PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Marzo de 2025

Señor(a)
MILDRED YAROV ROLON NIETO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **7490128**
Coordinador Académico Gestión
GESTIÓN
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Marzo del año 2025

Referencia: No 7490128 del año 2025

MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 22734685 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: b). un pago correspondiente al mes de Marzo de 2025 por valor de (4599511). 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. 404-576299-50 BANCOLOMBIA, cuyo titular es el Contratista.

Plazo: Será hasta el 23 de Diciembre de 2025.

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 específicas 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 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 según las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Uso de los formatos asignados por el centro para la realización de las actividades asignadas. Atención de los aprendiCES 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	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. EDT experiencia al cliente empresa BRASILIA

		cronogramas, material de estudio, guías aprendizaje por semana para dar continuidad a la formación,	
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 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	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. EDT experiencia al cliente empresa BRASILIA

		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# técnico en atencion integral al cliente fichas# 2855352-2826913 Diseño y desarrollo curricular programa de Aviación Gestión a pasajeros en cabina de aeronaves	
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 . 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	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.. EDT experiencia al cliente empresa BRASILIA

		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	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. 4590691694 de la planilla, operador BANCOOMEVA y periodo FEBRERO 2025 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en () folios

Cordialmente,

MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO

Contratista

C.C. No. 22734685

Recibí a satisfacción:

MILDRED YAROV ROLON NIETO

Supervisor(a) Contrato 7490128 de 2025

Coordinador Académico Gestión

EVIDENCIAS DE LA EJECUCION DE LA FORMACION MES FEBRERO

NOMBRES Y APELLIDOS DEL INSTRUCTOR: MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO

- Denominación del Programa de Formación:/Técnico ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE al Cliente.
-
- 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 : Análisis
- 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.

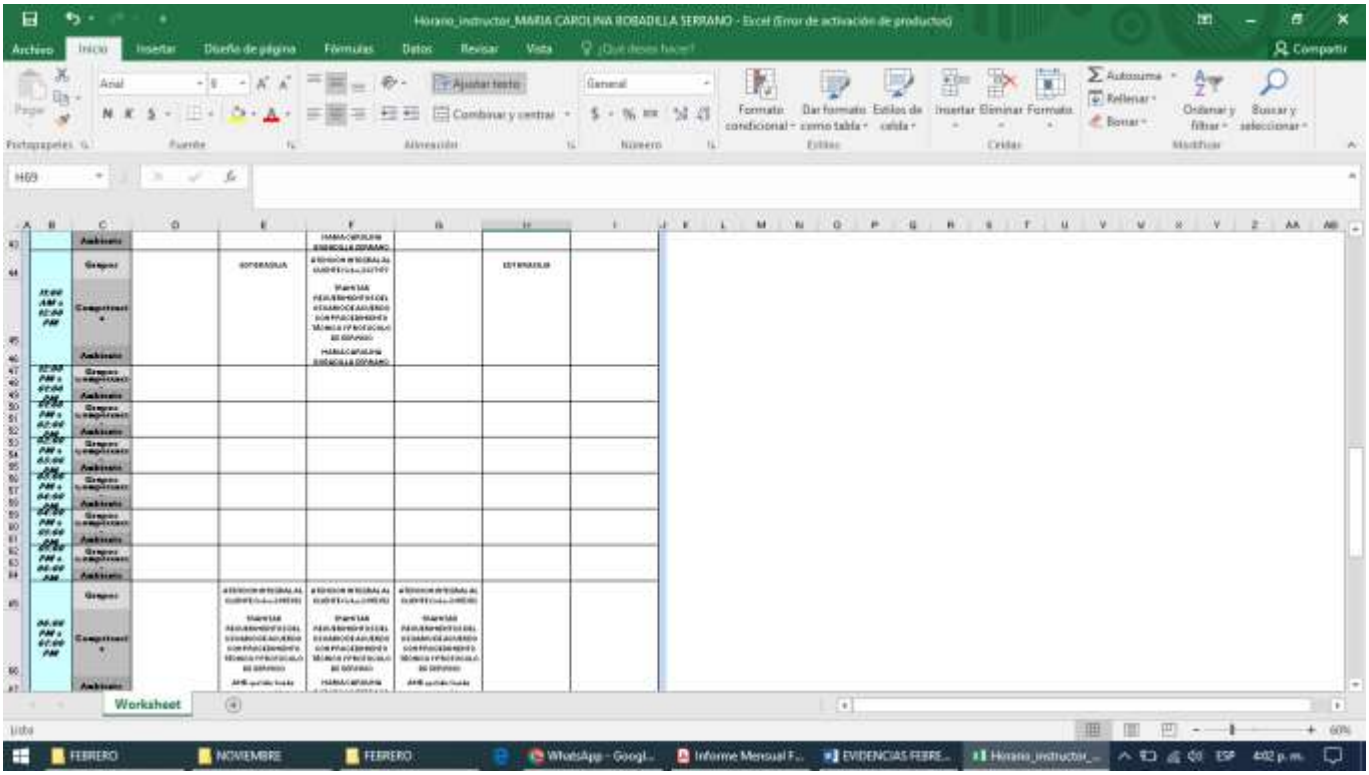
Dando asi a los aprendices directrices para trabajo virtual a fin de cumplir con lo que resta del trimestre mediante formación flexible por medios virtuales de aprendizaje y dando así cumplimiento a lo estipulado por el gobierno nacional ante la pandemia vivida a nivel mundial.

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



EMPRESA BRASILIA EDT EXPERIENCIA AL CLIENTE EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES

LUNES 17 DE FEBRERO	MARTES 18 DE FEBRERO	MIERCOLES 19 DE FEBRERO	JUEVES 20 DE FEBRERO	VIERNES 21 DE FEBRERO
	ATENCION GRUPO EN TERMINAL DE TRANSPORTES			ATENCION GRUPO EN TERMINAL DE TRANSPORTES
LUNES 24 DE FEBRERO	**MARTES 25 DE FEBRERO**	**MIERCOLES 26 DE FEBRERO**	**JUEVES 27 DE FEBRERO**	**VIERNES 28 DE FEBRERO**
	ATENCION GRUPO EN TERMINAL DE TRANSPORTES			ATENCION GRUPO EN TERMINAL DE TRANSPORTES

EVIDENCIAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS

Los medios a utilizar fueron los siguientes:

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

