PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villavicencio, Abril del 2023

Señor (a)
MONICA STELLA ROJAS HENAO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4582459
Dependencia Coordinación de programas
especialesCiudad: Villavicencio

Asunto: Informe mensual mes de Abril del año 2023

Referencia: No CO1.PCCNTR.4731021 del año 2023

Erika Zapata Calvo, identificada con la cedula de ciudadanía No52329140 de Bogotá en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Agroindustrial del Meta, 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 los contratos la suma de DIECISIETEMILLONES CIENTO SESENTA MIL PESOS M/CTE ($17.160.000) COP. Se pagará de la siguiente forma: a) Un primer pago correspondiente a Veintiséis (26) días del mes de marzo de 2023 por valor de 3.380.000. B) tres (3) pagos iguales de abril a junio de 2023 por valor de tres millones novecientos mil pesos ($3.900.000) cada uno. c) un pago final por dieciséis (16) días del mes de julio por valor de 2.080.000

Plazo: Será hasta el 17 de julio de 2023.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para orientar acciones de formación en los programas ofertados por el Centro Agroindustrial del Meta de la Línea presupuestal Regular en los niveles Titulada, complementaria y/o Virtual de acuerdo a su perfil profesional y diseño curricular en ejecución

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de losprocesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, de acuerdo a su perfil.	Para el presente mes de cobro Realice la planeación del proceso formativo, mediante el uso de TIC's como: grupos de WhatsAppy correo electrónico. Realice material de formaciones proyectadas	Evidencia por Historial de correos y grupos de WhatsApp
2	Participar en la generacióny desarrollo de diseño curricular, proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica, desarrollo tecnológico, publicaciones y estudiosde vigilancia tecnológica y competitiva paraestablecer de manera prospectiva las tendencias de desarrollo de las diversas redes de conocimiento de interés institucional y cuando el centro de formación así lo requiera.	Elabore Guías instrumentos de evaluación de los cursos más solicitados, DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOSY VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO - SERVICIO AL CLIENT5E teniendo en cuenta los lineamientos institucionales. Elabore Guías instrumentos de evaluación de los cursos más solicitados ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE. Elabore Guías instrumentos de evaluación de los cursos más solicitados ADESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO	Se evidencia con guías e instrumentos de formación

3	Evaluar los aprendizajes previos, realizarreconocimiento de estilosy ritmos de aprendizaje delas fichas asignadas, deacuerdo con losprocedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Para el mes objeto de cobro no hay actividades relacionadas con la obligación en mención-DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO 41520044 FICHA. 2744759 Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar: centro comercial primavera. Hora 40-lugar Villavicencio Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar. SEGURIDAD DEL META HORAS.40 LUGAR. VILLACENCIO	Instrumentos deevaluación en el portafolio del instructor.
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo el modelopedagógico de la entidad, el diseño y desarrollo curricular de losprogramas del área temática de las fichas asignadas; propendiendopor la permanencia y certificación de los aprendices en el desarrollo de la formación profesional integral.	Se realizó la elaboración de temas de estudio, material de apoyo y creación de actividadesde aprendizaje e instrumentos evaluativos proyectados a lasfichas programadas para el mes objeto de cobro. Servicio al cliente desde lasunidades administrativas de la organización	Guías de aprendizaje para el cuen concertación, Atencióny servicio al cliente. Se implementarontécnicas dinámicasactivas. Evidencia en el portafolio de actividades

5	Emitir juicio de evaluación de los Resultados de aprendizaje, de las competencias del programa, en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos yherramientas tecnológicasque la entidad defina.	Se realizan juicios evaluativos alos aprendices de acuerdo a lascompetencias de las fichas asignadas. DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO 41520044 FICHA. 2744759. Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar: centro comercial primavera. Hora 40-lugar Villavicencio Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar. SEGURIDAD DEL META HORAS.40 LUGAR. VILLACENCIO .	Se emiten los juiciosevaluativos en la plataforma correspondiente

6	Registrar en el sistema de gestión académicaestablecido por la entidad en un plazo máximo de tres días (3) días, todas las actividades que se relacionan en el procedimiento de laejecución de la formación profesional.	DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO 41520044 FICHA. 2744759. Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO lugar: centro comercial primavera. Hora 40-lugar Villavicencio. Ficha por asignar Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO Ficha por asignar lugar. SEGURIDAD DEL META HORAS.40 LUGAR. VILLACENCIO	No aplica para el mes objeto decobro, Marzo 2023
7	Reportar oportunamente al coordinadoracadémico, a través de medios formales, las novedades que se generen durante la ejecución de la formación de las fichas asignadas; y hacer seguimiento a las mismas.	Para el mes objeto de cobro no se presentaron novedades	Para el mes objeto de cobro no hay actividades relacionadas con la obligación en mención
8	Verificar que los participantes a su formación se encuentren en estado "en formación" en el sistema de gestión académica de la entidad .	Se realiza verificación por plataforma de Sofía plus que los aprendices se encuentren en formación	Verificación porplataforma correspondiente(Sofia Plus)
9	Apoyar en el acopio de los documentos del procedimiento de Ingreso de aprendices cuando las condiciones de la población lo requieran.	Se realiza acopio de documentación, brindado apoyo a la población solicitantede los cursos proyectados	Evidencias de correos

10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección,diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	En el mes objeto de cobrono fui requerido para la participación de procesosde selección o diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	No aplica para el mes de marzoobjeto de cobro.

11	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinario que se programen para los aprendices, de acuerdo con la citación realizada.	En el mes objeto de cobro no fui requerida para participar en los comités de evaluación y seguimiento de los aprendices.	No aplica para el mes de marzo objeto de cobro.
12	Aplicar las medidas formativas establecidas enel reglamento del aprendiz y el manual de los Centros de convivencia del Centro de Formación.	Se da a conocer a los aprendices el reglamento del aprendiz y el manual de convivencia, haciendo énfasisen el cumplimiento del mismo	Se pone en conocimiento delos aprendices el reglamento y manual de convivencia
13	Participar y aportar en la construcción de losentregables de las fases deRegistro calificado y Autoevaluación para los programas en niveltecnólogo, cuando el centro lo requiera.	En el mes objeto de cobro no fui requerida por el centro parael desarrollo del objeto en mención	No aplica para el mes objeto de cobro, abril 2023
14	Apoyar al centro de formación en lapromoción de la oferta institucional cuando se requiera.	Se realiza por redes sociales la promoción de los cursos ofertados por el centro	Se realiza publicación en estados de redes sociales la promoción de los cursos ofertados.
15	Realizar seguimiento a etapa productiva,documentar y acompañar al aprendiz en reunión(es) Con el objetivo de registrar las evidencias del proceso y aplicar instrumentos que evalúenla etapa productiva y aporten a la mejora del proceso formativo	En el mes objeto de cobro no fui requerida para realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices	No aplica para el mes objeto decobro, abril- 2023

	.		
16	Acompañar a los aprendices a las actividades contempladas en el Plan Nacional de Bienestar al Aprendiz.	En el mes objeto de cobro no fui requerida para realizar acompañamiento a los aprendices en las actividades mencionadas.	No aplica para el mes de abril , objeto de cobro.
17	Ejecutar un mínimo de 160 horas mensuales de Formación Directa de acuerdo a la programación de la formación del Centro.	Realice actividades de desarrollo curricular especificación de guías de aprendizaje, planeación de los requerimientos de materiales deformación, Se realiza formaciónen los cursos y ficha. DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO 41520044 FICHA. 2744759. Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO Ficha por asignar lugar: centro comercial primavera. Hora 40- lugar Villavicencio Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO Ficha por asignar lugar. SEGURIDAD DEL META HORAS.40 LUGAR. VILLACENCIO	Se realizan las guías correspondientes para el desarrollo de las formaciones proyectadas.
18	Apoyar las etapas precontractual y contractual (apoyos técnicos) dentro de los procesos contractuales y decooperación asignados por el supervisor o el ordenador del gasto.	Para el mes objeto de cobro no hay actividades relacionadas con la obligación en mención	Para el mes objeto de cobro no hay actividades relacionadas con laobligación en mención

19	Asistir a las reuniones que programe el ordenador del gasto y/o supervisor con ocasión al desarrollo de su objeto contractual.	Se asiste a la reunión de inducción programada porel supervisor del contrato en las instalaciones delCAM.	Se evidencia la citación por mediode mensaje WhatsApp y asistencia a la misma
20	Atender las orientacionesdel equipo técnico- pedagógico del Centro de formación y de la regional Meta.	Tuve en cuenta las directrices impartidas por el equipo técnicopedagógico	Atendí las directrices del equipotécnico pedagógico.
21	Realizar la solicitud de la consolidación de las necesidades de materiales de formación con todas las características yespecificaciones segúnproyectos de formación deacuerdo con la especialidad y desempeño.	Se realiza apoyo a la coordinación con la solicitud de materiales deformación requerido por el grupo designado por lacoordinación con los compañeros que lo requirieron	Para el mes objeto de cobro no hay actividades relacionadas conla obligación en mención
22	Informar la necesidad deGiras técnicas, y documentar el cumplimiento y evaluaciónde la misma.	En el mes objeto de cobro no se tuvo la necesidad de informar dichas necesidades.	No aplica para el mes de marzo,objeto de cobro
23	Promover y divulgar cada mes las actividades y el material bibliográficos digital a los aprendices enviado por el Sistema de Bibliotecas SENA. (incluir referenciasbibliográficas, participarde talleres y eventos, entre otros)	En el mes objeto de cobrono se realizó nada del objeto en mención porque no se tenían fichasde cursos activos.	No aplica para el mes de marzo,objeto de cobro
24	Elaborar informe de ejecución del proyecto formativo.	La contratista presento el informe mensual GF Y GC en el tiempo solicitado.	Se realizan los respectivos informes GF Y GC

25	Elaborar los formatos del archivo de gestión segúnlos lineamientos de gestión documentalacorde a la historia académica de cadaaprendiz y cada ficha.Migrar la información de las historias académicas al archivo/espacio digital orientado por la Coordinación del Grupode Formación Integral, Gestión Educativa y promoción y Relaciones Corporativas del Centro.	Revise y aliste documentación para la formación proyectada, para la empresa solicitante.	Se evidencian documentos enviados por la empresa solicitante.

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 vistobueno 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.				
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 delinforme 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 elNo. 6280231de la planilla, Mi planilla- y periodo mes de abril 72023. (Decreto Ley 2106 de 2019
– " Decreto Ley Antitrámites")

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar bajo la gravedad de juramento que durante el periodo objeto de cobroSI NO_x he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la DirectivaPresidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestióndel riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar SI, el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberáquedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (08) foliosCordialmente,

Recibí a satisfacción:

ERIKA ZAPATA CALVO
Contratista C.C. No. 52.329140

MONICA STELLA ROJAS HENAO
Supervisor
Contrato No. CO1.PCCNTR.4582459

ETAPA CONTRACTUAL

FORMATO INFOME DE SUPERVISIÓN

INFORME DE SUPERVISIÓN No. 01 del 31/03/2023	
DIRECCIÓN, ÁREA, REGIONAL O CENTRO ORDENADORA DE GASTO:	Centro Agroindustrial del Meta
SUPERVISOR DEL CONTRATO:	Mónica Stella Rojas Henao
APOYO A LA SUPERVISIÓN:	Viviana Marcela Caicedo
CONTRATO No:	No CO1.PCCNTR.4731021 del año 2023
TIPO DE CONTRATO:	Prestación de Servicios
OBJETO:	Prestar servicios personales de carácter temporal para orientar acciones de formación en los programas ofertados por el Centro Agroindustrial del Meta de la Línea presupuestal Regular en los niveles Titulada, complementaria y/o Virtual de acuerdo a su perfil profesionaly diseño curricular en ejecución
VALOR:	$ 17.160.000COP
CONTRATISTA:	Erika Zapata Calvo
NIT:	552329140
LUGAR DE EJECUCIÓN:	Departamento del Meta
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	Fecha 9 de marzo del 2023
FECHA DE INICIO:	Fecha 16 de julio del 2023

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTO
1. Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, de acuerdo a su perfil.	Para el presente mes decobro la contratista realizo la planeación del procesoformativo, mediante el uso de Tics como: grupos de WhatsApp y correo electrónico. Realicematerial de formaciones proyectadas	Evidencia por Historial de correos y grupos de WhatsApp
2. Participar en la generación y desarrollo de diseño curricular, proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica, desarrollo tecnológico, publicaciones y estudios de vigilancia tecnológica y competitiva para establecer de manera prospectiva las tendencias de desarrollo de las diversas redes de conocimiento de interés institucional y cuando el Centro de formación así lo requiera.	La contratista elaboro Guías instrumentos de evaluación de los cursos más solicitados atención y servicio al cliente emprendimiento teniendo en cuenta los lineamientosinstitucionales.	Se evidencia con guías e instrumentos de formación
3. Evaluar los aprendizajes previos realizar reconocimiento de estilos y ritmos de aprendizaje de las fichas asignadas, de acuerdo con tos procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Para el mes objeto de cobro no hay actividades relacionadas con la obligación en mención	No aplica para el mes objeto decobro, abril- 2023

4 Ejecutar la formación Profesional integral de acuerdo el modelo pedagógico de la entidad, el diseño y desarrollo curricular de los programas del área temáticos delas fichas asignadas; propendiendo por la permanencia y certificación de los aprendices en el desarrollo de la formación profesional integral.	La contratista realizó la elaboración de temas de estudio, material de apoyoy creación de actividadesde aprendizaje e instrumentos evaluativosproyectados a las fichas programadas para el mes objeto de cobro. DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO 41520044 FICHA. 2744759. Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar: centro comercial primavera. Hora 40- lugar Villavicencio Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar. SEGURIDAD DEL META HORAS.40 LUGAR. VILLACENCIO	Guías de aprendizaje para el curso en concertación.
5.Emitir juicio de evaluación de los resultadosde aprendizaje, de las competencias delprograma, en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos,plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina herramientas tecnológicas que la entidad defina	La contratista realiza juicios evaluativos a los aprendicesde acuerdo a las competencias de las fichas asignadas. DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO 41520044 FICHA. 2744759. Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar: centro comercial primavera. Hora 40- lugar Villavicencio Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar. SEGURIDAD DEL META HORAS.40 LUGAR. VILLACENCIO	Guías de aprendizaje para el curso en concertación, Atención y servicio al cliente. Se implementaron técnicas dinámicas activas. Evidencia en el portafolio deactividades.

6. Registrar en el sistema degestión académicaestablecido por la entidad en un plazo máximo de tres (3)días, todas las actividades que se relacionan en elprocedimiento de la ejecución de la formación profesional.	La contratista realizo el registro de las actividades académicas realizadas en la formación	No aplica para el mes objeto de cobro, abril 2023
7. Reportar oportunamente al coordinador académico, através de medios formales, las novedades que se generen durante la ejecución de la formación de las fichas asignadas; y hacerseguimiento a las mismas.	Para el mes objeto de cobro la contratista no presento novedades. DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO 41520044 FICHA. 2744759. Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar: centro comercial primavera. Hora 40-lugar Villavicencio Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar. SEGURIDAD DEL META HORAS.40 LUGAR. VILLACENCIO	Los juicios evaluativos de la Ficha
8. Verificar que los participantes a su formación se encuentren en estado "en formación" en el sistema de gestión académica de laentidad.	La contratista realizo verificación por plataforma de Sofía plus que los aprendices se encuentren en formación	Los juicios evaluativos de la Ficha
9. Apoyar en el acopio de los documentos delprocedimiento de Ingreso deaprendices cuando las condiciones de la población lo requieran.	La contratista realizo acopio de documentación, brindado apoyo a lapoblación solicitante de los cursos proyectados	Evidencia de correos
10. Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección deaprendices	En el mes objeto de cobro la contratista no fue requerida para la participación de procesos de selección o diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices	No aplica para el mes objeto de cobro, abril 2023

11. Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinario que se programen para losaprendices, de acuerdo con la citación realizada.	En el mes objeto de cobro lacontratista no fue requerida para participar en los comités de evaluación y seguimiento de los aprendices.	No aplica para el mes de abril - de 2023
12. Aplicar las medidas formativas establecidas en elreglamento del aprendiz y elmanual de los Centros de convivencia del Centro de Formación.	La contratista en el mes de cobrodesarrollo socialización y hizo cumplir el reglamento del aprendizdentro de los ambientes de formación complementaria	No hubo registro de novedades
13. Participar y aportar en la construcción de los entregables de las fases de Registro calificado yAutoevaluación para losprogramas en nivel tecnólogo, cuando el centro lo requiera.	En el mes objeto de cobro la contratista no fue requerida por el centro para el desarrollo del objeto en mención	No aplica para el mes objeto de cobro, abril 2023
14. Apoyar al centro de formación en la promoción de la oferta institucional cuando se requiera.	La contratista realizo por redes sociales la promoción de los cursos ofertados por el centro.	Evidencia de las publicaciones en redes sociales.
15. Realizar seguimiento a etapa productiva,documentar y acompañar al aprendiz en reunión(es) con el conformador, registrar lasevidencias del proceso y aplicar instrumentos que	En el mes objeto de cobro la contratista no fue requerida para realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices.	No aplica para el mes objeto de cobro, marzo 2023

evalúen la etapa productiva y aporten a la mejora del proceso formativo.		
16 Acompañar a los aprendices a las actividades contempladas en el plan nacio9nal de bienestar al Aprendiz	En el mes objeto de cobro la contratista no fue requerida para realizar acompañamiento a los aprendices en las actividades mencionadas	No aplica para el mes de marzo, objeto de cobro.
17. Ejecutar un mínimo de 160 horas mensuales de Formación Directa de acuerdo a la programación de la formación del Centro.	La contratista realizoactividades de desarrollo curricular especificación de guías de aprendizaje, planeación de los requerimientos demateriales de formación, Se realiza formación en los cursos y fichas DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO 41520044 FICHA. 2744759 Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO FICHA. por asignar lugar: centro comercial primavera. Hora 40-lugar Villavicencio Ficha HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO Ficha por asignar lugar. SEGURIDAD DEL META HORAS.40 LUGAR. -VILLACENCIO	La contratista realizo las guías correspondientes para el desarrollo de las formaciones proyectadas
19. Asistir a las reuniones que programe el ordenador del gasto y/o supervisor con ocasión al desarrollo de suobjeto contractual.	La contratista asistió a la reunión programada por elsupervisor del contrato en las instalaciones del CAM eldía 21 de marzo de 2023	Se evidencia la citación por medio de fotos y asistencia a la misma

20. Atender las orientaciones del equipo técnico- pedagógico del Centro deformación y de la regional Meta.	La contratista tuvo en cuentalas directrices impartidas porel equipo técnico pedagógico	Se atendieron las directrices del equipo técnico pedagógico.
21. Realizar la solicitudde la consolidaciónde las necesidades de materiales dela formación con todaslas características yespecificaciones según proyectos deformación, de acuerdo con laespecialidad y desempeño	La contratita realizo apoyo ala coordinación con la solicitud de materiales de formación requerido por elgrupo designado por la coordinación con los compañeros que lo requirieron. requirieron.	La contratista realiza el diligenciamiento del formato de solicitud de materiales, y el envió del mismo al área encargada.
22. Informar la necesidad degiras técnicas, y documentar el cumplimiento y evaluaciónde la misma.	En el mes objeto de cobro no se tuvola necesidad de informar dichas necesidades	No aplica para el mes demarzo, objeto de cobro
23. Promover y divulgar cadames las actividades y el material bibliográfico digital a los aprendices enviado por el Sistema de BibliotecasSENA. (incluir referenciasbibliográficas, participar de talleres y eventos, entre otros	En el mes objeto de cobro no se realizó nada del objeto en mención porque no se tenían fichas de cursosactivos.	No aplica para el mes demarzo, objeto de cobro
24. Elaborar informe deejecución del proyecto formativo.	La contratista presento el informe mensual GF Y GC enel tiempo solicitado.	La contratista presento el informe mensual GF Y GC en el tiempo solicitado.

25.Elaborar los formatos del archivo de gestión según los lineamientos de gestión documental acorde a la historia académica de cada aprendiz y cada ficha. Migrar lainformación de las historiasacadémicas al archivo/espaciodigital orientado por la Coordinación del Grupo de Formación Integral, Gestión Educativa y promoción y Relaciones Corporativas del Centro.	La contratista reviso y alisto documentación para la formación proyectada, para la empresa solicitante	Se evidencian documentos enviados por la empresa solicitante.

FECHA	No. DE FACTURA	VALOR A CANCELAR	VALOR EJECUTADO	SALDO DEL CONTRATO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FÍSICA	
						No. de días ejecutados	**%**
28/03/23	**01**	**$3380.000**	$3380.000	**$**17.160.000	**19.2**	**26**	

OBSERVACIONES

NOTA: El informe de ejecución del contratista junto con los soportes del caso se pueden verificar enla plataforma SECOP II, proceso de contratación No CO1.PCCNTR.4731021, así mismo los documentos físicos hacen parte de la carpeta de supervisión del contrato y del expediente contractual correspondiente. Durante el presente período no se han presentado novedades osituaciones anormales que afecten el desarrollo del contrato

El presente informe se firma en Villavicencio a los 20 días del mes de abril de 2023.

Atentamente,

elaboró: **VIVIANA MARCELA CAICEDO UBAQUE**
AUXILIAR GRADO 01

Revisó: **MONICA STELLA ROJAS HENAO**
SUPERVISOR CONTRATO No.
COORDINADORA ACADEMICA - PROGRAMAS ESPECIALES

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





PRESENTACION AL CURSO ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE



Guia de Aprendizaje



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Atención Servicio al Cliente
- Código del Programa de Formación: 13410581
- Nombre del Proyecto:
- Fase del Proyecto:
- Actividad de Proyecto:
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  - ✓ 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 del mismo.
  - ✓ 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 evidenciada por el cliente.

Duración de la Guía: 40 horas

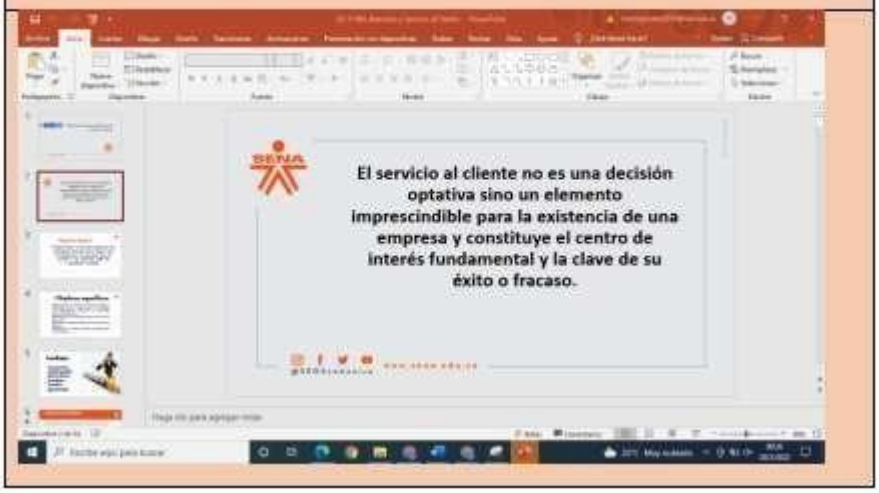
2. PRESENTACION

Los avances tecnológicos y el gran desarrollo económico, son causantes de la aparición de una nueva etapa empresarial, debido al paso de una sociedad netamente industrializada - basada en la producción de bienes – a una de prestación de servicios.

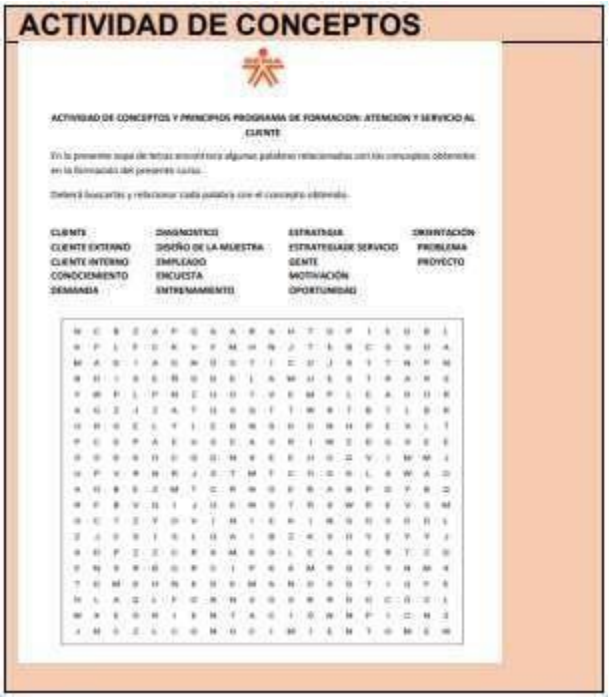
De una u otra manera, esta nueva etapa genera en las empresas modernas, una gran expectativa, ya que sus negocios giran en torno al cliente, por lo cual el desarrollo de estrategias diseñadas con el fin de mejorar el servicio y la atención, se hacen necesarias para obtener una ventaja competitiva y clientes fieles. En la actualidad la mayor parte de las organizaciones hablan de Servicio al Cliente como algo indispensable: " las empresas actuales tienen que satisfacer al cliente constantemente" pero realmente son muy pocas las Compañías que aplican el servicio de una manera eficaz.

El Servicio al Cliente comprende todas las actividades que la Empresa desarrolla para satisfacer a los clientes. Ello implica algo más que oír sus quejas y sonreír todo el tiempo.
No solo la prioridad de las compañías debe encaminarse en el logro de una alta productividad o en la

Presentacion de contenido del tema.



ACTIVIDAD DE CONCEPTOS



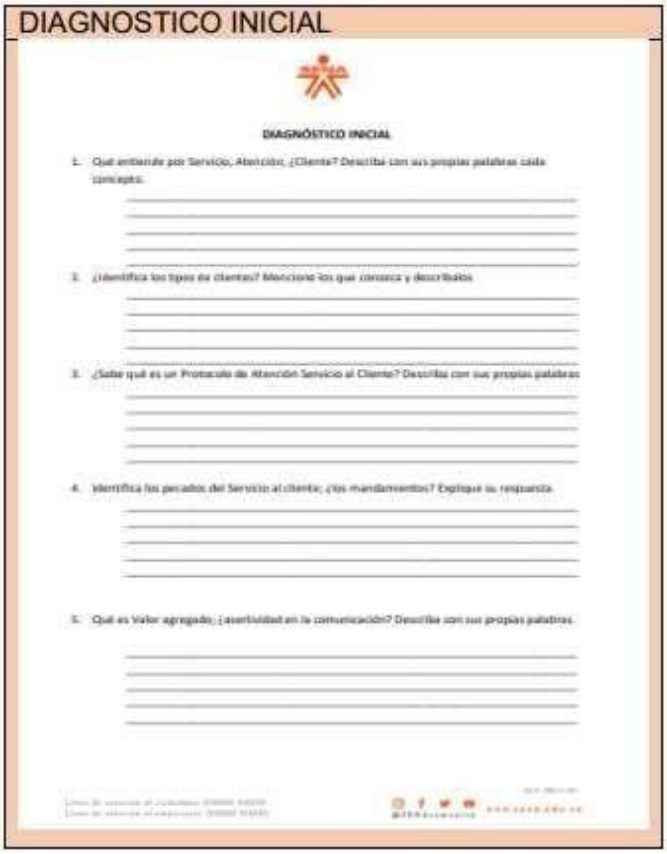
ACTIVIDAD DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS PROGRAMA DE FORMACION: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

En la presente sopa de letras encontrara algunas palabras relacionadas con los conceptos obtenidos en la formación del presente curso.

Deberá buscarlas y relacionar cada palabra con el concepto obtenido.

CLIENTE	DIAGNOSTICO	ESTRATEGIA	ORIENTACIÓN
CLIENTE EXTERNO	DISEÑO DE LA MUESTRA	ESTRATEGIADE SERVICIO	PROBLEMA
CLIENTE INTERNO	EMPLEADO	GENTE	PROYECTO
CONOCIMIENTO	ENCUESTA	MOTIVACIÓN	
DEMANDA	ENTRENAMIENTO	OPORTUNIDAD	

DIAGNOSTICO INICIAL



DIAGNÓSTICO INICIAL

1. Qué entiende por Servicio, Atención, ¿Cliente? Describa con sus propias palabras cada concepto.

2. ¿Identifica los tipos de clientes? Mencione los que conoce y describalos

3. ¿Sabe qué es un Protocolo de Atención Servicio al Cliente? Describa con sus propias palabras

4. Identifica los pecados del Servicio al cliente; ¿los mandamientos? Explique su respuesta

5. Qué es Valor agregado; ¿asertividad en la comunicación? Describa con sus propias palabras

Las 10 Habilidades para la Vida

En 1993 la División de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud (OMS) lanzó la *Iniciativa Internacional para la Educación en Habilidades para la Vida en las Escuelas* (Life Skills Education in Schools). El propósito de esta actuación era difundir mundialmente la enseñanza de un grupo genérico de diez destrezas psicosociales, consideradas relevantes en la promoción de la competencia psicosocial de niñas, niños y jóvenes.

1. Autoconocimiento
2. Empatía
3. Comunicación asertiva
4. Relaciones interpersonales
5. Toma de decisiones
6. Solución de problemas y conflictos
7. Pensamiento creativo
8. Pensamiento crítico
9. Manejo de emociones y sentimientos
10. Manejo de tensiones y estrés

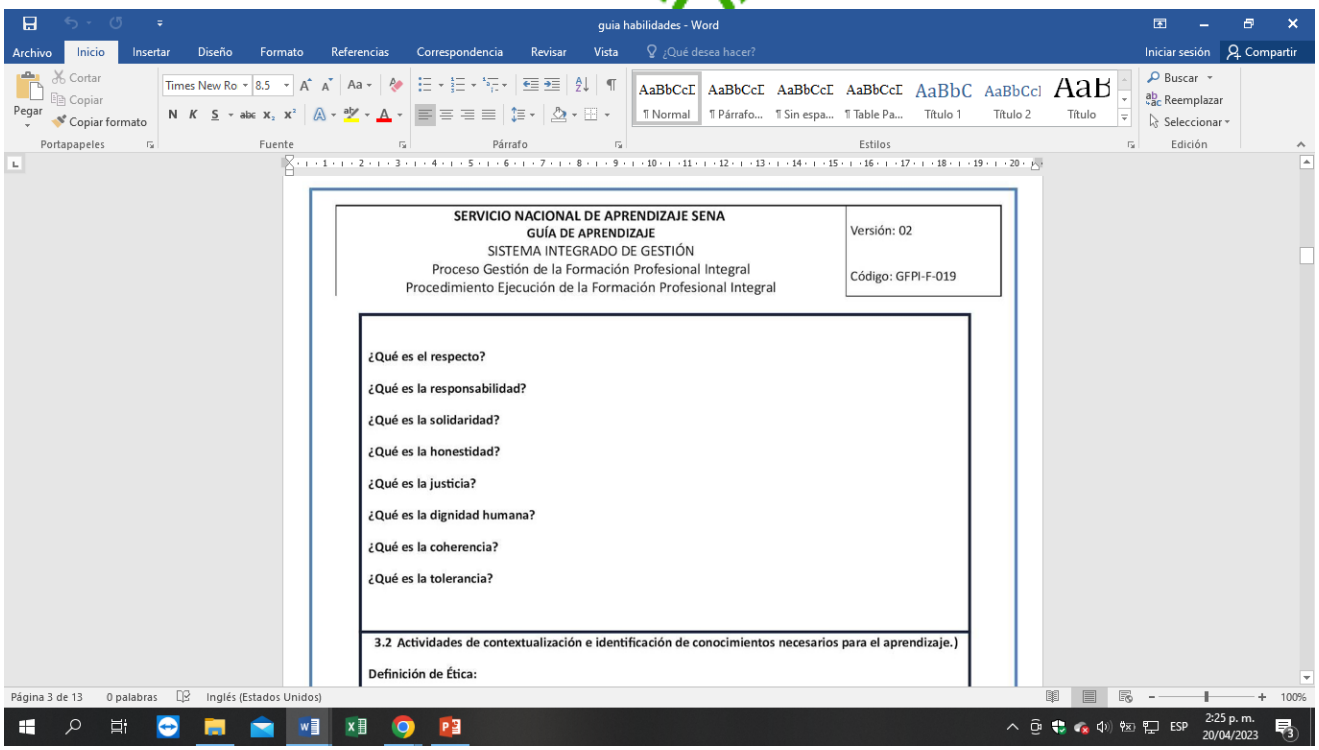
Autoconocimiento

Conocerse, saber qué se quiere en la vida e identificar los recursos personales con que se cuenta para lograrlo, son aspectos que le permiten a una persona tener claridad sobre el proyecto vital que quiere emprender y desarrollar las competencias que necesita para lograrlo. Conocerse es el soporte y el motor de la identidad y de la capacidad de comportarse con autonomía.



Conocerse no es sólo mirar hacia dentro de sí, también es saber con qué fuentes sociales de afecto, ejemplo, apoyo o reconocimiento se cuenta. Saber con qué recursos personales y sociales contamos en los momentos de adversidad.

Conocerse, saber qué se quiere en la vida e identificar los recursos personales con que se cuenta para lograrlo, son aspectos que le permiten a una persona tener claridad sobre el proyecto vital que quiere emprender y desarrollar las competencias que necesita para lograrlo. Conocerse es el soporte y el motor de la identidad y de la capacidad de comportarse con autonomía.



guia habilidades - Word

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
GUÍA DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

¿Qué es el respecto?

¿Qué es la responsabilidad?

¿Qué es la solidaridad?

¿Qué es la honestidad?

¿Qué es la justicia?

¿Qué es la dignidad humana?

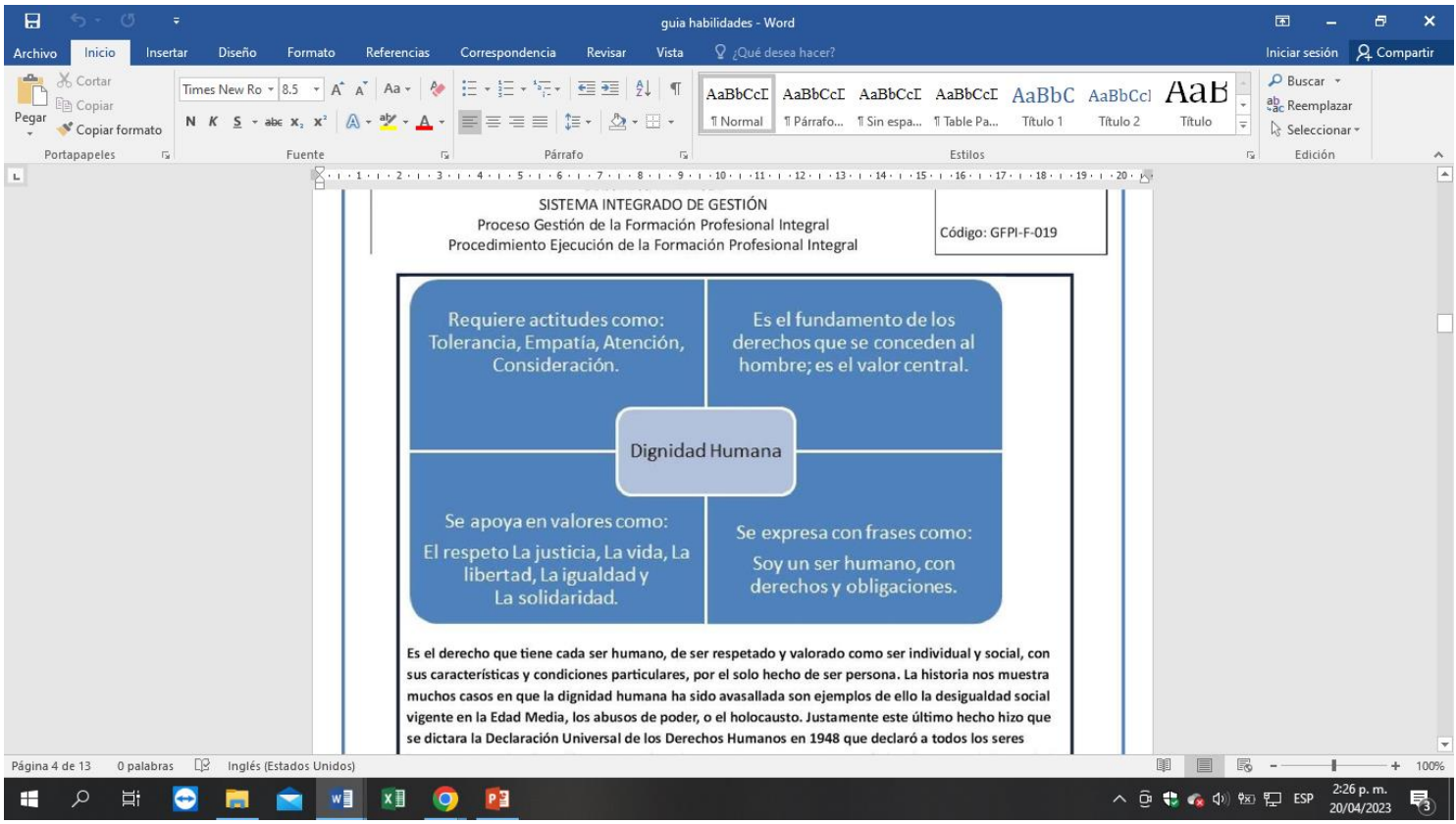
¿Qué es la coherencia?

¿Qué es la tolerancia?

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

Definición de Ética:

Página 3 de 13 0 palabras Inglés (Estados Unidos)



guia habilidades - Word

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Código: GFPI-F-019

Requiere actitudes como: Tolerancia, Empatía, Atención, Consideración.

Es el fundamento de los derechos que se conceden al hombre; es el valor central.

Dignidad Humana

Se apoya en valores como: El respeto La justicia, La vida, La libertad, La igualdad y La solidaridad.

Se expresa con frases como: Soy un ser humano, con derechos y obligaciones.

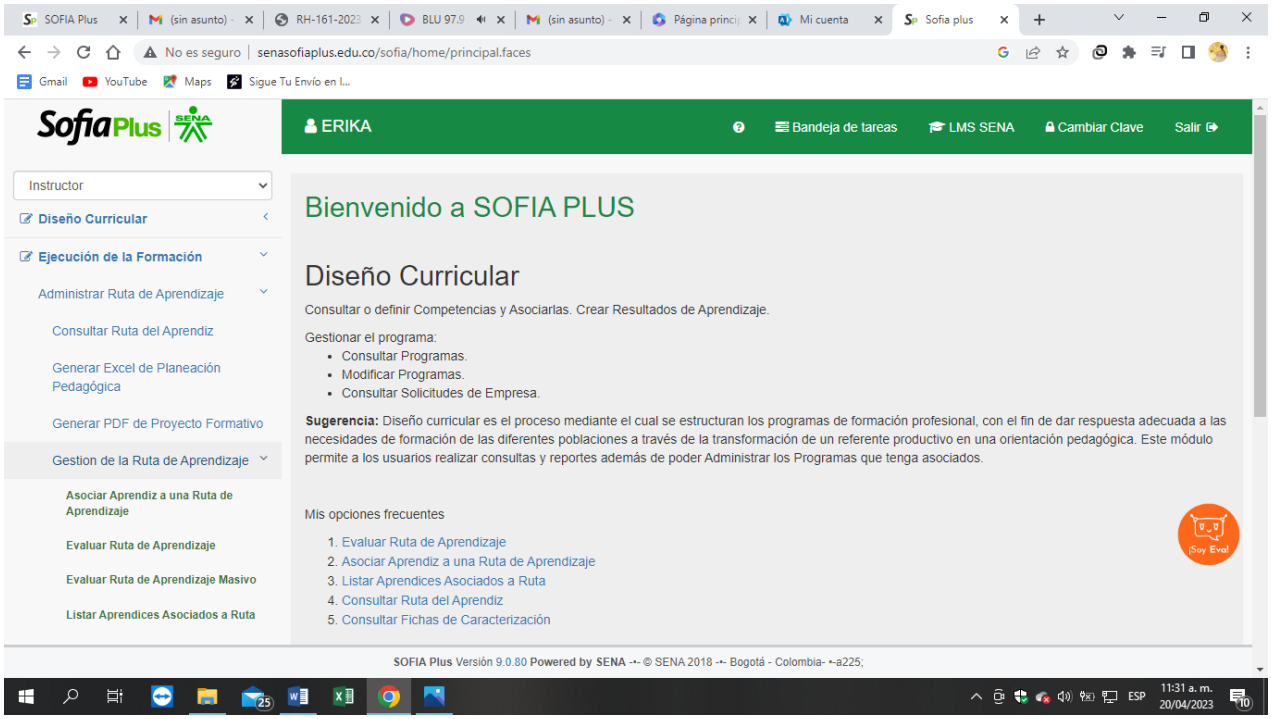
Es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona. La historia nos muestra muchos casos en que la dignidad humana ha sido avasallada son ejemplos de ello la desigualdad social vigente en la Edad Media, los abusos de poder, o el holocausto. Justamente este último hecho hizo que se dictara la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948 que declaró a todos los seres

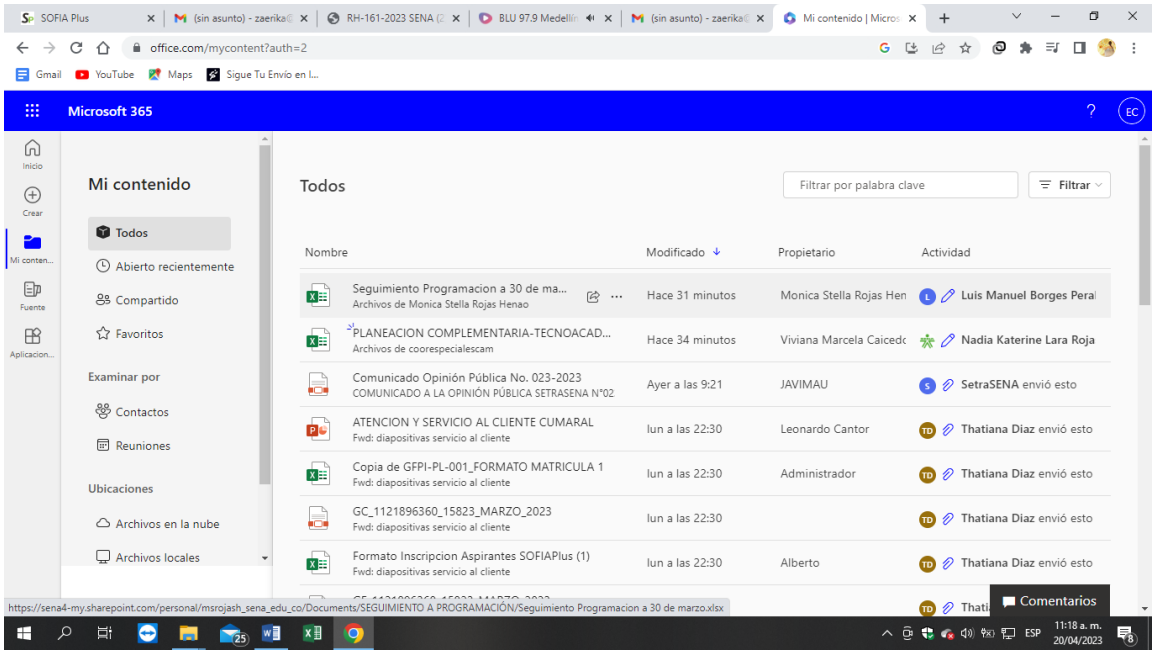
Página 4 de 13 0 palabras Inglés (Estados Unidos)

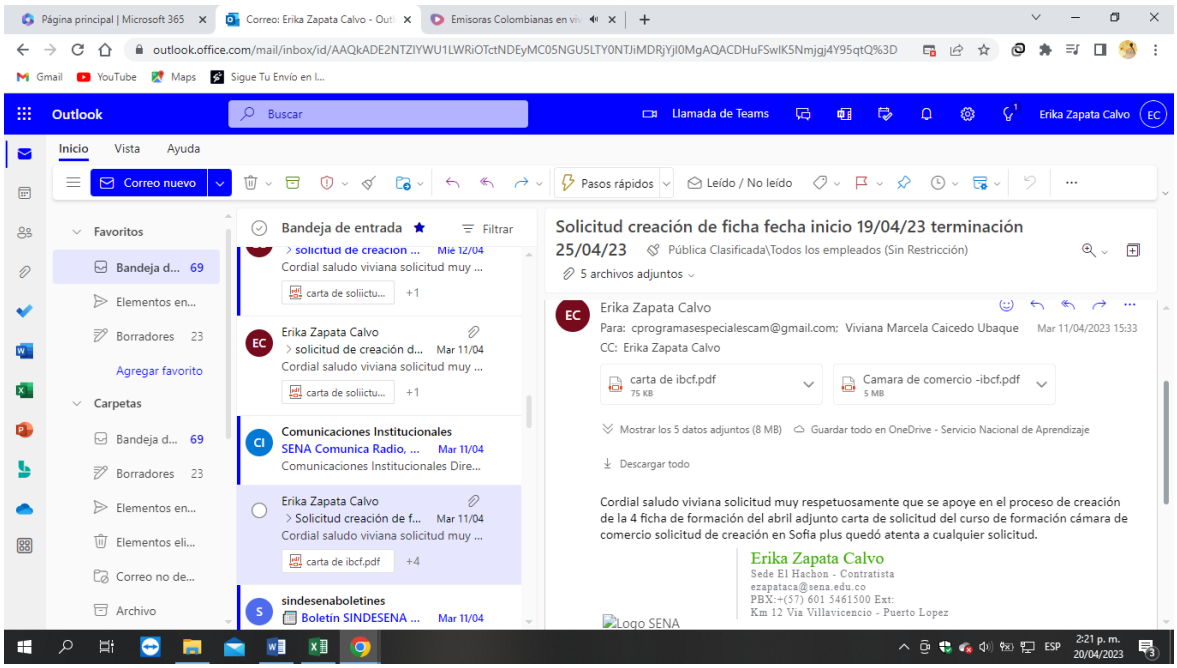
CAPACITACION CAM

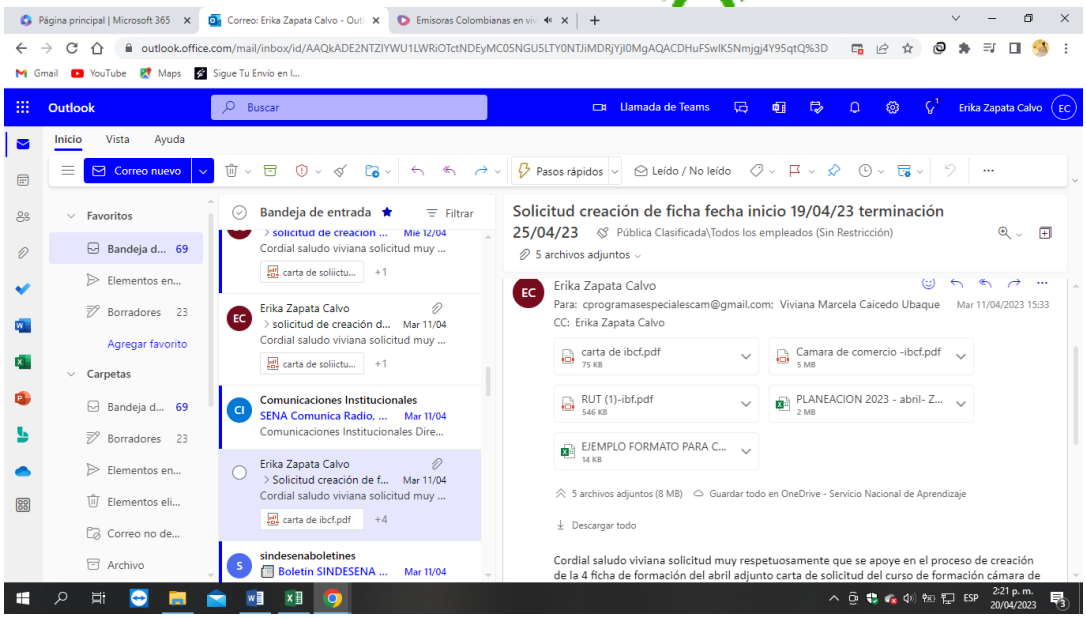


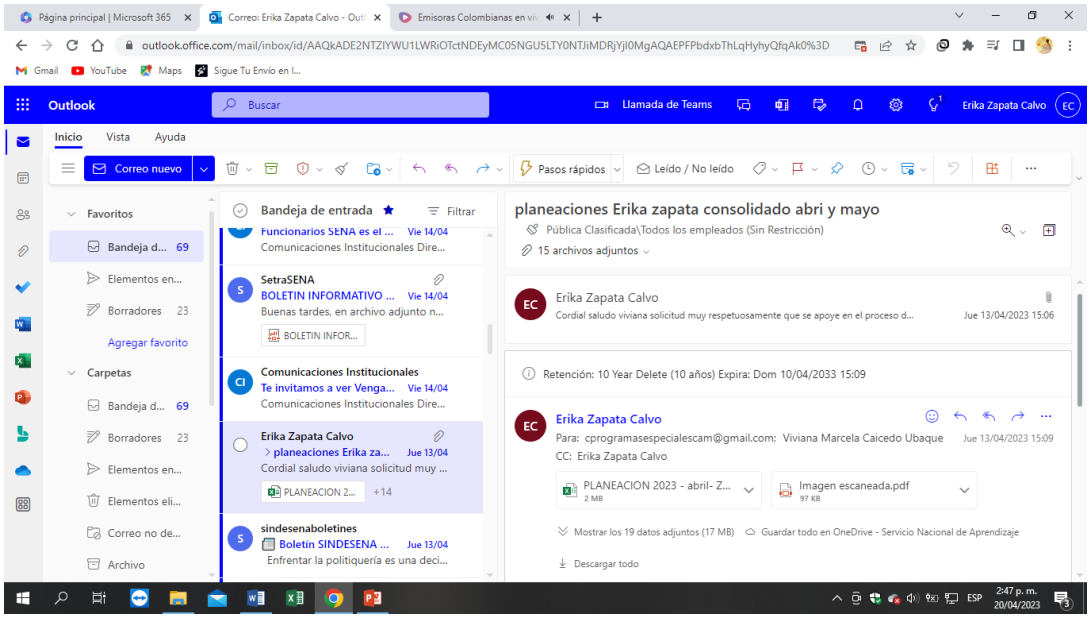


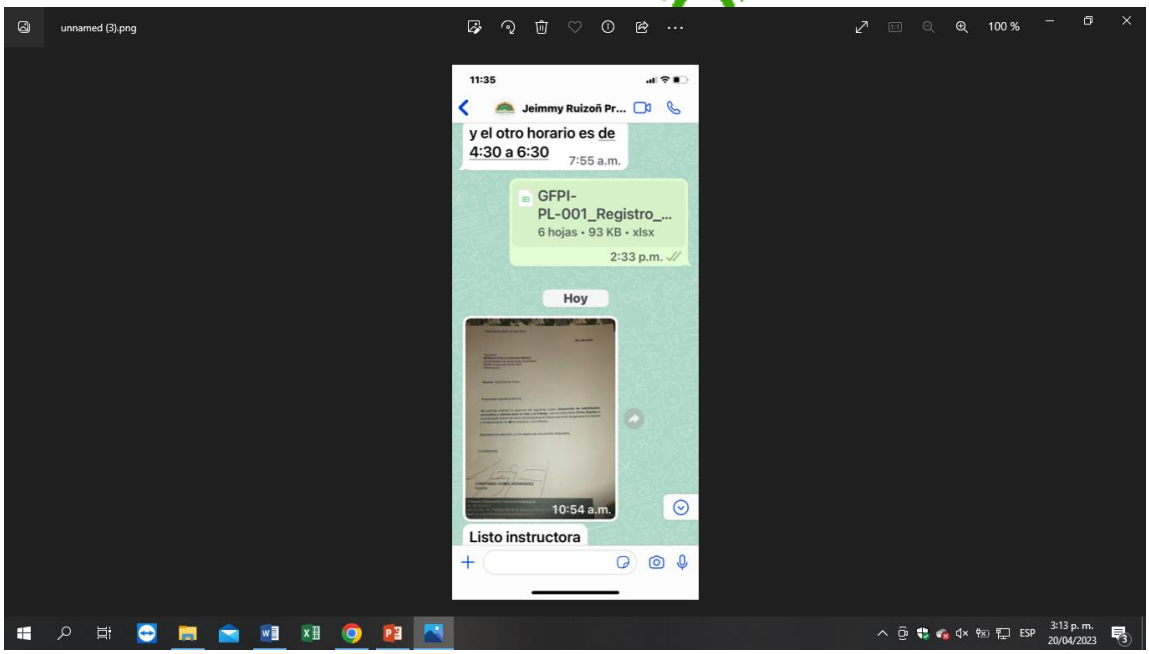

SOFIA Plus
(sin asunto)
RH-161-2023
BLU 97.9
(sin asunto)
Página princi
Mi cuenta
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Gmail
YouTube
Maps
Sigue Tu Envío en l...
SofiaPlus
ERIKA
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Bienvenido a SOFIA PLUS
Diseño Curricular
Consultar o definir Competencias y Asociarlas. Crear Resultados de Aprendizaje.
Gestionar el programa:
Consultar Programas.
Modificar Programas.
Consultar Solicitudes de Empresa.
Sugerencia: Diseño curricular es el proceso mediante el cual se estructuran los programas de formación profesional, con el fin de dar respuesta adecuada a las necesidades de formación de las diferentes poblaciones a través de la transformación de un referente productivo en una orientación pedagógica. Este módulo permite a los usuarios realizar consultas y reportes además de poder Administrar los Programas que tenga asociados.
Mis opciones frecuentes
1. Evaluar Ruta de Aprendizaje
2. Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
3. Listar Aprendices Asociados a Ruta
4. Consultar Ruta del Aprendiz
5. Consultar Fichas de Caracterización
¡Soy Eva!
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a225;
ESP
11:31 a. m.
20/04/2023

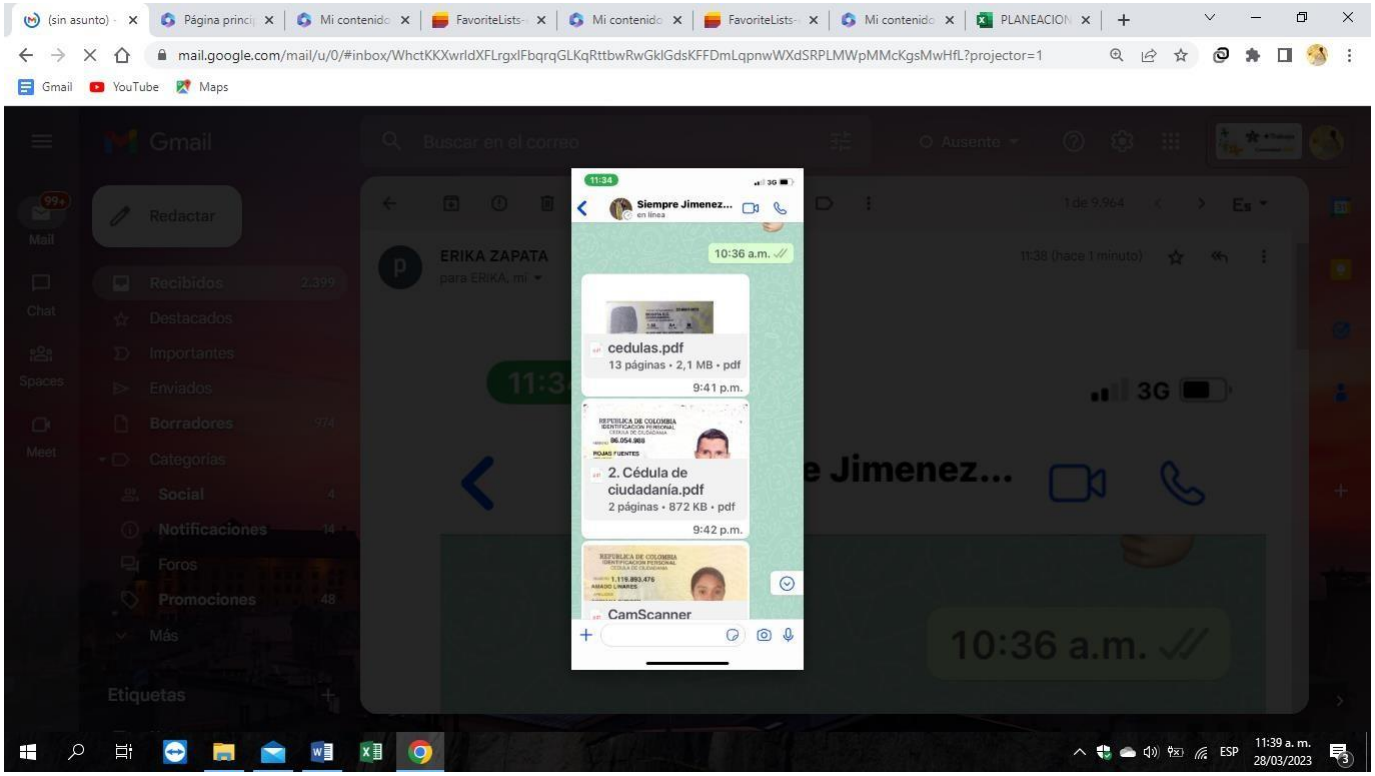

Microsoft 365
Mi contenido
Todos
Abierto recientemente
Compartido
Favoritos
Examinar por
Contactos
Reuniones
Ubicaciones
Archivos en la nube
Archivos locales
Todos
Filtrar por palabra clave
Filtrar
Nombre
Modificado
Propietario
Actividad
Seguimiento Programacion a 30 de ma...
Archivos de Monica Stella Rojas Henao
Hace 31 minutos
Monica Stella Rojas Hen
Luis Manuel Borges Perai
PLANEACION COMPLEMENTARIA-TECNOACAD...
Archivos de coorespecialescam
Hace 34 minutos
Viviana Marcela Caicedc
Nadia Katerine Lara Roja
Comunicado Opinión Pública No. 023-2023
COMUNICADO A LA OPINIÓN PÚBLICA SETRASENA N°02
Ayer a las 9:21
JAVIMAU
SetraSENA envió esto
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE CUMARAL
Fwd: diapositivas servicio al cliente
lun a las 22:30
Leonardo Cantor
Thatiana Diaz envió esto
Copia de GFPI-PL-001_FORMATO MATRICULA 1
Fwd: diapositivas servicio al cliente
lun a las 22:30
Administrador
Thatiana Diaz envió esto
GC_1121896360_15823_MARZO_2023
Fwd: diapositivas servicio al cliente
lun a las 22:30
Thatiana Diaz envió esto
Formato Inscripcion Aspirantes SOFIAPlus (1)
Fwd: diapositivas servicio al cliente
lun a las 22:30
Alberto
Thatiana Diaz envió esto
Comentarios


Outlook
Buscar
Llamada de Teams
Erika Zapata Calvo
Inicio
Vista
Ayuda
Correo nuevo
Pasos rápidos
Leído / No leído
Favoritos
Bandeja de entrada
Filtrar
Bandeja d... 69
Elementos en...
Borradores 23
Agregar favorito
Carpetas
Solicitud creación de ficha fecha inicio 19/04/23 terminación 25/04/23
Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)
5 archivos adjuntos
Erika Zapata Calvo
Para: cprogramasespecialescam@gmail.com; Viviana Marcela Caicedo Ubaque
Mar 11/04/2023 15:33
CC: Erika Zapata Calvo
carta de ibcf.pdf
75 KB
Camara de comercio -ibcf.pdf
5 MB
Mostrar los 5 datos adjuntos (8 MB)
Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje
Descargar todo
Cordial saludo viviana solicitud muy respetuosamente que se apoye en el proceso de creación de la 4 ficha de formación del abril adjunto carta de solicitud del curso de formación cámara de comercio solicitud de creación en Sofia plus quedó atenta a cualquier solicitud.
Erika Zapata Calvo
Sede El Hachon - Contratista
ezapataca@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:
Km 12 Via Villavicencio - Puerto Lopez
Logo SENA
Comunicaciones Institucionales
SENA Comunica Radio, ...
Mar 11/04
Comunicaciones Institucionales Dire...
sindesenaboletines
Boletín SINDESENA ...
Mar 11/04


Página principal | Microsoft 365
Correo: Erika Zapata Calvo - Outl
Emisoras Colombianas en vi
outlook.office.com/mail/inbox/id/AAQkADE2NTZlYWU1LWRiOTctNDEyMC05NGU5LTY0NTJiMDRjYjI0MgAQACDHuFSwlK5NmjgJ4Y95qtQ%3D
Gmail
YouTube
Maps
Sigue Tu Envío en l...
Outlook
Buscar
Llamada de Teams
Erika Zapata Calvo
Inicio
Vista
Ayuda
Correo nuevo
Pasos rápidos
Leído / No leído
Favoritos
Bandeja d... 69
Elementos en...
Borradores 23
Agregar favorito
Carpetas
Bandeja d... 69
Borradores 23
Elementos en...
Elementos eli...
Correo no de...
Archivo
Bandeja de entrada
Filtrar
Solicitud creación de ficha fecha inicio 19/04/23 terminación 25/04/23
Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)
5 archivos adjuntos
Erika Zapata Calvo
Para: cprogramasespecialescam@gmail.com; Viviana Marcela Caicedo Ubaque
Mar 11/04/2023 15:33
CC: Erika Zapata Calvo
carta de ibcf.pdf
75 KB
Camara de comercio -ibcf.pdf
5 MB
RUT (1)-ibf.pdf
546 KB
PLANEACION 2023 - abril- Z...
2 MB
EJEMPLO FORMATO PARA C...
14 KB
5 archivos adjuntos (8 MB)
Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje
Descargar todo
Cordial saludo viviana solicitud muy respetuosamente que se apoye en el proceso de creación de la 4 ficha de formación del abril adjunto carta de solicitud del curso de formación cámara de
Comunicaciones Institucionales
SENA Comunica Radio, ...
Mar 11/04
Comunicaciones Institucionales Dire...
sindesenaboletines
Boletín SINDESENA ...
Mar 11/04
ESP
2:21 p. m.
20/04/2023


Página principal | Microsoft 365
Correo: Erika Zapata Calvo - Outl
Emisoras Colombianas en vi
outlook.office.com/mail/inbox/id/AAQkADE2NTZlYWU1LWRiOTctNDEyMC05NGU5LTY0NTJiMDRjYjI0MgAQAEPFPbdxbThLqHyhyQfqAk0%3D
Gmail
YouTube
Maps
Sigue Tu Envío en l...
Outlook
Buscar
Llamada de Teams
Erika Zapata Calvo
Inicio
Vista
Ayuda
Correo nuevo
Pasos rápidos
Leído / No leído
Favoritos
Bandeja d... 69
Elementos en...
Borradores 23
Agregar favorito
Carpetas
Bandeja d... 69
Borradores 23
Elementos en...
Elementos eli...
Correo no de...
Archivo
Bandeja de entrada
Filtrar
planeaciones Erika zapata consolidado abri y mayo
Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)
15 archivos adjuntos
Erika Zapata Calvo
Cordial saludo viviana solicitud muy respetuosamente que se apoye en el proceso d...
Jue 13/04/2023 15:06
Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Dom 10/04/2033 15:09
Erika Zapata Calvo
Para: cprogramasespecialescam@gmail.com; Viviana Marcela Caicedo Ubaque
Jue 13/04/2023 15:09
CC: Erika Zapata Calvo
PLANEACION 2023 - abril- Z...
2 MB
Imagen escaneada.pdf
97 KB
Mostrar los 19 datos adjuntos (17 MB)
Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje
Descargar todo
Funcionarios SENA es el ...
Vie 14/04
Comunicaciones Institucionales Dire...
SetraSENA
BOLETIN INFORMATIVO ...
Vie 14/04
Buenas tardes, en archivo adjunto n...
BOLETIN INFOR...
Comunicaciones Institucionales
Te invitamos a ver Venga...
Vie 14/04
Comunicaciones Institucionales Dire...
Erika Zapata Calvo
planeaciones Erika za...
Jue 13/04
Cordial saludo viviana solicitud muy ...
PLANEACION 2...
+14
sindesenaboletines
Boletín SINDESENA ...
Jue 13/04
Enfrentar la politiquería es una deci...
ESP
2:47 p. m.
20/04/2023


unnamed (3).png
100 %
11:35
Jeimmy Ruizoñ Pr...
y el otro horario es de 4:30 a 6:30
7:55 a.m.
GFPI-PL-001_Registro_...
6 hojas • 93 KB • xlsx
2:33 p.m.
Hoy
10:54 a.m.
Listo instructora
ESP
3:13 p. m.
20/04/2023


(sin asunto)
mail.google.com/mail/u/0/#inbox/WhctKKXwrldXFLrgxlFbqrqGLKqRttbwRwGklGdsKFFDmLqpnwWXdSRPLMWpMMcKgsMwHfL?projector=1
Gmail
YouTube
Maps
Gmail
Buscar en el correo
Redactar
Recibidos
Destacados
Importantes
Enviados
Borradores
Categorías
Social
Notificaciones
Foros
Promociones
Más
Etiquetas
ERIKA ZAPATA
para ERIKA, mi
Siempre Jimenez...
en línea
10:36 a.m.
cedulas.pdf
13 páginas • 2,1 MB • pdf
9:41 p.m.
2. Cédula de ciudadanía.pdf
2 páginas • 872 KB • pdf
9:42 p.m.
CamScanner
10:36 a.m.
ESP
11:39 a. m.
28/03/2023