PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Málaga, 01 de Diciembre de 2023

Señor (a)
CAROLINA MESA BARRERA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4634348**
Profesional G04
Málaga

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Noviembre del año 2023

Referencia: No **CO1.PCCNTR.4634348** del año 2023

Dora Liliana Pinto Hernandez, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.100.957.400 de San Gil, en mi calidad de Contratista del SENA, en en el Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia CO1.PCCNTR.4634348, 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 *TREINTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE. ($ 35.274.800).* Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: *a) Pagos mensuales por valor de ($ 4.008.500, Incluido IVA) y proporcionales, esto para el primer y/o último pago, atendiendo al plazo de ejecución establecido.*

Plazo: Será hasta el 15 de noviembre de 2023.

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal como instructor, para la gestión del desarrollo curricular y la ejecución de acciones de formación titulada, complementaria y virtual en las diferentes áreas temáticas GESTION ORGANIZACIONAL y demás de su competencia, Programa Virtual, en el Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, Vigencia 2023

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Orientar acciones de formación virtual según la guía de la GFPI-G-014, guía de orientaciones para la formación en AVA, programación asignada y lineamientos nacionales	Según guía de orientaciones para la formación en AVA Se dio la apertura al curso y la bienvenida a los aprendices que inician el proceso formativo. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial Y por cada unidad de cada curso en ejecución se realiza: • Apertura de la unidad • Anuncio de invitación a la conferencia • Realización de la conferencia web • Atención a dudas e inquietudes • Seguimiento a aprendices y ejecución a satisfacción del curso formativo • Calificación de evidencias • Retroalimentación de evidencias • Atención sincrónica y asincrónica de dudas a los aprendices • Anuncios motivacionales Se realizó Cierre y entrega de informes del curso finalizado. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**

2.	Reportar y registrar en el aplicativo Sofia Plus las actividades establecidas para el cumplimiento de la formación virtual que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: a. Establecer la ruta de aprendizaje en Sofía Plus de acuerdo a la programación de cada proceso de formación virtual. b. Asociar aprendices en el aplicativo Sofía Plus, en el tiempo establecido por la formación virtual. c. Retroalimentar y evaluar las actividades de aprendizaje en los tiempos establecidos en los estándares de formación virtual. d)verificación de registro de actividades en Sofia plus durante los de 5 primeros días hábiles de cada mes, e)reporte de Juicios Evaluativos.	Se realizó en **sofia plus**, para cada curso complementario vitual: • Sincronizar con sofia plus las calificaciones registradas en la plataforma de territorium de las actividades presentadas por cada aprendiz • Registrar las novedades de los aprendices que ingresaron pero no cumplieron con las actividades y los que ingresaron pero no participaron Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazo de la asociación de ruta de sofia plus**
3.	Realizar la Evaluación de la apropiación de las competencias de los aprendices, emitir y registrar los Juicios evaluativos de cada aprendiz (Etapa lectiva y productiva), previa verificación efectuada de logro de los resultados de aprendizaje y portafolio de evidencias del aprendiz, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el programa de formación en un plazo máximo de 8 días después de finalizada la evaluación de las actividades de aprendizaje según fechas establecidas en el plan de trabajo y planeación pedagógica	Se realizó evaluación de evidencias presentadas por los aprendices según la guía de ambientesvirtuales AVA de la siguiente manera: Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial En la plataforma territorium Foros: Dentro de las 24 horas siguientes al envío por parte de los aprendices Evidencias: Dentro de las 48 horas siguientes al envío por parte de los aprendices	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**
4.	Realizar la inducción y reinducción institucional a los aprendices de acuerdo con los lineamientos institucionales.		*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma*

5.	Atender diariamente los requerimientos de los aprendices del aula virtual según la acción de formación y lineamientos institucionales	Diariamente se atendió los requerimientos de los aprendices del aula virtual según la acción de formación y lineamientos institucionales. Se responden foros, dudas, se califican actividades, se informa sobre avance del curso y desarrollo de actividades a través de anuncios y correos. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**
6.	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos	Se hizo uso de la herramienta foros, chat y mensajería como medio de comunicación con el fin defortalecer el aprendizaje. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**
7.	Aplicar el modelo pedagógico establecido por el SENA y el Procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral, aplicando los formatos establecidos por el SIGA	Se aplicó el modelo pedagógico dentro de la ejecución de la formación y los encuentros sincronicos aplicando los respectivos formatos como: Formato de diapositivas institucionales, formatos de cierrede curso, e informes de calificaciones. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en drobox portafolio del instructor**

8.	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizar el debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad	Se publica anuncio con el debido proceso a realizar desde el rol de aprendiz para actualización de datos Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial Se les indica a los aprendices dentro de las conferencias el debido proceso de novedad de retiro voluntario como derecho estipulado en el reglamento del aprendiz.	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**
9.	Realizar seguimiento a la ejecución de cada acción de formación asignada, participar en comités de evaluación y seguimiento, documentar en actas y registros la ejecución de los seguimientos, como las novedades que se presenten en la acción de formación	Se registró en cada cierre de cada ficha en la plataforma de territorium una carpeta llamada Cierre de ficha y se adjuntan los siguientes documentos: Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial • Reporte de juicios evaluativos • Reporte de centro de calificaciones • Formato de cierre con el estado y/o novedades de cada aprendiz	**Se adjunta pantallazo del reporte de ingresos aprendices a plataforma y formatos de ciere**
10.	Participar y asistir a las sesiones en líneas programadas por gestores virtuales.	En este mes no se realizó participación	*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma*.
12.	Atender requerimiento de apoyo en la elaboración de diseño y desarrollo curricular en caso requerido según los lineamientos institucionales.	Para desarrollar la formación se realizó instructivos guías de desarrollo curricular	**Se adjunta pantallazos de los instructivos**

13.	Realizar el cierre y envío de informes mensuales y finales en máximo 3 días a la supervisora del contrato y al coordinador académico.	Se sincronizó Cierre de las fichas en la plataforma de territorium en los 2 últimos días de finalización decada ficha de formacióncomplementaria. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**
14.	Notificar de manera oportuna las novedades que se puedan presentar, documentando la información en los formularios creados para tal fin por el Gestor Virtual Regional.	En este momento no se ha realizado puesto que no aplica	*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.*
15.	Desarrollar la totalidad de las acciones de formación, que permitan el aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del servicio	Se desarrollo las actividades contratadas de manera personal. se atienden las fichas asignadas de acuerdo con la programación virtual. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**
16.	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica programadas por el Centro de Formación.	En este momento no se ha realizado puesto que no aplica	*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.*
17.	Generar y ejecutar estrategias que permitan la permanencia y retención de aprendices durante la ejecución delproceso de formación virtual.	Se ejecutó la formación según procedimiento de la FPI complementaria Virtual Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium, formatos actualizados de compromiso, cumplimiento de la guía de formación virtual**

18.	Implementar estrategias que garanticen la baja deserción, por cada formación que se imparta.	Se envían correos a los aprendices que no aprueban las actividades, y se motivan constantemente para que finalicen la formación de manera exitosa. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial Se desarrollan videos con indicaciones sobre el desarrollo de actividades. Hay interacción permanente entre el instructor y el aprendiz.	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**
19.	Participar en las jornadas de actualización y transferencia pedagógica y tecnológica convocadas por el centro.	En este momento no se ha realizado puesto que no aplica	*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma*.
20.	Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices de Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el Instructivo para orientar en el desempeño del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado para la Dirección de Formación Profesional	Se les informa a los aprendices las instrucciones para descargar su certificado y se invitan a inscribirse a la oferta del Sena. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	**Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium**
21.	Reportar y sistematizar según plan operativo del programa, las acciones de formación en los portafolios de evidencias y en documentos (Actas de evaluación de programas, Actas de empalme, Actas de seguimiento Trimestral, Casos exitosos, sistematización de prácticas pedagógicas para la ejecución de la FPI) quedemuestren los resultados de la ejecución contractual y la FPI, en los diferentes medios y/o espacios físicos y digitales que disponga el centro	Se registró todo el proceso de ejecución de la formación según guía de orientaciones en ambientes virtuales AVA en la plataforma territorium por cada ficha Se cargó los documentos respectivos como portafolio del instructor en el espacio dispuesto por la coordinación académica. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad	**Se adjunta pantallazos de las evidencias de la plataforma territorium**

		empresarial	
22.	Apoyar la gestión para el alistamiento y ejecución de los programas de formación titulada, complementaria presencial y/o virtual según necesidad del centro de formación	Finalicé este mes contrato por lo que no hubieron procesos nuevos	*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma*.
23.	Programar y reportar al supervisor de contrato, en los 5 últimos días hábiles de cada mes las actividades a ejecutar en el siguiente mes según la programación de las fichas, los ambientes de aprendizaje, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida y se gestione el cargue de los eventos en Sofia plus, en el marco de su objeto contractual y lineamientos Institucionales y legales	Finalicé este mes contrato por lo que no hubieron procesos nuevos	*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma*.
24.	Articular las acciones de formación con las estrategias institucionales Sennova, Agrosena, los procesos misionales de Emprendimiento y ECCL y demás procesos institucionales en el marco del mapa de procesos SIGA, según alcance de la FPI.	En este mes no se realizó participacíón	*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma*.
25.	Participar en las jornadas de seguimiento, acompañamiento, actualización, capacitación y trasferencia tecnológica convocadas por el centro de Formación	En este mes no se realizó participacíón	*Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma*.
26.	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, Seguridad y Salud en el trabajo, gestión ambiental, gestión de la información y Gestión de la Calidad.	Se aplican las pausas activas solicitadas en el ambiente de trabajo.	**Se adjunta pantallazo**
27.	Reportar de manera oportuna como usuario proveedor, en la etapa de ejecución contractual dentro de la plataforma SECOP II, los soportes correspondientes que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito, realizando la entrega oportuna de los documentos y soportes de cuenta de cobro al supervisor del contrato, según cronograma que se establezca por parte de la entidad y atendiendo la forma de pago establecida, con el fin de dar cumplimiento a la meta de ejecución presupuestal	Se carga los respectivos documentos en el SECOP II para el respectivo pago mensual correspondiente evidenciando la ejecución del contrato dentro de las fechas establecidas.	**Se adjunta pantallazo de la plataforma SECOP II**

28.	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar Formación Presencial De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.	Mantener las normas de competencias que aplican a la formación impartida actualizada "Orientar Formación **a Distancia** De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo"	**Se adjunta certificado de las normas de competencia vigente**
29.	El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales).	Acredite mediante la Planilla 27908427 correspondiente al mes de Octubre, estar al día en el pago a los aportes al sistema de seguridadsocial integral.	**Se adjunta pantallazo de la planilla pagada para el mes de Octubre**
30.	Atender los requerimientos que le realice el supervisor dentro del marco del objeto contractual	Se atienden los lineamientos por parte de la coordinación académica.	**Atendí al supervisor las directrices señaladas por correo, whatsapp y plataformas institucionales**

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

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 27908427 de la planilla, Operador Asopagos y periodo del mes de Octubre 2023 (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (22) folios

Cordialmente,

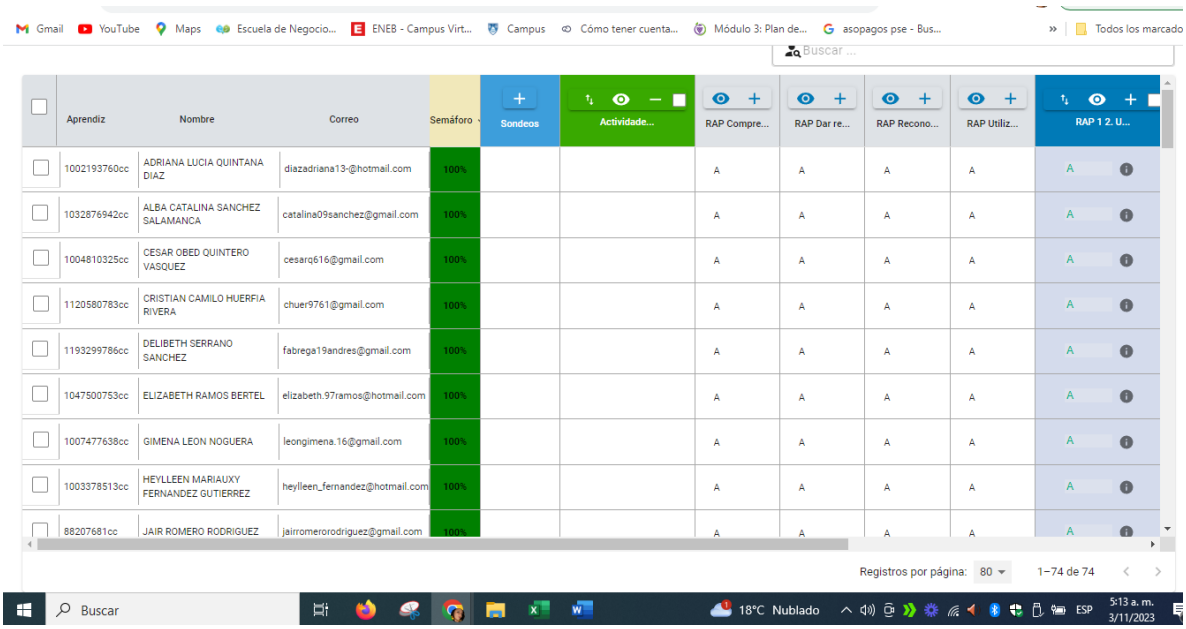
Firma
DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
Contratista
C.C. No. 1.100.957.400

Recibí a satisfacción:

Firma
CAROLINA MESA BARRERA
Profesional G04
Supervisor contrato N° CO1.PCCNTR.4634348/2023

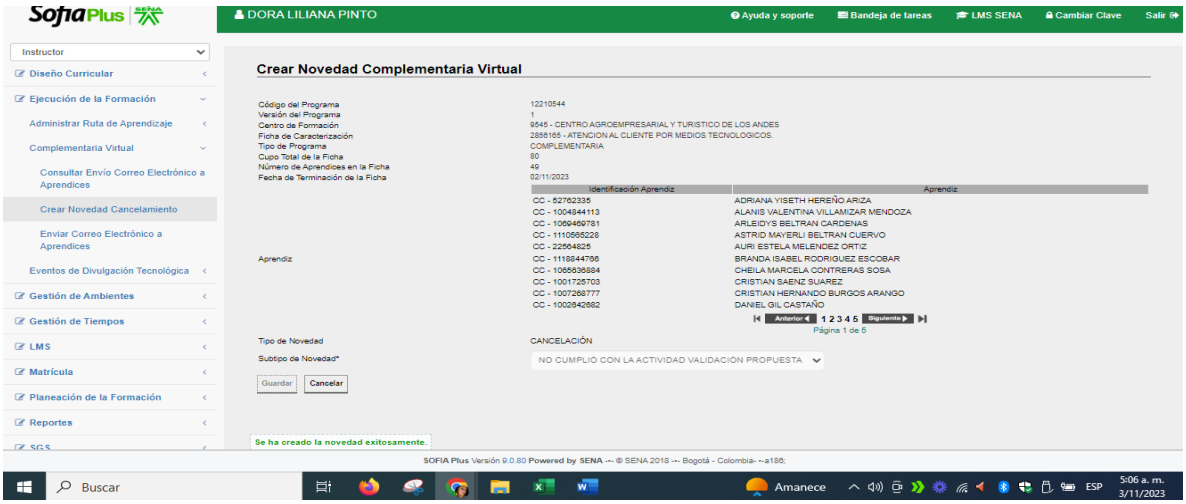
EVIDENCIAS DEL 1 AL 15 DE NOVIEMBRE

Orientar acciones de formación virtual según la guía de la GFPI-G-014, guía de orientaciones para la formación en AVA, programación asignada y lineamientos nacionales

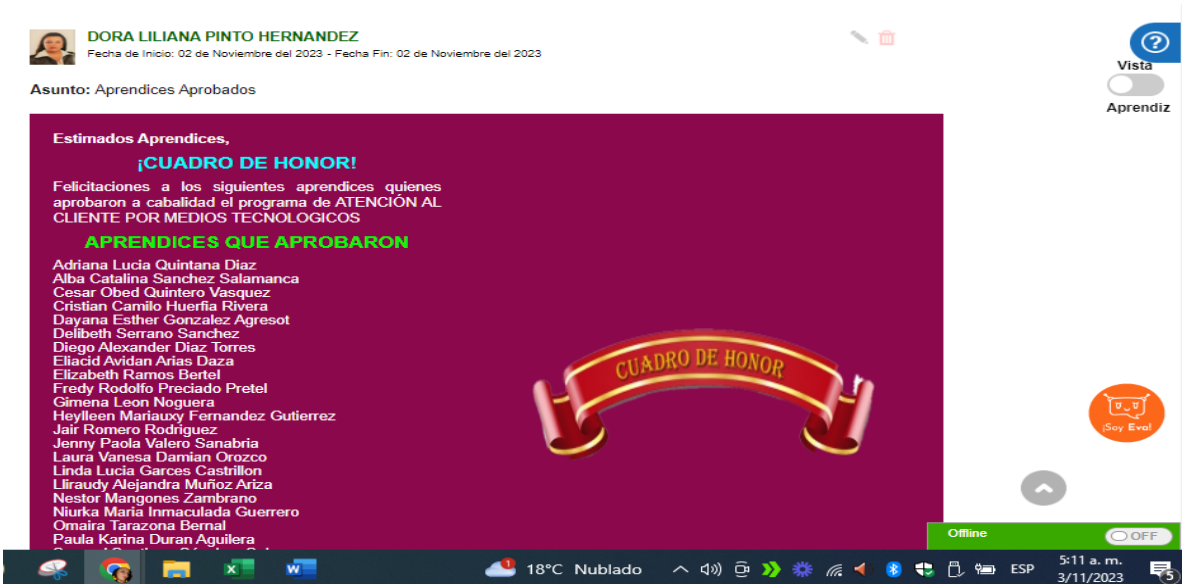


Aplicar al proceso de certificación de lanorma de competencia “Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar FormaciónPresencial De Acuerdo Con ProcedimientoTécnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia dela inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.

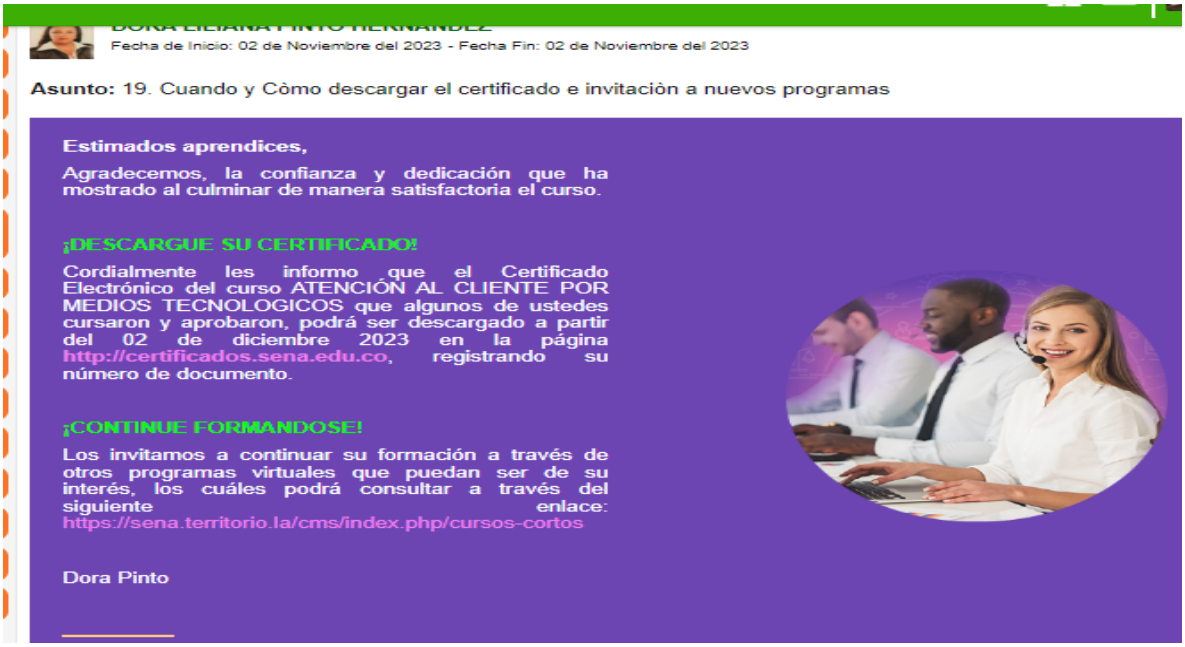
Reportar y registrar en el aplicativo Sofia Plus las actividades establecidas para el cumplimiento de la formación virtual que son de su responsabilidad, garantizando lacalidad de la información y su coherencia con el proceso formativo



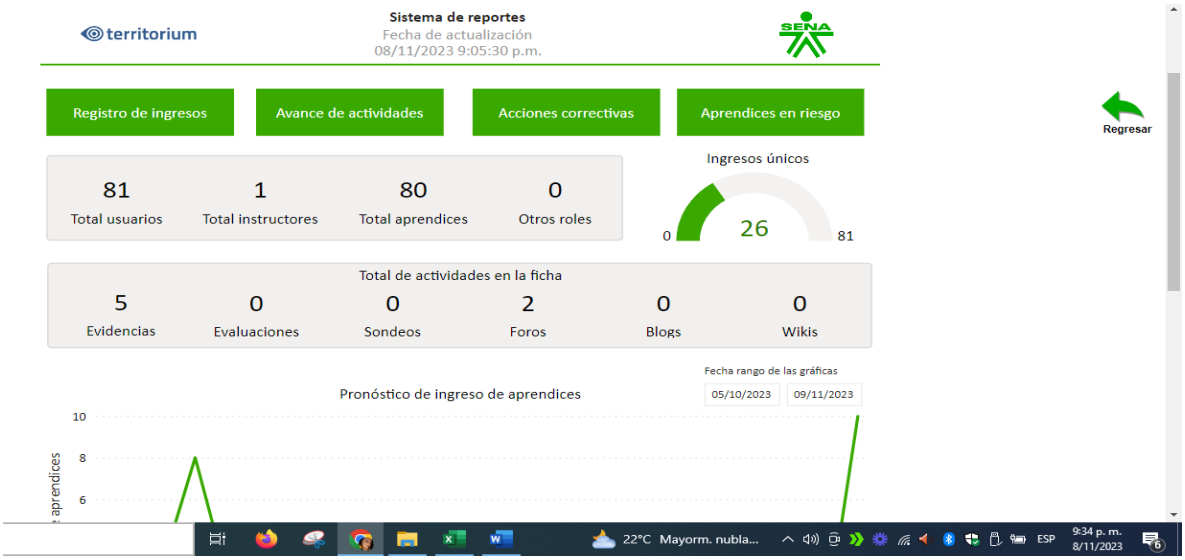
Realizar la Evaluación de la apropiación delas competencias de los aprendices, emitir y registrar los Juicios evaluativos de cada aprendiz (Etapa lectiva y productiva), previaverificación efectuada de logro de los resultados de aprendizaje y portafolio de evidencias del aprendiz, de acuerdo con loscriterios de evaluación establecidos en el programa de formación en un plazo máximo de 8 días después de finalizada laevaluación de las actividades de aprendizaje según fechas establecidas en el plan de trabajo y planeación pedagógica

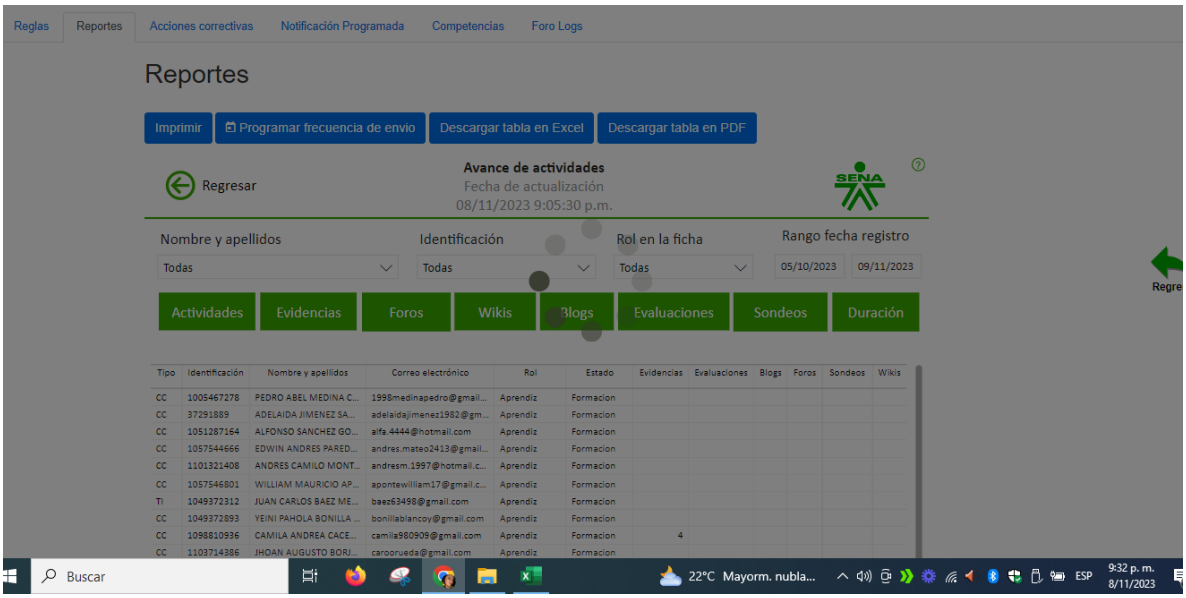


Atender diariamente los requerimientos de los aprendices del aula virtual según laacción de formación y lineamientosinstitucionales

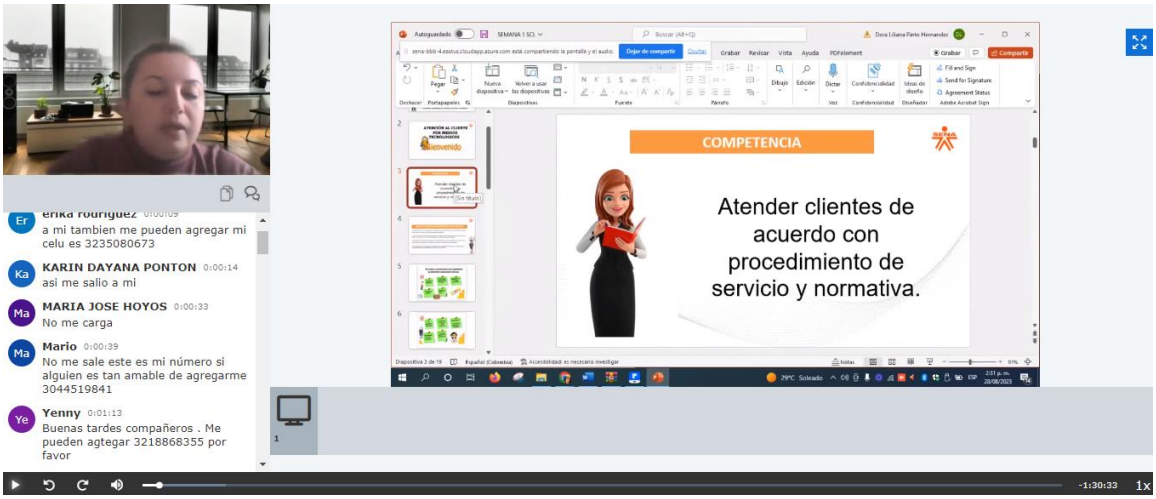


Usar las herramientas disponibles en elambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos

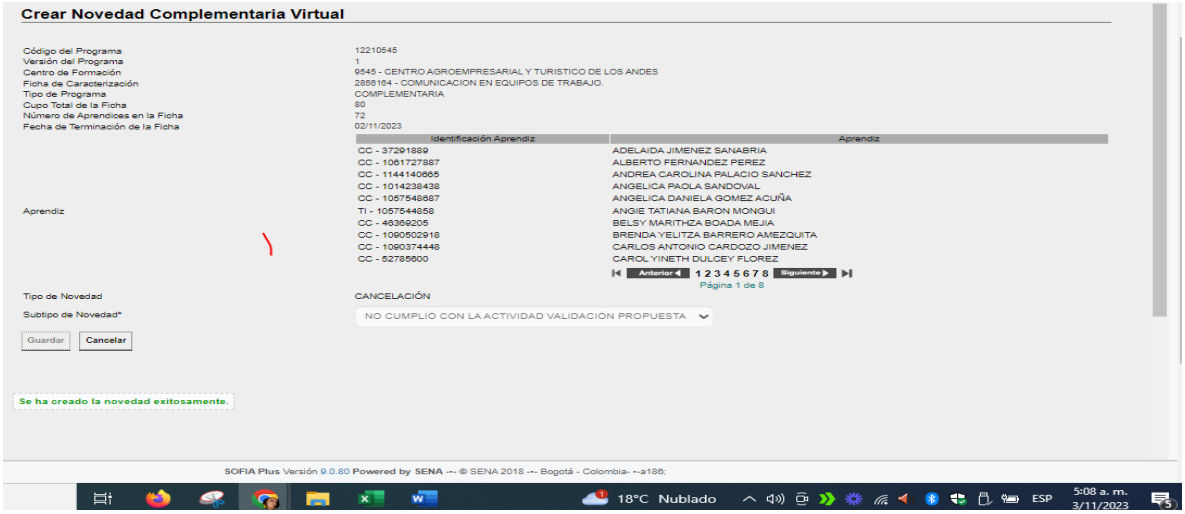




Aplicar el modelo pedagógico establecido por el SENA y el Procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral, aplicando los formatosestablecidos por el SIGA



Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular paragarantizar el debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad



Realizar seguimiento a la ejecución de cada acción de formación asignada, participar en comités de evaluación y seguimiento, documentar en actas y registros la ejecución de los seguimientos, como las novedades que se presenten en la acción de formación

Resumen General del Programa. Formación Complementaria Virtual

Nombre del Instructor de la ficha	Dora Liliana Pinto Hernandez
Correo electrónico	dpinto@sena.edu.co
Nombre del programa	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS
Nro. De ficha	2856165
Regional	Santander
Centro de formación	Agroempresarial y Turistico de los Andes
Fecha de Inicio del programa	2/10/2023
Fecha de Cierre del programa	2/11/2023

Estadísticas

Aprendices Matriculados:	80
Aprendices Por Certificar:	25
Aprendices No Aprobados:	49
Aprendices Cancelados	0
Aprendices Retirados:	6

Observaciones

Listado de Aprendices que aprobaron todos los Resultados de Aprendizaje (RAP)

Documento de identidad	Nombres	Apellidos
1002193760	ADRIANA LUCIA	QUINTANA DIAZ
1003126308	DAYANA ESTHER	GONZALEZ AGRESOT
1003378513	HEYLLEEN MARIAUXY	FERNANDEZ GUTIERREZ
1004810325	CESAR OBED	QUINTERO VASQUEZ
1007108099	CARLOS ANDRES	GOMEZ GONZALEZ
1007477638	GIMENA	LEON NOGUERA
1028881531	STIVEN	CANO BAQUERO
1032876942	ALBA CATALINA	SANCHEZ SALAMANCA
1033788068	LLIRAUDY ALEJANDRA	MUÑOZ ARIZA
1034779947	SAMUEL SANTIAGO	SANCHEZ SALAMANCA
1047480424	LINDA LUCIA	GARCES CASTRILLON
1047500763	ELIZABETH	RAMOS BERTEL
1057215789	PAULA KARINA	DURAN AGUILERA
1072705919	JENNY PAOLA	VALERO SANABRIA
1085938188	SARA	VALDERRAMA VILLA
1119392572	LAURA VANESA	DAMIAN OROZCO
1120580783	CRISTIAN CAMILO	HUERFIA RIVERA
1193299786	DELIBETH	SERRANO SANCHEZ

Nombre del reporte	Reporte Ingresos
Nombre de ficha	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (2856165)
Código de ficha	2856165
Regional	REGIONAL SANTANDER
Centro de formación	CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
Tipo de curso	Complementaria
Modalidad	Virtual
Nombre y apellidos	
Identificación	
Rol en la ficha	
Rango fecha registro	2/10/2023 - 3/11/2023
Fecha de generación del reporte	2/11/2023

Tipo	Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total dias que ingresó	Último ingreso
CC	52762335	ADRIANA YISETH HEREÑO ARIZA	a.yiseth1220@gmail.com	Aprendiz	Formacion	1	5/10/2023
NA		YEMERLI ADRIANA MENDOZA SILVA	adrianamendozasilva21@gmail.com	Aprendiz	Formacion		
CC	1121865701	DIDIAN ALEJANDRO HINCAPIE URREGO	aejandrohincapieurrego@gmail.com	Aprendiz	Formacion	7	26/10/2023
CC	1033788068	LLIRAUDY ALEJANDRA MUÑOZ ARIZA	alejmunoz1996@gmail.com	Aprendiz	Formacion	11	1/11/2023
CC	1007704883	INGRY KATHERINE AMEZQUITA TRUJILLO	amezquitakatherine697@gmail.com	Aprendiz	Formacion		
CC	1069469781	ARLEIDYS BELTRAN CARDENAS	arleidysbc@gmail.com	Aprendiz	Formacion	1	8/10/2023
CC	22564825	AURI ESTELA MELENDEZ ORTIZ	aurimelendez0912@hotmail.com	Aprendiz	Formacion	1	9/10/2023
CC	1048309372	GELEN PATRICIA BARRIOS LOBO	barriosgelen@gmail.com	Aprendiz	Formacion		
CC	1007108099	CARLOS ANDRES GOMEZ GONZALEZ	carlosgomez11126@gmail.com	Aprendiz	Formacion	3	2/11/2023
CC	1143942646	YULY CAROLINA TAPIA SANTACRUZ	carolina1991tapia@gmail.com	Aprendiz	Formacion		
CC	1032876942	ALBA CATALINA SANCHEZ SALAMANCA	catalina09sanchez@gmail.com	Aprendiz	Formacion	11	2/11/2023
CC	1004810325	CESAR OBED QUINTERO VASQUEZ	cesarq616@gmail.com	Aprendiz	Formacion	10	2/11/2023
CC	1120580783	CRISTIAN CAMILO HUERFIA RIVERA	chuer9761@gmail.com	Aprendiz	Formacion	16	1/11/2023
CC	1065636884	CHEILA MARCELA CONTRERAS SOSA	Contrerascheila38@gmail.com	Aprendiz	Formacion		
CC	1007268777	CRISTIAN HERNANDO BURGOS ARANGO	cristianburgos578@gmail.com	Aprendiz	Formacion		

Nombre del reporte	Reporte Actividades
Nombre de ficha	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (2856165)
Código de ficha	2856165
Regional	REGIONAL SANTANDER
Centro de formación	CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
Tipo de curso	Complementaria
Modalidad	Virtual
Identificación	
Rol en la ficha	
Rango fecha registro	2/10/2023 - 3/11/2023
Nombre y apellidos	
Fecha de generación del reporte	2/11/2023

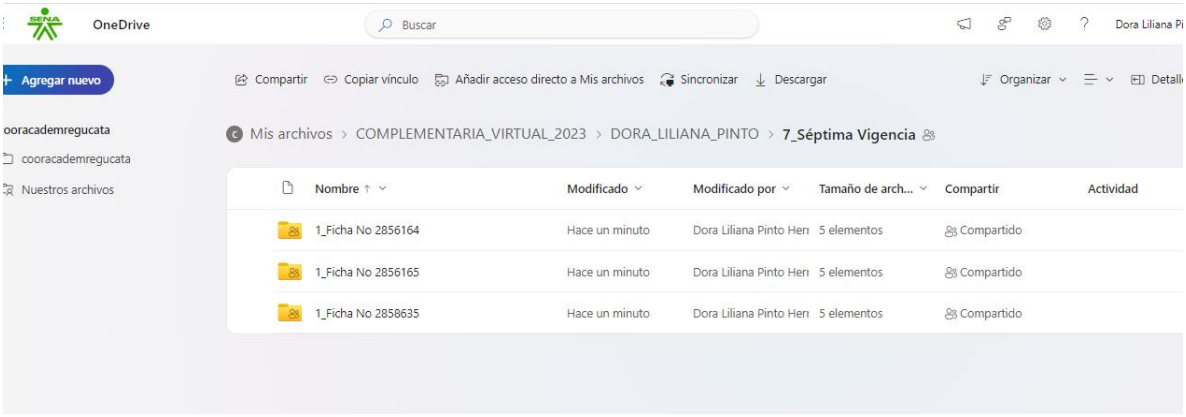
Tipo	Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Máximo blogs	Máximo evidencias	Máximo foros	Máximo sondeos	Máximo wikis	Máximo evaluaciones
CC	1002193760	ADRIANA LUCIA QUINTANA DIAZ	diazadriana13-@hotmail.com		26 dias	24 dias			
CC	52762335	ADRIANA YISETH HEREÑO ARIZA	a.yiseth1220@gmail.com						
CC	1004844113	ALANIS VALENTINA VILLAMIZAR MENDOZA	villamizarval2@gmail.com						
CC	1032876942	ALBA CATALINA SANCHEZ SALAMANCA	catalina09sanchez@gmail.com		14 dias	12 dias			
CC	1069469781	ARLEIDYS BELTRAN CARDENAS	arleidysbc@gmail.com						
CC	1110565228	ASTRID MAYERLI BELTRAN CUERVO	mayebc2810@gmail.com						
CC	22564825	AURI ESTELA MELENDEZ ORTIZ	aurimelendez0912@hotmail.com						
CC	1118844766	BRANDA ISABEL RODRIGUEZ ESCOBAR	elinrodriguezescobar@gmail.com						
CC	1007108099	CARLOS ANDRES GOMEZ GONZALEZ	carlosgomez11126@gmail.com		8 dias	8 dias			
CC	1004810325	CESAR OBED QUINTERO VASQUEZ	cesarq616@gmail.com		28 dias	11 dias			
CC	1065636884	CHEILA MARCELA CONTRERAS SOSA	Contrerascheila38@gmail.com						
CC	1120580783	CRISTIAN CAMILO HUERFIA RIVERA	chuer9761@gmail.com		26 dias	12 dias			
CC	1007268777	CRISTIAN HERNANDO BURGOS ARANGO	cristianburgos578@gmail.com						
CC	1001725703	CRISTIAN SAENZ SUAREZ	csaenz307@misena.edu.co						
CC	1002642682	DANIEL GIL CASTAÑO	danigil828@gmail.com		3 dias	3 dias			
CC	1140886608	DANITZA MARIA THOMAS BLANCO	danitza_2216@hotmail.com						

1 / 1

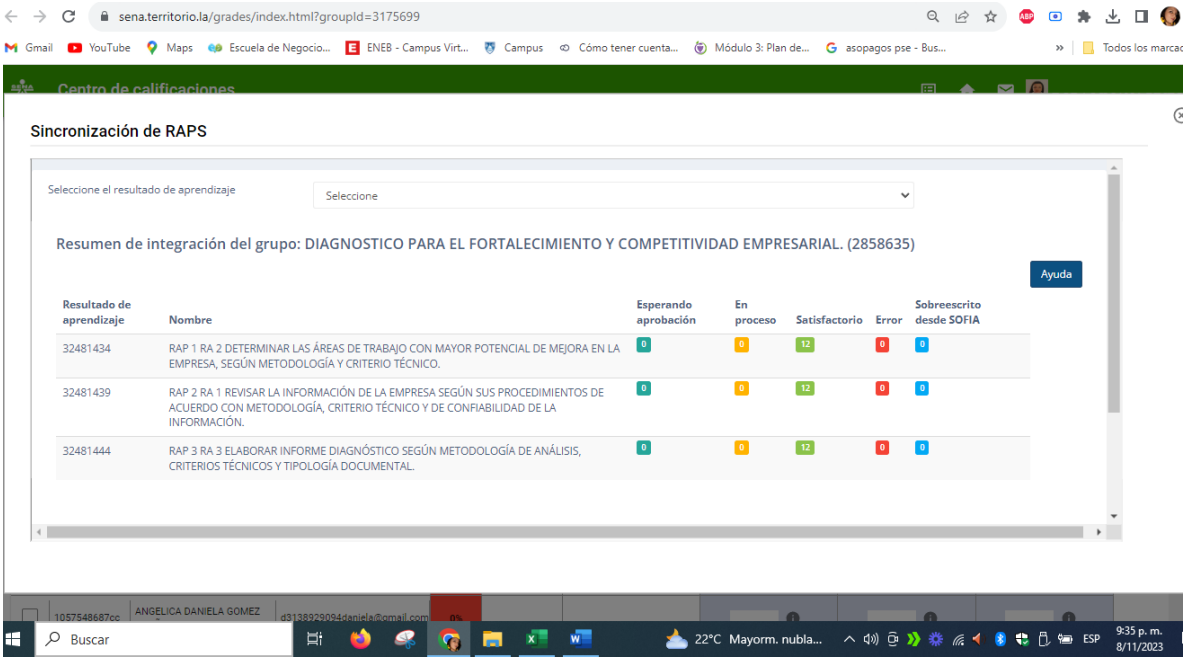
Atender requerimiento de apoyo en la elaboración de diseño y desarrollo curricular en caso requerido según los lineamientos institucionales.



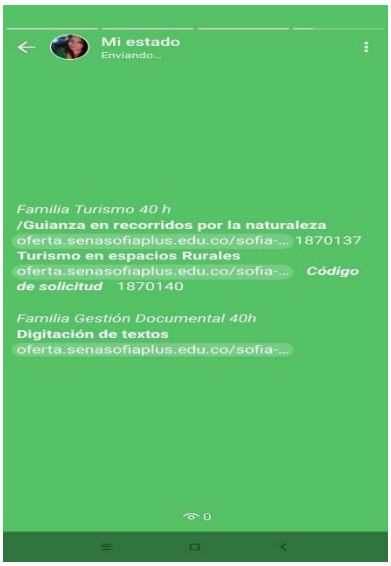
Realizar el cierre y envío de informes mensuales y finales en máximo 3 días a la supervisora del contrato y al coordinador académico.



Desarrollar la totalidad de las acciones de formación, que permitan el aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del servicio



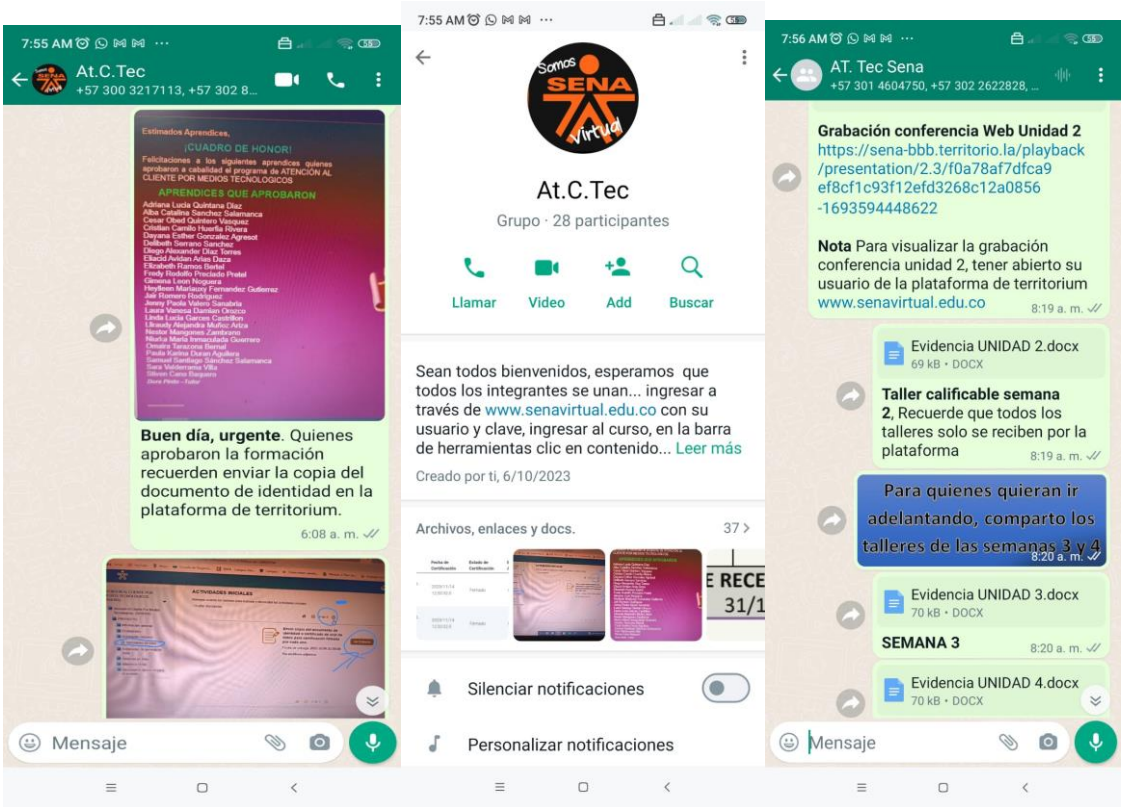
Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica programadas por el Centro deFormación.



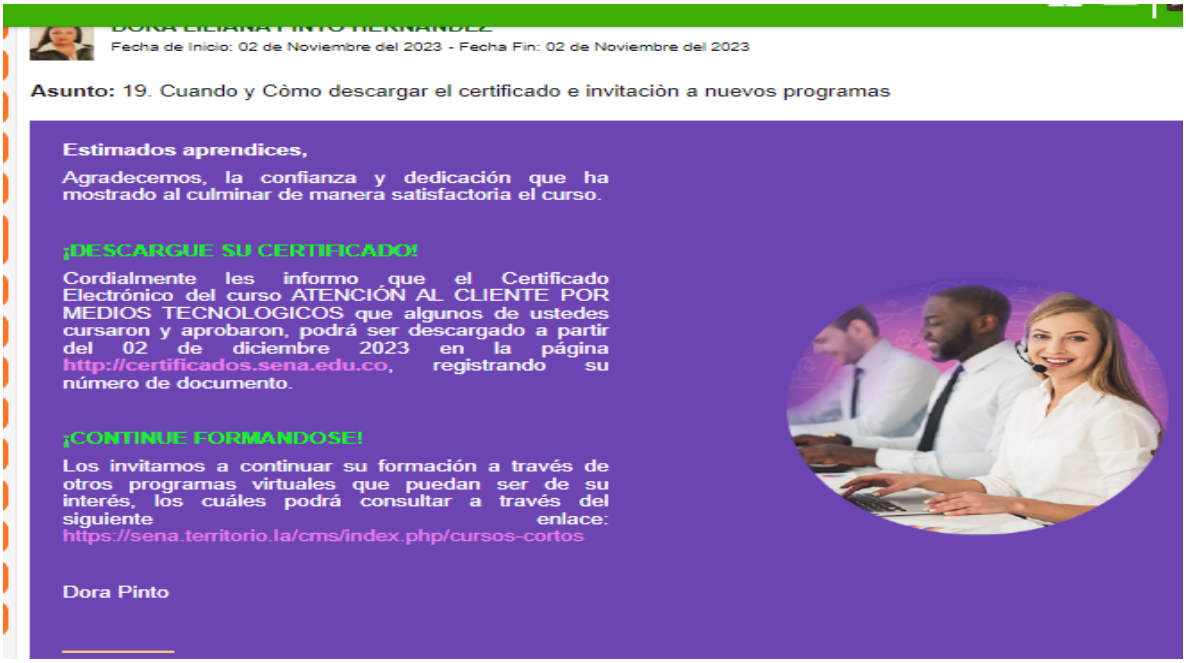
Generar y ejecutar estrategias que permitan la permanencia y retención deaprendices durante la ejecución delproceso de formación virtual.



Implementar estrategias que garanticen la baja deserción, por cada formación que seimparta.

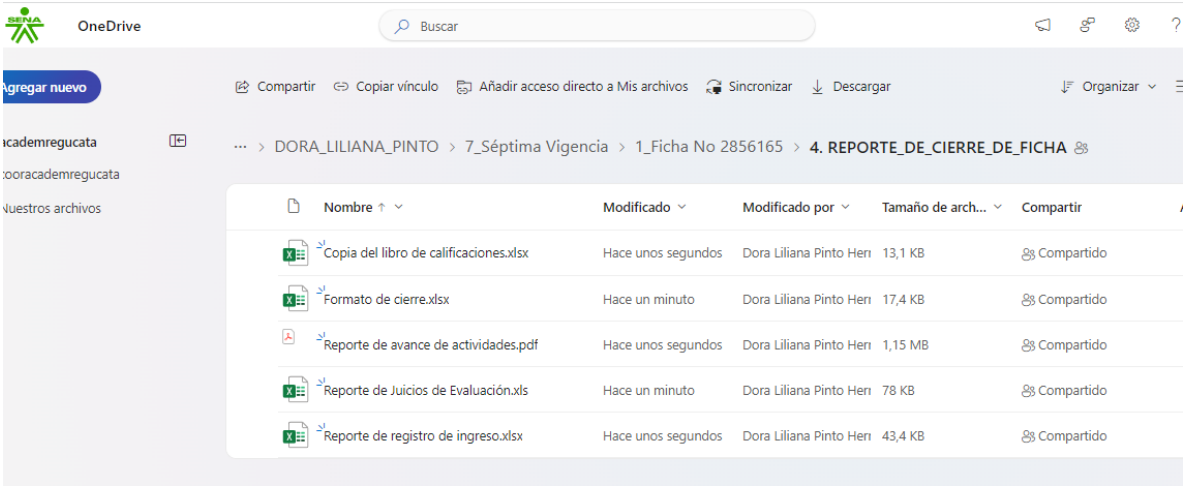


Cumplir la ejecución de la formación que seasigne para el acompañamiento deaprendices de Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el Instructivo para orientar en el desempeño del instructor en Ambientes Virtuales deAprendizaje SENA, entregado para laDirección de Formación Profesional

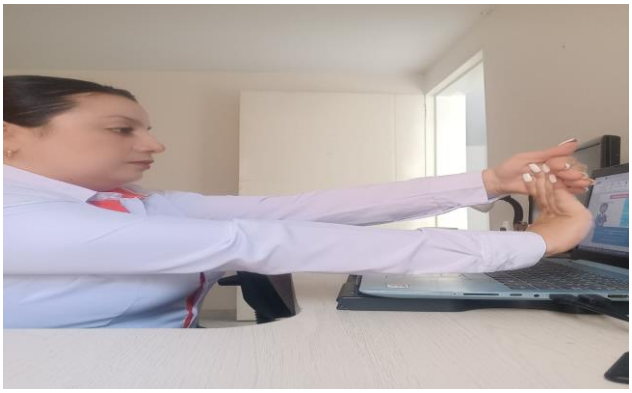


Reportar y sistematizar según plan operativo del programa, las acciones de formación en los portafolios de evidencias yen documentos (Actas de evaluación de programas, Actas de empalme, Actas de seguimiento Trimestral, Casos exitosos, sistematización de prácticas pedagógicas para la ejecución de la FPI) quedemuestren los resultados de la ejecución contractual y la FPI, en los diferentes medios y/o espacios físicos y digitales que disponga el centro

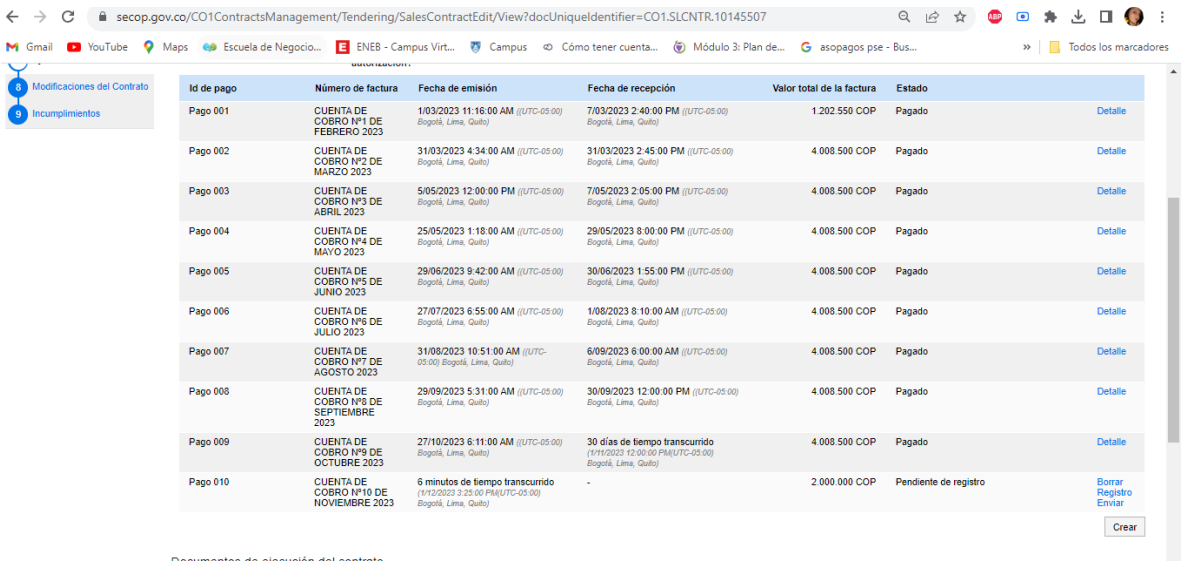




Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol,Seguridad y Salud en el trabajo, gestión ambiental, gestión de la información y Gestión de la Calidad.



Reportar de manera oportuna como usuarioproveedor, en la etapa de ejecución contractual dentro de la plataforma SECOPII, los soportes correspondientes que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato deprestación de servicios suscrito, realizandola entrega oportuna de los documentos y soportes de cuenta de cobro al supervisor del contrato, según cronograma que se establezca por parte de la entidad y atendiendo la forma de pago establecida, con el fin de dar cumplimiento a la meta deejecución presupuestal



Aplicar al proceso de certificación de lanorma de competencia “Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar FormaciónPresencial De Acuerdo Con ProcedimientoTécnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia dela inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.



Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

Con CEDULA DE CIUDADANIA No. 1100957400
Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

Orientar formación a distancia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL INTERMEDIO

Código: 240201057 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en PIEDECUESTA. A los veinte (20) días del mes de Octubre de dos mil veinte (2020)
Firmado Digitalmente por

977467 - 20/10/2020
No. Y FECHA REGISTRO

ZEGRID FRANCISCO CADENA CASTAÑEDA
Subdirector CENTRO DE ATENCIÓN AL SECTOR AGROPECUARIO
REGIONAL SANTANDER

Vigencia:
hasta el 20 de Octubre de 2023

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 91220020402010157CC1100957400C.

El CONTRATISTA deberá acreditar que seencuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales).

ASOPAGOS s.a.

RAZON SOCIAL :	DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
IDENTIFICACION:	CC-1100957400
COD. DEPENDENCIA O SUCURSAL:	0
NOM. DEPENDENCIA O SUCURSAL:	0
FECHA GENERACION REPORTE:	2023-11-16
FECHA LIMITE DE PAGO:	2023-11-02
FECHA DE PAGO:	2023-11-08
ENTIDAD DE PAGO:	BANCOLOMBIA
PERIODO PENSION:	2023-10
PERIODO SALUD:	2023-10
NUMERO PLANILLA:	27908427
TOTAL COTIZANTES:	1
REFERENCIA DE PAGO (PIN):	27908427
TIPO DE PLANILLA:	I

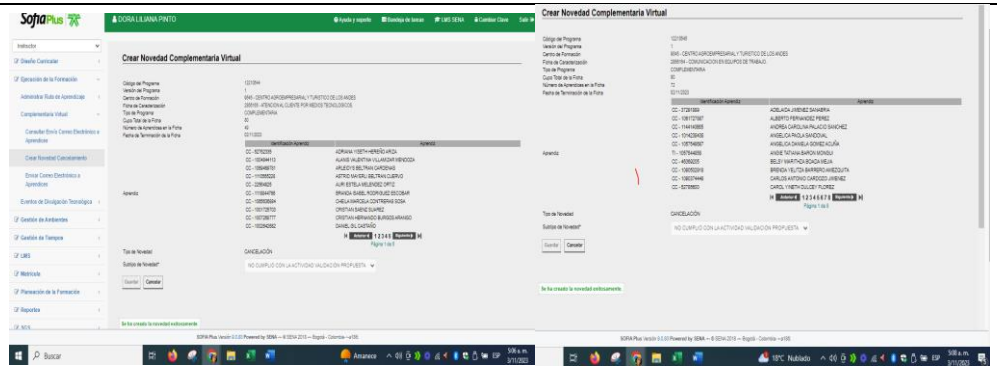
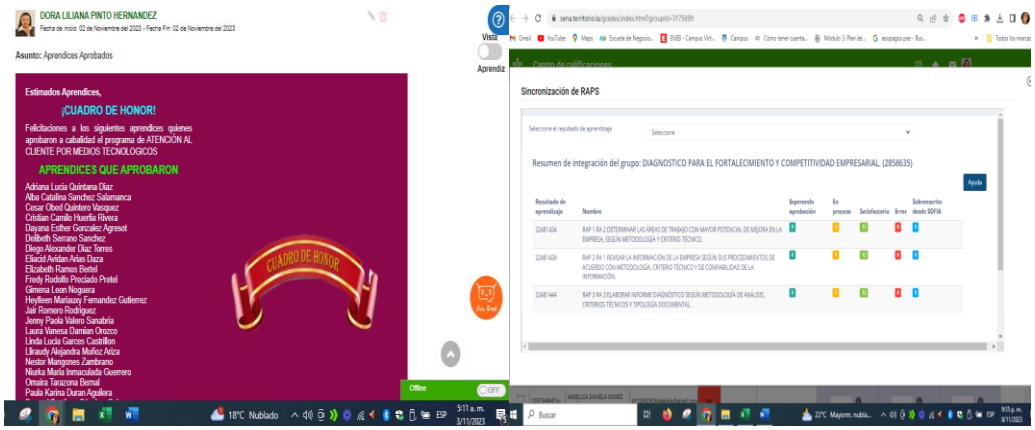
CODIGO ENTIDAD	NIT	NOMBRE	NUMERO AFILIADOS	IBC	FONDO SOLIDARIDAD	FONDO SUBSISTENCIA	TOTAL INTERESES	VALOR PAGAR SIN INTERESES	VALOR PAGAR
EPS037	900156264	NUEVA E.P.S. S.A.	1	$ 1.603.400	$ 0	$ 0	$ 1.200	$ 200.500	$ 201.700
230301	800224808	PORVENIR	1	$ 1.603.400	$ 0	$ 0	$ 1.600	$ 256.600	$ 258.200
14-23	860011153	POSITIVA	1	$ 1.603.400	$ 0	$ 0	$ 100	$ 8.400	$ 8.500
				Total a pagar	$ 0	$ 0	$ 2.900	$ 465.500	$ 468.400

Atender los requerimientos que le realice elsupervisor dentro del marco del objeto contractual

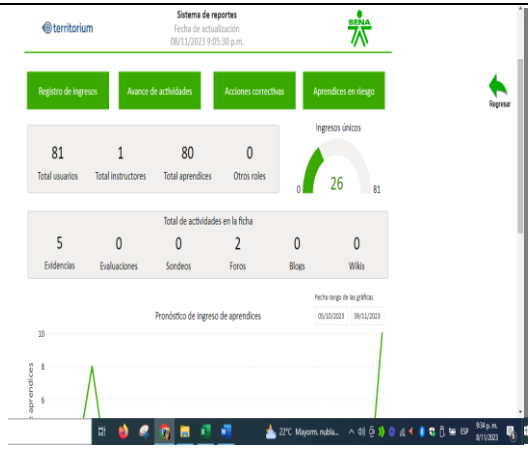
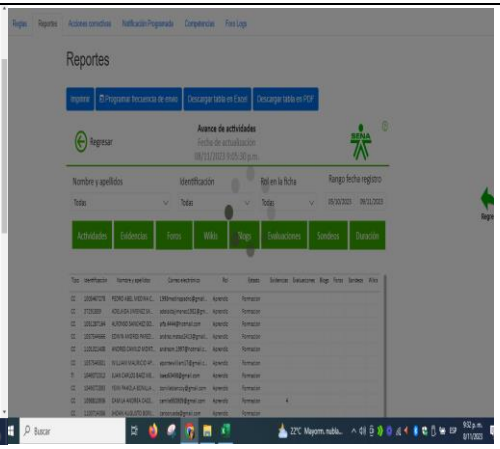


SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

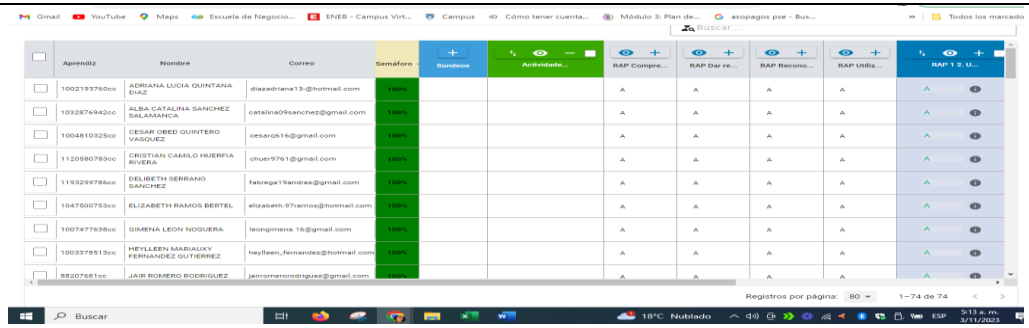
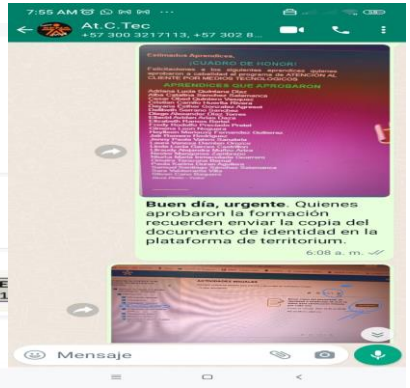
NOMBRE INSTRUCTOR: DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ	Red	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA	ACTIVIDAD REALIZADA	ASISTENCIA APRENDICES	SOPORTE EVIDENCIAS
01/11/2023 al 15/11/2023	Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial Descripción de las actividades realizadas. - Calificación de evidencias - Atención de los aprendices por whatsapp - Generación de retroalimentaciones - Sincronización de calificaciones en sofia plus - Registro de novedades	Activos sofia plus 80 por cada ficha.	 

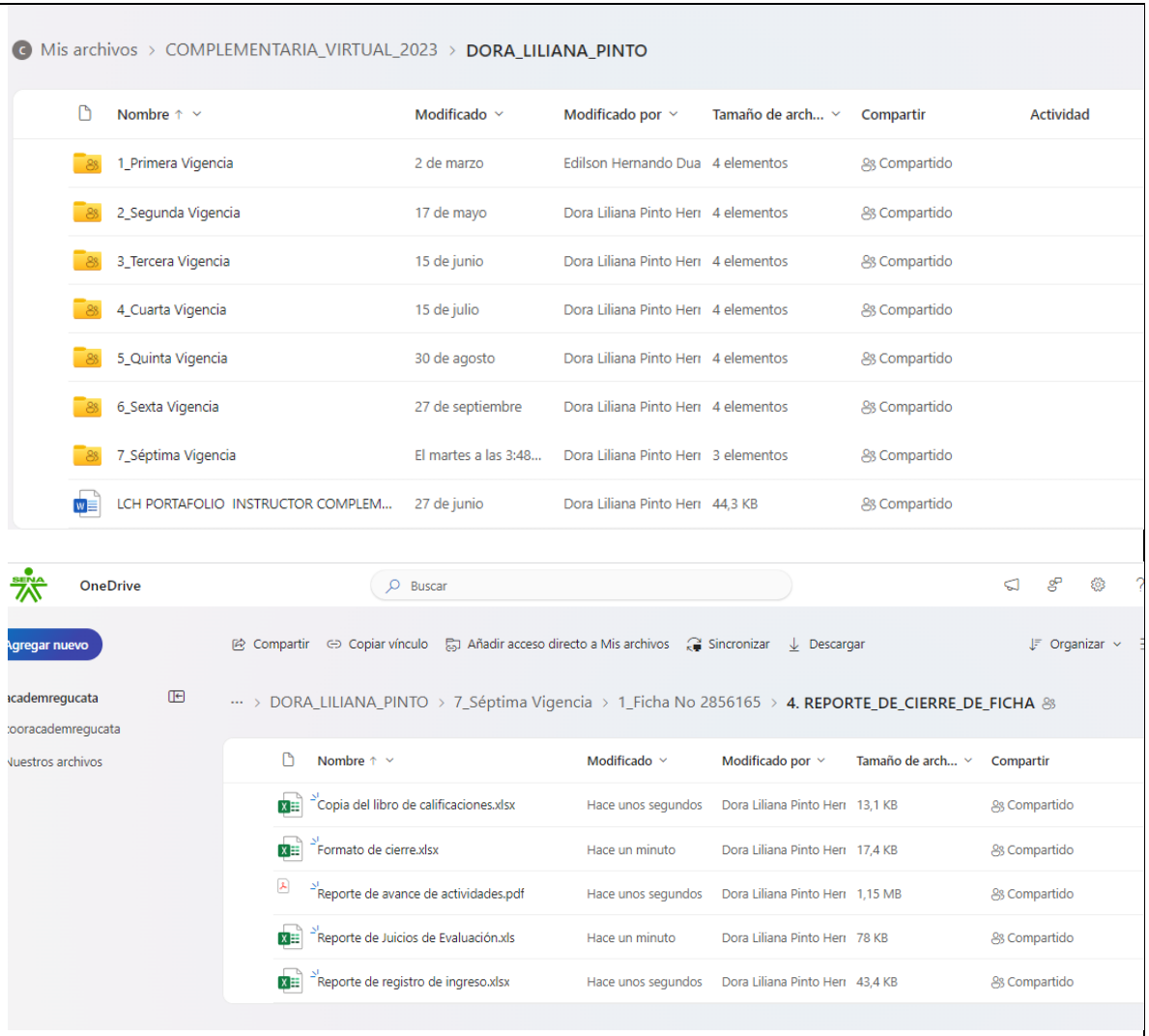
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

	▪ Generación de informes de cierre		   

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES

FECHA INICIAL: 01/11/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 14/11/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2856165 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2858635 - DIAGNOSTICO PARA EL FORTALECIMIENTO Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIAGNOSTICAR SITUACIÓN PROBLEMA SEGÚN METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1
REVISAR LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA SEGÚN SUS PROCEDIMIENTOS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA, CRITERIO TÉCNICO Y DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.

RA 2
DETERMINAR LAS ÁREAS DE TRABAJO CON MAYOR POTENCIAL DE MEJORA EN LA EMPRESA, SEGÚN METODOLOGÍA Y CRITERIO TÉCNICO.

RA 3
ELABORAR INFORME DIAGNÓSTICO SEGÚN METODOLOGÍA DE ANÁLISIS, CRITERIOS TÉCNICOS Y TIPOLOGÍA DOCUMENTAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2856164 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 20,00

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: DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES