PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Pereira, 11 diciembre de 2023

Señor (a)
JOSE ROGELIO BAENA GOMEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5602802**
Coordinador Académico
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
Pereira

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5602802** del año 2023

CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA, identificado con la cédula de ciudadanía No. **10.127.542** de Pereira, en mi calidad de Contratista del SENA, en (EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS), 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 **Dos Millones Cuatrocientos Noventa Y Un Mil Cuatrocientos Cincuenta Y Seis PESOS M/CTE ($2.491.456).** Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un único pago correspondiente al mes de diciembre de 2023 por valor de **Dos Millones Cuatrocientos Noventa Y Un Mil Cuatrocientos Cincuenta Y Seis PESOS M/CTE ($2.491.456).**

Plazo: Será hasta el 19 de diciembre de 2023.

OBJETO:

Prestar Servicios Personales de Carácter Temporal para Orientar la formación Profesional Programada por el Centro Comercio y Servicios en la Red Gestión Administrativa y Financiera, en el Área de atención al cliente en la vigencia 2023.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar cuando el Centro de Formación lo requiera, en actividades de inducción a los aprendices conforme a los lineamientos institucionales	Actividad Realizada: se realiza la preparación del programa, se precisan las reglas, se realiza actividad de nivelación, donde los integrantes socializaran sus expectativas a los temas	Lista de asistencia.
3	Identificar aprendizajes previos que han sido adquiridos por los Aprendices que se encuentran en proceso de formación.	No aplica para el presente periodo	
4	Utilizar el LMS y herramientas tecnológicas para planear, organizar y desarrollar las actividades de aprendizaje en las fichas asignadas, teniendo en cuenta la Guía de Desarrollo curricular y/o la Guía de Orientación Formación Ambientes Virtuales, para la modalidad de formación asignada.	Actividades Realizadas: El proceso del curso está en LSM Territorium fichas 2896121 - 2896117 Curso complementario ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Pantallazos en territorium
5	Reportar oportunamente situaciones académicas y/o disciplinarias de los aprendices, conforme a lo establecido en el	Actividades Realizadas: Inasistencia Sena Sofia Plus	Pantallazos Sena Sofia Plus

	Reglamento del Aprendiz SENA.		
6	Acompañar a los aprendices en actividades de bienestar, de acuerdo con la programación definida por el equipo de Bienestar al Aprendiz, para las fichas en las que orienta formación	No aplica para el presente periodo	
7	Evaluar y retroalimentar (en cada una de las fichas asignadas) las evidencias de aprendizaje de manera oportuna, para establecer el logro de los resultados de aprendizaje.	Actividades Realizadas del 1° al 11 diciembre "RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL" Evidencias: Saberes Previos. Evidencia 2 comunicación activa RAP 2. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE. Evidencia 3 Canales de percepción Evidencia 4 Ejercicio de Oratoria "RAP 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO" Evidencia 5 Tipología de clientes Evidencia 6 Manejo de Objeciones Actividades Proyectadas del 12 al 19 diciembre "RAP 4. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA	Excel en la carpeta de cada ficha donde se califica las evidencias a los RAPS descritos, en el plan de trabajo concertado, lista de chequeo con las retroalimentaciones respectivas.

		SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS" Evidencia 7 Diseño protocolo de atención al Cliente Evidencia 8 Matriz de tipos de clientes "RAP 5. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES." Evidencia 9 Etiqueta y Protocolo Evidencia 10 Cultura Organizacional y de Servicio Trabajo En Equipo	
8	Emitir de manera oportuna los juicios de evaluación en la plataforma Sofia Plus, aplicando procedimientos y plazos de acuerdo con la modalidad de formación.	Dentro de las funciones proyectadas en el contrato, Los juicios se emitirán el día 15 de diciembre de 2023.	
9	Realizar evaluación al desarrollo de programas de formación, estableciendo pertinencia, índice de deserción y observaciones para la mejora del Diseño Curricular.	Actividad Realizadas: Las deserciones se cuantifican en cada día de formación	Archivo Excel con asistencia en la cual se describe por día el % de deserción y las inasistencias de cada Aprendiz
10	Participar cuando el Centro de formación lo requiera en jornadas de promoción de ofertas educativa, diseño y/o desarrollo curricular, registro calificado,	No aplica para el presente periodo	

	autoevaluación o proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, conforme a las necesidades y a los lineamientos institucionales para el área temática objeto del contrato		

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.

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.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
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 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. de la planilla 2330543408, diciembre 7 de 2023 SOI, periodo noviembre 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Anti-trámites")

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma

Nombres y apellidos: CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA

Contratista

C.C. No. 10.127.542 de Pereira

Recibí a satisfacción:

Firma

Nombres y Apellidos: **JOSE ROGELIO BAENA GOMEZ**

Supervisor(a) Contrato **CO1.PCCNTR.5602802** de 2023

Coordinador Académico