CONTRATO No. 4600075455 DE 2018

Marzo de 2019

CONTRATANTE:	MUNICIPIO DE MEDELLÍN- SECRETARÍA DE SERVICIOS Y SUMINISTROS
NIT:	890.905.211-1
CONTRATISTA:	FUNDACIÓN ANDINA PARA EL DESARROLLO DE EDUCACIÓN LA CULTURA Y EL SER - FUNDACER
NIT:	900.261.139-9
REPRESENTANTE LEGAL:	Lina María Quirama Arboleda
CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	43.997.185
OBJETO:	Formación de jóvenes y adultos de la ciudad, en programas de formación académica y técnica laboral. - Lote: 9: Servicio al Cliente.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	Cuatrocientos noventa y cuatro millones ochenta y dos mil novecientos treinta y ocho pesos M/L ($494.082.938). Exento de IVA
FECHA DE INICIO:	Dieciocho (18) de junio de 2018
DURACIÓN:	Seis (6.5) meses y medio. Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2018.
MODIFICACIÓN 01 AMPLIACIÓN 01	Siete (7) meses
DURACIÓN INICIAL MAS AMPLIACION 01:	Catorce (13.5) meses y medio.
FECHA DE TERMINACIÓN:	31 de julio de 2019

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Con el objeto de informar el avance realizado en la ejecución del contrato 4600075455 de 2018, se presenta el Informe parcial de Supervisión y/o Interventoría del contrato de la referencia, con fundamento en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015, Decreto Municipal 1920 de diciembre 01 de 2015 y demás normas que regulan la materia, mediante los siguientes componentes:

OBJETO DEL CONTRATO

Formación de jóvenes y adultos de la ciudad, en programas de formación académica y técnica laboral. - Lote: 9: Servicio al Cliente.

ALCANCE DEL OBJETO

Desarrollar procesos de Formación en competencias laborales de acuerdo con las necesidades del mercado laboral y realizar la intermediación y vinculación laboral para los jóvenes y adultos de las diferentes comunas y corregimientos de la ciudad de Medellín, en el marco del Programa: Educación pertinente a la dinámica laboral, las cuales van desde:

- Identificación y selección de talentos: Convocatoria, inscripción y selección.
- Cualificación del talento mediante: Matrícula, formación pertinente a la dinámica laboral en programas de formación en las áreas de la Economía Creativa, Tecnologías de la Información, Servicios y formación en inglés, cursos complementarios de cualificación y certificación.
- Estrategias trasversales para la motivación a la asistencia, prevención a la deserción y competencias para el fortalecimiento de habilidades sociales y para la vida, así:
- Acompañamiento Psicosocial, Apoyos de Bienestar y Formación en Competencias Claves y Trasversales, con acciones afirmativas para las Mujeres.
- Acciones para la Intermediación y vinculación Laboral.
- Administrar la información del programa, de los beneficiarios y de los resultados obtenidos, para facilitar el seguimiento y la toma de decisiones.

Este Contrato brindará formación en:

Técnico Laboral en Servicio al Cliente: 1200 horas

Población Objetivo

- Jóvenes y adultos de 18 a 59 años para los Programas Técnicos
- Los beneficiarios de los programas deben vivir en Medellín para los recursos ordinarios y en las comunas 1 – Popular (solo para Mujeres), 2 – Santa Cruz, 4 – Aranjuez, 9 – Buenos Aires, 11 – Laureles y 16 – Belén, para los recursos priorizados mediante planeación local y presupuesto participativo.

Líneas de Trabajo

El proceso a contratar contempla la educación para el trabajo y desarrollo humano, el cual comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

una concepción integral de la persona, en la cual una institución educativa observa un proyecto educativo institucional, que contenga la estructura de los currículos flexibles sin sujeción al sistema de grados propios de la educación formal, en cumplimiento de la ley 115 de 1994 y el del Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de la Educación, Parte 6, reglamentación de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
Dicho proceso tiene en cuenta, que los programas de formación laboral tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que permitan ejercer una actividad productiva en forma individual o colectiva como emprendedor independiente o dependiente.

Nombre del programa de Formación Académica	Número de Horas del programa	Cupos Recursos Ordinarios	Cupos Recursos PP	No. Total cupos
Formación Técnico Laboral en Servicio al Cliente (Contrato N° 4600075455 de 2018).	1200	22	169	191

INFORME TÉCNICO

CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION FÍSICA DEL PROYECTO POR COMPONENTES

Componentes	Fases o actividades	Peso porcentual en el total del proyecto	Porcentaje de avance al 31 de marzo de 2019
COMPONENTE 1: IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE TALENTO: Implementar estrategias para la identificación de talentos, mediante la convocatoria, inscripción, selección y matrícula de la población objeto.	a. Convocatoria	5%	5%
	b. Inscripción	5%	5%
	d. Selección	5%	5%
	PORCENTAJE TOTAL	**15%**	**15%**
COMPONENTE 2: CUALIFICACIÓN DE TALENTOS	a. Evento de ingreso y contextualización	4%	4%
	b. Matrícula de Talentos	4%	4%
	c. Formación de Talentos	30%	22%

	d. Cursos complementarios de Cualificación Especifica	10%	10%
	e. Orientación para la Educación Superior	3%	3%
	f. Evento de Cierre y Certificación	4%	0%
	PORCENTAJE TOTAL	**55%**	**43%**
COMPONENTE 3: ESTRATEGIAS TRANSVERSALES: Las estrategias trasversales comprenden el fortalecimiento de habilidades sociales y para la vida a través del acompañamiento psicosocial de los estudiantes y los mecanismos utilizados para la motivación a la asistencia y prevención a la deserción, con acciones afirmativas para las Mujeres.	a. Acompañamiento psicosocial	7%	5%
	b. Motivación a la asistencia y prevención a la deserción	8%	5.5%
	• Transporte	2%	1.6%
	• Refrigerio	2%	2%
	• Implementos básicos para la formación	2%	2%
	• Póliza estudiantil	2%	2%
	PORCENTAJE TOTAL	**15%**	**18.1%**
COMPONENTE 4: INTERMEDIACIÓN Y VINCULACIÓN LABORAL: Este componente tiene por objetivo generar estrategias que conecten la oferta y demanda laboral y que permitan fomentar la empleabilidad de la ciudad, además de generar oportunidades de empleo a los participantes del programa. La implementación de este componente se realiza de manera transversal durante todo el proceso formativo vinculando a todos los actores del proceso (estudiantes, docentes, padres y empresarios).	a. Orientación vocacional	2%	2%
	b. Orientación ocupacional	2%	1.9%
	c. Remisión a procesos de selección y vinculación laboral	2%	1.4%
	d. Vinculación laboral	4%	3.8%
	e. Evento de articulación empresarial	2%	2%
	PORCENTAJE TOTAL	**12%**	**11.1%**
ADMINISTRACIÓN LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA	**Formatos**	**3%**	**2.1%**
PORCENTAJE TOTAL		**100%**	**89.3%**

A la fecha se ha venido dando cumplimiento a las actividades contractuales.

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

COMPONENTE 1: IDENTIFICACIÓN DEL TALENTO: Implementar estrategias para la identificación de talentos, mediante la convocatoria, inscripción, selección y matricula de la población objeto.

1.1 Convocatoria e inscripción de talentos:

La convocatoria se realizó en la ciudad de Medellín y sus 5 corregimientos, según lo dispuesto por la Alcaldía. La entidad da cumplimiento a la misma, difundiendo la información a través de líderes comunitarios y redes sociales, así como con bases de datos de posibles interesados de las que dispone la entidad. La Alcaldía de Medellín a través de la Unidad de Formación y Habilitación hizo una convocatoria previa en los diferentes Cedezos de la ciudad y sus corregimientos los días 30 y 31 de mayo y 1 de junio.

Durante el proceso de convocatoria e inscripción de talentos la profesional psicosocial participó del proceso apoyando las diferentes actividades como organización en los lugares asignados, participación en la inscripción en el Parque Biblioteca La Ladera como en la Institución Fundacer.

Como resultado de todo el proceso de convocatoria el cual se extendió hasta el mes de agosto de 2018 con el fin de lograr los cupos asignados se obtuvo lo siguiente:

- Total de inscritos para para el programa: 868
- Total de personas que podían presentar evaluación: 719, de los cuales al 31 de agosto188 quedaron matriculados en el programa.

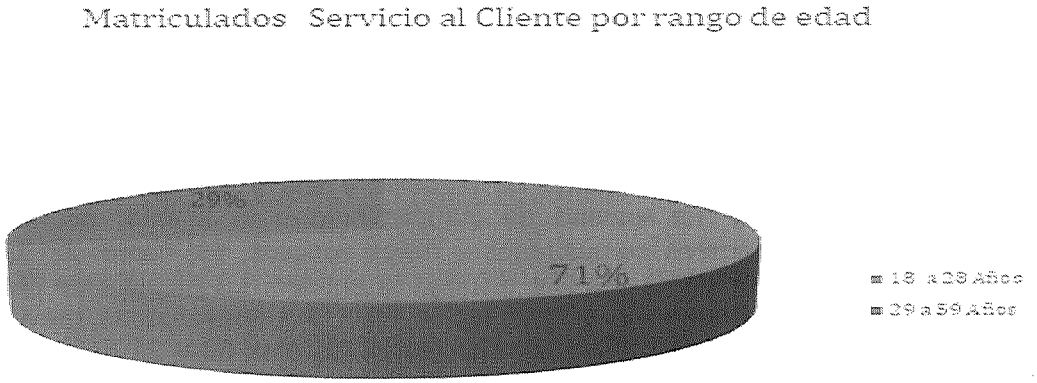
1.2 Selección de talentos:

El proceso ha tenido continuidad desde el mes de junio y hasta el 25 de agosto, a través de constantes citaciones telefónicas, de las personas que se lograron convocar mediante las estrategias descritas en el punto de convocatoria e inscripción de talentos.

Georreferenciación:

1. **Matriculados por rango de edad.**

Para el programa de Servicio al Cliente se matricularon 188 personas cumplían con los requisitos requeridos para el programa. Del total de personas el 71% son jóvenes entre los 18 y 28 años y 29% corresponde a adultos entre 29 y 59 años.

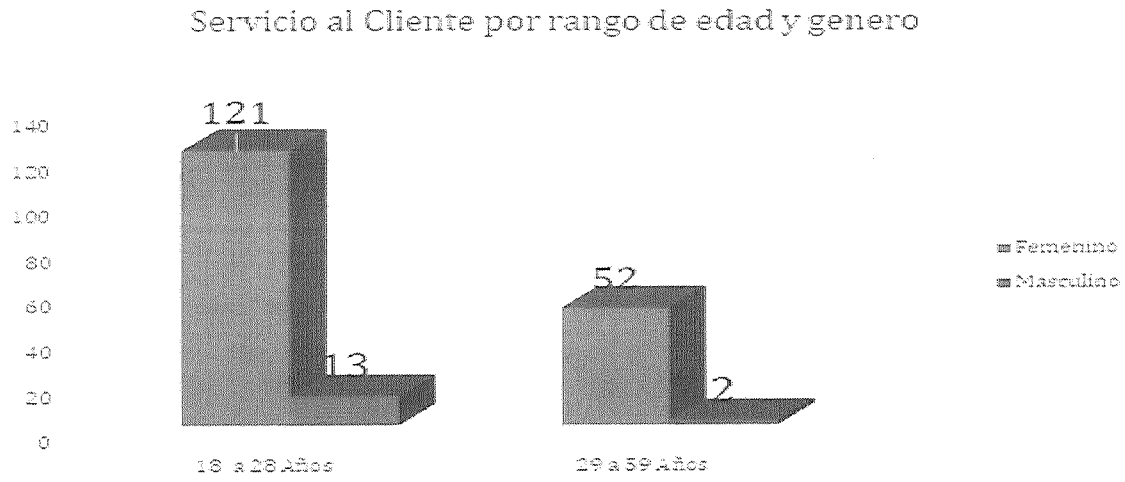


Rango de edad	N° Seleccionados	% Participación
18 a 28 Años	**134**	**71%**
29 a 59 Años	**54**	**29%**
Total general	**188**	**100%**

2. Matriculados por rango de edad y género.

En el consolidado total por género y edad el **71.3%** de la población corresponde a jóvenes entre 18 y 28 años, compuesto por un 64.4% por el sexo femenino y el 6.9% por el sexo masculino. La población adulta entre los 29 y 59 años representa el **28.7%** compuesto por un 27.7% por el sexo femenino y el 1.1% por el sexo masculino.

De la población matriculada el **92%** está representado en el sexo femenino y el **8%** para el sexo masculino.

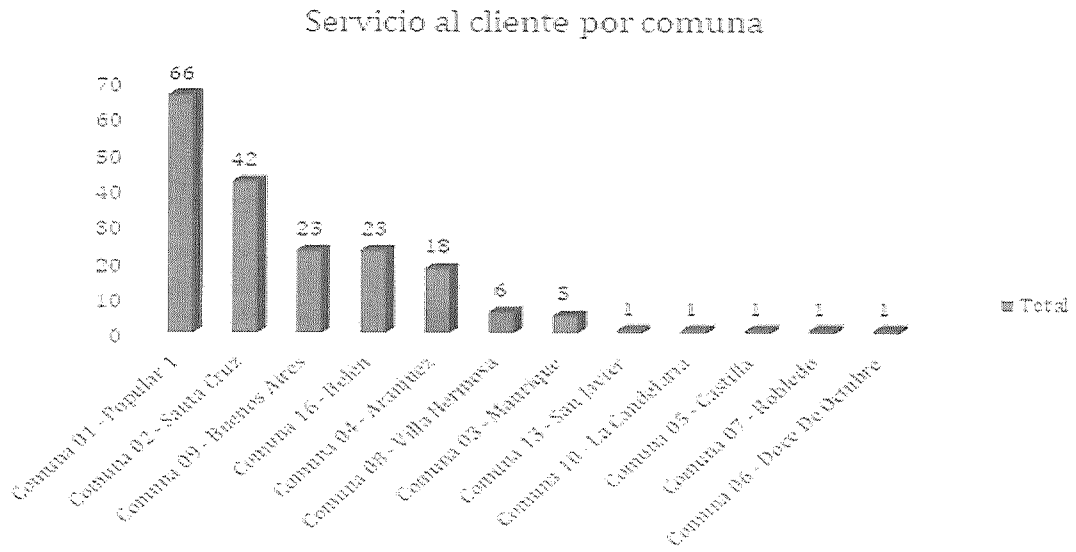


Rango de edad	Femenino	Masculino	Total general
18 a 28 Años	64,4%	6,9%	71,3%
29 a 59 Años	27,7%	1,1%	28,7%
Total general	**92,0%**	**8,0%**	**100,0%**

3. Matriculados por rango de edad y comuna.

Para programa de Servicio al cliente los matriculados por comunas pertenecientes al municipio de Medellín están compuesto así:

a. Comuna 01 - Popular 1: representa el **35%**.
b. Comuna 02 - Santa Cruz: representa el **22 %**
c. Comuna 09 - Buenos Aires: representa el **12%**
d. Comuna 16 – Belén: representa el **12%**
e. Comuna 04 – Aranjuez: representa el **10 %**.
f. Otras comunas: representan el **9%**



COMUNA	18 a 28 Años	29 a 59 Años	Total general
Comuna 01 - Popular 1	25%	10%	35%
Comuna 02 - Santa Cruz	17%	5%	22%
Comuna 09 - Buenos Aires	9%	3%	12%
Comuna 16 - Belén	11%	2%	12%
Comuna 04 - Aranjuez	5%	5%	10%
Comuna 08 - Villa Hermosa	2%	1%	3%
Comuna 03 - Manrique	2%	1%	3%
Comuna 13 - San Javier	0%	1%	1%
Comuna 10 - La Candelaria	0%	1%	1%
Comuna 05 - Castilla	0%	1%	1%
Comuna 07 - Robledo	1%	0%	1%
Comuna 06 - Doce De Octubre	0%	1%	1%
Total general	**71%**	**29%**	**100%**

COMPONENTE 2: CUALIFICACIÓN DE TALENTOS

2.1 Evento de ingreso y contextualización

El evento tuvo como propósito facilitar la incorporación armónica de los estudiantes al programa y contextualizarlos sobre la realidad social que vive la ciudad y que incide en su calidad de vida, así mismo ubicar, orientar y motivar a los estudiantes que iniciaron su proceso de formación, logrando contextualizar a la población en su proceso de aprendizaje y comprometer en las políticas institucionales. Este proceso se inició el día 18 de julio, pero dada la incorporación de nuevos estudiantes se realizó hasta el mes de agosto. Se realizó una jornada de contextualización con los grupos nuevos y así se logró un adecuado ingreso y adaptación a la formación. En julio participaron 81 estudiantes y en agosto 74 para un total de 155 participantes.

Durante el evento se abordaron temas y se desarrollaron actividades como:

- Presentación de la Institución Fundacer.
- Contenido curricular y calendario académico.
- Derechos y deberes de los estudiantes.
- Beneficios del programa.
- Perfil de egreso.
- Prácticas e intermediación laboral.
- Firma del contrato pedagógico.

2.2 Matricula Talentos:

Informe alumnos matriculados

Hasta el 25 de agosto se recibieron nuevos estudiantes para dar cumplimiento al total de alumnos permitidos en el programa.

A la fecha ya se encuentran todos los estudiantes debidamente matriculados (estudiantes que ingresaron en julio y los últimos que ingresaron hasta el 25 de agosto). En el mes de septiembre se estuvieron realizando las nivelaciones a los nuevos estudiantes que ingresaron de forma extemporánea al programa, correspondiente a los módulos ya ejecutados y los que ya han venido en desarrollo.

ALUMNOS MATRICULADOS		
PROGRAMA	**CODIGO DE GRUPO**	**No. ESTUDIANTES POR GRUPO**
SERVICIO AL CLIENTE	SC_a_01	34
	SC_b_01	35
	SC_b_02	25
	SC_b_03	30

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

	SC_b_04	28
	SC_b_05	36
TOTAL ESTUDIATES		**188**

Al 31 de agosto de 2018 fecha en la cual se realizó el cierre de matrícula se tiene un total de 188 alumnos matriculados distribuidos en 6 grupos.

Formación de talentos:

Horarios

HORARIOS		
Jornada Académica	**Programa**	**Grupo**
6:00 am a 12:00 m	Servicio al Cliente	SC_a_01
12:00 m a 6:00 pm	Servicio al Cliente	SC_b_01
		SC_b_02
		SC_b_03
		SC_b_04
		SC_b_05

AVANCE PROCESO FORMATIVO AL 31 DE MARZO DE 2019

Fecha de inicio proceso formativo: julio 23 de 2018

A continuación, se presenta el avance en el proceso formativo con corte al 31 de marzo de 2019:

Fase	Horas	Porcentaje de cumplimiento
Lectiva	600	100%
Práctica (horas promedio)	330	55%
Total programa	930	77.5%

De la fecha de inicio del programa al corte del 31 de marzo de 2019, se ejecutaron 600 horas equivalentes al 100% del total de la formación de la fase lectiva, de las cuales 490 horas equivalen al 82% de las sesiones presenciales y 110 horas al 18% de trabajo autónomo. De la fase práctica se tiene un avance promedio del 55%, promediando los estudiantes que están mediante la modalidad de pasantías desde el año 2018, así como la de aquellos que iniciaron en 2019 y los que van mediante modalidad de contrato de aprendizaje que deben estar 6 meses en las empresas.

Avance proceso formativo (Fase Práctica)

Los estudiantes han comenzado entrevistas desde la fase lectiva, ya que es permitido que un alumno con más del 70% de avance en dicha etapa, puede comenzar sus prácticas.

Ubicación de estudiantes en práctica:

ESTAN EN PRACTICAS		
PROYECTO PRODUCTIVO	8	
CONTRATO DE APRENDIZAJE	32	37
VINCULACION LABORAL	5	
PASANTIA	67	
TOTAL EN PRACTICAS	**112**	
FALTAN POR UBICAR	20	
TOTAL ACTIVOS	**132**	
Desertores	**11**	

Porcentaje de estudiantes con el primer seguimiento: 100%
Porcentaje De estudiantes con el segundo seguimiento: 55%

Durante las visitas de seguimiento se han visitado las siguientes empresas: MUES, koba D1, Nuestra Tienda Artesanal, Flamingo, Asociación Mutual de Bienestar, Museo de Antioquia, Proyectamos, Calzado el Tigrillo, Mocha Pigghag Maria Teresa, Plenitud, BONA, Carnes el mono, Luny tours Supermercados la Vaquita, Tortas del gordo, Seventy Times Seven S.A.S. Los Verdes, Almacén color y moda, CEVIPSE, Hogar y más S.A.S., Metro Alarmas, Arrendamientos las vegas, FRUTY FRUTYS, óptica Mega Visual, Vértice, Cortinas doña Flor, CONTACBOX BPO, Casa Colonial, Planet kids, COMAPAN, Recrea Paisa, Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S. (CENSA), hogar y moda, ESKATEMP, Alimentos E& S, Proyectamos, Óptica La plazuela S.A.S., SOIMAA, FENDISALUD, Restaurante La Pampa, RAGGED, Telefonía VOIP, HOSPINET, Junta Comunal Guadalupe, De Pueblo en Pueblo, JAC CATALUÑA, Pizza GOOL, INT. Educativa Horacio Muñoz Suescun, Harmony, Otras Miramar.

Para la gran mayoría de los practicantes el desempeño en las empresas ha sido positivo y están aplicando los conocimientos adquiridos.

Aproximadamente un 20% de los practicantes ha presentado problemas de diferente tipo y no se han adaptado a la empresa por lo que ha sido necesario reubicarlos y enviarlos a otros procesos de selección, además de hacerles refuerzo en la institución para trabajar sus debilidades. También hay un porcentaje importante del 10% aproximadamente que no ha pasado las entrevistas.

2.3 Cursos complementarios de Cualificación Especifica:

Adicional al programa de formación los estudiantes recibieron dos cursos de formación complementaria: Tics y en inglés, cada uno por 30 horas, para un total de 60 horas de formación complementaria.

DESARROLLO DE LA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA AL CORTE DEL 30 DE NOVIEMBRE			
CURSO	**GRUPO**	**HORAS EJECUTADAS**	**% EJECUCIÓN**
TICS	SC_a_01	30	100%
	SC_b_01	30	100%
	SC_b_02	30	100%
	SC_b_03	30	100%
	SC_b_04	30	100%
	SC_b_05	30	100%
INGLES	SC_a_01	30	100%
	SC_b_01	30	100%
	SC_b_02	30	100%
	SC_b_03	30	100%
	SC_b_04	30	100%
	SC_b_05	30	100%

De los seis grupos de formación, se tiene una ejecución del 100% en la formación complementaria en TICS e inglés.

2.4 Orientación para la Educación Superior:

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

La Institución realizó contactos con la Universidad Católica del Norte, con Escolme, fondo Sapiencia para realizar actividades dentro de la jornada de salud y educación que se llevó a cabo el 2 de noviembre, con el fin de favorecer en los estudiantes información pertinente a la continuidad de estudios que favorezcan su proceso de formación. La actividad se llevó a cabo con 120 estudiantes.

2.5 Evento de Cierre y Certificación:

Se realizará una vez los estudiantes hayan logrado aprobar fases lectiva y práctica. Se tiene tentativamente el mes de julio de 2019 para la realización de la actividad de cierre y certificación.

COMPONENTE 3: ESTRATEGIAS TRANSVERSALES

Las estrategias trasversales comprenden el fortalecimiento de habilidades sociales y para la vida a través del acompañamiento psicosocial de los estudiantes y los mecanismos utilizados para la motivación a la asistencia y prevención a la deserción. Su desarrollo se inicia en el mes de julio hasta noviembre, que corresponde a la etapa lectiva.

Durante la fase práctica la profesional psicosocial también ha estado acompañando el proceso de adaptación a las empresas en lo que se refiere a la práctica laboral ayudando a resolver los inconvenientes que se presentan con los estudiantes tanto de los que ya están ubicados como los que faltan por ubicar.

3.1. Acompañamiento Psicosocial

3.1.1. Realización de Diagnóstico Rápido Participativo: (DRP)

Este se realizó el 26 de julio y se continuó en el mes de agosto con los grupos que se incorporaron al proceso. Los estudiantes iniciaron su proceso de formación el día 18 de julio y dada la programación se pudo realizar la primera intervención grupal para el DRP el día mencionado, en la medida de la conformación de nuevos grupos se hace la aplicación del DRP durante el mes de agosto.

En cuanto a la aplicación se les realizó a 36 participantes en el mes de julio y en el mes de agosto a 62 para un total de 98.

Su aplicación permitió detectar problemáticas como: problemáticas familiares, falta de tolerancia, el consumo de alcohol o drogas psicoactivas en algún miembro del grupo familiar, problemas para seguir y cumplir normas. También se identificaron las competencias blandas que se fortalecerán en los talleres interactivos como son la comunicación asertiva, la solución de conflictos, el autocontrol y la toma de decisiones.

3.1.2. Asesorías psicológicas individual, grupal y familiar:
Asesorías individuales:
Actualmente los estudiantes se encuentran en fase práctica y por tanto la psicosocial apoya al área de prácticas por lo cual disminuyen las atenciones individuales, pero se les

informa a los estudiantes que pueden solicitar la asesoría tanto en la institución o comunicarse vía WhatsApp.
Se realiza asesorías de seguimiento a 25 estudiantes que aún se encuentran en consecución de sus prácticas laborales a través de llamadas, correos y atenciones presenciales para obtener información de procesos y empresas donde han sido citados a entrevistas. Con estos estudiantes se han llevado a cabo diferentes estrategias de acompañamiento como lo son talleres de formación programados en temáticas de apoyo acorde a la técnica laboral, Actividades de acompañamiento en temas de entrevista y pruebas psicotécnicas para favorecer sus desempeños, envío de documento de lectura sobre Marketing personal que permite reforzar aspectos de presentación personal, comunicación asertiva, competencias blandas, tipos de entrevistas.
Se realiza acompañamiento a 4 estudiantes por las dificultades en su fase práctica en la búsqueda de alternativas dadas las situaciones presentadas.

CONSOLIDADO ATENCIONES PSICOSOCIALES INDIVIDUALES											
ENTIDAD Fundacer	Género	Mes 1 Julio	Mes 2 ago	Mes 3 sept	Mes 4 oct	Mes 5 Nov	Mes 6 Dic	Mes 7 ene	Mes 8 feb	Mes 9 mar	Total
Programa Servicio al cliente	JH	0	0	7	1	0	0	1	0	2	11
	JM	2	7	5	1	1	0	0	5	15	36
	AH	1	0	0	2	0	0	0	0	1	4
	AM	0	1	1	4	3	0	2	5	11	27
TOTAL		**3**	**8**	**13**	**8**	**4**	**0**	**3**	**10**	**29**	**78**

JH: Joven Hombre JM: Joven Mujer
AH: Adulto Hombre AM: Adulto Mujer

CONSOLIDADO ATENCIONES POR CAUSAS											
ENTIDAD Fundacer	**ATENCIÓN**	Mes 1 Julio	Mes 2 Agos	Mes 3 sept	Mes 4 oct	Mes 5 nov	Mes 6 Dic	Mes 7 ene	Mes 8 feb	Mes 9 mar	total
Programa Servicio al cliente	Problemas familiares o de pareja	0	6	3	8	3	0	1	0	0	21
	Dificultades personales	2	2	10	0	1	0	0	0	0	15
	Problema de Convivencia escolar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Situaciones académicas	0	0	0	0	0	0	2	10	29	41
	Dificultades de salud ya sea física o mental	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Tolerancia al consumo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CONSOLIDADO ATENCIONES POR COMUNA											
ENTIDAD Fundacer	**comuna**	Mes 1 Julio	Mes 2 Agos	Mes 3 sept	Mes 4 oct	Mes 5 nov	Mes 6 Dic	Mes 7 ene	Mes 8 feb	Mes 9 mar	TOTAL
	1	1	2	0	2	2	0	3	5	12	27
Servicio al cliente	2	0	2	0	0	1	0	0	2	5	10
	3	1	0	3	0	0	0	0	0	1	5
	4	0	0	7	1	1	0	0	3	3	15
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	1	3	3	4	0	0	0	0	1	12
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	13	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	16	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		**3**	**8**	13	7	4	0	0	0	0	78

Atenciones grupales: Durante el mes de marzo se realiza apoyo a la intermediación laboral haciendo seguimiento a las prácticas de los estudiantes ante la necesidad de acompañamiento o visitas a las empresas, también en la consecución de empresas para la ubicación de estudiantes pendientes por la realización de sus prácticas.

El acompañamiento se realiza entre la psicosocial y área de prácticas coordinando actividades.

Se levantan actas institucionales de casos individuales donde se reportan dificultades y cancelaciones de prácticas.

CONSOLIDADO INTERVENCIONES GRUPALES POR MES											
ENTIDAD Fundacer	**ATENCIÓN MOTIVO**	Mes 1 Julio	Mes 2 Agos	Mes 3 septi	Mes 4 oct	Mes 5 nov	Mes 6 Dic	Mes 7 ene	Mes 8 feb	Mes 9 mar	TOTAL
Servicio al cliente	Orientaciones grupales	1	3	6	3	5	3	5	0	0	26
	Motivación a la asistencia	0	5	5	1	0	0	0	0	0	11
Total		1	8	11	4	5	3	0	0	0	37

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Asesorías psicológicas familiares: Durante el mes de marzo no se realizaron asesorías familiares.

CONSOLIDADO INTERVENCIONES A FAMILIAS POR MES											
ENTIDAD	**Atención motivo**	Mes 1 Julio	Mes 2 Agost	Mes 3 sept	Mes 4 oct	Mes 5 nov	Mes 6 dic	Mes 7 ene	Mes 8 feb	Mes 9 mar	Total
Servicio al Cliente	**Acompañamiento**	3	0	0	0	1	0	2	0		6

3.1.4. Práctica social:

Con el fin de continuar dando apoyo a la fundación Nacional de Trasplantados se concertó con ellos la participación de los estudiantes en colecta publica llevada a cabo el día 14 de septiembre en centros comerciales y clínicas de la ciudad. Previamente personal de la fundación realizo sensibilización acerca de las temáticas y el impacto social que se busca, fomentando la colaboración a través de diferentes medios y siendo conscientes de la donación de órganos. Participaron 27 estudiantes.

Para el mes de octubre participaron 121 en la campaña ambiental. Durante el recorrido los estudiantes colaboran haciendo recolección de residuos sólidos que son dejados por los visitantes y que afectan la naturaleza y fauna.

Entre los logros podemos destacar la posibilidad que se generó a la población de conocer este espacio, ya que muchos de ellos manifiestan nunca haber asistido allí y les pareció no solo un aporte y aprendizaje ambiental, sino también cultural.

El total de estudiantes activos con práctica social es de 148. Una estudiante presenta justificación clínica para no realización de práctica social por insuficiencia renal crónica.

3.1.5. Encuentro intergeneracional:

Busca propiciar con las familias de los estudiantes un encuentro de participación y fortalecimiento de los vínculos, con miras a fundamentar los apoyos y el acompañamiento que favorecen la ejecución de algunas actividades, entre ellas el desempeño laboral que genera bienestar a todos.

Este encuentro se realizó el día 12 de octubre en la sede de Comfama en el municipio de Bello, el sitio fue escogido con el fin de generar un espacio de recreación y participación, aprovechando la naturaleza que allí se tiene.

Participaron 135 estudiantes y 99 acompañantes.

3.1.6. Formación en Competencias Claves y Trasversales (SABER-SABER):

Teniendo en cuenta la identificación de necesidades a través del DRP se determinan las temáticas a desarrollar como competencias blandas que favorecen las actitudes y

comportamientos de la población. Estas se realizarán cada mes mediante talleres, intervenciones grupales y asesorías psicológicas, que favorecen la construcción de un proyecto de vida, la adquisición de habilidades para la vida y mecanismos de afrontamiento y resolución en los ambientes a los que se enfrentan.

Talleres interactivos: Durante todo el desarrollo de la fase lectiva los talleres interactivos permitieron que los estudiantes identificaran otras estrategias de resolución y afrontamiento y que son fundamentales como herramientas para la vida generando cambios actitudinales.

En el mes de marzo, no se realizaron talleres, por motivo de prácticas laborales. No obstante, se realizaron asesorías laborales y visita a agencias de prácticas. Por otra parte, durante el proceso formativo van realizados un total de 21 talleres interactivos con los diferentes grupos de Servicio al cliente, las temáticas trabajadas fueron habilidades comunicativas, emocionales y cognitivas, entre los logros se encuentra que los estudiantes identificaron la incidencia negativa de sus comportamientos y la necesidad de cambiar para establecer relaciones y el logro de mejores desempeños.

Que se hizo	Para qué se hizo	Cuando se hizo	Con quienes o cuantos se hizo	Resultados obtenidos	Evidencia
Taller Interactivo Habilidades comunicativas	Comunicación efectiva, asertividad, habilidades para negociación/ rechazo, confianza, cooperación y empatía.	Agosto 6,8,9,13,16	107 estudiantes técnico laboral en servicio al cliente	Reconocimiento por parte de los estudiantes de la comunicación positiva y asertiva como estrategia para el trabajo en equipo.	Listas de asistencia.
Habilidades emocionales	Para favorecer en los estudiantes el Manejo del estrés, las tensiones, la ira, el control y el	Sep. 6,7,10	124 estudiantes técnico laboral en servicio al cliente	Identificación por parte de los estudiantes de las diferentes formas de respuesta negativa y	Listas de asistencia

	monitoreo personal.			positivas	
Habilidades cognitivas	Para favorecer la Solución de problemas, comprensión de consecuencias, toma de decisiones, pensamiento crítico, pensamiento creativo y auto conocimiento y auto evaluación.	Oct 9 y 10.	90 estudiantes técnico laboral en servicio al cliente	Estrategias de afrontamiento y resolución de problemas	Listas de asistencia Registro fotográfico

CONSOLIDADO TALLERES INTERACTIVOS-FUNDACER			
Mes /taller	**Cantidad de talleres**	**Temas**	**Número de Participantes**
Julio	2	Diagnóstico Rápido P.	36
Agosto	4	Diagnóstico Rápido P	74
	5	Habilidades comunicativas	107
Septiembre	6	Habilidades emocionales	124
Octubre	4	Habilidades cognitivas	90

3.1.7. Encuesta de satisfacción estudiantes

La medida de la satisfacción al cliente es de vital importancia para el mejoramiento continuo en intervenciones futuras, en este sentido el programa de Formación Pertinente a la Dinámica Laboral, realiza una medición interna de satisfacción a los beneficiarios del programa con el objetivo de captar la percepción de los mismos frente a la calidad y eficiencia del servicio recibido.

Las Variables concretas sobre las que se pretende investigar en la encuesta para dar respuesta a la calidad y eficiencia de los servicios son:

- Calidad en el servicio brindado
- Calidad en intermediación e inserción laboral
- Calidad en estratégicas transversales y/o habilidades sociales y para la vida.

Teniendo en cuenta la terminación de la fase lectiva de los estudiantes durante todo el mes de noviembre se aplicó la encuesta de satisfacción con el fin de recoger las percepciones acerca de los diferentes procesos y así establecer las estrategias de mejoramiento.

La encuesta se aplicó a 90 estudiantes de 188 matriculados que corresponden a un 48%.

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de la encuesta:

Variable 1: La satisfacción con la calidad en el servicio brindado obtuvo una puntuación general de 4,4 sobre 5 como se aprecia en las siguientes respuestas:

¿El servicio brindado cumple con las necesidades y expectativas?, La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5, respuestas fundamentadas en sesiones grupales, observaciones y testimonios de los estudiantes, lo que indica que los estudiantes perciben satisfacción con la calidad, oportunidad y pertinencia de la información dada desde la inducción y durante el proceso de formación.

¿La persona que brindó el servicio cuenta con los conocimientos requeridos para la prestación del servicio?, centrado en la idoneidad de los docentes. La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5, lo que indica que los estudiantes percibieron idoneidad, seguridad y credibilidad en las personas que acompañaron su proceso.

¿El servicio se suministró de manera oportuna? Control y seguimiento que se hace al proceso formativo y oportunidad en el servicio. La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5, a partir de eso se sugiere que los estudiantes perciben un adecuado control al proceso de formación.

¿La persona que le brindó el servicio estuvo dispuesta a resolver sus dudas? Frente a la atención brindada por los docentes. La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5, lo que indica que los estudiantes percibieron en sus docentes la capacidad de resolver sus dudas

¿Considera que el espacio donde se le prestó el servicio reúne las condiciones adecuadas para desarrollar la actividad? Estructura de la institución formadora. La puntuación obtenida fue de 4 sobre 5, lo que indica que los estudiantes perciben como adecuado el lugar donde se llevó a cabo la formación, cumpliendo con las condiciones de espacio.

¿Si tuviera que dar una calificación total a la Satisfacción con el programa, que calificación asignaría? (satisfacción con prestación del servicio) La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5, lo que indica que los estudiantes dan una calificación positiva al programa y que se sienten satisfechos con la prestación del servicio.

Variable 2: La satisfacción con la calidad en intermediación e inserción laboral, esta variable obtuvo una puntuación general de 4,5 sobre 5, representado en la siguiente, gráfica, en la cual podemos identificar una adecuada satisfacción con la calidad en la intermediación laboral hacia la búsqueda de sus prácticas laborales que favorece la culminación de su proceso de formación y la consecución de un empleo.

¿Aprendió a elaborar sus hojas de vida? La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5, lo que indica que los estudiantes reconocen haber aprendido a elaborar de forma adecuada sus hojas de vida con el fin de rotarlas en las diferentes empresas para su fase práctica, acorde al perfil de mercadeo en el cual se formaron. Además, se generó un aprendizaje para la búsqueda de empleo a futuro.

¿Aprendió como presentar entrevistas de trabajo? La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5, lo que indica que los estudiantes reconocen la preparación y el aprendizaje de estrategias y puntos clave para presentar entrevistas de trabajo.

¿Orientación ocupacional recibida le sirvió para la búsqueda de empleo? La puntuación obtenida fue de 4,4 sobre 5, lo que indica que los estudiantes identificaron su perfil ocupacional con el fin de favorecer la búsqueda de empleo.

¿Recibió información sobre canales para la búsqueda de empleo? La puntuación obtenida fue de 4,4 sobre 5, lo que indica que los estudiantes recibieron la información adecuada sobre los diferentes canales de búsqueda de empleo, entre ellos la Oficina Pública de empleo donde registraron su hoja de vida y recibieron orientación del proceso continuo.

¿Registro su hoja de vida en la Oficina Pública de Empleo? La puntuación obtenida fue de 4,6 sobre 5, con lo cual los estudiantes refieren haber registrado su hoja de vida durante su proceso de formación. Además, este registro se revisó nuevamente durante la fase práctica con orientación individual para asegurar que cada uno de los estudiantes tuviera un registro exitoso y por tanto la postulación a las ofertas de empleo.

¿Le enseñaron estrategias para insertarse al mundo laboral? La puntuación obtenida fue de 4,6 sobre 5, lo que indica que los estudiantes identifican estrategias para insertarse al mundo laboral como objetivo del programa Educación pertinente a la dinámica Laboral.

Variable 3. Calidad en estrategias transversales y/o habilidades sociales y para la vida, esta variable obtuvo una puntuación general de 4,5 sobre 5, lo que indica un porcentaje de satisfacción de la calidad en estrategias trasversales que favorecen las habilidades para la vida que se observa en los siguientes gráficos.

Desarrolló habilidades para comunicación, y para resolver problemas de forma constructiva La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5 lo que indica que los estudiantes identifican actividades que les permitieron desarrollar habilidades comunicativas y así resolución de problemas de forma eficaz.

Desarrolló habilidades para trabajar en equipo y para tener autocontrol La puntuación obtenida fue de 4,6 sobre 5, lo que sugiere que los estudiantes identifican actividades que favorecían el trabajo en equipo como una necesidad detectada en el DRP.

Se implementaron mecanismos para motivar su asistencia y permanencia en el programa La puntuación obtenida fue de 4,6 sobre 5, lo que permite manifestar que los estudiantes reconocieron los mecanismos y estrategias para motivar su asistencia y permanencia en el programa.

Su valoración frente a las estrategias de acompañamiento Psicosocial La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5, lo que permite referir que los estudiantes reconocen las estrategias de acompañamiento psicosocial o de bienestar como complemento a su proceso de formación.

Su satisfacción con los apoyos de bienestar La puntuación obtenida fue de 4,4 sobre 5, lo que se refiere como una satisfacción con los diferentes apoyos de bienestar como son auxilio de trasporte, refrigerios, kit educativo y póliza estudiantil.

Adquirió herramientas para facilitar el contacto con el medio familiar y social La puntuación obtenida fue de 4,5 sobre 5 lo que refiere que los estudiantes encontraron actividades que favorecieron el contacto con el medio familiar y social.

Informe analítico global de los resultados obtenidos

El resultado general obtenido muestra que las tres variables obtuvieron un puntaje satisfactorio y equilibrado por encima del 95% de donde se infiere que los usuarios manifiestan una satisfacción con los servicios, con la intermediación laboral y las estrategias trasversales, esto da cuenta de una apropiación y reconocimiento del objetivo y de los lineamientos del programa Educación pertinente a la dinámica Laboral.

Se evidencia un trabajo en equipo donde las actividades y acompañamientos se llevan a cabo bajo una planeación que engrana los procesos de formación y acompañamiento para favorecer la permanencia, el aprendizaje y la inclusión laboral.

Se tienen procesos establecidos desde la inducción hasta la búsqueda laboral con actividades y personal comprometido en llevar a cabo el programa bajo los criterios de calidad requeridos por la institución Fundacer y la Secretaria de Desarrollo Económico.

Recomendaciones para el mejoramiento del programa

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda continuar fortaleciendo las dinámicas y estrategias que han favorecido una satisfacción por el proceso de formación, haciendo las revisiones y ajustes requeridos.

3.2. Motivación a la asistencia y prevención a la deserción

3.2.1. Motivación a la asistencia

Previo a la salida a fase práctica se concientizo a los estudiantes en continuar con compromiso y cumplimiento en asistencias y horarios, a establecer comunicación con sus Co-formadores cuando se presentan necesidades, enfermedades o calamidades.

Se realizan las visitas de seguimiento en las empresas con el fin de hacer acompañamientos para dar orientaciones y favorecer la permanencia, haciendo

resolución de dificultades y adaptación al entorno laboral. Así mismo precisar con los empresarios las funciones acordes al área de Servicio al cliente.

Riesgos de deserción detectados: Durante el mes de marzo de 2019 se han identificado los siguientes riesgos:

- Madres cabeza de familia con poco apoyo económico, dependen de las familias.
- Población joven con hasta tres hijos.
- Estudiantes que laboran.
- Número de hijos en edades tempranas que requieren de acompañamiento médico, escolar y alimentario.
- Redes de apoyo para el cuidado de los hijos de forma poca constante.
- Otras prioridades en su vida cotidiana.
- Hábitos y rutinas inadecuadas que hacen ver el estudio como esclavizante.
- Constantes problemas de salud, automedicación.
- Comportamientos competitivos y de poco trabajo en equipo.
- Trabajos por temporadas
- Viajes familiares
- Estudiantes que proceden de pueblos de Antioquia y otros departamentos.

Estrategias implementadas para motivar la asistencia y contener la deserción como:

- Sensibilización grupal: Motivación a la continuidad y a la fase practica por el aprendizaje de nuevos desempeños que les permite acercarse a la certificación como técnicos laborales.

- Bienestar Institucional: Se les refiere que la psicosocial sigue acompañando el proceso ante las posibles dificultades que puedan afectar su práctica, con el fin de disminuir deserciones por la toma de decisiones inadecuadas. Se encarga también de realizar visitas de evaluación en los centros de práctica, de realizar seguimientos telefónicos ante dificultades presentadas en las empresas.

- Papel de los apoyos: Durante la fase práctica se continúa con los auxilios de trasporte para favorecer su asistencia a los centros de práctica. Algunos estudiantes serán beneficiados con apoyos económicos por parte de las empresas lo cual incentiva la permanencia.

- Atención grupal: Acompañamiento durante las fechas en que los estudiantes continúan asistiendo a la institución según el cronograma establecido por el área de prácticas.

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Reporte de deserciones: En el mes de marzo de 2019 se reportan 11 deserciones. 8 estudiantes se reportan por falta de motivación y continuidad con el proceso dados sus abandonos de fase práctica, ausentismo a los procesos y citaciones por parte de la institución y empresas donde fueron citados a entrevistas, 2 estudiantes por cuidado de hijos y familiares y 1 por violación al reglamento estudiantil dado el fraude en el reporte de sitio de practica que no existe.

Se tiene a la fecha un total de 56 deserciones que corresponden a un 29% del total de la población matriculada. 45 deserciones se dieron en la fase lectiva y 11 en la fase práctica.

DESERCIONES POR EDAD Y GÉNERO			
JOVENES		ADULTOS	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
1	8	0	2
Total de deserciones en el mes: 11			

CONSOLIDADO DESERCIONES											
ENTIDAD Fundacer	Genero	Mes 1 julio	Mes 2 agos	Mes 3 Sep.	Mes 4 Oct.	Mes 5 Nov	Mes 6 Dic	Mes 7 Ene	Mes 8 feb	Mes 9 mar	TOTAL
Programa Servicio al cliente	JH	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3
	JM	0	0	0	23	5	5	0	0	8	41
	AH	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	AM	0	0	0	6	2	1	0	0	2	11
TOTAL		**0**	**0**	**0**	**29**	**10**	**6**	**0**	**0**	**11**	**56**

CONSOLIDADO DE DESERCIONES POR CAUSAS											
ENTIDAD Fundacer	**MOTIVO**	Mes 1 Juli	Mes 2 Ago	Mes 3 Sept	Mes 4 Octu	Mes 5 Nov	Mes 6 Dic	Mes 7 ene	Mes 8 feb	Mes 9 mar	total
Programa Servicio al cliente	Consecución de empleo	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	Bajo rendimiento académico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Problemas-familiares-Pareja	0	0	0	4	0	1	0	0	0	5
	Problemas de salud física o mental (diagnosticada)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Falta de motivación al	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8

	estudio										
	Cambio de ciudad	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
	Problemas de orden publico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ingreso a otros estudios superiores	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Cuidado de los hijos o Cuidado de un familiar	0	0	0	5	3	2	0	0	2	12
	Servicio militar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Practicas académicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Incompatibilidad de horarios con trabajo o estudio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Violación del reglamento estudiantil y /o contrato pedagógico	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Dificultades económicas	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	Otro cual: Inasistencia	0	0	0	16	3	3	0	0		22

DESERCIONES POR COMUNA											
ENTIDAD	**COMUNA**	Mes 1 Julio	Mes 2 Agos	Mes 3 Sept	Mes 4 Octub	Mes 5 Nov	Mes 6 Dic	Mes 7 ene	Mes 8 feb	Mes 9 mar	Total
Fundacer	1	0	0	0	9	2	1	0	0	6	18
Programa Servicio al cliente	2	0	0	0	9	1	4	0	0	1	15
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	9	0	0	0	6	1	0	0	0	1	8
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	13	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
	16	0	0	0	3	2	0	0	0	2	7
	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3.2.2. Apoyos de Bienestar:

a) Transporte y Refrigerio encuentro intergeneracional: La ejecución acumulada total es de 66% equivalente a $1.060.000 del presupuesto asignado, el cual corresponde a $1.604.400.
En el mes de octubre se llevó a cabo el encuentro intergeneracional el cual involucra la integración de los beneficiarios del programa con un miembro de su familia. Este encuentro fue llevado a cabo el día 12 de octubre de 2018. El valor total ejecutado de este componente corresponde a $1.060.000, el cual se divide en $440.00 correspondiente a 100 auxilios de transporte por valor de $4.400 y $620.000 por concepto de 155 refrigerios por valor de $4.000 cada uno.

GRUPO	Cantidad pasajes Estudiantes	Valor pasajes	Cantidad Refrigerios Estudiantes	Valor refrigerios	Valor total Encuentro Intergeneracional
SC_A01	18	79.200	29	116.000	195.200
SC_B01	20	88.000	29	116.000	204.000
SC_B02	14	61.600	17	68.000	129.600
SC_B03	6	26.400	5	20.000	46.400
SC_B04	26	114.400	40	160.000	274.400
SC_B05	16	70.400	35	140.000	210.400
Total de Transporte	100	440.000	155	620.000	1.060.000

Del componente de transporte y refrigerio del encuentro intergeneracional queda un saldo sin ejecutar por valor de $544.400, equivalente al 34%, el cual será reintegrado al Municipio de Medellín.

b) Transporte: La ejecución acumulada al 31 de marzo de 2019 es de 39%, equivalente a $60.224.200 del presupuesto asignado el cual corresponde a $153.385.988.
En el mes de marzo de 2019 se cancelaron 362 pasajes a $4.400. Los pagos se dividen en $748.000 correspondientes a la quincena del 1 al 15 de marzo y $844.800 correspondientes a la quincena del 16 al 31 de marzo, para un total de $1.592.800, cancelados en el mes.

A continuación, se relacionan los transportes pagados dentro del periodo comprendido entre el 1 al 31de marzo, teniendo en cuenta el valor diario cancelado a cada grupo por transporte:

Grupos	1 al 15 de Marzo	16 al 31 de marzo	VALOR TOTAL
	Banco	Banco	
SC A 01	242.000	171.600	413.600

SC B 01	316.800	202.400	519.200
SC B 02	26.400	88.000	114.400
SC B 03	57.200	184.800	242.000
SC B 04	26.400	132.000	158.400
SC B05	79.200	66.000	145.200
TOTALES	**748.000**	**844.800**	**1.592.800**

c) Refrigerio: La ejecución total es de 75%, equivalente a $63.679.200 del presupuesto asignado el cual corresponde a $85.415.200.

A lo largo de la fase lectiva se ejecutaron 12.246 refrigerios comprendidos entre el periodo del 18 de julio al 30 de noviembre de 2018, estos equivalen a un valor de $63.679.200, tomando como base el valor unitario de $5.200.

Del componente de refrigerio queda un saldo sin ejecutar por valor de $21.736.000, equivalente al 25%, el cual será reintegrado al Municipio de Medellín.

d) Implementos básicos para la formación: La ejecución acumulada al 31 de diciembre de 2018 es de 99%, equivalente a $5.084.340 del presupuesto asignado el cual corresponde a $5.157.000.

Sobre este ítem se realiza un anticipo en el mes de junio por valor de $1.062.930 a la Comercializadora TODO UTIL SAS, con la finalidad de separar las memorias USB tratando de garantizar la cantidad del producto y un precio fijo dado a las fluctuaciones del dólar.
En agosto se realiza la compra total de los implementos básicos de estudio a la Comercializadora TODO UTIL SAS mediante la factura 3853 la cual es cancelada el 28 de agosto de 2018, se carga al contrato un valor de $4.021.410.

EL kit estudiantil se entregó en el mes de septiembre de acuerdo al acta de cierre de matrícula, para ello se contó con el acompañamiento del apoyo a la supervisión.

A continuación, se relacionan los implementos básicos de estudio:

Ítem	Cantidad	Precio Unitario	VALOR TOTAL
USB 8G	188	21.971	$4.130.548
Portaminas	191	1.400	$267.400
Minas	191	1.300	$248.300

Borrador	191	80	$15.280
Lapicero negro	188	1.000	$188.000
Lapicero Rojo	188	1.000	$188.000
Estampado	188	249	$ 46.812
Valor Unitario Kit/ VALOR TOTAL		$ 27.000	$5.084.340

A continuación, se relaciona la entrega de kits la cual se efectuó el 3 de septiembre 2018:

Ítem	Cantidad comprada	Cantidad entregada	Kits a devolver al Municipio de Medellín
USB 8G Marca Kingston	188	151	37
Portaminas	191	151	40
Minas	191	151	40
Borrador	191	151	40
Lapicero negro	188	151	37
Lapicero Rojo	188	151	37
Estampado	188	151	37
TOTAL KITS ENTREGADOS			155

El 22 de octubre de 2018 se realiza la devolución de los implementos básicos de estudio sobrantes, al Municipio de Medellín, de acuerdo al cuadro anteriormente relacionado, a través del apoyo Técnico a la supervisión. En el acta de devolución de relacionan 37 kits completos y 3 unidades de borradores, portaminas y minas adicionales.

e) Póliza Estudiantil: A la fecha se han adquirido 188 pólizas con la compañía Seguros del estado, por valor de $5.800 cada una. Se ha ejecutado del presupuesto $1.090.400 (98%).

En el mes de agosto se carga al contrato $203.000 de los anexos 2-3 y 4 de la póliza estudiantil pagados con el egreso 11386 el 23 de agosto de 2018.

En octubre se realiza un reajuste por devolución de 3 pólizas estudiantiles de acuerdo a acta de cierre de matrícula por valor de $17.400.

Por este concepto queda un saldo por reintegrar al Municipio de Medellín por valor de $17.400, a razón de los 3 cupos no ejecutados de acuerdo al acta de matrícula.

COMPONENTE 4: INTERMEDIACIÓN Y VINCULACIÓN LABORAL

Este componente tiene por objetivo generar estrategias que conecten la oferta y demanda laboral y que permitan fomentar la empleabilidad de la ciudad, además de generar oportunidades de empleo a los participantes del programa. La implementación de este componente se realiza de manera transversal durante todo el proceso formativo vinculando a todos los actores del proceso (estudiantes, docentes, padres y empresarios).

a) Orientación vocacional y ocupacional: en el evento de ingreso y contextualización que se llevó a cabo julio 19 se realizó una actividad con el fin de dar orientación ocupacional a través de una actividad llamada el "tren de las competencias" que tiene como objetivo precisar el perfil ocupacional del Técnico Laboral en Servicio al cliente, reconocer los módulos de formación para que identifiquen los conocimientos que deben adquirir y así ellos puedan concientizarse de la importancia de que estos sean aprehendidos en forma hilada y coherente, en relación simbólica a como lo hacen los trenes que van conectados. Los estudiantes construyeron los trenes con entusiasmo y creatividad y se apropiaron de ese perfil ocupacional. En la actividad participaron 77 estudiantes.

El día 3 de diciembre se realizó una jornada de orientación a los planes de emprendimiento dirigidos a la muestra empresarial, con la participación de 13 estudiantes.

Como parte de la orientación vocacional y ocupacional se realizó taller formativo de orientación para la fase práctica. Este se llevo a cabo el 18 de diciembre con la participación de 62 asistentes.

b) Remisión a procesos de selección y vinculación laboral: Durante el mes de marzo de 2019 la Institución continuó con el proceso de identificación y contacto con las empresas que solicitan practicantes, se continuaron con los talleres de intermediación laboral.

Se continúa con el proceso de selección y de visualización de las fortalezas de los estudiantes y su perfil, para luego poder direccionar a los beneficiarios a su proceso de vinculación.

Se realizaron 2 talleres de intermediación laboral y acompañamiento durante la fase práctica. Estos se llevaron a cabo los días 4, 5 y 18 marzo y en total asistieron 54 estudiantes de servicio al cliente. Finalizado el taller los estudiantes reconocieron la importancia de terminar su proceso y trabajar en sus debilidades para vincularse laboralmente.

c) Vinculación Laboral: Durante todo el mes de marzo de 2019 se realizó gestión de la inserción laboral con el fin de obtener la consecución de las prácticas y la inserción laboral de los beneficiarios del programa. Son aproximadamente 65 empresas con las cuales se realizó gestión durante el mes.

A la fecha los resultados obtenidos son los siguientes:

- 67 estudiantes en prácticas por convenio.
- 8 en proyectos productivos (por consumo de drogas, enfermedades terminales, discapacidades motoras, LGTBI).
- 5 vinculaciones laborales en proceso de recolección de documentos
- 32 con contratos de aprendizaje
- 20 faltan por ubicar
- 11 desertan del programa

d) Evento de Articulación Empresarial: El evento de articulación empresarial se llevó a cabo en el Palacio de Exposiciones en la sala de conferencia A+B el día 11 de diciembre.

En dicho evento se contó con un Stand, en el cual se expuso la idea de negocio de catering "Mesa de los Santos" de los estudiantes pertenecientes al contrato.

Se contó con dos Backing informativos del proyecto, pagina web de la idea de negocio, sala de exhibiciones de los productos, televisión, flores y uniforme.

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

ADMINISTRAR LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

La entidad ha venido cumpliendo con la entrega de la información que permite mantener actualizado el sistema de información de la unidad de Formación y Habilitación Laboral para lo cual ha entregado las bases de datos y formatos correspondientes al sistema de información de manera correcta y oportuna.

Formatos diligenciados del sistema de información:

Cód. FO-DESE-0090 Novedades de deserción por grupos - componente técnico. (Físico y Digital)
Cód. FO-DESE-091 Perfiles y competencias por programas - componente técnico. (Digital)
Cód. FO-DESE-118 Actualización mensual de datos -componente técnico. (Digital)
Cód. FO-DESE Grupos por programas- componente técnico. (Digital)
Cód. FO-DESE-0128 Control pagos de apoyos de bienestar. (Digital)
Cód. FO-DESE-0130 Relación individual consolidado de prácticas. (Digital)
Cód. FO-DESE-131 Control de asistencia. (Digital)
Cód. FO-DESE-0132 Personal vinculado por programa. (Digital)
Cód. FO-DESE-133 Desempeño individual. (Digital)
Cód. FO-DESE-0134 Ejecución presupuestal. (Físico y digital)
Cód. FO-DESE-0135 Control entrega de refrigerios. (Digital)
Cód. FO-DESE-0136 Relación de carpetas individuales de los estudiantes. (Digital)
Cód. FO-DESE-0137 Estructura curricular. (Digital)
Cód. FO-DESE-0138 Gestión de la inserción. (Digital)
Cód. FO-DESE-0139 Seguimiento a la inserción por grupos. (Digital)
Cód. FO-DESE-0140 Vinculación por alumno. (Digital)
Cód. FO-FOHL-000 Control y seguimiento apoyo de bienestar. (Digital)

INFORME ADMINISTRATIVO

A continuación, se relaciona el personal de la institución que participa en la ejecución del contrato:

Documento de Identidad	Nombre	Género	Grupo poblacional (LGBTI, desplazado, madre cabeza de familia, discapacitado, afrodescendiente)	Dedicación			Área de Vinculación (Administrativo, Técnico, Logístico, Docente)	Tipo de contrato	Valor del contrato
				TC	MT	TP			
43.801.711	Elida María Salazar López	F	Madre cabeza de familia			x	Psicóloga	T. F	4.800.000
71.732.946	Luis Fernando Escudero	M	N.A				Coordinador de Proyectos	T. F	3.000.000
98.564.653	Hugo Alberto Vélez Restrepo	M	N.A			x	Apoyo académico	T. F	3.400.000
71 265 872	José Fernando Quirama	M	N.A			X	Apoyo financiero	P.S	4.200.000

Se verifica el pago de la seguridad social del personal asociado a la ejecución del contrato.
Para cada desembolso realizado se aportó el correspondiente certificado del revisor fiscal, igualmente se hace seguimiento y se verifica el pago de la seguridad social del personal asociado a la ejecución del contrato mes a mes en la ejecución contractual con la revisión de las planillas integradas de liquidación de aportes (PILA).

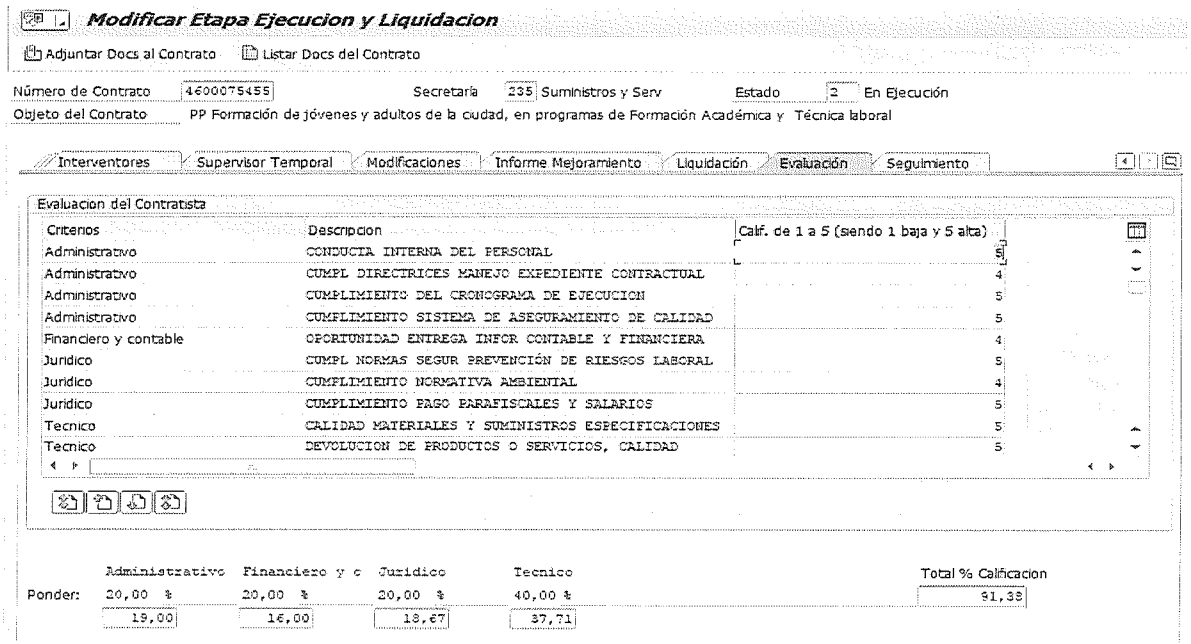
Fecha del Documento	Fechas de cobertura de la certificación del desembolso realizado al Sistema de Seguridad Social Integral	Relación de los datos de quien firma el documento (Firmado por el Revisor Fiscal o Representante Legal)
(21/08/2018)	Hasta (31/07/2018)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T

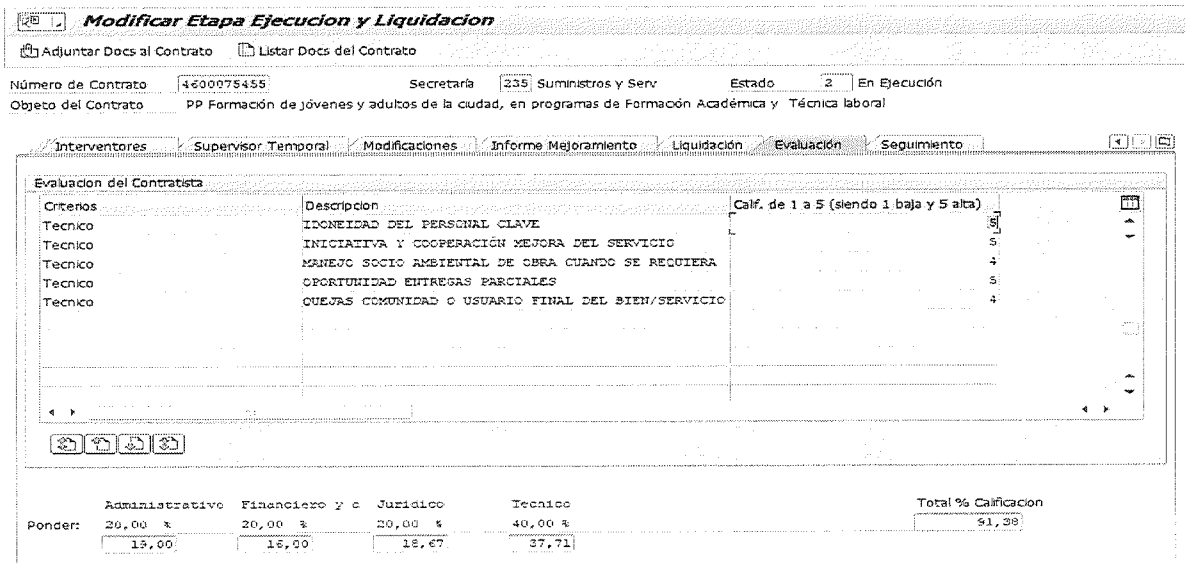
(05/10/2018)	Hasta (30/09/2018)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T
(19/10/2018)	Hasta (30/09/2018)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T
(12/11/018)	Hasta (30/10/2018)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T
(11/12/2018)	Hasta (30/11/2018)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T
(18/01/2019)	Hasta (30/12/2018)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T
(11/02/2019)	Hasta (30/01/2019)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T
(11/03/2019)	Hasta (30/02/2019)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T
(12/04/2019)	Hasta (31/03/2019)	Teresa de Jesús Palacio Ramírez TP 8181-T

Respecto a la materialización de los riesgos y su mitigación se tiene que no ha presentado riesgo en la ejecución del contrato.

El municipio de Medellín ha revisado y aprobado toda la subcontratación que se ha generado del presente contrato 4600075455 de 2018.

Evaluación de SAP del mes de marzo de 2019:





INFORME FINANCIERO

Valor del Contrato	$494.082.938
Pagos Realizados (Acumulado) al 31/03/2019	$395.266.351
Saldo del contrato pendiente de pago a 31/03/2019	$ 98.816.587
Porcentaje de ejecución financiera a 31/03/2019	80%
Porcentaje de ejecución física a 31/03/2019	89.3%

Relación de la Imputación del gasto contrato: CDP **4000092526, Registro Presupuestal 4700052036.**

Fondo	Pos Pre	Proyecto	CDP	Lote 9	Pago 1	Pago 2	Pago 3	Pago 4	Pago 5
110090118	23310310	160461	1,190,471,684	25,868,216	25,868,216	0	0	0	0
110070118	23310310	160461	9,528,316	0	0	0	0	0	0
110000118	2331031001	170146	1,202,362,827	178,490,695	72,948,372	27,000,000	27,000,000	27,000,000	24,542,323
110000118	2331031002	170146	1,139,680,405	116,406,975	0	29,000,000	29,000,000	29,000,000	29,406,975
110000118	2331031004	170146	664,813,570	69,844,185	0	17,000,000	17,000,000	17,000,000	18,844,185
110000118	2331031009	170146	664,813,570	69,844,185	0	17,000,000	17,000,000	17,000,000	18,844,185
110000118	2331031011	170146	201,343,538	0	0	0	0	0	0
110000118	2331031016	170146	474,866,836	33,628,682	0	8,816,588	8,816,588	8,816,587	7,178,919
TOTAL			**5,547,880,746**	**494,082,938**	**98,816,588**	**98,816,588**	**98,816,588**	**98,816,587**	**98,816,587**

A continuación, se relacionan los pagos programados en el siguiente cuadro:

VALOR	PAGO No. 1 Julio	PAGO No. 2 Agosto	PAGO No.3 Septiembre	PAGO No. 4 Marzo	PAGO No. 5 Marzo	PAGO 6 Julio
	20%	20%	20%	20%	10%	10%
$494.082.938	$98.816.588	$98.816.588	$98.816.588	$98.816.587	$49,408,294	$49,408,293

Relación de los pagos realizados:

- En agosto de 2018 se realizó pago del 20% del valor del contrato por $98.816.588, según factura No. 295 de 22-08-2018.
- En octubre 13 de 2018 se realizó un segundo pago del 20% del valor del contrato por $98.816.588, según factura No 303 de 12/10/2018.
  En octubre 30 de 2018 se realizó tercer pago del 20% del valor del contrato por $98.816.588, según factura No. 313 de 22-10-2018.
- En marzo 30 de 2109 se realizó el cuarto pago equivalente al 20% por valor de $98.816.587, según Factura No. 346 del 19 de marzo de 2019.

A la fecha del presente informe se ha realizado pagos por $395.266.351, correspondiente al 80% del valor del contrato. Queda un saldo restante por pagar de $98.816.587, equivalente al 20% del valor del mismo.

Relación de reintegros por rendimientos financieros:

A la fecha del informe no se ha realizado reintegro por este concepto ya que se trata de un contrato de prestación de servicios.

Valor recursos reintegrados en el periodo.	$0

Ejecución presupuestal a marzo 31 de 2019: 67%

CONCEPTO		PRESUPUESTO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	Ejecución acumulada	% ejecución	Pendiente por ejecutar	% pendiente por ejecutar
Componente 1: Identificación y selección de talentos																
Convocatoria e inscripción de talentos y Selección de talentos	Grupo operativo, materiales e implementos para la convocatoria, inscripción y Selección.	1,033,050	869,980	163,070									1,033,050	100%	-	0%
Subtotal Componente 1		1,033,050	869,980	163,070	-	-	-	-	-	-	-	-	1,033,050	100%	-	0%
Componente 2: Cualificación de Talentos																

	Grupo operativo, materiales e implementos.	1,040,500		1,040,500									1,040,500	100%	-	0%
Evento de ingreso y contextualización y Matricula de Talentos y Administración del sistema de información del programa.	Actividad dirigida para el evento de ingreso en la institución formadora.	500,000		500,000									500,000	100%	-	0%
	Gestión de Matricula, Sistematización, Seguimiento y control de refrigerios y transporte, seguimiento a la inasistencia y desercion es.	1,350,000		1,350,000									1,350,000	100%	-	0%
	Coordinación, seguimiento y gestión del proyecto.	3,000,000	375,000	375,000	650,000	650,000	280,000	111,666	98,000	98,000	98,000	98,000	2,833,666	94%	166,334	6%
Formación de talentos Cupos Educativo (Formación Fase lectiva y Fase practica), Orientación Educación Superior y evento de Cierre y Certificación, Cursos complementarios de Cualificación Especifica	Cupos Educativo mínimo 600 horas (Fase lectiva y Fase practica), Orientación ES y Certificación.	200,359,000		11,655,556	27,948,871	26,792,429	16,200,000	19,627,025	16,355,853	13,500,000	13,500,000	13,500,000	159,079,734	79%	41,279,266	21%
	Cursos complementarios de Cualificación Especifica (Inglés Básico 30 horas, Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) 30 horas).	30,560,000				6,200,000	7,200,000	7,992,000	2,288,000		-		23,680,000	77%	6,880,000	23%
Subtotal Componente 2		236,809,500	375,000	14,921,056	28,598,871	33,642,429	23,680,000	27,730,691	18,741,853	13,598,000	13,598,000	13,598,000	188,483,900	80%	48,325,600	20%
	Componente 3: Estratégicas trasversales															

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Acompañamiento Psicosocial y Motivación a la asistencia y prevención a la deserción.	Gestión Estrategias de prevención a la deserción. (DRP, Asesorías, practica social, competencias claves y trasversales) (desde el inicio del proceso formativo hasta	4,800,000		1,000,000	1,860,000	850,000	280,000	135,000	120,000	100,000	100,000	100,000	4,545,000	95%	255,000	5%
	Trasporte y Refrigerio para el Encuentro intergeneracional	1,604,400					1,060,000						1,060,000	66%	544,400	34%
	Transporte*	153,385,988		2,321,400	11,711,600	11,585,200	12,368,400	6,868,400	5,112,800	4,743,200	3,920,400	1,592,800	60,224,200	39%	93,161,788	61%
Apoyos de Bienestar	Refrigerio*	85,415,200		3,957,200	17,123,600	17,170,400	17,810,000	7,618,000					63,679,200	75%	21,736,000	25%
	Implementos básicos*	5,157,000	1,062,930		4,021,410		-						5,084,340	99%	72,660	1%
	Póliza Estudiantil	1,107,800		904,800	203,000		(17,400)						1,090,400	98%	17,400	2%
Subtotal Componente 3		251,470,388	1,062,930	8,183,400	34,919,610	29,605,600	31,501,000	14,621,400	5,232,800	4,843,200	4,020,400	1,692,800	135,683,140	54%	115,787,248	46%
Componente 4: Intermediación y vinculación Laboral																
Componente 4: Intermediación y vinculación Laboral	Gestión de la Inserción **(dos meses antes del inicio de la fase práctica y hasta la finalización del contrato con el cumplimiento de la inserción laboral).**	**3,600,000**				**490,000**	**380,000**	**145,000**	430,833	**307,738**	**307,738**	**307,738**	**2,369,047**	66%	1,230,953	34%
	Evento de Articulación Empresarial	**1,170,000**					-		1,170,000				**1,170,000**	100%	-	0%
Subtotal Componente 4		4,770,000	-	-	-	490,000	380,000	145,000	1,600,833	307,738	307,738	307,738	3,539,047	74%	1,230,953	26%
	TOTAL	**494,082,938**	**2,307,910**	**23,267,526**	**63,518,481**	**63,738,029**	**55,561,000**	**42,497,091**	**25,575,486**	**18,748,938**	**17,926,138**	**15,598,538**	**328,739,137**	**67%**	**165,343,801**	**33%**

INFORME JURÍDICO

Pólizas suscritas con la aseguradora Seguros del Estado S.A.

Nombre Aseguradora	No. de póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Valor amparado
			Desde	Hasta	
Seguros del Estado S.A	65-44-101160936	Cumplimiento	06/06/2018	21/01/2019	$49.408.293,80
Seguros del Estado S.A	65-44-101160936	Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	06/06/2018	21/01/2019	$24.704.146,90
Seguros del Estado S.A	65-44-101160936	Calidad del Servicio	06/06/2018	21/01/2019	$49.408.293,80
Seguros del Estado S.A	65-40-101040489	Responsabilidad Civil Extracontractual	06/06/2018	21/01/2019	$156.248.400

Pólizas de Ampliación de plazo suscritas con la aseguradora Seguros del Estado S.A.

Nombre Aseguradora	No. de póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Valor amparado
			Desde	Hasta	
Seguros del Estado S.A	65-44-101160937 Anexo 1	Cumplimiento	06/06/2018	31/12/2019	$49.408.293,80
Seguros del Estado S.A	65-44-101160937 Anexo 1	Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	30/07/2022	21/01/2019	$24.704.146,90
Seguros del Estado S.A	65-44-101160937 Anexo 1	Calidad del Servicio	06/06/2018	31/12/2019	$49.408.293,80
Seguros del Estado S.A	65-40-101040490 Anexo 2	Responsabilidad Civil Extracontractual	06/06/2018	30/07/2019	$156.248.400

Lo anterior teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Entre el Municipio de Medellín- Secretaría de Servicios y Suministros y la FUNDACIÓN ANDINA PARA EL DESARROLLO DE EDUCACIÓN, LA CULTURA Y EL SER. – FUNDACER- identificada tributariamente con el NIT 900.261.139-9, representada legalmente por **LINA MARIA QUIRAMA ARBOLEDA**, identificada con cédula de ciudadanía No. **43.997.185**; todos debidamente facultados para contratar y ejecutar el objeto del presente Contrato, se celebró el contrato No.4600075455 de 2018, cuyo objeto es la formación de jóvenes y adultos de la ciudad en el programa de técnico laboral en "Servicio al Cliente", por la suma total de Cuatrocientos noventa y cuatro millones ochenta y dos mil novecientos treinta y ocho pesos M/L ($494.082.938), exento de IVA. El contrato

que tiene como fecha de inicio el 18 de junio de 2018 tiene una duración inicial de (6.5) seis meses y medio sin exceder la presente vigencia y ampliación 01 de siete (07) meses más, con fecha de terminación julio 31 de 2019.

De acuerdo con lo anterior, el siguiente es el balance de la ejecución del contrato No. No.4600075455 de 2018 a 31 de marzo de 2019:

Valor del Contrato	$494.082.938
Desembolsos realizados (3)	$395.266.351
Pendiente por desembolsar (2)	$ 98.816.587
Ejecución Contrato	
Ejecución al mes de junio de 2018	$ 2.307.910
Ejecución al mes de julio de 2018	$ 23.267.526
Ejecución al mes de agosto de 2018	$ 63.518.481
Ejecución al mes de septiembre de 2018	$ 63.738.029
Ejecución al mes de octubre de 2018	$ 55.561.000
Ejecución al mes de noviembre de 2018	$ 42.497.091
Ejecución al mes de diciembre de 2018	$ 25.575.486
Ejecución al mes de enero de 2019	$ 18.748.938
Ejecución al mes de febrero de 2019	$ 17.925.738
Ejecución al mes de marzo de 2019	$ 15.598.538
Total Ejecución	$328.739.137 (67%)
Saldo por Ejecutar	$165.343.801 (33%)
Nivel de ejecución física a la fecha	**89.3%**

Atentamente,

HEBER ANTONIO VILLA JARAMILLO
Supervisor

MAURICIO GÓMEZ ARBELÁEZ
Apoyo a la supervisión administrativa

LUCELY MUÑETÓN MONTOYA
Apoyo a la supervisión financiera

CARLOS ANDRES BETANCUR
Apoyo a la supervisión jurídica

DIEGO ALBERTO VANEGAS
Apoyo a la supervisión administrativa

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia