PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Septiembre de 2023

Señor(a)
CESAR AUGUSTO VELEZ BETANCOURT
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5175463**
Coordinador Metalmecánica Malambo
Metalmecánica Malambo
Barranquilla

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

Referencia: No 5175463 del año 2023

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: c). un pago correspondiente al mes de septiembre de 2023 por valor de (3.582.200). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el 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 16 de diciembre de 2023.

OBJETO: Prestar servicios profesionales como instructor para impartir formación profesional titulada y complementaria en el área de sistemas y mantenimiento de

equipos de cómputo de acuerdo con la programación académica del SENA Centro Nacional Colombo Alemán

Obligaciones Especificas: (Trascriba las obligaciones específicas 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 al calendario académico, programación y periodos contratados para la presente vigencia.	Impartir formación presencial a la ficha Fichas de Técnico en Sistemas Sena de Malambo. Aprendices activos 30, ficha del programa 2796775, y las fichas 2771365 - SOLDADURA DE PRODUCTOS METALICOS EN PLATINA, 2771367 - SOLDADURA DE PRODUCTOS METALICOS EN PLATINA, 2771394 - MANTENIMIENTO Y ENSAMBLE DE EQUIPOS ELECTRONICOS, 2808348 - APLICACION DE FUNCIONES Y COMBINACIONES MULTIPLES EN EXCEL PARA SOLUCION DE PROBLEMAS.	Reporte de SOFIA Plus. Cada ficha Titulada, contiene 30 Aprendices en la formación
2	Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato. Coordinación	Coordinación Académica para presentar informe	diligenciado, según actividades ejecutadas en el mes

	Académica para presentar informe Formato de informe diligenciado, según actividades ejecutadas en el mes.	mensual de la ejecución del contrato	
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	Realizar las actividades a los aprendices utilizando el ambiente virtual dispuesto (LMS),	Impartir formación Presencial a las fichas No. 2796775 y curso complementario.	Reporte de SOFIA Plus.
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
6	Realizar el alistamiento de las actividades de aprendizaje.	Impartir formación Presencial a las fichas No. 2796775 y curso complementario.	Reporte de SOFIA Plus.
7	Emitir juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje, las características y las premisas de evaluación del aprendizaje descritas en la guía para desarrollar el proceso formativo	Impartir formación Presencial a las fichas No. 2796775 y curso complementario.	Reporte de SOFIA Plus.
8	Participar en las actividades de divulgación de ciencia y tecnología organizados por los centros de Formación.	Impartir formación Presencial a las fichas y curso complementario.	Reporte de SOFIA Plus.

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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL

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. 4517914227 de la planilla, operador NUEVO SOI. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti-trámites”)

Evidencias en () folios

Cordialmente,

MERCEDES PELAEZ GUERRERO

Contratista

C.C. No. 32.870.785

Recibí a satisfacción:

CESAR AUGUSTO VELEZ BETANCOURT

Supervisor(a) Contrato 5175463 de 2023

Coordinador Metalmecánica Malambo

EVIDENCIAS TS - 41
FICHAS 2796775

ACTIVIDADES DEL 01 AL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2023

SEMANAS 1 Y 2
01-17 DE SEPTIEMBRE DE 2023.

Ejecutar formación Grupo TS – 41 FICHA 2796775

PROGRAMA: TECNICO EN SISTEMA.
GRUPO: TS-41
FICHA: 2796775
INSTRUCTOR: Mercedes Peláez G
FECHA INICIO: 01 de septiembre 2023
FECHA FIN: 17 de septiembre 2023

COMPETENCIAS:

Atención a requerimientos de servicios de soporte técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJES:

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

ACTIVIDADDE APRENDIZAJE:

MEDIOS PARA UTILIZAR

Acceso a herramientas Ofimáticas y de trabajo colaborativo:
Correos electrónicos mi Sena, Microsoft Office, Microsoft territorium, ambiente de formación

Acceso a herramientas de almacenamiento:
Google Drive. territorium

1. 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, tambiénse 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.



2. Se envió actividad a través de correo electrónico, y se monto en la plataforma LMS Territorium

TECNICO EN SISTEMAS

ACTIVIDAD 3: Cuestionario de atención al cliente

MATERIAL DE REFERENCIA

- Presentación en Power Point

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, y a través de la plataforma LMS Territorium 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, favorrealizar un resumen de los aspectos más importantes que pudiste sacar observar de clientes reales y potenciales.**

3. Se realizo la siguiente guía de aprendizaje cobre atención al cliente:

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial.

Realice las siguientes reflexiones iniciales, las cuales también desarrollará comparativamente al finalizar todas las actividades planteadas en esta guía, generando las conclusiones correspondientes.

Actividad 3.1.1 Observe la imagen y responda las siguientes preguntas, socialice las respuestas con sus compañeros

- ¿Qué opina de esta imagen?
- ¿Conoce usted cuál es el contexto fundamental para que se brinde una excelente atención al cliente?
- ¿Cree usted que las relaciones laborales influyen en el comportamiento con los clientes? ¿Por qué?
- ¿Qué preparación considera usted que se debe tener para atender a un cliente?
- ¿Cómo cree Ud. que debería realizar la asesoría al cliente para lograr identificar sus necesidades y expectativas?
- ¿Qué aspectos considera usted que se debería tener en cuenta para atender a un cliente? ¿Por qué?



Lo invito a ver el vídeo "https://www.youtube.com/watch?v=gIxRkx2IH3E" como apoyo a la socialización de las repuestas.

Actividad 3.1.2 Los canales de comunicación son el soporte mediante el cual se transmiten los mensajes, son los instrumentos de que disponemos para relacionarnos y percibir el entorno. Responda los siguientes interrogantes y luego de su aporte para llegar a una conclusión general.

- ¿Cuáles medios de comunicación tradicionales conoce?
- ¿Sabe qué es comunicación digital? Si su respuesta es negativa, indique ¿Qué cree que es?

Ambiente y recursos

- Salas de informática.
- Tablero Video Beam o TV con cable HDMI.
- Equipos de cómputo (Salas de laboratorio)
- Marcadores, Formatos, Internet
- Guía de aprendizaje alistamiento

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

Actividad 3.2.1 Observe el siguiente video Comunicación con el Cliente – Asertiva https://www.youtube.com/watch?v=KInGGKXfNDY reflexione, realice un resumen sobre el video, luego realice un mapa conceptual acerca de las enseñanzas del video en el campo laboral y personal dando solución de estos interrogantes:

- ¿Por qué es necesario escuchar activamente?
- ¿Por qué es necesario aclarar fechas y costos en un trabajo técnico?
- ¿Cómo puedes establecer una conversación asertiva?

Actividad 3.2.2 Realice lectura del documento "*Soporte técnico: Análisis de solicitud y prestación del servicio*" Con base a la anterior lectura: Elabore un cuadro sinóptico, donde evidencie los conceptos de soporte técnico, tipos y niveles de soporte, protocolos de prestación del servicio, garantías de servicio, socialice y suba la evidencia por el enlace correspondiente en la plataforma Territorium.

Ambiente y recursos

- Salas de informática.
- Tablero Video Beam o TV con cable HDMI.
- Equipos de cómputo (Salas de laboratorio)
- Marcadores, Formatos, Internet
- Guía de aprendizaje alistamiento

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Actividad 3.3.1 Esta actividad consiste en realizar un análisis sobre el uso de las herramientas de tecnología y comunicación para interactuar con un cliente. Descargue de la plataforma Territorium la infografía llamada tipos-de-servicio-al-cliente (Contenido del Curso), investigue sobre una tecnología o una aplicación disponibles en la web que sea de gran ayuda para prestar un Servicio de Soporte Técnico. Participe en el Foro 1 Herramientas de Servicio de Soporte Técnico que está en el enlace Foros de la plataforma Territorium.

Actividad 3.3.2 Ahora usted debe clasificar o tipificar aquellas solicitudes que puede recibir de un Cliente. Descargue de la plataforma Territorium el archivo en pdf llamad Taller 2 (Contenido del Curso), resuelvo r 1 teniendo en cuenta los casos descritos.

Debe enviar la solución del Taller 1 Guía Soporte Técnico, a través del enlace Evidencias de la plataforma Territorio.

Actividad 3.3.2 Con los tipos de clientes según su personalidad, Represéntelos en grupos de trabajo, a través de sociodramas, haciendo énfasis en sus rasgos característicos y situaciones en que deje ver su personalidad y tratamiento. Prepárese para este juego de roles.

Descargue de la plataforma Territorium, en la carpeta actividades de aprendizaje el “Taller Juego de roles: Clientes y su personalidad” y entregue como evidencia sus observaciones en el enlace de la plataforma Territorio dispuesto para esta actividad.

Ambiente y recursos

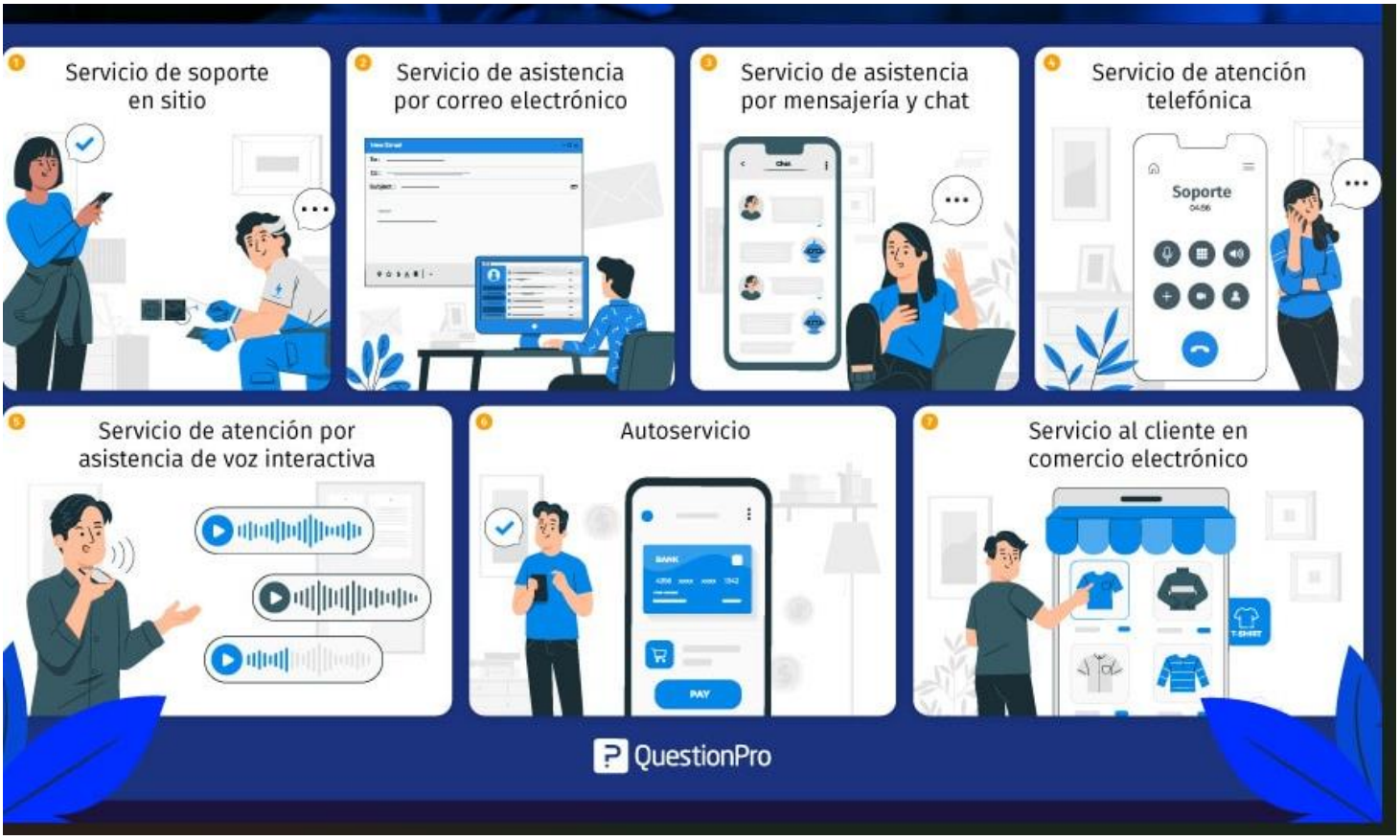
- Salas de informática.
- Tablero Video Beam o TV con cable HDMI.
- Equipos de cómputo (Salas de laboratorio)
- Marcadores, Formatos, Internet
- Guía de aprendizaje alistamiento

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

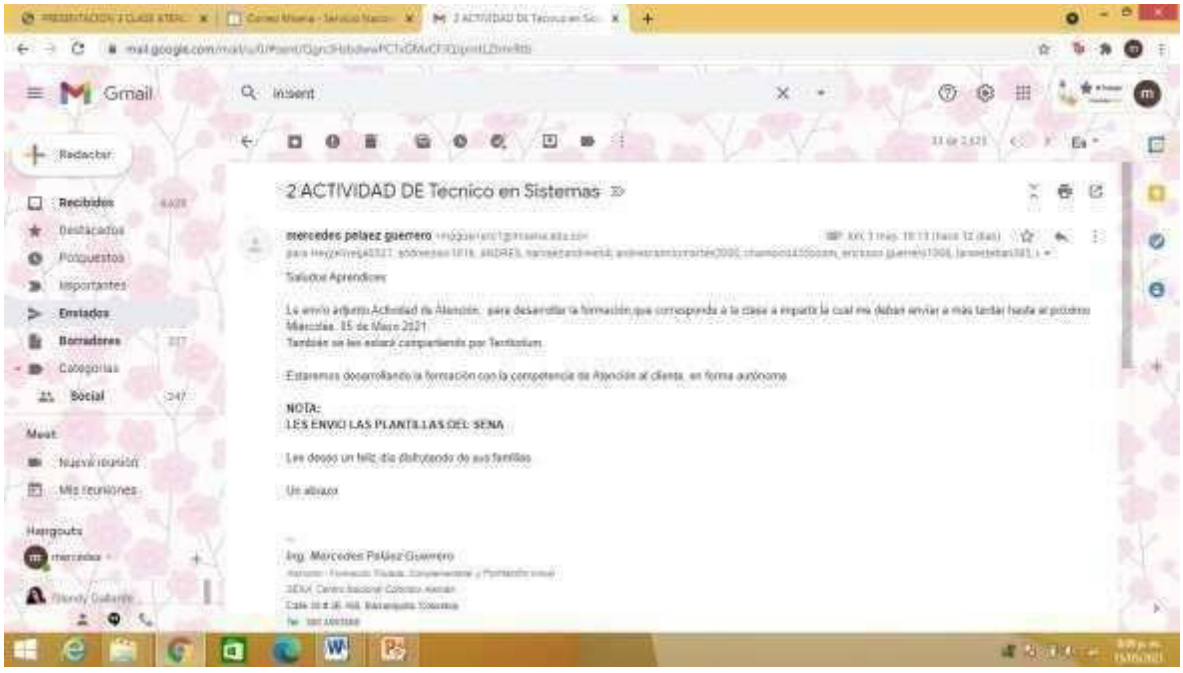
3.4.1 Teniendo en cuenta las indicaciones del instructor en la sesión de formación, debe realizar una Orden de Servicio de Mantenimiento donde quede registrada falla, causa y acciones realizadas. Puedes descargar el ejemplo del material anexo.

Debes subir la Orden de Servicio diligenciada en el enlace asignado por el instructor en la plataforma Territorium.

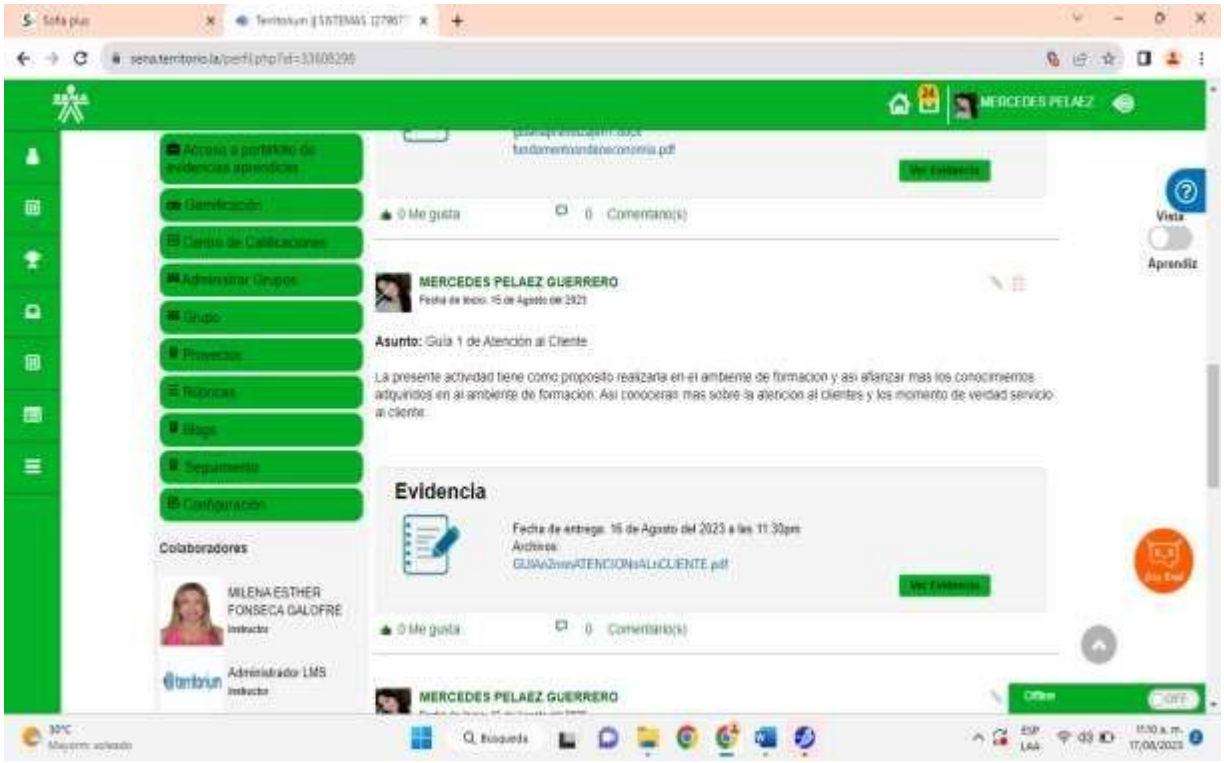
Biografía anexada de la guía que se desarrollo en el ambiente de formaciÓn.

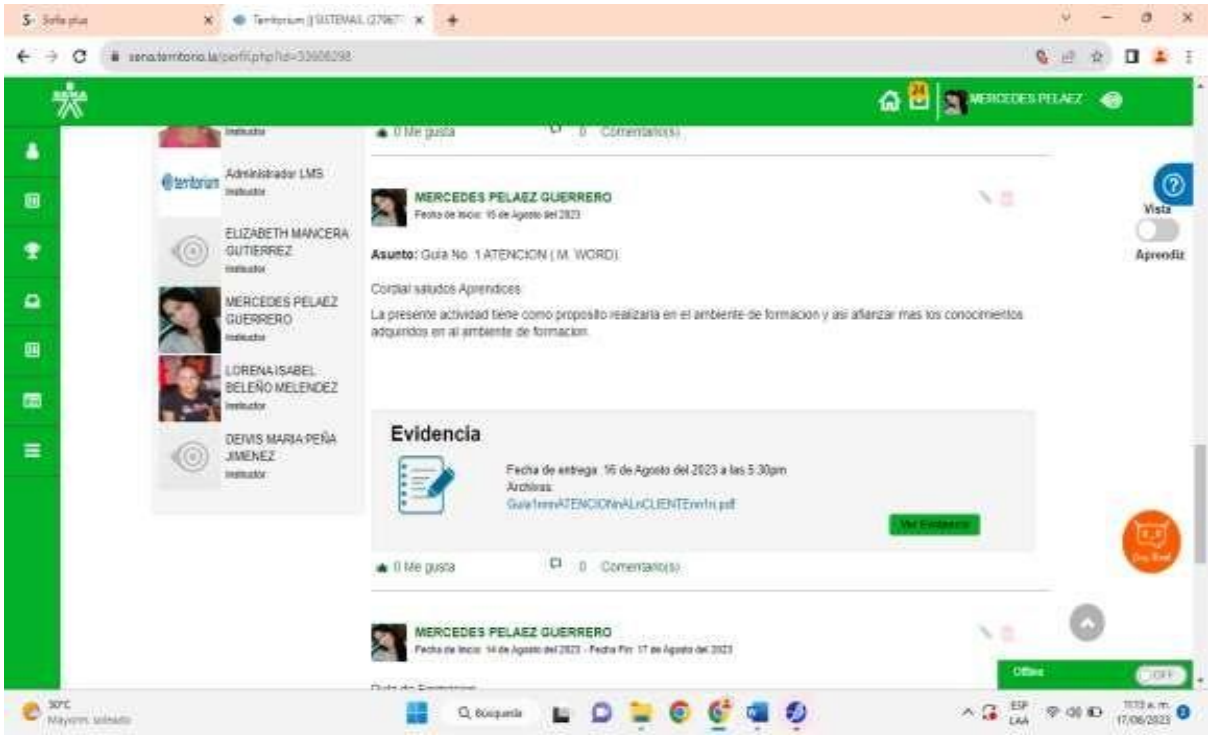


6. Se les envió correo electrónico a los aprendices, dándoles explicaciones de lo que debíanrealizar en sus actividades,



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





Se trabajaron con tres cursos trasversales y uno complementario de Microsoft Excel, a los cuales se les realizo actividades para que desarrollaran en el ambiente de aprendizaje.

- 2771365 - SOLDADURA DE PRODUCTOS METALICOS EN PLATINA
- 2771367 - SOLDADURA DE PRODUCTOS METALICOS EN PLATINA
- 2771394 - MANTENIMIENTO Y ENSAMBLE DE EQUIPOS ELECTRONICOS.
- 2808348 - APLICACION DE FUNCIONES Y COMBINACIONES MULTIPLES EN EXCEL PARA SOLUCION DE PROBLEMAS.








REDMI NOTE 10S