PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4508400 del 9 de febrero de 2023.

NOMBRE DEL CONTRATISTA: CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: CEDULA DE CIUDADANIA 34.568.892

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar servicios personales de carácter temporal como instructor contratista, impartiendo formación profesional integral presencial, a distancia o virtual; en los programas de titulada regular, del centro de comercio y servicio del SENA Regional Cauca, perteneciente al área o red de conocimiento: Hotelería y Turismo, según las necesidades del servicio, en el o los municipios del departamento del cauca donde se le asigne por la entidad contratante

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1. Cumplir el objeto y el alcance del contrato de acuerdo con la programación asignada por coordinación Académica en el marco de las políticas de Calidad, Pertinencia y Eficacia

2. Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad de acuerdo a las especificaciones exigidas por el SENA y desglosadas en la minuta del contrato

3. Entregar informes académicos que contenga: juicios evaluativos, novedades de los aprendices (llamados de atención, inasistencia reiterada, resultado del plan de mejoramiento, actividades complementarias bien sean académicas y/o actitudinales); casos específicos para el acompañamiento de aprendices por bienestar o por coordinación académica y reporte de buenas prácticas o casos éxitos por los aprendices.

4. Registrar los resultados de la emisión de juicios de evaluación relacionados con los logros de los resultados de aprendizaje en los tiempos establecidos por el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional, en el aplicativo dispuesto por la Entidad.

5. Participar activamente en la formulación y ejecución de los proyectos cuando sea requerido según el área de su especialidad y de conformidad con la programación académica establecida

6. Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual específico y que el Centro de formación demande

LUGAR DE EJECUCIÓN: Departamento del Cauca - Regional Cauca - Centro de Comercio y Servicios. Popayán

PLAZO DE EJECUCIÓN: |10 meses, 6 días

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: **9 DE FEBRERO DE 2023**

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: **15 DE DICIEMBRE DE 2023**

VIGENCIA DEL CONTRATO: Será hasta el 15 de diciembre de 2023.

Valor total del contrato	$40.530.000
Valor Ejecutado	$40.530.000
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

VALOR DEL CONTRATO: $40.530.000_____

SUPERVISOR: OLGA LUCIA HOYOS ASTUDILLO

_

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: xx

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO X___

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$40.530.000
Valor Ejecutado	$40.530.000
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS: Prestar servicios personales de carácter temporal como instructor contratista, impartiendo formación profesional integral presencial, a distancia o virtual; en los programas de titulada regular, del centro de comercio y servicio del SENA Regional Cauca, perteneciente al área o red de conocimiento: Hotelería y Turismo

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2824262 - SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR **Competencia de aprendizaje:** ASESORAR LA SELECCIÓN DE LA BEBIDA SEGÚN CRITERIOS TÉCNICOS **Resultado de aprendizaje:** BRINDAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL **Aprendices Matriculados: 20** **Aprendices Cancelados: 1** **Aprendices en Retiro Voluntario: 1** **Aprendices aprobados: 18** **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA: 107.70**
Orientación de formación profesional integral de La ficha 2673688 - SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR **Competencia de aprendizaje:** ASESORAR LA SELECCIÓN DE LA BEBIDA SEGÚN CRITERIOS TÉCNICOS SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES TÉCNICOS **Resultado de aprendizaje:** BRINDAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL OPERAR LA CAJA DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Aprendices Matriculados: 24
Aprendices Cancelados: 4
Aprendices en Retiro Voluntario: 4
Aprendices aprobados: 16
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 301.20

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2898427 - SERVICIO AL CLIENTE

Competencia de aprendizaje:

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y Normativa

Resultado de aprendizaje:

- PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
- VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

Aprendices Matriculados: 34
Aprendices Cancelados:
Aprendices en Retiro Voluntario:
Aprendices aprobados: 28
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA: 48

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2679512 - SERVICIOS DE BARISMO

Competencia de aprendizaje:

Atender servicio de alimentos y bebidas según protocolos y estándares de servicio

Resultado de aprendizaje:

- PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, PROTOCOLOS, TÉCNICAS Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
- BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LENGUA INGLESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO
- PROMOVER EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE VENTA, PERFIL DE CLIENTE, POLÍTICAS Y METAS DEL ESTABLECIMIENTO.

Aprendices Matriculados: 28
Aprendices Cancelados: 4
Aprendices en Retiro Voluntario: 5
Aprendices aprobados: 19
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 96

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2774280 - SERVICIOS DE BARISMO

Competencia de aprendizaje:

Atender servicio de alimentos y bebidas según protocolos y estándares de servicio

Resultado de aprendizaje:

- PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, PROTOCOLOS, TÉCNICAS Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
- BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LENGUA INGLESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO
- PROMOVER EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE VENTA, PERFIL DE CLIENTE, POLÍTICAS Y METAS DEL ESTABLECIMIENTO.

Aprendices Matriculados: 28
Aprendices Cancelados: 8

Aprendices en Retiro Voluntario: 2
Aprendices aprobados: 18
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :124.60

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2751206 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Competencia de aprendizaje:
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Resultado de aprendizaje:

- Aplicar normas de etiqueta y el protocolo en la atención y el servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización y estándares de calidad.
- Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización
- Aplicar normas técnicas, de cortesía y de protocolo en la elaboración de documentación relacionada con la atención y el servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización.
- Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización

Aprendices Matriculados: 23
Aprendices Cancelados:
Aprendices en Retiro Voluntario:
Aprendices aprobados: 22
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :48

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2774283 - PANIFICACION.

Competencia de aprendizaje:
Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales

Resultado de aprendizaje:

- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
- Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

Aprendices Matriculados: 26
Aprendices Cancelados: 2
Aprendices en Retiro Voluntario: 2
Aprendices aprobados: 22
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :53.80

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2620984 - GESTIÓN EMPRESARIAL

Competencia de aprendizaje:
ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA

Resultado de aprendizaje:

- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN, PARA PROPONER SOLUCIONES
- ORGANIZAR EVENTOS DE MANERA RESPONSABLE, TENIENDO EN CUENTA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS DIFERENTES COMITÉS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Aprendices Matriculados: 29
Aprendices Cancelados: 25
Aprendices en Retiro Voluntario: 1
Aprendices aprobados: 23
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :151.90

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2733257 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Competencia de aprendizaje:

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y Normativa

Resultado de aprendizaje:

- Aplicar normas de etiqueta y el protocolo en la atención y el servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización y estándares de calidad.
- Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h
- Aplicar normas técnicas, de cortesía y de protocolo en la elaboración de documentación relacionada con la atención y el servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización.
- Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización

Aprendices Matriculados: 25
Aprendices Cancelados:
Aprendices en Retiro Voluntario:
Aprendices aprobados: 24
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :48

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2771630 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Competencia de aprendizaje:

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y Normativa

Resultado de aprendizaje:

- Aplicar normas de etiqueta y el protocolo en la atención y el servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización y estándares de calidad.
- Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h

- Aplicar normas técnicas, de cortesía y de protocolo en la elaboración de documentación relacionada con la atención y el servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización.
- Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización

Aprendices Matriculados: 21
Aprendices Cancelados:
Aprendices en Retiro Voluntario:
Aprendices aprobados: 11
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :48

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2893752 - SERVICIO AL CLIENTE
Competencia de aprendizaje:
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y Normativa

Resultado de aprendizaje:

- Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización
- Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización

Aprendices Matriculados: 30
Aprendices Cancelados:
Aprendices en Retiro Voluntario:
Aprendices aprobados: 23
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :48

Orientación de formación profesional integral de La ficha 2621002 - SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES

Competencia de aprendizaje:

- ASESORAR AL CLIENTE EN LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
- DISEÑAR PROGRAMAS TURÍSTICOS CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE.

Resultado de aprendizaje:

- Emitir tiquetes y soportes documentales de acuerdo con los servicios adquiridos por el usuario aplicando herramientas tecnológicas disponibles.
- Realizar operaciones de reserva, venta y cobro de productos y servicios de acuerdo con los procedimientos establecidos y utilizando herramientas tecnológicas disponibles.
- Manejar tecnologías de información y comunicación considerando las nuevas aplicaciones tecnológicas para viajes y turismo.
- Determinar el itinerario a seguir estableciendo el tiempo de duración del viaje de acuerdo con las características y expectativas del cliente.
- Seleccionar los prestadores de servicios turísticos y facilidades que puede utilizar de acuerdo con el itinerario y criterios de calidad establecidos por la organización
- Definir el diseño final del plan o programa turístico de acuerdo con las expectativas del cliente, la oferta y las políticas de la organización

Aprendices Matriculados: 22
Aprendices Cancelados: 2

Aprendices en Retiro Voluntario: 1 **Aprendices aprobados: 19** **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79.70**
Seguimientos etapa practica de las fichas: FICHA 2561202 – COCINA: 82 HORAS FICHA 2502344 – ENFERMERIA: 6 HORAS FICHA2453728 – COCINA: 25 HORAS FICHA2561231 – COCINA: 109.90 HORAS FICHA 2237909 - GUIANZA TURISTICA: 10 HORAS FICHA 2502367 - SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR: 20.90 HORAS FICHA 2398192 – PANIFICACION: 48 HORAS **Competencia de aprendizaje:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA **Resultado de aprendizaje:** • Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

SANCIONES: SI___ NO__x_

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_x_ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE_X BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

Firmado digitalmente por Olga Lucia Hoyos Astudillo
Fecha: 2023.12.14 16:47:57 -05'00'

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

8. Control de cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V03	Octubre	Cambio imagen institucional y generalidades

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES