



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Mayo de 2024

Señor(a)
JORGE LUIS PEDROZA CABALLERO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5848250**
Emprendimiento
EMPREDIMIENTO
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución
contractual Mes Mayo del año 2024

Referencia: No 5848250 del año 2024

GUSTAVO ADOLFO BLANCO CARBONELL, identificado con la cédula de ciudadanía No. 8.641.461 de Sabanalarga, en mi calidad de Contratista del SENA, en EMPREDIMIENTO, 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: d). un pago correspondiente al mes de Mayo de 2024 por valor de (4.465.545). 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 AHORROS No. 814933805 AV VILLAS, cuyo titular es el Contratista.

Plazo: Será hasta el 30 de Septiembre de 2024.

OBJETO: Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de FORMACION PRESENCIAL Y VIRTUAL: EMPREDIMIENTO , 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 Específicas: (Transcriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	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 Gestionar la información de planificación curricular, gestión de proyectos formativos, juicios evacuativos, novedades e inasistencias en el aplicativo institucional SOFIA Plus	Impartí formación complementaria en Servicio al Cliente, estudiantes de demanda social, población en discapacidad. Impartí formación complementaria en Servicio al Cliente, empresa de alimentos. Impartí formación complementaria en Liderazgo Efectivo, estudiantes de demanda social. Impartí formación complementaria en Liderazgo Efectivo, estudiantes de demanda social.	Ficha: 2956346 Ficha: 2949954 Ficha: 2949897 Ficha: 2949898



		Impartí formación complementaria en proyecto productivo, aprendices del programa monitoreo ambiental	Ficha: Por Crear
--	--	--	------------------

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. 9466351417 de la planilla, expedido por Aportes en Línea correspondiente al mes de Abril del año 2024. (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 entidad(es) 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,

GUSTAVO ADOLFO BLANCO CARBONELL

Contratista



C.C. No. 8.641.461

Recibí a satisfacción:

JORGE LUIS PEDROZA CABALLERO

Supervisor(a) Contrato 5848250 de 2024

Emprendimiento

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: GUSTAVO ADOLFO BLANCO CARBONELL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

FECHA INICIAL: 01/04/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2926012 - LIDERAZGO EFECTIVO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 11,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2949954 - SERVICIO AL CLIENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA 2949898 - LIDERAZGO EFECTIVO
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,80

FICHA 2949897 - LIDERAZGO EFECTIVO
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	35,80
--------------------------------------	-------

FICHA 2949900 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	31,90
--------------------------------------	-------

FICHA 2956346 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	19,90
--------------------------------------	-------

FICHA 2926013 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 175,10

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
01/04/2024	30/04/2024	OTROS	16,00
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			16,00

INSTRUCTOR: GUSTAVO ADOLFO BLANCO CARBONELL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

Recibidos (193) - gblancoc@mi Meet - dej-ykmp-eff (2) WhatsApp Gmail

meet.google.com/dej-ykmp-eff?authuser=0&pli=1

Gmail YouTube Maps Inicio de Adobe Acr...

Gustavo Adolfo Blanco Carbonell (Tú, presentando) Dejar de presentar

Sistema de Habilidades

Creatividad e innovación. Una de las habilidades profesionales más valoradas por los jefes y compañeros es saber crear o idear nuevas formas de hacer el trabajo. Esto significa ser un profesional abierto al entorno, receptivo a todo aquello que está a nuestro alrededor y saber aprovecharlo para crear e innovar en nuestro desempeño y consecución de objetivos.

SENA

Haga clic para agregar notas

11:03 | Liderazgo Efectivo

Buscar 33°C Mayorm. soleado 11:03 a. m. 1/05/2024

Participants: Sofia Castañeda..., Alfredo Murcia, URIS NEL TEJAD..., Víctor García H, LEON RONAL VI..., JOSE GREGORI..., NATALI NAVARR..., 16 más, Gustavo Adolfo ...

TEST DE SERVICIO

CONCEPTOS IMPORTANTES

1. ¿Qué significa **SERVIR?**, PARA EL CASO DE LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES.

- ☒ A) SIGNIFICA SERVIRLE AL CLIENTE
- B) ES UN ACTO DE AYUDA
- C) TRABAJAR CON CLIENTES

2. ¿Qué significa **VALOR AGREGADO?**, al momento de atender a un cliente.

- ☒ a) Dar siempre más
- b) Cobrarle menos
- c) Trabajar mucho tiempo

3. ¿Qué significa **MOMENTO DE LA VERDAD?**, al momento de atender a un cliente.

- a) Hacer pruebas a clientes
- ☒ b) El instante al atender clientes
- c) Cuando cobramos por servir

CLIENTES.

4. ¿Qué diferencia hay entre un cliente y un prospecto?

- a) Son iguales, no hay diferencias.
- b) El prospecto compra menos
- ☒ c) Cliente compra y el prospecto tiene potencial de compra.

5. ¿Todos los clientes se tratan por igual?

- a) No
- ☒ b) Si
- c) A veces

6. ¿Qué significa **VALOR DE VIDA DE UN CLIENTE?**

- a) Cuánto vale ese cliente para la empresa
- ☒ b) Cuanto compra ese cliente a la empresa
- c) Cuanta inversión hacemos en clientes

POLITICAS DE SERVICIO

7. ¿Para qué sirven las políticas de servicio al cliente?

- ☒ a) Ayudan a tomar las decisiones al momento de atenderlos.
- b) Definen la forma de vestir del personal
- c) El cliente sabe sus derechos.

8. ¿Cuál puede ser el mejor ejemplo de una política de servicio?

- a) El cliente tiene derecho a ser atendido con una sonrisa
- ☒ b) El cliente debe presentar la factura de compra para hacerle la devolución o reintegro del dinero.
- c) El cliente debe llenar todo el documento para poder ingresar sus datos al sistema.

9. ¿Qué diferencia una política de una norma de servicio al cliente?

- a) No hay diferencias, ambos son la misma cosa.
- ☒ b) Una política es para tomar decisiones con el cliente, la norma es la forma en cómo se debe comportar el trabajador
- c) Las normas se obtienen del plan estratégico y pueden ser consideradas objetivos de largo plazo.

MANEJO DE QUEJAS

10. ¿Por qué son importantes las quejas en las empresas?

- a) No son importantes, son una molestia para la gerencia
- b) El cliente sabe que puede quejarse o reclamar
- ☒ c) Ayuda a la empresa a mejorar

11. ¿Qué diferencia a una queja de un reclamo?

- a) No hay diferencia son la misma cosa.
- ☒ b) La queja se da por el servicio, el reclamo al haber comprado
- c) La queja se da cuando el cliente compra, el reclamo no

12. ¿Por qué las quejas afectan tanto al personal de servicio?

- a) Porque la gente está molesta.
- ☒ b) Porque se mezclan aspectos emocionales y racionales
- c) Porque la gente abusa y grita en demasía

SATISFACION DE CLIENTES

13. ¿Cómo se logra la satisfacción de los clientes?

- a) Cuando el cliente se siente bien comprando
- ☒ b) Cuando el cliente siente satisfecha su necesidad
- c) Cuando el cliente le gusta la atención recibida

14. ¿Cómo se mide la satisfacción del cliente?

- a) Con la opinión que estos brinden
- b) Utilizando instrumentos escritos para evaluarla
- ☒ c) Ambas formas antes indicadas

15. ¿Qué son los parámetros de servicio al cliente?

- a) Es un punto de comparación, para valorar como se está con respecto a ese parámetro.
- ☒ b) Son guías de cómo actuar al momento de atender a los clientes.
- c) Ninguno de los anteriores.

ACTITUD PARA EL SERVICIO

16. ¿Qué son las actitudes?

- ☒ a) Son acciones que realizan las personas al estar en contacto con otras.
- b) Significa los estados motivacionales que tienen las personas.
- c) Significa los estados de ánimos, que reflejan cómo nos sentimos.

17. ¿Hay actitudes positivas y negativas?

- a) Si
- b) No
- ☒ c) Depende de cada quien

18. ¿Qué relación hay entre las actitudes y la motivación?

- a) Las actitudes y motivaciones son la misma cosa.
- b) No hay relación entre ellas, son aspectos psicológicos independientes entre si.
- ☒ c) Las actitudes definen la motivación. Las actitudes son aspectos internos que manifestamos por medio de la conducta, que puede ser motivada o desmotivada.

Recibidos (4) - gblancocmisen... WhatsApp Meet - jga-aera-kyp

meet.google.com/jga-aera-kyp

Gmail YouTube Maps Inicio de Adobe Acr...

0:32:56

gustavo blanco (Tú, presentando) Dejar de presentar

Ejercicio 6

Hace mucho tiempo un granjero fue al mercado y compró un lobo, una cabra y una col. Para volver a su casa tenía que cruzar un río. El granjero dispone de una barca para cruzar a la otra orilla, pero en la barca solo caben él y una de sus compras.

Si el lobo se queda solo con la cabra se la come, si la cabra se queda sola con la col se la come.

El reto del granjero era cruzar él mismo y dejar sus compras a la otra orilla del río, dejando cada compra intacta. ¿Cómo lo hizo?

luz marina daza Alvaro Arroyave luz dary sanche...

Mery Elena Ber... Mery Elena Ber... sandra martine...

Marianna Uribe gustavo blanco

11:39 | jga-aera-kyp

Buscar 32°C Mayorm. nubla... 11:38 a. m. 7/05/2024

Partes ¿Quién está involucrado en el problema?	Los residentes de Pueblo Burbio	Los residentes de Metrópolis
Percepciones ¿Qué piensa cada una de las partes acerca de la otra y acerca de la situación?	Era un pueblo típicamente tranquilo, con jardines verdes delante, varios parques y lugares de esparcimiento la mayoría de las personas trabajaban en la ciudad.	La ciudad de Metrópolis se tomaba cada vez más bulliciosa, el tránsito y encontrar un lugar donde estacionar era prácticamente imposible.
Posiciones ¿Qué exige cada una de las partes?	Construir otro sitio de estacionamiento	Construir una playa de ubicación en la plaza de la municipalidad un parque descuidado y desordenado
Intereses ¿Qué es lo que cada una de las partes realmente quiere y por qué?	Quería ir a trabajar sin perder mucho tiempo en viajar de un lugar a otro.	Pretendían conservar los espacios verdes restantes en la ciudad y creían que no se debían tocar. Debido a que ellos disfrutaban el parque y lo usaban los fines de semanas,
Opción creativa ¿Cuáles son todas las cosas posibles que ambas partes pueden hacer?	Las causas posibles que ambas partes pueden hacer serían llegar a acuerdos entre los dos grupos para solucionar el sitio de estacionamiento y así tratar de disminuir la aglomeración de autobuses y poder trasladarse a los sitios de trabajo en un menor tiempo posible.	

TEST DE SERVICIO

CONCEPTOS IMPORTANTES

1. ¿QUÉ SIGNIFICA **SERVIR?**, PARA EL CASO DE LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES.

A SIGNIFICA SERVIRLE AL CLIENTE

B ES UN ACTO DE AYUDA

C TRABAJAR CON CLIENTES

2. ¿Qué significa **VALOR AGREGADO?**, al momento de atender a un cliente.

- a) Dar siempre más
- b) Cobrarle menos
- c) Trabajar mucho tiempo

3. ¿Qué significa **MOMENTO DE LA VERDAD?**, al momento de atender a un cliente.

- a) Hacer pruebas a clientes
- b) El instante al atender clientes
- c) Cuando cobramos por servir

CLIENTES.

4. ¿Qué diferencia hay entre un cliente y un prospecto?

- a) Son iguales, no hay diferencias.
- b) El prospecto compra menos
- c) Cliente compra y el prospecto tiene potencial de compra.

5. ¿Todos los clientes se tratan por igual?

- a) No
- b) Si
- c) A veces

6. ¿Qué significa **VALOR DE VIDA DE UN CLIENTE?**

- a) Cuánto vale ese cliente para la empresa
- b) Cuanto compra ese cliente a la empresa
- c) Cuanta inversión hacemos en clientes

POLITICAS DE SERVICIO

7. ¿Para qué sirven las políticas de servicio al cliente?

- a) **Ayudan a tomar las decisiones al momento de atenderlos.**
- b) Definen la forma de vestir del personal
- c) El cliente sabe sus derechos.

8. ¿Cuál puede ser el mejor ejemplo de una política de servicio?

- a) **El cliente tiene derecho a ser atendido con una sonrisa**
- b) El cliente debe presentar la factura de compra para hacerle la devolución o reintegro del dinero.
- c) El cliente debe llenar todo el documento para poder ingresar sus datos al sistema.

9. ¿Qué diferencia una política de una norma de servicio al cliente?

- a) No hay diferencias, ambos son la misma cosa.
- b) **Una política es para tomar decisiones con el cliente, la norma es la forma en cómo se debe comportar el trabajador**
- c) Las normas se obtienen del plan estratégico y pueden ser consideradas objetivos de largo plazo.

MANEJO DE QUEJAS

10. ¿Por qué son importantes las quejas en las empresas?

- a) No son importantes, son una molestia para la gerencia
- b) El cliente sabe que puede quejarse o reclamar
- c) **Ayuda a la empresa a mejorar**

11. ¿Qué diferencia a una queja de un reclamo?

- a) No hay diferencia son la misma cosa.
- b) **La queja se da por el servicio, el reclamo al haber comprado**
- c) La queja se da cuando el cliente compra, el reclamo no

12. ¿Por qué las quejas afectan tanto al personal de servicio?

- a) Porque la gente está molesta.
- b) **Porque se mezclan aspectos emocionales y racionales**
- c) Porque la gente abusa y grita en demasía

SATISFACION DE CLIENTES

13. ¿Cómo se logra la satisfacción de los clientes?

- a) Cuando el cliente se siente bien comprando
- b) Cuando el cliente siente satisfecha su necesidad
- c) Cuando el cliente le gusta la atención recibida

14. ¿Cómo se mide la satisfacción del cliente?

- a) Con la opinión que estos brinden
- b) Utilizando instrumentos escritos para evaluarla
- c) Ambas formas antes indicadas

15. ¿Qué son los parámetros de servicio al cliente?

- a) Es un punto de comparación, para valorar como se está con respecto a ese parámetro.
- b) Son guías de cómo actuar al momento de atender a los clientes.
- c) Ninguno de los anteriores.

ACTITUD PARA EL SERVICIO

16. ¿Qué son las actitudes?

- a) Son acciones que realizan las personas al estar en contacto con otras.
- b) Significa los estados motivacionales que tienen las personas.
- c) Significa los estados de ánimos, que reflejan cómo nos sentimos.

17. ¿Hay actitudes positivas y negativas?

- a) Si
- b) No
- c) Depende de cada quien

18. ¿Qué relación hay entre las actitudes y la motivación?

- a) Las actitudes y motivaciones son la misma cosa.
- b) No hay relación entre ellas, son aspectos psicológicos independientes entre si.

- c) Las actitudes definen la motivación. Las actitudes son aspectos internos que manifestamos por medio de la conducta, que puede ser motivada o desmotivada.