente agenda:

1. Avance en el cumplimiento de indicadores al 30 de noviembre de 2022.
2. Plan de acción para articulación con aliados estratégicos.
3. Inventario de planes de negocio para cada convocatoria por orientador.

4. Programación de Bootcamps.
5. Informe de empresas puesta en marcha FE





ACTIVIDAD 4. **Apoyar en el cumplimiento de las metas de Emprendimiento, Fondo Emprender y Fortalecimiento empresarial y SER asignadas a la regional.**

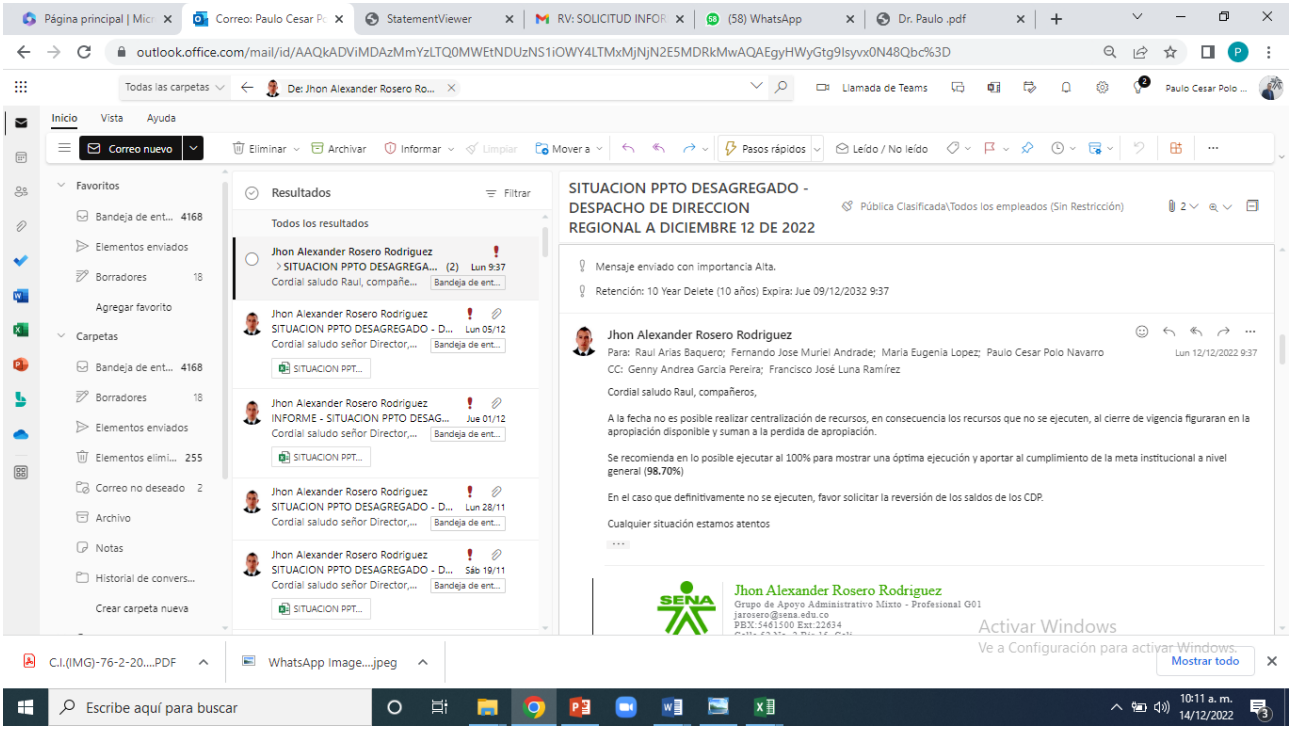
R/- Realizamos jornada de orientación a los estudiantes y empresarios durante en lanzamiento del doplomado en emrpendimiento de la Universidad del Valle, socializamos el portafolio de servicios de las 4 lineas de atención, el modelo 4K y los resultados 2022, así mismo invitamos a participar en el Fondo emprender y Linea crecer.





ACTIVIDAD 5. **Apoyar en el seguimiento a la ejecución presupuestal de los programas a cargo gestionando lo correspondiente para cumplir con los lineamientos establecidos por la entidad.**

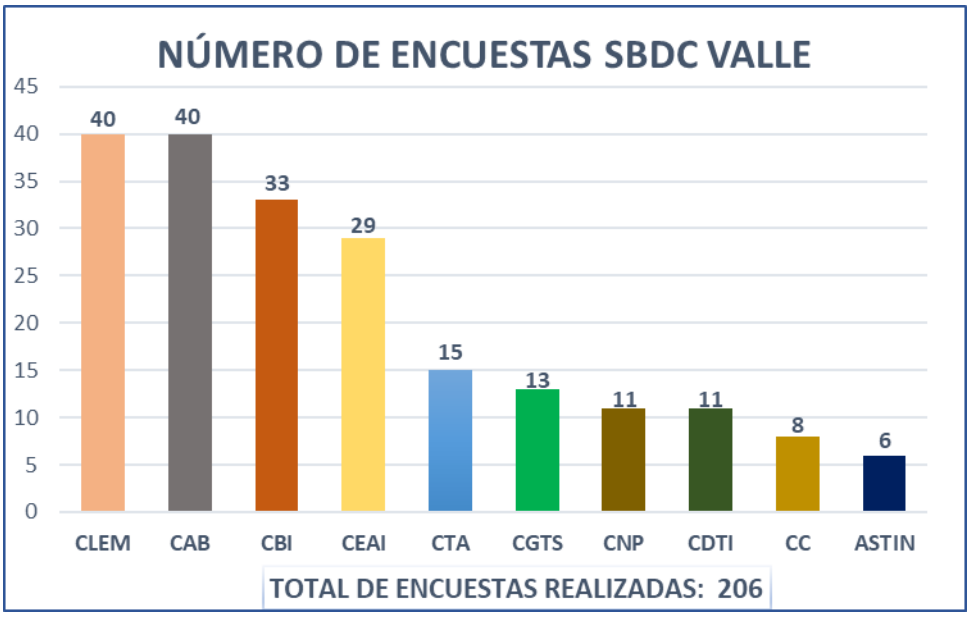
R/- Se realiza seguimiento periódico a la ejecución presupuestal asignada al área de emprendimiento de acuerdo con la información que remiten del área de presupuesto.



ACTIVIDAD 6. **Acompañar la consolidación del modelo SBDC en los Centros de Desarrollo Empresarial SENA en la regional a través de la operación y gestión; así como, medición y análisis de los programas que se enfoquen en la sostenibilidad y escalabilidad por medio de la captación de nuevos clientes, enfoque en grupos de interés y clientes y captura de impacto económico.**

R/- **DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS REGISTRADAS EN CADA UNO DE LOS 10 CENTROS SBDC DE LA REGIONAL VALLE**

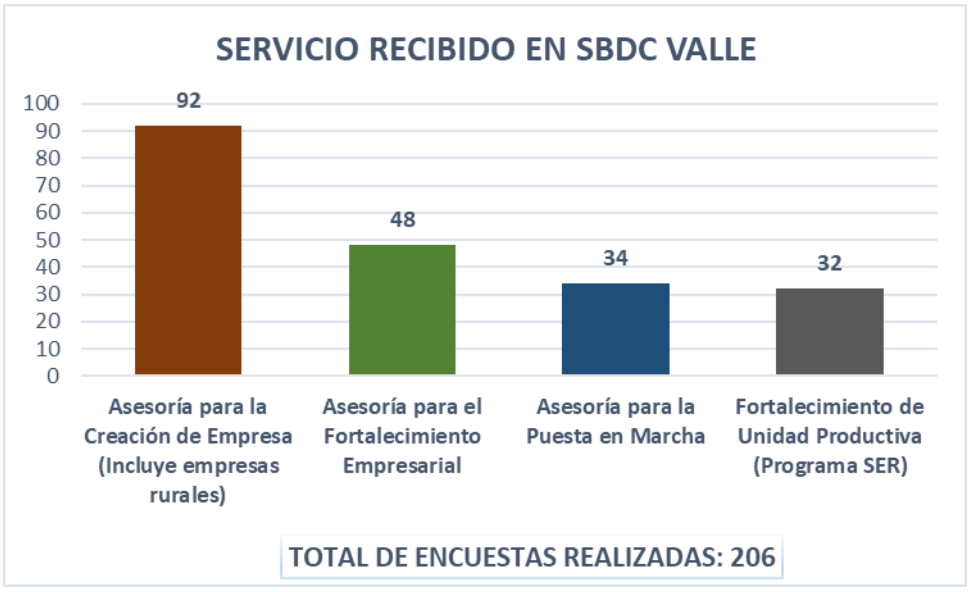
Se evidenció aplicación de la encuesta en 206 ocasiones, 40 respuestas de clientes del Centro Latinoamericano de Especies Menores Y 40 del Centro Agropecuario de Buga, 33 respuestas del Centro de Biotecnología Industrial, 29 respuestas del Centro de Electricidad y Automatización Industrial, 15 del Centro de Tecnologías Agroindustriales, 13 del Centro de gestión Tecnológica de Servicios, 11 del Centro Náutico Pesquero, 11 Centro de Diseño Tecnológico Industrial, 8 del Centro de la Construcción y 6 respuestas del Centro de Asistencia Técnica a la Industria.



Fuente: resultados encuesta de satisfacción SBDC Valle 2022.

Se presentaron los siguientes resultados con la aplicación de la Encuesta:

1. **DISTRIBUCIÓN DE SERVICIO RECIBIDO POR LOS CLIENTES DE SBDC VALLE QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**



Fuente: resultados encuesta de satisfacción SBDC Valle 2022.

En referencia a la evaluación del servicio recibido, las respuestas se distribuyeron entre clientes que han participado de los diferentes procesos y actividades del Centro de Desarrollo Empresarial SBDC Valle, en

donde 92 de las 206 encuestas pertenecen a emprendedores o empresarios que participan de proceso de Creación de Empresa, 48 corresponde a respuesta de empresarios del servicio de Fortalecimiento Empresarial, 34 respuestas son de emprendimientos en Puesta en Marcha y 32 en fortalecimiento de unidad productiva.

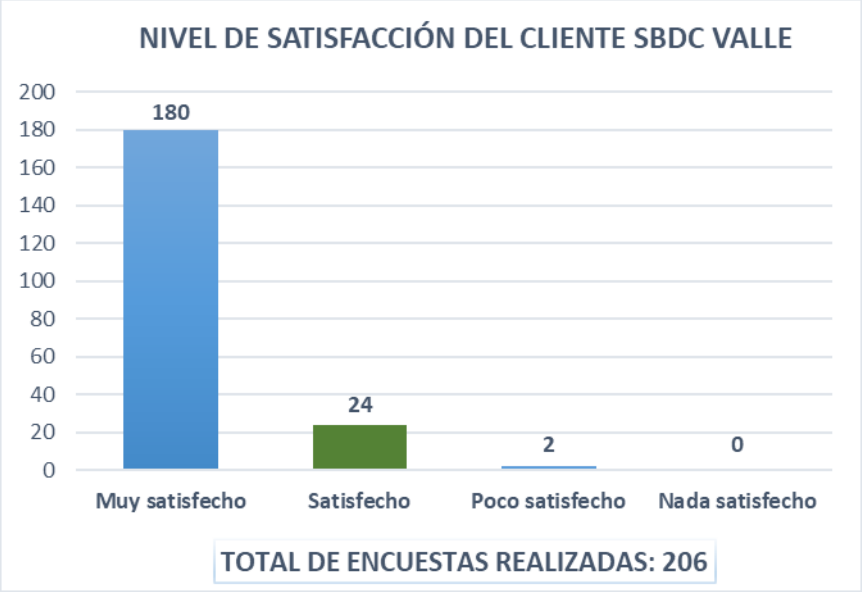
OPORTUNIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO EN LOS CENTROS SBDC VALLE

2. ¿Fue oportuna la respuesta del SENA frente a los compromisos en el servicio prestado? (Compromisos, se refiere a la Información y/o actividades a brindar según tiempos pactados)

En 205 de las 206 encuestas se indica que la respuesta fue oportuna, resultado muy importante, dado que refleja el desarrollo del servicio y compromiso.

NIVEL DE SASTISFACCIÓN DE LOS CLIENTES SBDC VALLE

3. En términos Generales, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por el SENA? (según sus expectativas iniciales)



Fuente: resultados encuesta de satisfacción SBDC Valle 2022.

Al respecto del nivel de satisfacción del cliente el 87% de respuesta corresponde a Muy Satisfecho con 180 participantes de los 206 que dieron respuesta, 24 participantes informaron que satisfechos, equivalente al 12%, y 2 clientes indicaron que estaban poco satisfechos (1%).

Analizando el resultado a esta pregunta se evidencia que los clientes presentan representativa satisfacción con los servicios SBDC. En el caso de los 2 poco satisfechos se reviso el caso para dar solución.

CALIDAD EN EL SERVICIO SBDC VALLE

4. ¿Cómo califica en general la "calidad" del servicio ofrecido por la entidad? *califique calidad como la suma de todos los atributos (características) del servicio recibido en este caso accesibilidad, pertinencia de la asesoría, continuidad de la asesoría, soluciones efectivas, generación de impacto económico entre otras.

ACTIVIDAD 7. **Realizar capacitaciones, talleres que faciliten la gestión de las actividades en los Centros de Desarrollo Empresarial SENA.**

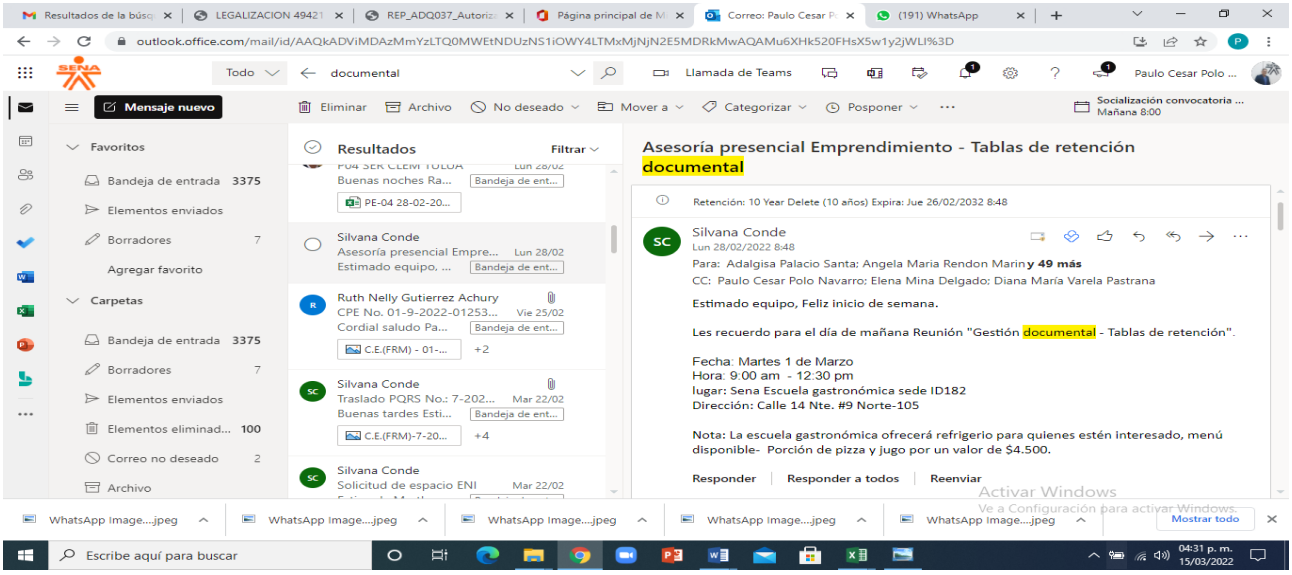
R/- Se realizó la jornada de inducción al equipo de emprendimiento convocado por el líder regional SBDC del 1 de mayo de 2022, inducción sobre el procedimiento operativo estándar de asesoría, inducción sobre los programas de fomento, emprendimiento y fortalecimiento empresarial, así como en la formulación de planes de negocio Fondo Emprender y asesoría sobre las tablas de retención documental a cargo de Elena Mina encargada del proceso de Gestión Documental.





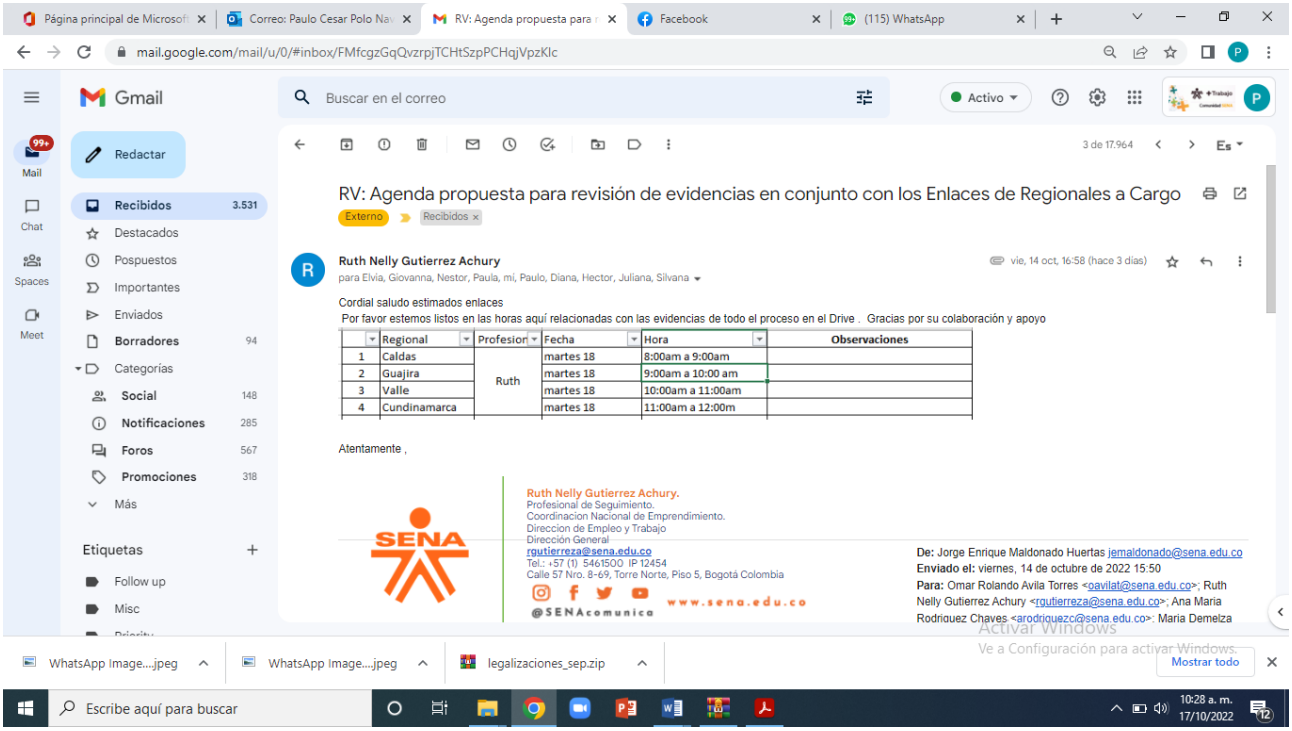






ACTIVIDAD 8. **Acompañar y apoyar el seguimiento, la verificación, análisis la información y gestión de todos los Centros de Desarrollo Empresarial SENA de la Regional y de cada uno de los orientadores.**

R/- Se realiza revisión de las carpetas con la información de todos los centros, donde se verifica en avance en el plan de negocio y cada uno de los indicadores de cumplimiento de las empresas Fondo Emprender que se encuentran fase de interventoría, se establecen aspectos para trabajar durante el mes, las empresas OFF y las de Fortalecimiento Empresarial.



	Regional	Profesior	Fecha	Hora	Observaciones
1	Caldas	Ruth	martes 18	8:00am a 9:00am	
2	Guajira		martes 18	9:00am a 10:00 am	
3	Valle		martes 18	10:00am a 11:00am	
4	Cundinamarca		martes 18	11:00am a 12:00m	

ACTIVIDAD 9. **Apoyar en la estructuración y desarrollo de estrategias para la planeación de la oferta de formación y proyectos de emprendimiento rural articulados con los planes regionales de competitividad, agendas internas de productividad del departamento y las apuestas productivas regionales y nacionales para el desarrollo rural**

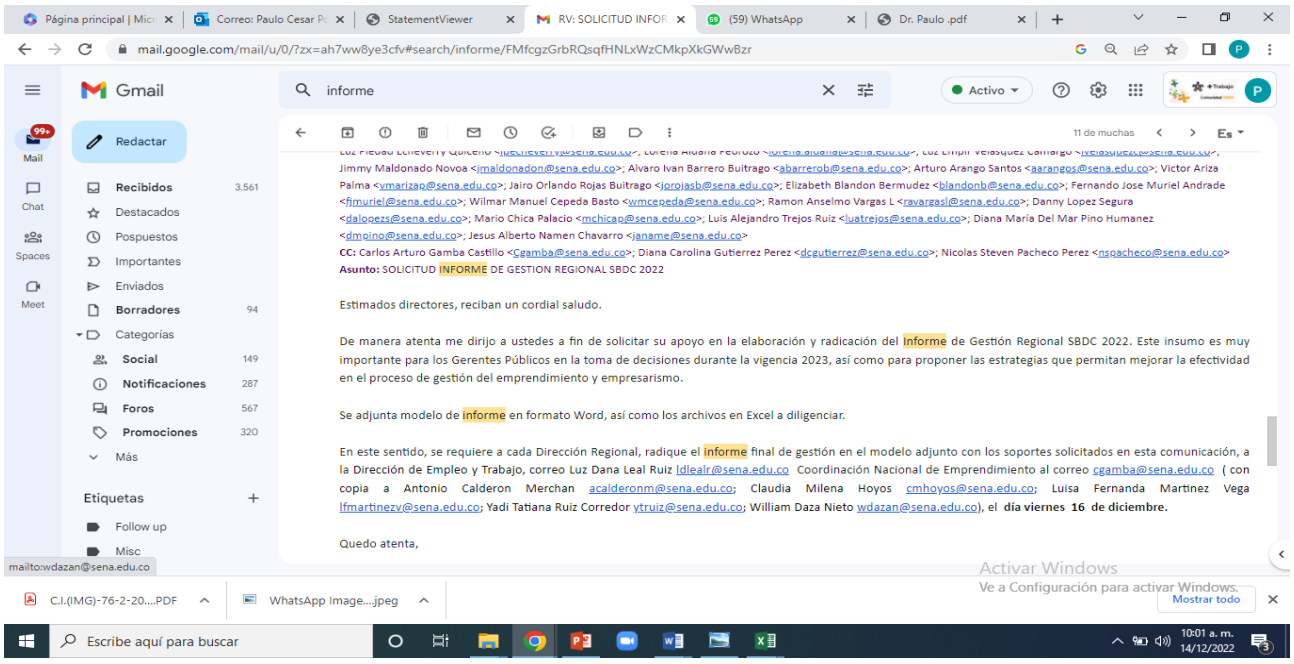
R/- Con el Director Regional del SENA Valle, Fernando José Muriel Andrade, junto a Subdirectores de los centros **ASTIN**, **CEAI** y **CNP**, presentan oferta institucional a personal delegado de Alcaldía de Buenaventura y Cámara de Comercio de Buenaventura, quienes adelantan una estrategia de inversión hacia Buenaventura.





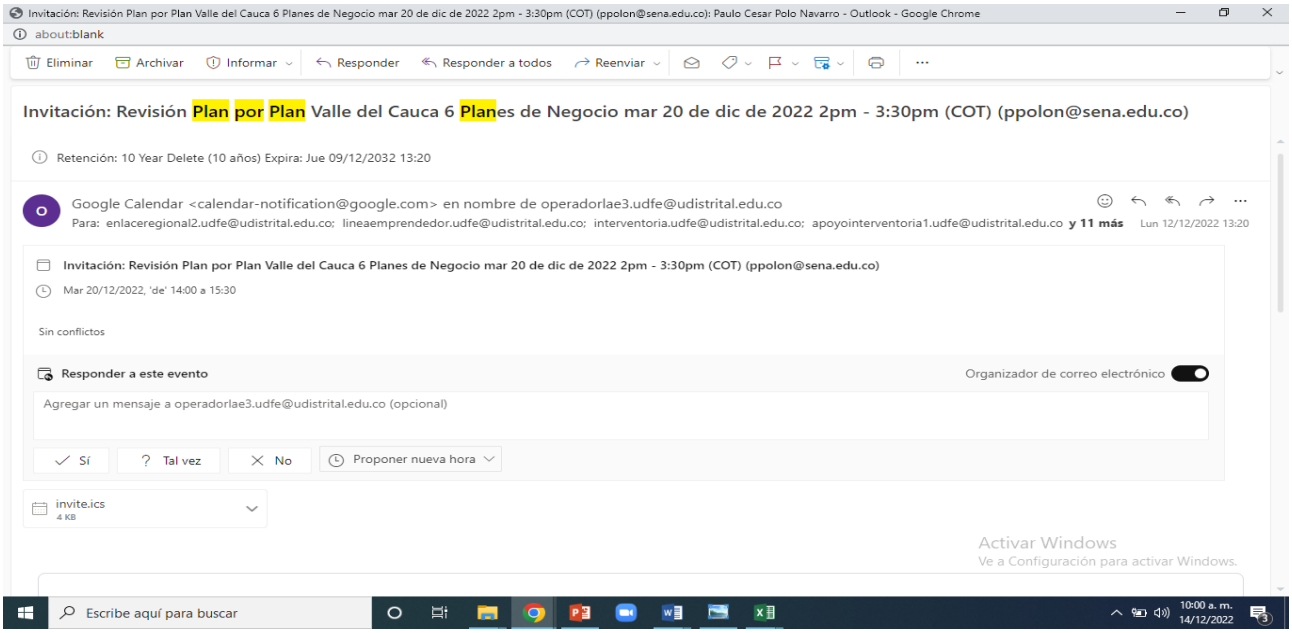
ACTIVIDAD 10. **Gestionar y remitir oportunamente los informes y/o reportes de ejecución de las metas y demás informes solicitados.**

R/- Se realiza entrega de informes solicitados por la dirección general y dirección regional en los tiempos establecidos, así como las respuestas a solicitudes externas.



ACTIVIDAD 11. **Gestionar el cumplimiento de los cronogramas, términos de referencia, normatividad establecidos para el desarrollo de los programas de Emprendimiento, Fondo Emprender y Fortalecimiento empresarial.**

R/- Se realiza articulación con las empresas Fondo Emprender que inician interventoría en 2022, para lo cual junto con la interventoría se realiza un seguimiento plan por plan para toda la regional Valle.



ACTIVIDAD 12. **Velar por la confiabilidad, oportunidad y calidad de la información registrada en las diferentes plataformas tecnológicas de la Entidad y de los informes presentados.**

R/- Se realiza revisión permanente de las evidencias del proceso por cada cliente, el orientador sube al drive las carpetas con las respectivas evidencias una vez se reporta el indicador, posteriormente debe seguir agregando a la carpeta todos los documentos generados durante el proceso de acompañamiento.

ACTIVIDAD 13. **Consolidar, analizar y generar acciones de mejora frente a los resultados de medición de la satisfacción de los clientes de los Centros de Desarrollo Empresarial SENA.**

R/- CONCLUSIONES ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 22 DE MARZO – 28 DE NOVIEMBRE DE 2022 SBDC VALLE.

Se evidencia participación en la encuesta SBDC 2022 de 206 clientes de la Regional Valle en el programa de Emprendimiento para los 10 centros que la conforman.

La oportuna respuesta por parte del equipo de orientadores de la Regional Valle es del 100% con lo cual se percibe que hay un nivel de satisfacción alto, considerando la atención brindada, servicios ofrecidos y la satisfacción de las necesidades presentadas por los clientes.

La calidad del servicio se define como excelente para la mayoría de los clientes atendidos, siendo calificada así por 170 de los 206 clientes.

A la fecha se continua con el manejo de servicios con clientes de manera presencial y también mediante el uso de herramientas tecnológicas para conexión (gestor en oficina – cliente en empresa o vivienda).

El canal de atención virtual viene generándose durante el año 2022 con mayor frecuencia, sin embargo, gran parte de los participantes no contestaron o indicaron no haberlo utilizado. Es importante tener en cuenta que no se maneja en gran parte este recurso. Se viene trabajando acorde a lineamientos de Dirección General el uso del canal y procesos con la finalidad de lograr mayor acceso e impactar positivamente en esta modalidad de atención.

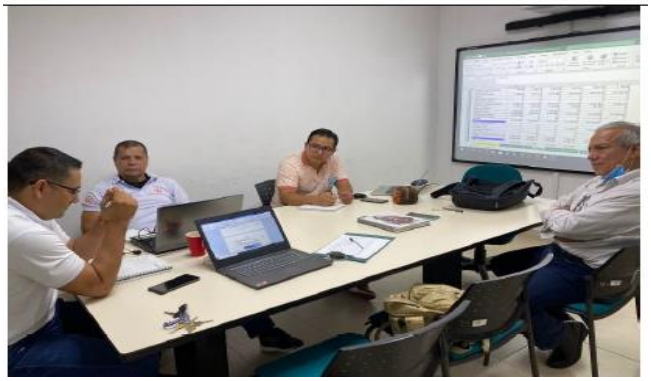
El canal telefónico no se evalúa significativamente al no ser prestado generalmente desde las líneas telefónicas propias de la entidad, sin embargo, justo mediante este medio de comunicación los orientadores y clientes logran tener contacto (líneas celulares personales).

En lo que respecta al servicio y desempeño de los orientadores contratados en el Centro Desarrollo Empresarial SBDC - Regional Valle, la gran mayoría de encuestados calificó que son asesores comprometidos, puntuales, responsables, respetuosos, diligentes, con dominio de los temas presentados y que generan acciones pertinentes que satisfacen las necesidades y aportan a sus emprendimientos / empresas.

ACTIVIDAD 14. **Apoyar en la planeación, seguimiento, verificación y monitoreo de la gestión del equipo regional mínimo una vez al mes.**

Se realizaron comités de seguimiento a cada uno de los indicadores correspondientes en el mes febrero, se estableció nivel de cumplimiento 100% con el objetivo de mantener colorimetría según lineamientos para la regional, en el comité de seguimiento a los centros SBDC tratarán los siguientes puntos:

AGENDA:
1. Avance en el cumplimiento de indicadores por Gestor con el respectivo % de avance a noviembre 30 del 2022.
2. Presentar Gestión realizada con aliados estratégicos durante el año.
3. Presentar Inventario de Planes de Negocio FE actualizado por Gestor, con su respectivo porcentaje (%) de avance en la formulación y clasificados por convocatorias
5. Proposiciones y varios
6. Indicaciones y Recomendaciones Adicionales




ACTIVIDAD 15. **Gestionar la creación, existencia y conservación de archivos físico y/o virtuales requeridos para evidenciar las actividades adelantadas en cada Centros de Desarrollo Empresarial SENA y/o por los orientadores de emprendimiento de su regional, atendiendo lineamientos establecidos por la entidad.**

R/- Se realiza articulación con los profesionales grado 2 de cada Centro, donde se establece revisión periódica de los entregables de los orientadores con el objetivo de verificar el cumplimiento en la gestión documental, calidad de información consignada, y la administración de la información de emprendimiento de cada centro, se solicita la entrega de los archivos físicos de todos los procesos.

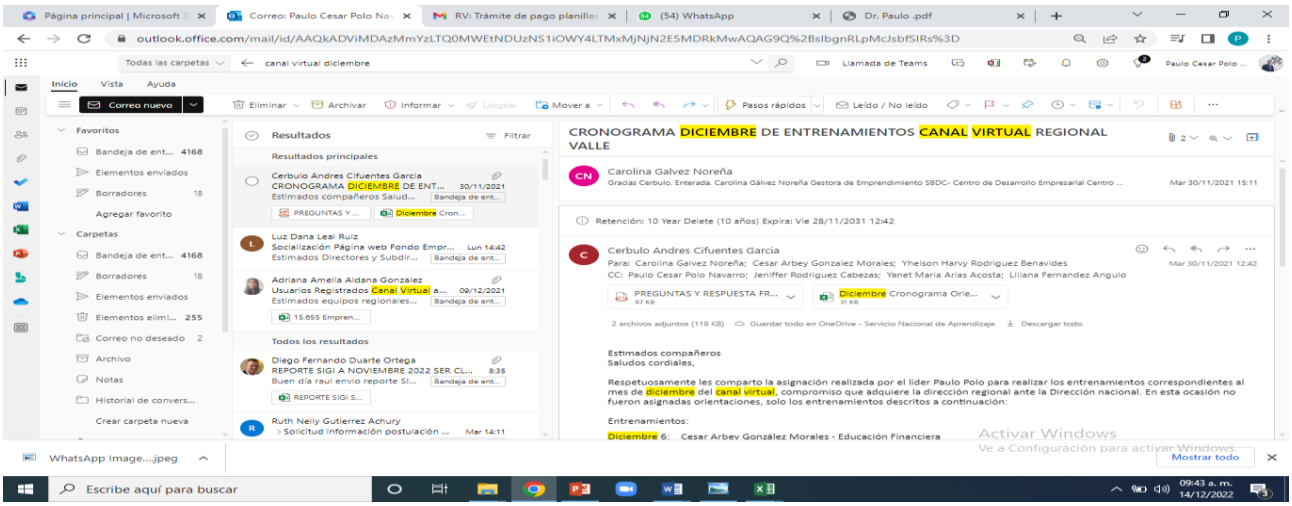
ACTIVIDAD 16. **Contribuir con la celebración de convenios, convocatorias, alianzas y actividades de articulación sectorial e interinstitucional que fomenten la cultura emprendimiento en su regional.**

R/- Se coordinó para que el Director Regional del SENA Valle, Fernando José Muriel Andrade, adelantara una reunión con el Rector de la Universidad de San Buenaventura Cali, Fray Benjamín Soto Forero, con quien firmó un convenio de Cooperación Interinstitucional para el desarrollo del emprendimiento en la Región.




ACTIVIDAD 17. **Apoyar la implementación de las diferentes estrategias dentro de la regional que permitan, la correcta utilización y aplicabilidad de la plataforma del canal virtual entre los emprendedores, empresarios y orientadores.**

R-/ Se realizó inducción del canal virtual a los orientadores de la regional, se realiza el cronograma mensual de entrenamientos y orientaciones, se explicó el procedimiento para la atención de las mismas y la ruta de atención.



ACTIVIDAD 18. **Acompañar y promover el uso del canal virtual entre la comunidad emprendedora de la Regional.**

R/- Se envío programación a D.G sobre entrenamientos y orientaciones que realizará el la regional Valle por el canal virtual durante el mes de diciembre.

ACTIVIDAD 19. **Apoyar la asignación de usuarios del canal virtual entre los orientadores de la Regional.**

R/- Se realizó la asignación de orientadores a las jornadas de entrenamiento y orientaciones, tambien se asignan a los orientadores los usuarios interesados en los servicios del SBDC.

