PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

San Gil, Octubre 31 de 2020

Señor (a)
Jhon Fredy Sanabria Muñoz
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1788069 de 2020
Cargo del supervisor: Instructor G13
Dependencia: Centro Agroturistico
Ciudad: San Gil, Santander

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Octubre 31 del año 2020

Referencia: No CO1.PCCNTR.1788069 del año 2020

Julián Ricaro Carreño Gonzalez, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.822.206 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en instructor en el area de Comercio y Ventas, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de Trece millones treinta y siete mil seiscientos pesos m/cte. ($13.037.600) correspondiente a cuatrocientas (400) horas. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: las Horas contratadas a un precio unitario de treinta y dos mil quinientos noventa y cuatro pesos m/cte ($32.594), el SENA pagará al (la) CONTRATISTA los honorarios de acuerdo con el número de horas de formación impartidas máximo de 120 horas por mes, basado en el control del aplicativo SOFIA PLUS

Plazo: Cuatrocientas (400) horas, sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezara a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el contrato.

OBJETO:
Prestar los servicios personales como instructor para impartir formacion titulada y/o complementaria en el area de Comercio y Ventas en los diferentes programas que atiende el Centro Agroturistico Regional Santander

CLÁUSULA PRIMERA

1. Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo. 2. Planear, programar y desarrollar programas de formación en aspectos social y humano dirigido a los Aprendices del Centro de Formación Profesional. 3. Participar en los Comités de evaluación y seguimiento del Centro de Formación, para orientar y asesorar a los Aprendices e Instructores. 4. Propiciar y desarrollar organizaciones grupales que generen en los integrantes del proceso de formación, actitudes de participación, solidaridad y creatividad. 5. Fomentar

el desarrollo de actividades que propicien la asimilación de valores socio – culturales. 6. Investigar recursos y necesidades de la población objeto con el fin de concretar acciones de formación que sean respuesta reales a sus expectativas. 7. Intervenir permanentemente en el ordenamiento y análisis de las condiciones, elementos y recursos que propicien y faciliten el logro de los objetivos de la formación profesional. 8. Acompañar en el Proceso de Formación en la identificación permanente de logros y dificultades en el proceso de enseñanza – aprendizaje, con el fin de propiciar el desarrollo de habilidades y actividades que permitan concretar acciones correctivas o de mejoramiento. 9. Participar en Comités y reuniones cuya finalidad sea la integralidad de la Formación Profesional. 10. Coordinar las actividades propias del servicio social para la participación comunitaria. 11. Preparar y rendir informes requeridos por el Centro de Formación Profesional Integral, la Dirección Regional o General y entidades públicas y privadas. 12. Diseñar, organizar, coordinar y controlar los planes, programas y proyectos en los procesos y/o tareas que se le hayan asignado. 13. Estudiar, evaluar y proyectar conceptos técnicos sobre los asuntos que se le asignen y absolver consultas de carácter técnico u operativo. 14. Apoyar el desarrollo de las actividades contempladas en el plan de Bienestar para dar cumplimiento a los objetivos trazados por la resolución 1228 en cuanto a prevenir la deserción, fortalecer el desarrollo Humano y buscar la excelencia académica de los aprendices

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		Evento 1 **Ficha : 2067237 TN** **BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING** **Horas de evento: 20 h** **Actividad de Aprendizaje:** IDENTIFY THE CHANNELS AND MEANS OF COMMUNICATION WITH THE CLIENTS. IDENTIFY CULTURAL AND IDIOMATIC DIFFERENCES BETWEEN USER AND AGENT. USE CUSTOMER SERVICE TECHNIQUES AND ACTIVE LISTENING. **Competencia:** PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS. **Fecha inicio:** 01 de Octubre **Fecha fin ejecución :** 08 de octubre	**Informe de evidencias**
		Evento 2: **Ficha : 2067237 TN** **BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING** **Horas de evento: 35 h** **Actividad de Aprendizaje:** USE TENSES AND STRUCTURE. DISTINGUISH THE PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT OF A CONVERSATION IN ENGLISH. APPLY THE	**Informe de evidencias**

		SUBJECT VERB AGREEMENT RULES OF THE ENGLISH LANGUAGE. RECOGNIZE THE COMMUNICATIVE SCENARIOS IN ORDER TO USE GERUNDS AND INFINITIVES. IDENTIFY THE BASIC CONCEPTS FOR THE ANALYSIS AND SYNTHESIS OF DOCUMENTS. Competencia: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS. **Fecha inicio:** 05 de Octubre **Fecha fin ejecución:** 27 de Octubre	
		Evento 3: **Ficha : 2067237 TN** **BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING** **Horas de evento: 25 h** **Actividad de Aprendizaje:** APPLY NEGOTIATION TECHNIQUES. IDENTIFY THE MEASURE OF PRODUCTIVITY SYSTEMS. DIFFERENTIATE POLICIES, REGULATIONS, FOR THE ETHICAL MANAGEMENT OF THE INDUSTRY INFORMATION. **Competencia:** PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS. **Fecha inicio:** 09 de Octubre **Fecha fin ejecución :** 21 de Octubre	**Informe de evidencias**
		Evento 4: **Ficha : 2067237 TN** **BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING** **Horas de evento: 20 h** **Actividad de Aprendizaje:** IDENTIFY CULTURAL AND LANGUAGE DIFFERENCES BETWEEN THE USER AND THE AGENT. USE CUSTOMER SERVICE TECHNIQUES AND ACTIVE LISTENING.	**Informe de evidencias**

		Competencia: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE **Fecha inicio:** 22 de Octubre **Fecha fin ejecución :** 29 de Octubre	
		Evento 5: **Ficha : 2067237 TN BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING** **Horas de evento: 5 h** **Actividad de Aprendizaje:** "USE NEGOTIATION TECHNIQUES. HANDLING COMPLAINTS, CLAIMS, REQUESTS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO THEIR LEVEL OF COMPLEXITY ." **Competencia:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE **Fecha inicio:** 30 de Octubre **Fecha fin ejecución :** 30 de Octubre	**Informe de evidencias**
		TOTAL HORAS OCTUBRE	
		105 Horas	

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	NA	NA	NA	NA
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados fotocopia de las planillas recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, 9410624355 y 9412508280 expedido por Aportes en Línea correspondiente al mes de Septiembre del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites").

Evidencias en (4) folios

Cordialmente,



Julián Ricardo Carreño Gonzalez
Contratista
C.C. No. 80822206 de Bogotá

Recibí a satisfacción:

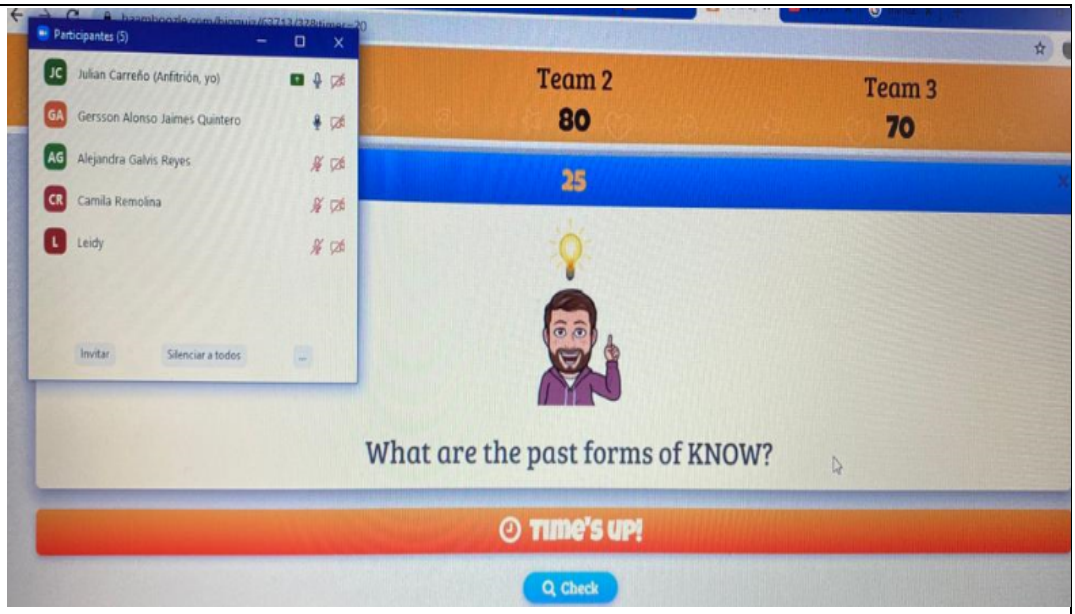
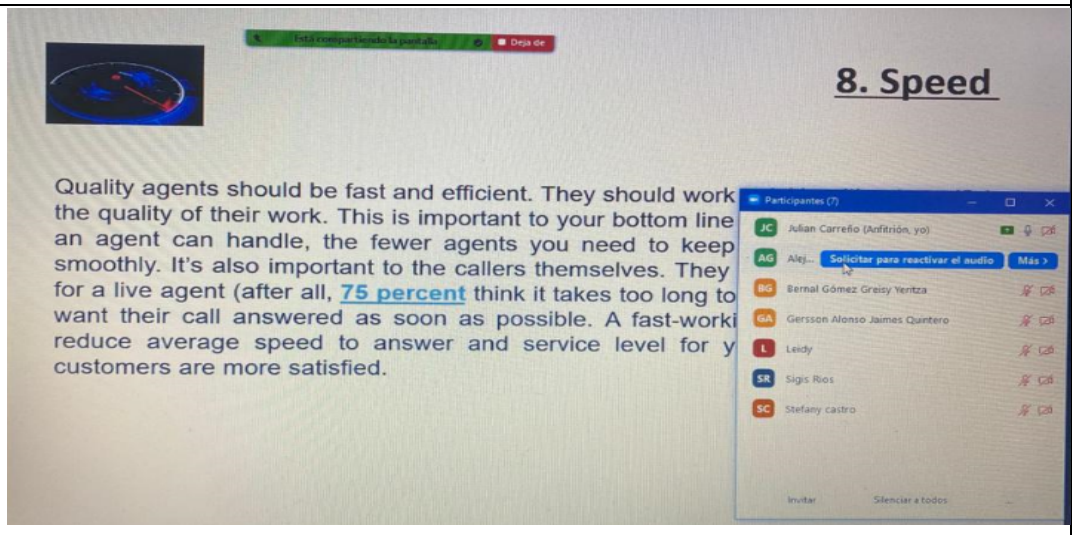
Jhon Fredy Sanabria Muñoz
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.1788069 de 2020
Cargo: Instructor G13

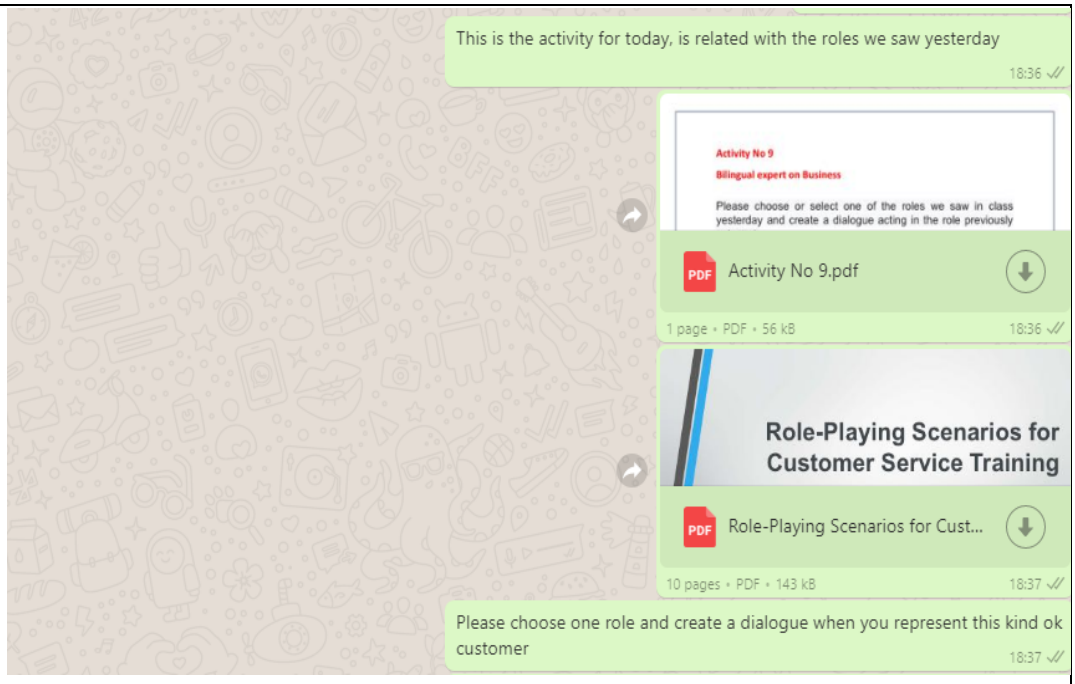
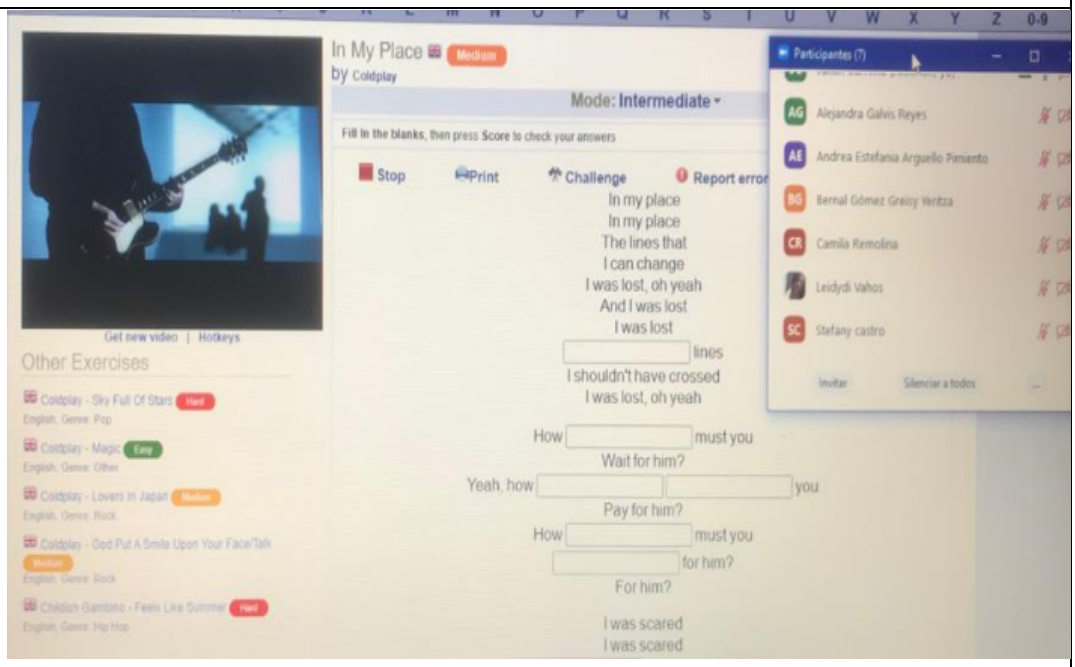
EVIDENCIAS DE EJECUCION CONTRACTUAL

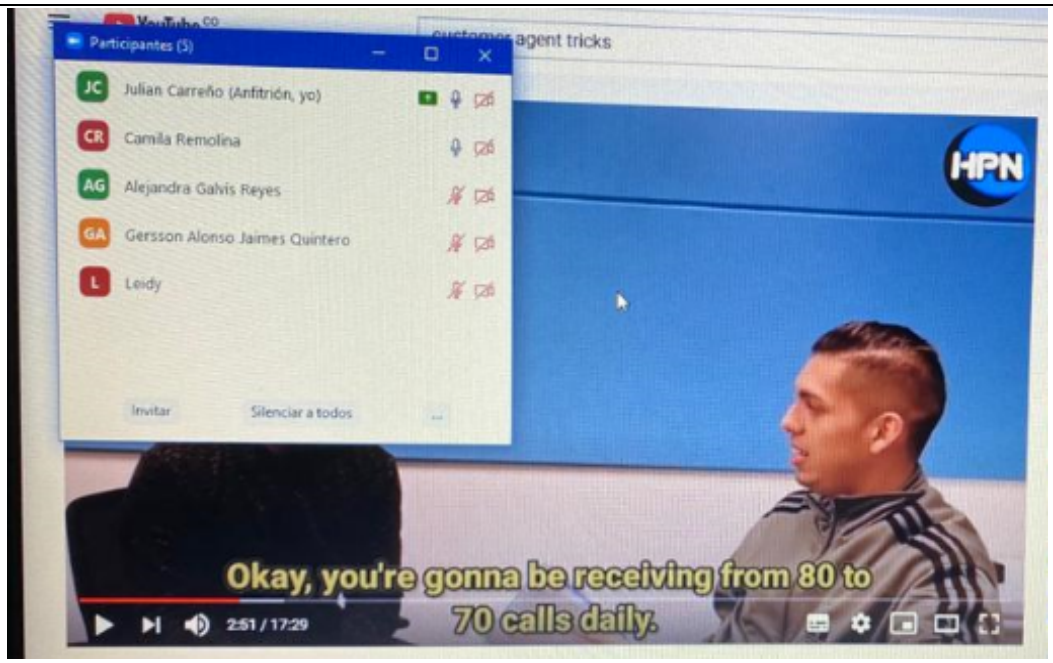
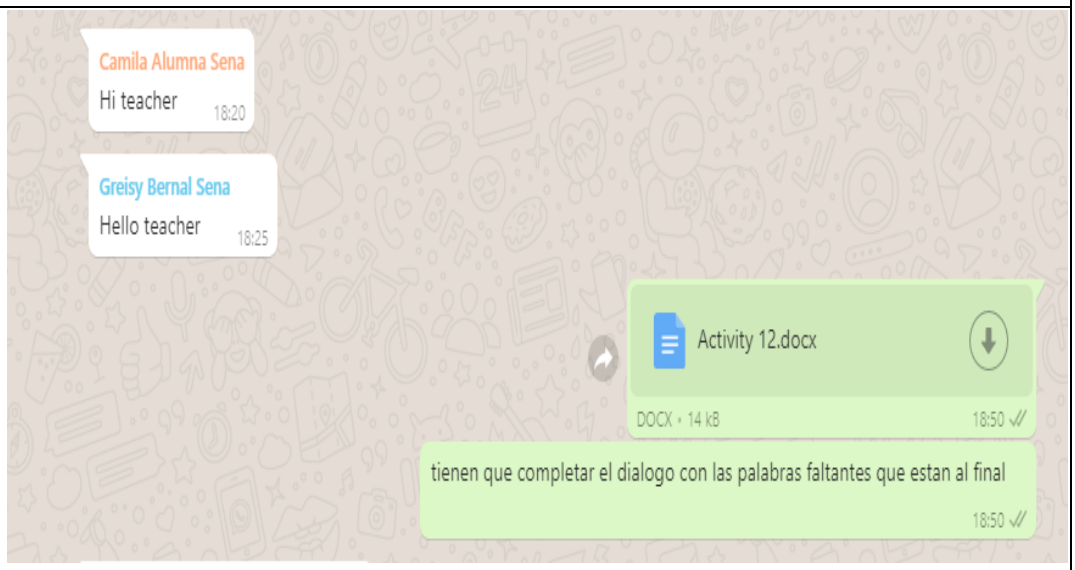
JULIÁN RICARDO CARREÑO GONZALEZ

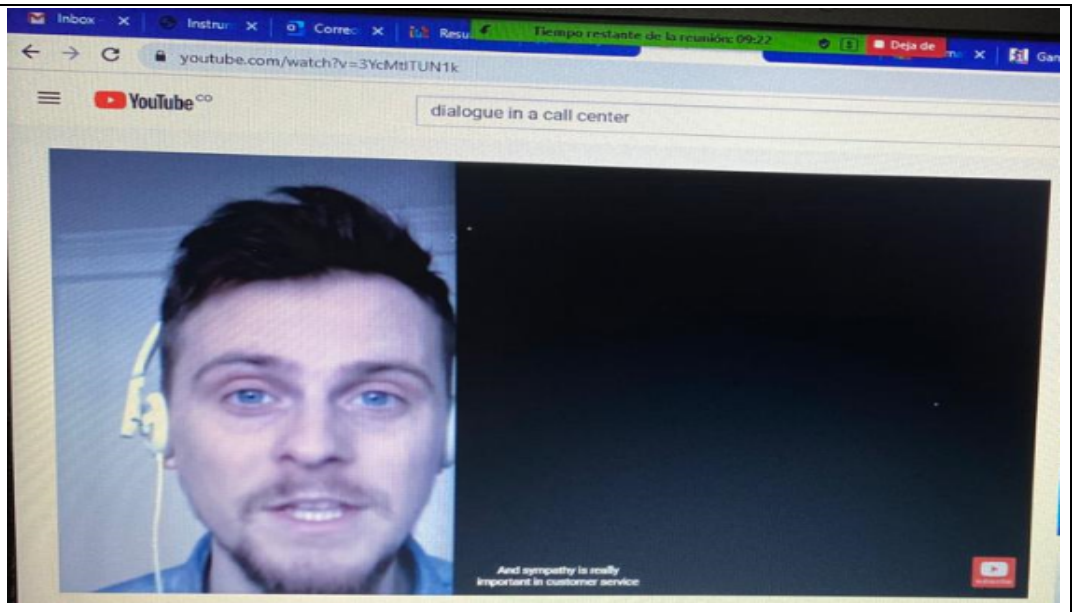
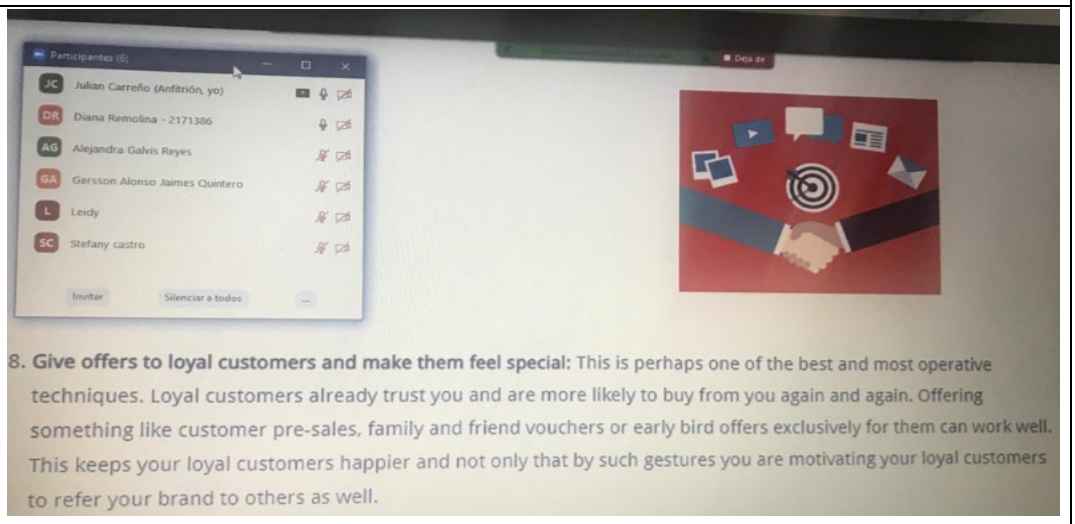
CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1788069 de 2020

MES DE SEPTIEMBRE (01 – 31 DE OCTUBRE)

1. Uso de herramientas didácticas para mejorar vocabulario y repasar tiempos de verbos	
2. Reunión a través de zoom explicando las principales habilidades que debe tener un buen agente de call center	

3.Envío de actividad relacionada con los tipos de clientes que se pueden encontrar en un call center	
4. Reunión por zoom con los estudiantes practicando nuevo vocabulario con canciones	

5. Reunión a través de la herramienta zoom con los aprendices para explicar como actuar en una entrevista para aplicar a una posición de call center	
6. Envío de actividades para que los estudiantes apliquen los conocimientos adquiridos en sesiones previas	

7. Revisión de videos con las expresiones útiles en call center	
8. Reunión a través de la plataforma zoom presentando estrategias para fidelizar los clientes	

Julián Ricardo Carreño Gonzalez

Contratista

C.C. No. 80822206 de Bogotá

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JULIAN RICARDO CARREÑO GONZALEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO

FECHA INICIAL: 01/10/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2067237 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

• 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:	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	105,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	105,00

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: JULIAN RICARDO CARREÑO GONZALEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO