**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Bogotá D.C., 30 de diciembre de 2022

Señor (a)
**Luis Alberto Camacho Bolaños**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 3298609- 2022
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 diciembre del año 2022

**Referencia:** No CO1.PCCNTR.3298609 del año 2022

**Nadia Patricia Granados Amado**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.084.558 de Bogotá, 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 OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE ($38.480.400) 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 enero de 2022 por valor de OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($831.367). b) diez (10) pagos en los meses de febrero a noviembre de 2022, por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE ($3.563.000) cada uno. c) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2022 por valor de DOS MILLONES DIECINUEVE MIL TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.019.033).

**Plazo:** Será hasta el (17) de (diciembre) de 2022 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.<br><br>Diseño curricular Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral<br><br>Ficha: 2587860 FASE INDUCCION-ANALISIS<br><br>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.<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS<br><br>Diseño Curricular | Formato GFPI-F-018 Planeación Pedagógica Programa Técnico en Contact Center<br><br>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 Integrado de Gestión y Autocontrol (Plataforma Compromiso) y el Reglamento para Aprendices del SENA, para tal efecto. | Tramitar y gestionar los juicios evaluativos en la plataforma Sofía Plus y plataforma Territorium finalizado la fase de formación.<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | Reporte de Sofía plus de registros de juicios evaluativos<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS |
| 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.<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | Formato GFPI-F-019 Guia de aprendizaje<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS |
| 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<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | Formato Código: GFPI - F- 019 guía de aprendizaje.<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS |
| 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.<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | Reporte juicios evaluativos en Sofía, formatos evidencias de aprendizaje (evaluaciones, trabajos, talleres), Reportes de inasistencia<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS |
| g | Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en | En este período no se realizaron actividades referente a este punto. | En este período no se realizaron actividades referente a este punto. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | concordancia con las exigencias del desarrollo sostenible. | | |
| 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 referente a este punto. | En este período no se realizaron actividades referente 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<br><br>Diseño Curricular | Diseño Curricular programas BPO ingles y español<br><br>Diseño Curricular |
| j | Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de Instructores. | En este período no se realizaron actividades referente a este punto. | En este período no se realizaron actividades referente 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 referente a este punto. | En este período no se realizaron actividades referente a este punto. |
| l | Coadyudar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices. | Proceso de orientación de la inducción de las fichas:<br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | Registro de Juicios Evaluativos de la competencia de Inducción en el aplicativo Sofia plus |
| 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: Ficha: Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | Reporte de juicios evaluativos, registro de inasistencia en Sofía plus<br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS |
| 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.<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | Formato Código: GFPI-F-019 guía de aprendizaje.<br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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. Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS | 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.<br><br>Ficha 2587860: FASE DE INDUCCION Y ANALISIS |
| 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. 63338922de la planilla, operador mi planilla y periodo noviembre (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 entidades(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 (xx) folios

Cordialmente,



**Firma**
**NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO**

**Nombres y apellidos**
**Contratista**
**C.C. No. 52084558**

Recibí a satisfacción:

**Luis Alberto Camacho Bolaños**
**Supervisor(a) Contrato 3298609 de 2022**

# 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:** 01/12/2022 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/12/2022 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2587860 - 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

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

| | |
|---|---|
| • 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: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |
| • 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: | 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

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

- 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**

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 16,00 |
|---|---|

| **TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** | 16,00 |
|---|---|

## 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 |
|---|---|---|---|
| 01/12/2022 | 15/12/2022 | DISEÑO CURRICULAR | 80,00 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** | 80,00 |

**INSTRUCTOR:** NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO

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

# 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:** 01/11/2022 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/11/2022 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2587860 - 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

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

| | |
|---|---|
| • 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: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |
| • 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: | 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

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

| | |
|---|---|
| • 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**

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 160,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 160,00

## 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:** NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO

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

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN**
**CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

---

**CONTRATO No.** 3298609 del 24 de enero de 2022.

**NOMBRE DEL CONTRATISTA:** Nadia Patricia Granados Amado

**IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA**: CC 52084558

**OBJETO DEL CONTRATO:** Contratar la prestación de servicios personales de carácter temporal para impartir formación en el área de mercadeo, comercio y ventas

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:**

- 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
- Acompañar y Asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación por proyectos durante la vigencia del contrato.
- Presentar los reportes de Juicios de evaluación de Aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro, el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol (Plataforma Compromiso) y el Reglamento para Aprendices del SENA, para tal efecto
- 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.
- Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo.

- 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.
- 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
- 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
- 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
- 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.

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** Bogotá, Centro de Gestión de Mercados, sub sede UTD Fontibón

**PLAZO DE EJECUCIÓN:** Será hasta el (17) de (diciembre) de 2022 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

**FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 24 de enero de 2022**

**FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 17 de diciembre de 2022**

**VIGENCIA DEL CONTRATO:** Será hasta el (17) de (diciembre) de 2022 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

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN**
**CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

**VALOR DEL CONTRATO:** El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE ($38.480.400) incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista).

**SUPERVISOR: Alberto Camacho Bolaños**

**IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR**: **CC 19.262.832**

**SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_X__**

| | |
|---|---|
| Valor total del contrato | $38.480.400. |
| Valor Ejecutado | $38.480.400 |
| Saldo de pendiente de cancelar al contratista | 0 |
| Saldo a liberar | 0 |

| ACTAS No. | TIEMPO | CAUSALES |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

**BALANCE FINANCIERO:**

**PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS** (*Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)*

| |
|---|
| Impartir formación profesional integral en la especialidad de Contact Center BPO a las fichas 2098448 y ficha 2587860 |
| Realizar el diseño curricular para el programa de formación en Contact Center BPO en español y el desarrollo curricular para el programa bilingüe de BPO |

**OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS**

La contratista cumple de manera óptima y responsable el objeto del contrato

**SANCIONES: SI___ NO_X__**

**CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X_ NO__**

**GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE X__ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__**

Atentamente,

**Luis Alberto Camacho Bolaños**

**Supervisor(a) Contrato 3298609 de 2022**

**FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO**