PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Julio de 2023

Señor (a)
MILDRED MERCEDES BELTRÁN MEDINA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5216864**
Coordinador Académico Gestión
Gestión
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Julio del año 2023

Referencia: No 5216864 del año 2023

MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 22.734.685 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Gestión, 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: a). un pago correspondiente al mes de Julio de 2023 por valor de (1.758.530). 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. 404-576299-50 Bancolombia, cuyo titular es el Contratista.

Plazo: Será hasta el 15 de Diciembre de 2023.

OBJETO:
Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de SERVICIO AL CLIENTE, participando en los equipos de diseño y desarrollo curricular y gestionando las actividades y proyectos a través de las tecnologías de la información y la comunicación que brinda la entidad, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Gestionar la información de planificación curricular, gestión de proyectos formativos, juicios evaluativos, novedades e inasistencias en el aplicativo institucional SOFIA Plus. Gestionar actividades de formación con apoyo en la	Uso de los formatos asignados por el centro para la realización de las actividades asignadas. Atención de los aprendices según la ficha asignadas # auxiliar en apoyo al	Horario registrado en planeacion y calidad del centro industrial y de aviacion. Fichas registrada en SOFIA PLUS. Asociacion de

	plataforma virtual dispuesta por la entidad y garantizar el uso de la misma por parte de los aprendices.Proveerse de los Elementos de protección personal que requiera para el desarrollo de sus actividades segun las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	cliente fichas 2667486 ,2667209 y técnico en informacion y servicio al al cliente ficha# 2667515 dando formación en las siguientes competencias técnicas estipuladas según el diseño curricular 135319 Y 664101 Atención ficha Según horario establecido en Sofia plus para la consecución de los siguientes resultados de aprendizaje. según el diseño. Acompañamientos de los aprendices en la fase de aislamiento preventivo en casa facilitando la formación mediante los diferentes recursos tecnológicos como WhatsApp, drive, correo electrónico. envío de planes de trabajos con cronogramas, material de estudio, guías aprendizaje por semana para dar continuidad a la formación,	aprendices en la plataforma. Registro de tiempos asignados al instructor. Atención ficha Aux apoyo al cliente fichas #2768114,2768116
2	Planificar el desarrollo curricular del programa de formación a impartir de acuerdo a los procedimientos de formación profesional de la entidad. Participar en la elaboración del proyecto formativo de cada programa de formación a impartir de acuerdo a los procedimientos de formación profesional de la entidad	Realizar actividades lúdicas utilizando las diferentes tecnicas didácticas activas (mesa redonda, ensayos, cambio de roles, Philip 666 , etc) para la consecusion de los siguientes resultados de aprendizaje: Resultados de aprendizaje según diseño Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales. Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y	Horario registrado en planeacion y calidad del centro industrial y de aviacion. Fichas registrada en SOFIA PLUS. Asociacion de aprendices en la plataforma. Registro de tiempos asignados al instructor. Atención ficha Aux apoyo al cliente fichas # 2768114,

		aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad de los mismos, identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente Personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización. valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción Apoyarme en el diseño curricular correspondiente a la formación titulada en información y servicio al cliente , y de tal manejar dar ejecución a los resultados de aprendizaje aquí mencionados . fichas#2667515 técnico en informacion y servicio al cliente atención y auxiliar en apoyo al cliente fichas# 2667209,2667486	
3	Ejecutar acciones de formación profesional según el área de conocimiento asignada en el objeto contractual y acorde al nivel de formación, jornada y modalidad establecida en la programación específica de acciones de formación	Uso de los formatos asignados por el centro para la realización de las actividades asignadas. Atención de los aprendices según la ficha asignada dando formación al auxiliar servicios de apoyo al cliente en las siguientes competencias técnicas estipuladas según el diseño curricular 135319 y . 664101ó atención fichas 2323577 , 2371102, 2416490 Técnico en información y	Horario registrado en planeacion y calidad del centro industrial y de aviacion. Fichas registrada en SOFIA PLUS. Asociacion de aprendices en la plataforma. Registro de tiempos asignados al instructor. Atención ficha Aux apoyo al cliente fichas # 2768114, 2768116

		servicio al cliente y auxiliar en apoyo al cliente ficha# 2381935 Según horario establecido en Sofia plus para la consecución de los siguientes resultados de aprendizaje. según el diseño. Acompañamientos de los aprendices en la fase de aislamiento preventivo en casa facilitando la formación mediante los diferentes recursos tecnológicos como WhatsApp, drive, correo electrónico. envío de planes de trabajos con cronogramas, material de estudio, guías aprendizaje por semana para dar continuidad a la formación,	

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. 4503099164 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__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 () folios

Cordialmente,

MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO
Contratista
C.C. No. 22.734.685

Recibí a satisfacción:

MILDRED MERCEDES BELTRÁN MEDINA
Supervisor(a) Contrato 5216864 de 2023
Coordinador Académico Gestión

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

FECHA INICIAL: 01/07/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	0,00

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: MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

EVIDENCIAS DE LA EJECUCION DE LA FORMACION MES JULIO

FICHAS: 2768114,2768116

NOMBRES Y APELLIDOS DEL INSTRUCTOR: MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO

- Denominación del Programa de Formación:/Técnico Información y Servicio al Cliente/Auxiliar Apoyo al Cliente/Ficha 2781114,2768116.
-
- Códigos de los Programas de Formación: 135319 Y 664101
- Nombre del Proyecto : Mejoramiento en la prestación de la información y atención en el servicio al cliente garantizando el manejo de tiempos y la comunicación asertiva
- Fase del Proyecto : Analisis
- Actividad de Proyecto: Caracterizar los procesos técnicos necesario para dar información y la atención en el servicio de , teniendo en cuenta manuales, normativa nacional e internacional y criterios éticos de responsabilidad.

Competencia: Proveer servicios especializados de contact center bpo o inhouse, según solicitudes y procedimientos

Resultados de Aprendizaje 1. Prestar soporte técnico y/o especializado, según los requerimientos de los clientes y los protocolos de comunicación de la organización,. 2. Proponer acciones de mejora para la prestación del servicio, según la verificación
realizada al cliente.

Conocimientos de principios y de procesos:

- Conceptos y características de un call, contact center, b.p.o.,k.p.o.
- Políticas, normas y procedimientos de la organización
- Caracterización de contactos
- campañas por contact y call center: definiciones, tipos, planeación, y evaluación
- manejo y operación de equipos y herramientas de comunicación
- niveles de servicio
- técnicas de comunicación: definición, aplicabilidad y tipos.

Actividades a desarrollar y medio a utilizar:

Dando cumplimiento a las directrices emitidas por la Dirección nacional del SENA, me permito darles a conocer el plan de trabajo virtual para garantizar los procesos formativos de ustedes como aprendices con el objeto de no atrasarlos en su formación el tiempo que esta emergencia sanitaria lo requiera.

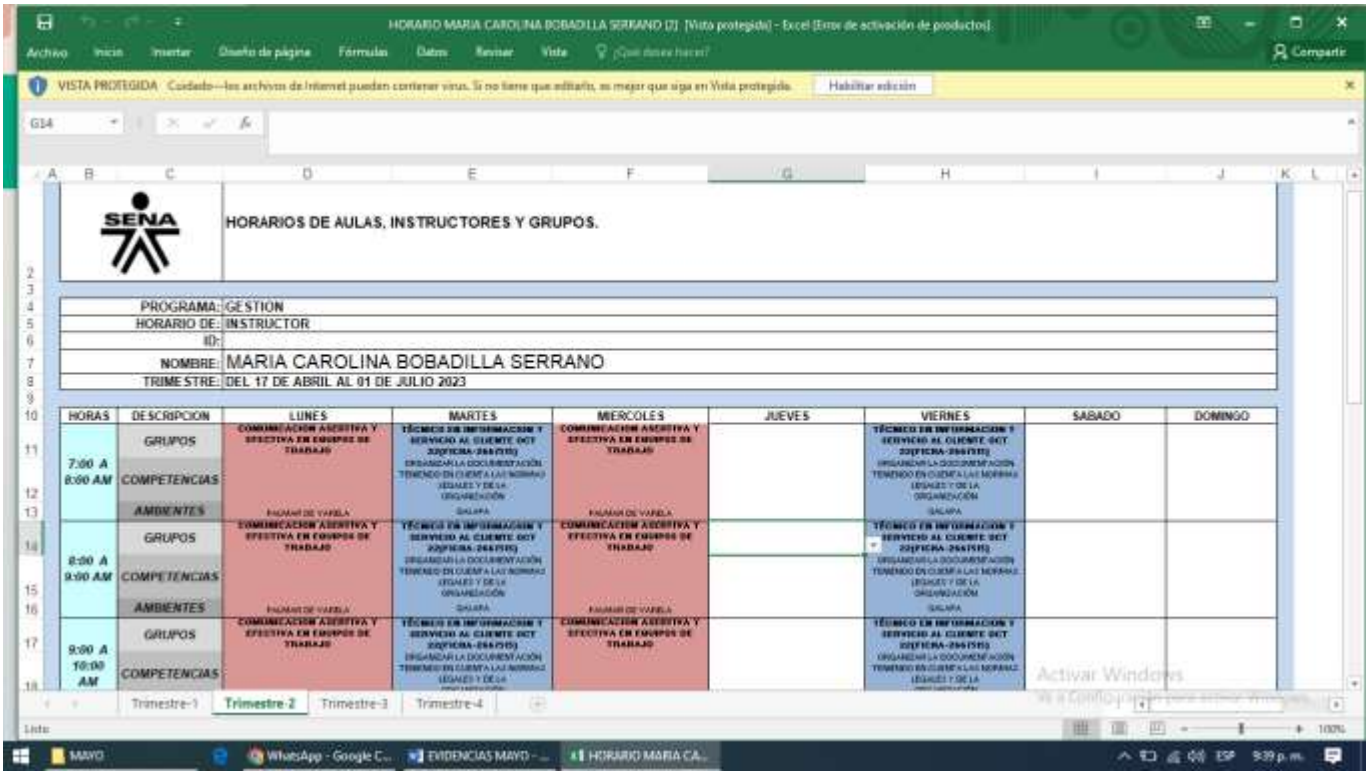
Dando asi a los aprendices directrices para trabajo virtual a fin de cumplir con lo que resta del trimestre mediante formación flexible por medios virtuales de aprendizaje y dando así cumplimiento a lo estipulado por el gobierno nacional ante la pandemia vivida a nivel mundial.

Por lo cual se establece un plan de trabajo virtual en el cual se establecen ciertos lineamientos los cuales serian compartidos mediante los siguetes medios:

- Las actividades y material de estudio serán enviadas por DRIVE mediante el correo creado para dicho fin y será compartido conmigo
- Se asignará un calendario de actividades propuestas (talleres, informes, quizes, evaluaciones, sesiones en línea, videos explicativos etc.) con fechas y horarios máximo de entrega.
- Se realizará de manera minuciosa el control de la entrega de cada trabajo y su respectiva aprobación o no del mismo
- Deben estar atentos de manera diaria a cualquier información mediante el grupo de WhatsApp creado para tal fin, o en caso dado el correo electrónico creado para enviar todas las actividades según cada ficha.
- Cada aprendiz deberá subir tal lo estipulado , con un plazo de entrega de 8 dias calendario, enviar su carpeta con su nombre y apellido y creando las respectivas sub carpetas según los días estipulados y temática a tratar. Al momento de entregar sus talleres informes o cuestionarios en sus carpetas en drive al correo creado (correo electrónico según cada ficha) colocarles su nombre completo y una sub carpeta que tenga el tema a tratar y fecha de entrega por favor (todos los archivos deberán de tener su hoja de presentación con nombre completo, competencia, temática, instructor fecha y ficha y programa de formación. letra arial tamaño 12. estaré atenta a que no se realice plagio y la ortografía y redacción. De igual manera atender indicaciones en el grupo de WhatsApp creado desde los inicios de su formación enero.

- Cualquier duda o inquietud se pueden contactar conmigo para resolverla con mucho gusto según los horarios establecidos (lunes a viernes de 8am-12 y 2pm a 6pm) sin embargo cualquier horario extra oficial con gusto estaré para atenderlos.
- De igual manera es importante que los aprendices siguan las indicacionesde las autoridades sanitarias. Recuerden los buenos hábitos personales ayudan a prevenir la propagacióndel COVID-19
- Contamos con ustedes estimados aprendices para que este periodo de virtualización sea exitoso; contamos con su responsabilidad, compromiso y entusiasmo de ellos dependerá que su periodo de formación.
- Al momento de entregar sus talleres informes o cuestionarios en sus carpetas en drive al correo creado (según cada ficha) colocarles su nombre completo y una sub carpeta que tenga el tema a tratar y fecha de entrega por favor (todos los archivos deberán de tener su hoja de presentación con nombre completo, competencia, temática, instructor fecha y ficha y programa de formación. letra arial tamaño 12. estaré atenta a que no se realice plagio y la ortografía y redacción. De igual manera atender indicaciones en el grupo de WhatsApp creado desde los inicios de su formación..

HORARIO ESTABLECIDO EN PLANEACION Y CALIDAD



HORARIOS DE AULAS, INSTRUCTORES Y GRUPOS.

PROGRAMA:	GESTION
HORARIO DE:	INSTRUCTOR
ID:	
NOMBRE:	MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO
TRIMESTRE:	DEL 17 DE ABRIL AL 01 DE JULIO 2023

HORAS	DESCRIPCION	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
7:00 A 8:00 AM	GRUPOS	COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO	TÉCNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE OCT 22(FICHA-2661515)	COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO		TÉCNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE OCT 22(FICHA-2661515)		
	COMPETENCIAS		ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN			ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN		
	AMBIENTES	PALMAR DE VARELA	SALAPA	PALMAR DE VARELA		SALAPA		
8:00 A 9:00 AM	GRUPOS	COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO	TÉCNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE OCT 22(FICHA-2661515)	COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO		TÉCNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE OCT 22(FICHA-2661515)		
	COMPETENCIAS		ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN			ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN		
	AMBIENTES	PALMAR DE VARELA	SALAPA	PALMAR DE VARELA		SALAPA		
9:00 A 10:00 AM	GRUPOS	COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO	TÉCNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE OCT 22(FICHA-2661515)	COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO		TÉCNICO EN INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE OCT 22(FICHA-2661515)		
	COMPETENCIAS		ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN			ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN		

AUXILIAR EN SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE FICHA 2768114 GALAPA

LUNES 17 DE JULIO	MARTES 18 DE JULIO	MIERCOLES 19 DE JULIO	JUEVES 20 DE JULIO	VIERNES 21 DE JULIO
	ATENCION FICHA NODO GALAPA			ATENCION FICHA NODO GALAPA

LUNES 24 DE JULIO	MARTES 25 DE JULIO	MIERCOLES 26 DE JULIO	JUEVES 27 DE JULIO	VIERNES 28 DE JULIO
	ATENCION FICHA NODO GALAPA			ATENCION FICHA NODO GALAPA

AUXILIAR EN SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE FICHA 2768116

LUNES 17 DE JULIO	MARTES 18 DE JULIO	MIERCOLES 19 DE JULIO	JUEVES 20 DE JULIO	VIERNES 21 DE JULIO
ATENCION NODO PALMAR DIVINO NIÑO		ATENCION NODO PALMAR DIVINO NIÑO		

LUNES 24 DE JULIO	MARTES 25 DE MAYO	MIERCOLES 26 DE JULIO	JUEVES 27 DE JULIO	VIERNES 28 DE JULIO
ATENCION NODO PALMAR DIVINO NIÑO		ATENCION NODO PALMAR DIVINO NIÑO		

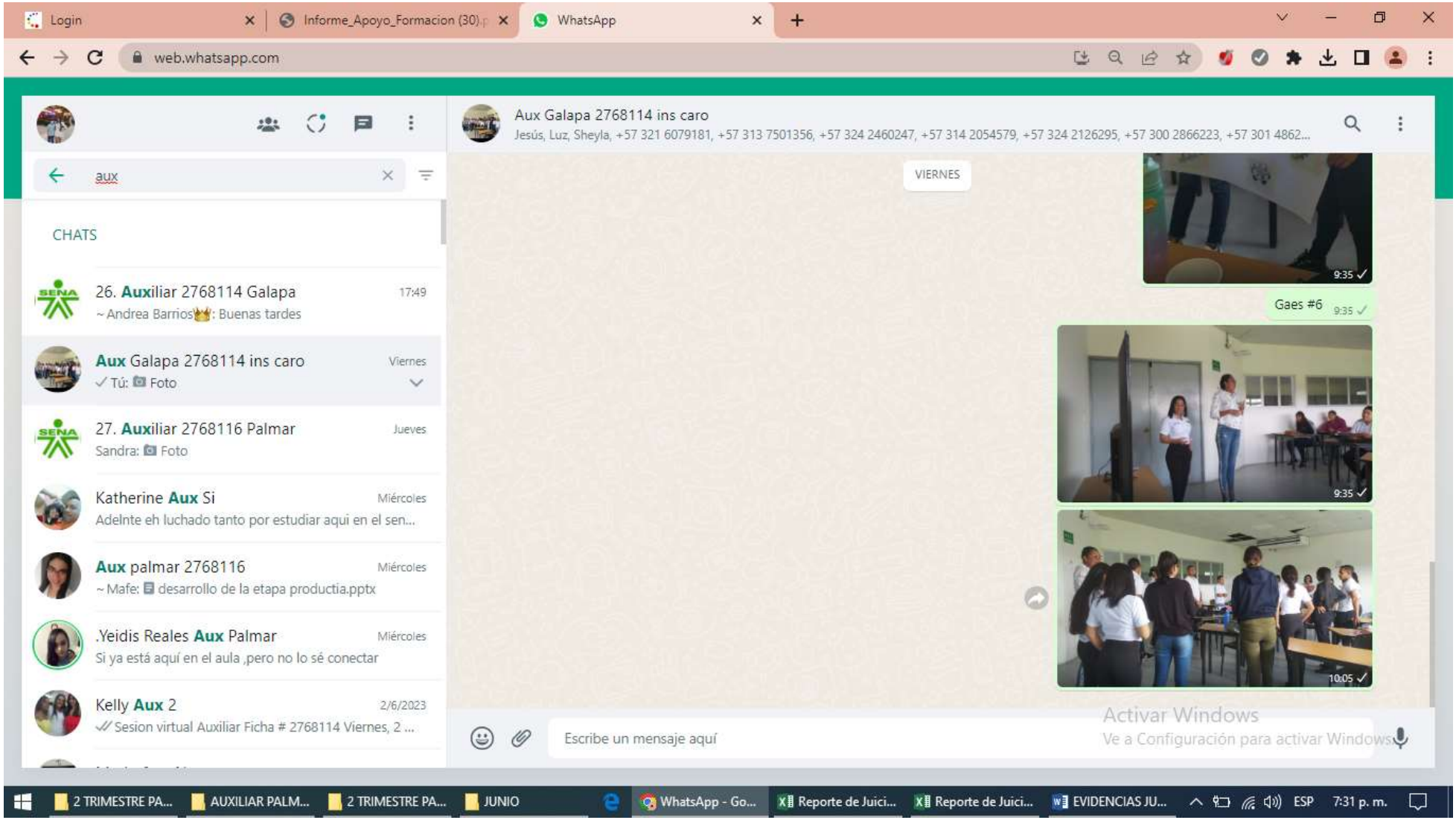
EVIDENCIAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS

Los medios a utilizar fueron los siguientes:

- ✓ Drive
- ✓ Whatssapp
- ✓ Sesiones plataforma Zoom
- ✓ Llamadas telefónic

WHATSAPP DE FICHAS ASIGNADAS

AUXILIAR EN SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE FICHA 2768114 GALAPA



AUXILIAR EN SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE FICHA 2768116 PALMAR

Login | Informe_Apoyo_Formacion (30) | WhatsApp

web.whatsapp.com

aux

CHATS

26. **Aux**iliar 2768114 Galapa 17:49
~ Andrea Barrios: Buenas tardes

Aux Galapa 2768114 ins caro Viernes
✓ Tú: Foto

27. **Aux**iliar 2768116 Palmar Jueves
Sandra: Foto

Katherine **Aux** Si Miércoles
Adelnte eh luchado tanto por estudiar aqui en el sen...

Aux palmar 2768116 Miércoles
~ Mafe: desarrollo de la etapa productia.pptx

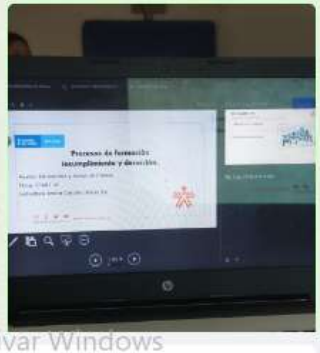
.Yeidis Reales **Aux** Palmar Miércoles
Si ya está aquí en el aula ,pero no lo sé conectar

Kelly **Aux** 2 2/6/2023
✓✓ Sesion virtual Auxiliar Ficha # 2768114 Viernes, 2 ...

Aux palmar 2768116
Katherine, Marla, Merileth, .Yeidis, +57 301 4336919, +57 324 3988197, +57 302 2879419, +57 300 2525235, +57 302 2158256, +57 324 2773923...

MIÉRCOLES





Escribe un mensaje aquí

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

2 TRIMESTRE PA... | AUXILIAR PALM... | 2 TRIMESTRE PA... | JUNIO | WhatsApp - Go... | Reporte de Juici... | Reporte de Juici... | EVIDENCIAS JU... | ESP 7:32 p. m.