PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Pereira, 14 de diciembre de 2023

Señor
JORGE ANDRÉS ORREGO MARTÍNEZ
SUPERVISOR CONTRATO No CO1.PCCNTR.5602134
Coordinador Académico
Pereira

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.5602134 del año 2023

Luz Nancy Franco Bermúdez, identificada con la cédula de ciudadanía No. 42.127.172 de Pereira, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Comercio y Servicio, 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 Específicas:

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.	Se realiza inducción los grupos en formación ficha 2896467 y 2896475	Lista de asistencia.
2	Identificar aprendizajes previos que han sido adquiridos por los Aprendices que se encuentran en proceso de formación.	“No aplica para el presente periodo”	
3	Utilizar el LMS y herramientas tecnológicas para planear, organizar y desarrollar actividades de aprendizajes en las fichas asignadas, teniendo en cuenta la Guía de Desarrollo Curricular y/o la Guía de Orientación Formación de Ambientes Virtuales, para la modalidad de formación asignada.	Impartir formación en las fichas 2896475 y 2896467 atender al cliente en los procesos administrativos. 1.Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional. 5. valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente. 3. direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio Acciones proyectadas del 15 al 19 de diciembre 2. atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condiciones (física humana y social), necesidades y protocolos. 4. propiciar la solución de las necesidades del cliente según	Carpeta con evidencias por ficha en OneDrive Plan de trabajo Concertado Guía de Aprendizaje LMS Territorium Registro Asistencia Excel

		procedimientos de servicio organizacionales.	
4	Reportar oportunamente situaciones académicas y/o disciplinarias de los aprendices en formación, conforme a lo establecido en el Reglamento del Aprendiz SENA.	“No aplica para el presente periodo”	
5	Acompaña 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.	“No aplica para el presente periodo”	
6	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	**Acciones realizadas del 01 al 14 de diciembre:** se planea, organiza y desarrollan las actividades de aprendizaje en las fichas 2896475 – 2896467. Se evalúa y retroalimenta a los aprendices durante la formación. Actividad 1: Sopa de letras factores que intervienen en la atención al cliente Actividad 2: Clasificación de los clientes: dramatizados clientes según la personalidad. Actividad 3: Protocolo de atención al cliente Actividad 4 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. **Acciones proyectadas del 15 al 19 de diciembre**: Actividad 5: Encuesta de satisfacción	Carpeta con evidencias por ficha en OneDrive

7	Emitir de manera oportuna los juicios de evaluación en la plataforma Sofía Plus, aplicando procedimientos y plazos de acuerdo con la modalidad de formación.	**Acciones proyectadas del 15 al 19 de diciembre**: Se emitirán los juicios evaluativos para las fichas No 2896475 y 2896467	Reporte de juicios emitidos de la plataforma Sofia plus.
8	Realizar cierre y/o evaluación al desarrollo de programas de formación, estableciendo pertinencia, índice de deserción y observaciones para la mejora del Diseño Curricular (Acta y/o reporte).	"No aplica para el presente periodo"	
	Participar cuando el Centro de formación lo requiera en jornadas de promoción de ofertas educativa, diseño y/o desarrollo curricular, registro calificado, 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.	"No aplica para el presente periodo"	

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.	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. **9459714054** expedida por Aportes en línea del periodo noviembre de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti-trámites”)

Evidencias en (xx) folios
Cordialmente,

Firma

Luz Nancy Franco Bermúdez
Contratista
C.C. No. 42127172

Recibí a satisfacción:

Firma

Jorge Andrés Orrego Martínez
SUPERVISOR CONTRATO No CO1.PCCNTR.5602134 del año 2023
Coordinador Académico
Pereira