PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 27 de noviembre del 2023

Señor (a)
JOAQUIN RUIZ DIAZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **4632106**
Coordinador académico y supervisor del contrato
BOGOTÁ

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

Referencia: No 4632106 del año 2023

CLAUDIA ESPERANZA RUIZ CASTILLO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52431933 de BOGOTÁ en mi calidad de Contratista del SENA, en CENTRO METALMECANICO, 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:

Se fija como valor total para el contrato la suma de SEIS MILLONES CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS MCTE ($6.145.245). Esta suma será pagada por el SENA, al contratista de la siguiente manera UN (1) pago el mes de DE NOVIEMBRE de 2023, por valor de CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE. ($4.096.830) , y un último pago por el mes de DICIEMBRE de 2023 por valor de DOS MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS QUINCE PESOS M/CTE ($2.048.415).

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre del 2023.

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal, para impartir formación profesional integral de forma presencial y/o virtual, y otras acciones que se deriven de la formación, para atender la formación titulada y complementaria dirigida a los aprendices de los diferentes niveles y especialidades impartidas por el centro metalmecánico del sena _ regional distrito capital, de acuerdo con el horario de cada grupo y aplicando los procesos y procedimientos de los numerales 3.4 y 3.5 del estatuto de la formación profesional integral del sena.

Obligaciones Especificas: *PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE CARÁCTER TEMPORAL, PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE FORMA PRESENCIAL Y/O VIRTUAL, Y OTRAS ACCIONES QUE SE DERIVEN DE LA FORMACIÓN, PARA ATENDER LA FORMACIÓN TITULADA Y COMPLEMENTARIA.*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias

1	Atenderlaformación de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o módulos establecidos y programados	aplica al presente período de pago	Reporte de actividades/códigos: -12150014 -12150014 -12150014 -12150014
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación	aplica al presente período de pago	De acuerdo a horario de Formación
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o módulos en los cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Se siguen las directrices impartidas por la Coordinación Académica	Actas de reuniones y guías de aprendizaje
4	De acuerdo con el área de desempeño para la cual fue seleccionado deberá orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias específicas del área	aplica al presente período de pago	4 Cursos cortos de 40 horas : Establecer estrategias Optimas para la atención y servicio al cliente
5	El Instructor Contratista que no cuente con la actualización vigente de la norma de competencias “OrientarProcesos Formativos presenciales con base en los planes de formación concertados” 240201044 o la actualización “Orientar formación presencial de acuerdo con el procedimiento técnico y normativo” 240201056.	Formación de competencia	Certificados SENA.
6	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	No se ha requerido por parte de la coordinación respectiva para el presente periodo de pago	No se ha requerido por parte de la coordinación respectiva para el presente periodo de pago

7	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías en el desarrollo de la formación de los aprendices.	Desarrollo de material educativo y actualización de actividades	Guía de aprendizaje y material educativo para la formación Implementación del plan de mercadeo / Método para identificar el mercado meta .
8	Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral.	Aplica al presente período de pago.	Desarrollo de guías de aprendizaje. Plan concertado Implementación del plan de mercadeo / Método para identificar el mercado meta
9	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Aplica al presente periodo. De pago.	Evaluación de fichas

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 4524033309 de la planilla SOI y periodo de OCTUBRE 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 –" *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en drive foliosCordialmente,

Firma
CLAUDIA ESPERANZA RUIZ CASTILLO
Contratista
C.C. No. 52.431.933

Recibí a satisfacción:

Firma
JOAQUIN RUIZ DIAZ
Supervisor(a) Contrato 4632106 de 2023 Coordinador académico y supervisor de contrato

CENTRO METALMECANICO

REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES ACADEMICAS INSTRUCTORES

Numero de contrato: **4632106**

Instructor: **CLAUDIA ESPERANZA RUIZ CASTILLO** | CC: **52431933** | Año 2023

Regional Distrito Capital | Coordinador Académico: JOAQUIN RUIZ | Mes Reportado: NOVIEMBRE

Competencia a Desarrollar: ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

Resultados a Desarrollar: ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

No. FICHA o ACTIVIDAD	Fecha	Horario	No.Horas	Temática a Desarrollar	Observaciones	Firma Instructor
2894777	11/11/2023	08:00-17:00	8	conceptos basicos ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	12/11/2023	08:00-17:00	8	IDEAS INNOVADORAS EN ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	13/11/2023	08:00-17:00	8	HABILIDADES EN ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	14/11/2023	08:00-17:00	8	ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS		
	15/11/2023	08:00-17:00	8	TALLERES PRACTICOS		
	Total Horas:		**40**	**Observación del coordinador:**	**Firma coordinador:**	

Competencia a Desarrollar: ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

Resultados a Desarrollar: ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

No. FICHA o ACTIVIDAD	Fecha	Horario	No.Horas	Temática a Desarrollar	Observaciones	Firma Instructor
2894774	16/11/2023	08:00-17:00	8	conceptos basicos ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	17/11/2023	08:00-17:00	8	IDEAS INNOVADORAS EN ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	18/11/2023	08:00-17:00	8	HABILIDADES EN ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	19/11/2023	08:00-17:00	8	ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS		
	20/11/2023	08:00-17:00	8	TALLERES PRACTICOS		
	Total Horas:		**40**	**Observación del coordinador:**	**Firma coordinador:**	

Competencia a Desarrollar: ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

Resultados a Desarrollar: ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

No. FICHA o ACTIVIDAD	Fecha	Horario	No.Horas	Temática a Desarrollar	Observaciones	Firma Instructor
2894776	21/11/2023	08:00-17:00	8	conceptos basicos ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	22/11/2023	08:00-17:00	8	IDEAS INNOVADORAS EN ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	23/11/2023	08:00-17:00	8	HABILIDADES EN ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	24/11/2023	08:00-17:00	8	ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS		
	25/11/2023	08:00-17:00	8	TALLERES PRACTICOS		
	Total Horas:		**40**	**Observación del coordinador:**	**Firma coordinador:**	

Competencia a Desarrollar: ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

Resultados a Desarrollar: ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

No. FICHA o ACTIVIDAD	Fecha	Horario	No.Horas	Temática a Desarrollar	Observaciones	Firma Instructor
2894773	26/11/2023	08:00-17:00	8	conceptos basicos ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	27/11/2023	08:00-17:00	8	IDEAS INNOVADORAS EN ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	28/11/2023	08:00-17:00	8	HABILIDADES EN ESTRATEGIAS LOGISTICAS		
	29/11/2023	08:00-17:00	8	ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS		
	30/11/2023	08:00-17:00	8	TALLERES PRACTICOS		
	Total Horas:		**40**	**Observación del coordinador:**	**Firma coordinador:**	

TOTAL HORAS MES :	**160**

INCAPACIDAD		DESDE:	DD		MM		AA		HASTA:	DD		MM		AA		MOTIVO:
PERMISO		DESDE:	DD		MM		AA		HASTA:	DD		MM		AA		MOTIVO:
INASISTENCIA		DESDE:	DD		MM		AA		HASTA:	DD		MM		AA		MOTIVO:

NOMBRE SUPERVISOR DEL CONTRATO:	**JOAQUIN RUIZ**	**FIRMA:**	

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CLAUDIA ESPERANZA RUIZ CASTILLO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO METALMECANICO

FECHA INICIAL: 01/11/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2894777 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DE LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2894774 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DE LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2894776 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DE LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2894773 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DE LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 127,60

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

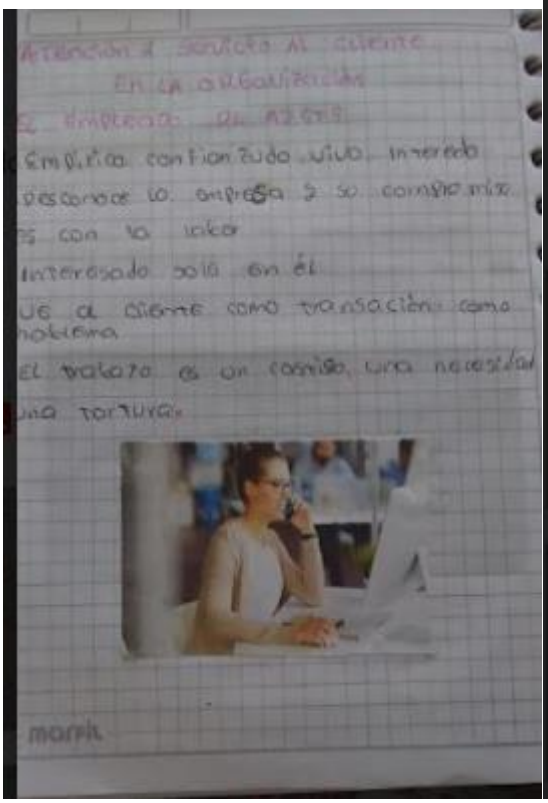
ACTIVIDADES ADICIONALES

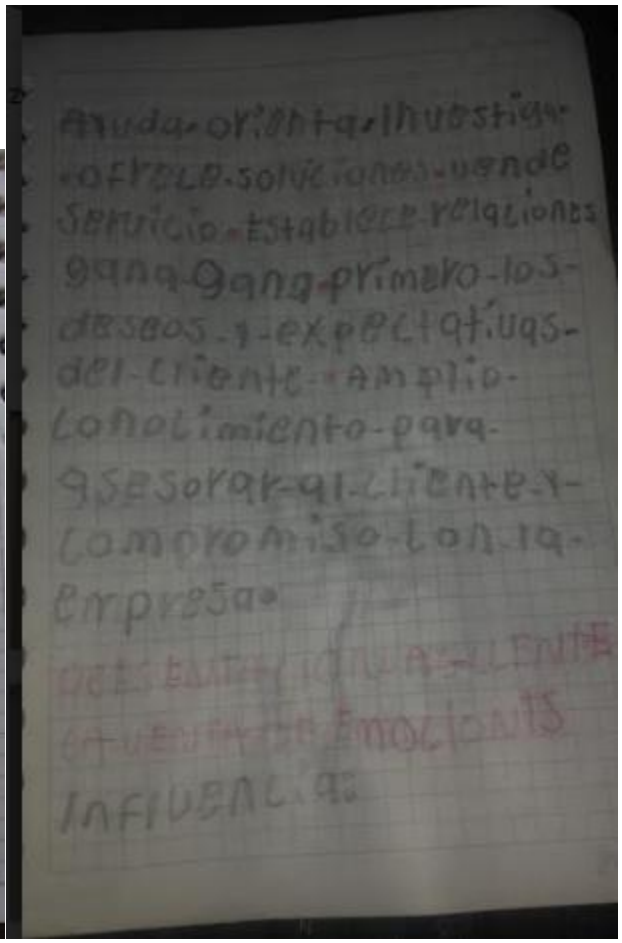
FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: CLAUDIA ESPERANZA RUIZ CASTILLO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO METALMECANICO


Atención al cliente
EN LA ORGANIZACIÓN
EL EMPLEADO DE ATENCIÓN
Empática confianzuda vivo interesado
persona de la empresa y su compromiso
es con la calidad
interesado solo en él
ve al cliente como transacción como
problema
El trabajo es un castigo, una necesidad
una tortura.
MARTA


Ayuda-orienta-investiga-
ofrece-soluciones-vende
servicio-establece-relaciones
ganar-ganar-primero-los-
deseos-y-expectativas-
del-cliente-amplio-
conocimiento-para-
asesorar-al-cliente-y-
compromiso-con-la-
empresa
INFLUENCIA

cristhian javier medallo 29/10/20



video

Lo que entendi de que grilla no creia x todos se burlaban de el porque era muy feo hasta que tuvo confianza y alcanzo la bandera. y tambien que yo debo tener confianza en mi mismo que si yo creo en mi logro lo que quiero

Malentendidos

Es importante anotar todos los datos hablados durante la conversación telefónica. Para luego leerlos al cliente por si está de acuerdo y luego colgar



Taller

A veces no nos damos cuenta del potencial que podemos tener lo que pasa es que podemos ser mejor que otras, solo tenemos que sacar valentía e intentarlo y tener confianza en mi misma

El empleado de ayer

- Empírico, confianzudo, vivo, interesado.
- Desconoce la empresa y su compromiso es con la labor.
- Interesado solo en él
- Ve al cliente como transacción, como problema
- El trabajo es un castigo, una necesidad, una tortura.

El empleado de hoy

- Honesto, enriquece, escucha, apoya
- Asiste, ayuda, orienta, investiga.
- Ofrece soluciones
- Vende emociones
- Vende servicio
- Establece relaciones gana - gana
- Primero los deseos y expectativas del cliente
- Amplio conocimiento para asesorar al cliente y compromiso con la empresa

Atención Telefónica

- Tono de la Voz : Es importante tener un tono de voz intermedio con mucha seguridad de la información que se brinda
- Claridad de la información: Ser conciso con la información y aclarar con frases cortas.
- Informar el proceso mientras se espera: Informar el tiempo de espera como estamos buscando en el sistema



En esta Imagen se refleja la cordialidad y respeto que se tiene que tener con el interlocutor



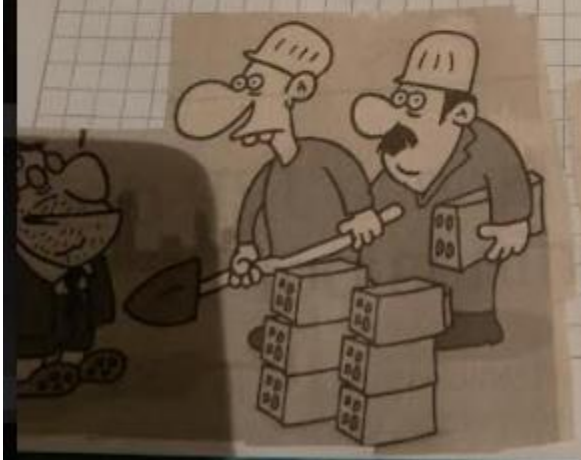
Aqui se nota la aptitud y la claridad a la hora de promocionar su producto

Entendi del video que apesar de las dificultades siempre debo tener confianza en mi.

laura arboleda

Empleado de ayer
es despreocupado interesado
no le interesa nada ignora
el interes por su empresa
no se ocupa por su labor
en general

Empleado de hoy
atento servicial con mas
conocimiento mas inteligente
con mas dese de tener
exito mas eficas y piensan
en grande con mas visión
c sus propios sueños





Presentación al cliente

La venta de emociones

influencia: 7% palabras

38% el tono

55% lo no verbal

La Mision

Taller

- Pegar 2 recortes sobre el tema
- dar la opinión del video: mensaje de motivación - will Smith

el empleado de ayer



el empleado de hoy



Cristhian Javier Elevalde M.

El Vid o Nos enseña que si yo quiero Puedo lograr Mis Sueños

29-10-20

CUALIDADES DE UNA BUENA ATENCIÓN



▷ La Información saministrada:

- clara
- completa
- Honesta
- oportuna
- fundametada

▷ La Atención ofrecida:

- interés
- Diligencia
- DisPosición
- cordialidad
- Respeto

La atención ofrecida

Interés: Darle al cliente la importancia que merece

Diligencia: Tratar al cliente con tactica, darle la información exácta.

Disposición: Estar siempre dispuesto a atender a nuestro cliente.

cordialidad: Tenemos que tratar al Cliente con simpatia y hacerlo sentir bien como se estuviera en su casa.

Respeto: Atender al cliente con cordialidad, escuchar al cliente para conocer sus necesidades



ACTITUD DE SERVICIO

- sentimiento que Puedo en los demas
- sonreir
- Hacer sentir bien a alguien
- imaginación
- flexibilidad
- Agrado del cliente



