PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 31 de Marzo del 2020

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 1335627
Coordinador de Poblaciones Especiales
Centro de Comercio y Servicios
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Marzo del año 2020

Referencia: No **1335627-** del año 2020

IVONNE LUCIA MORON HERNANDEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 55.240.311 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en la coordinación de Poblaciones Especiales, 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 es máximo de 11 pagos
Primer pago en el mes de Febrero por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($3.366.590), 9 pagos iguales correspondientes a Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS SIETE MIL SESENTA PESOS M/CTE ($3.607.060) respectivamente, y un último pago en el mes de Diciembre por valor de DOS MILLONES CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE ($2.044.000) 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. 763002144 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A BBVA,** cuyo titular es el contratista.

Plazo: Hasta el 17 de Diciembre de 2.020 sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezara a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en este contrato.

OBJETO:
Impartir formación profesional, seguimiento a la formación y seguimiento a etapa productiva en el área de Gestión Comercial y Telemercadeo en Contact Center en los diversos programas de formación titulada y/o complementaria que maneja el centro de comercio y servicios de la Regional Atlántico en el marco del Programa Articulación con la Media.

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	**Obligaciones**	**Acciones realizadas**	**Evidencias**

1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro y participar en proyectos de investigación aplicada.	- Generar Bases De Datos De Acuerdo Con Procedimientos Establecidos .Fichas: 2057135 - Contactar Clientes De Acuerdo Con Sus Necesidades Y Políticas Comerciales De La Empresa. Fichas: 1830044 – 1830108 – 1830233 – 1830149 - Seguimiento a la formación	Reporte SOFIA, RMD.
2	Entregar al equipo de Sofía Plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad horaria en el aplicativo.	Esto reposa en Sofía	Creación del Rol
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados	Generar Bases De Datos De Acuerdo Con Procedimientos Establecidos .Fichas: 2057135 - Contactar Clientes De Acuerdo Con Sus Necesidades Y Políticas Comerciales De La Empresa. Fichas: 1830044 – 1830108 – 1830233 – 1830149	Aplicativo Sofía
4	Participar en proyectos de investigación aplicada para aquellos contratistas que le hayan sido aprobados proyectos para la vigencia 2019 y en el plan de trabajo del grupo de investigación.	No aplica	No aplica
5	Certificarse en la competencia de Orientar procesos formativos presenciales con base en los planes de formación concertados o orientar formación presencial de acuerdos a procedimientos técnicos y normativos y aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2019, así como a los	El instructor se certificará en la competencia Orientar formación presencial de acuerdos a procedimientos técnicos y normativos	Aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2020..

	proceso que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores de acuerdo a lo establecido en la circular 3-2018-000200 del 05-12-2018.		
6	El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.		
7	Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato.		
8	Atender los requerimientos del Supervisor.		

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto informe **(formato informe legalización desplazamiento-contratista GTH-F-087)**, en el que relacioné las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor, se constituye en soporte de la legalización de los desplazamientos realizados y forma parte integral del presente Informe de ejecución contractual, el cual relaciono así:

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 de informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados, fotocopia de la planilla- recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, (4328718020) expedido por Aportes en Línea correspondiente al mes de Febrero del año 2020.

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

IVONNE LUCIA MORON HERNANDEZ
Contratista
C.C. No. 55.240.311

Recibí a satisfacción:
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
Supervisor Contrato 1335627**-2020 de 2020**
Febrero 2 del 2020

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: IVONNE LUCIA MORON HERNANDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/03/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 1830108 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALIMENTAR LA BASE DE DATOS SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

CONFIRMAR LA INFORMACIÓN DE LAS BASES DE DATOS SEGÚN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

CONFIRMAR LA INFORMACIÓN DE LAS BASES DE DATOS SEGÚN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

DEPURAR INFORMACIÓN DE BASES DE DATOS DESTINADA A LA ACTUALIZACIÓN, O CONSULTA DE REGISTROS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

ESTRUCTURAR BASE DE DATOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 172,50

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: IVONNE LUCIA MORON HERNANDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS