PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, enero 2024

Señor (a)
CARLOS ALFONSO MARTÍNEZ FLOREZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No**. CO1.PCCNTR.5759603**
Coordinador Académico
Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena
Santa Marta.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes enero del año 2024

Referencia: No. CO1.PCCNTR.5759603 del año 2024

LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, identificada con la cédula de ciudadanía No. 57.440.330 de Santa Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Logística Y Promoción Ecoturística del Magdalena,en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia CO1.PCCNTR.5759603, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el periodo de enero de 2024.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y NUEVE MIL TREINTA Y CINCO PESOS M/CTE 48.079.035,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: 1) Un (1) Primer pago por un valor de UN MILLON TRECIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($1.339.664). 2) Diez (10) pagos iguales sucesivos mensuales por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.465.545). 3) Un Último pago por un valor de DOS MILLONES OCHENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS VEINTIUN PESOS M/CTE ($2.083.921).

Plazo: Será hasta el 14 de diciembre de 2024

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para impartir formación profesional programada por el Centro de Logística y Promoción Ecoturística Regional Magdalena en los programas de Formación Titulada, Titulada Virtual, Complementaria y/o Complementaria Virtual en el área de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de aprendizaje, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Impartir Formación en el Programa de formaciónTécnico en Información y Servicio al Cliente en la modalidad presencial la Ficha asignada 2822566. La Competencia Interactuar con Clientes de Acuerdo con el Servicio , Políticas t Estrategias de la Empresa. Desarrollando el Resultado de Aprendizaje Resolver situaciones de servicio y venta, de acuerdo con los requerimientos y necesidades de los clientes y el protocolo de manejo de la información de la organización. Desarrollando el Resultado de Aprendizaje Monitorear la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos de la organización .	Anexo de Formación Presencial

2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (actividades de aprendizaje, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Ejecutar la planeación pedagógica, a través de la construcción de instrumentos de evaluación, guías de aprendizaje y otros materiales didácticos y de apoyo a la formación de los cursos asignados .	Aplicación de Guías de aprendizaje, e instrumentos de evaluación, videos, trabajos escritos, análisis de textos,foros, ensayos. Ver evidencias en la hoja de anexos.
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objetode cobro.	Esta obligación nose ejecutó en el mes objeto de cobro.
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no seejecutó en el mes objeto de cobro.
5	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no seejecutó en el mes objeto de cobro.
6	Llevar control de las inasistencias delos aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	Registro y control de las asistencias de los aprendices a las diferentessesiones de clases.	Listado de asistencia de los aprendices. Ver evidencias en la hoja de anexos.
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.

8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultadode aprendizaje.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico yadministrativo relacionado con su rol,actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo	Manejo de las plataformas tecnológicas institucionales, Territorium	Hoja de anexo: Territorium.
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no seejecutó en el mes objeto de cobro.
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Participar en reunión presencial inicio calendario académico el dia 03 de febrero de 2024 en el auditorio del CLPEM	. Ver evidencias en la hoja de anexos
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no seejecutó en el mes objeto de cobro.

13	Presentar el reporte de eventos en SOFIAPLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los díasestablecidos porel centro, al supervisor correspondiente y los demássoportes requeridos para lalegalización delpago.	Evento de Diagramar Consulta Horario y Disponibilidad de un Instructor en Sofia Plus	Ver evidencias en Sofia plus
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Actualización del Portafolio del Instructor	Plataforma Evidencia, documento anexo
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Velar por el buen uso de los equipos computadores, y mesas en el ambiente de formación.	Ver evidencias en la hoja de anexos
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objetode cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales deformación,propios de su área y apoyar los procesosde evaluación y/o parte técnica de lasupervisión de la adquisición de bienes y/oservicios cuando la entidad lo requiera deacuerdo con la ley 1474 de 2011 yrequerimiento de la institución.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.

18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entreotras.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no seejecutó en el mes objeto de cobro.
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no seejecutó en el mes objeto de cobro.
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación nose ejecutó en el mes objeto de cobro.
21	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Informe contractual	Ver evidencias enla hoja de anexos
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación nose ejecutó en el mes objeto de cobro.
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Utilizar la plataforma Territorium para realizar las diferentes acciones de formación profesional	Ver evidencias enla hoja de anexos
24	Asegurar la organización,mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Velar por la Organización y mantenimiento y adecuada utilización de los equipos en el ambiente laboral	Ver evidencias en la hoja de anexos

25	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objetodecobro.	Esta obligación nose ejecutó en el mes objeto de cobro.
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisordel contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Presentar informe mensual dela ejecución de las obligaciones contractuales	Hoja de anexo Cargue de los documentos a la plataforma SECOPII
27	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2022, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Me encuentro certificado en la norma ECCL normas del PN30 240201056	Ver evidencias en la hoja de anexos

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.				
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 9462796483 de la planilla, Aportes en línea del mes de diciembre de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (10) folios

Cordialmente,

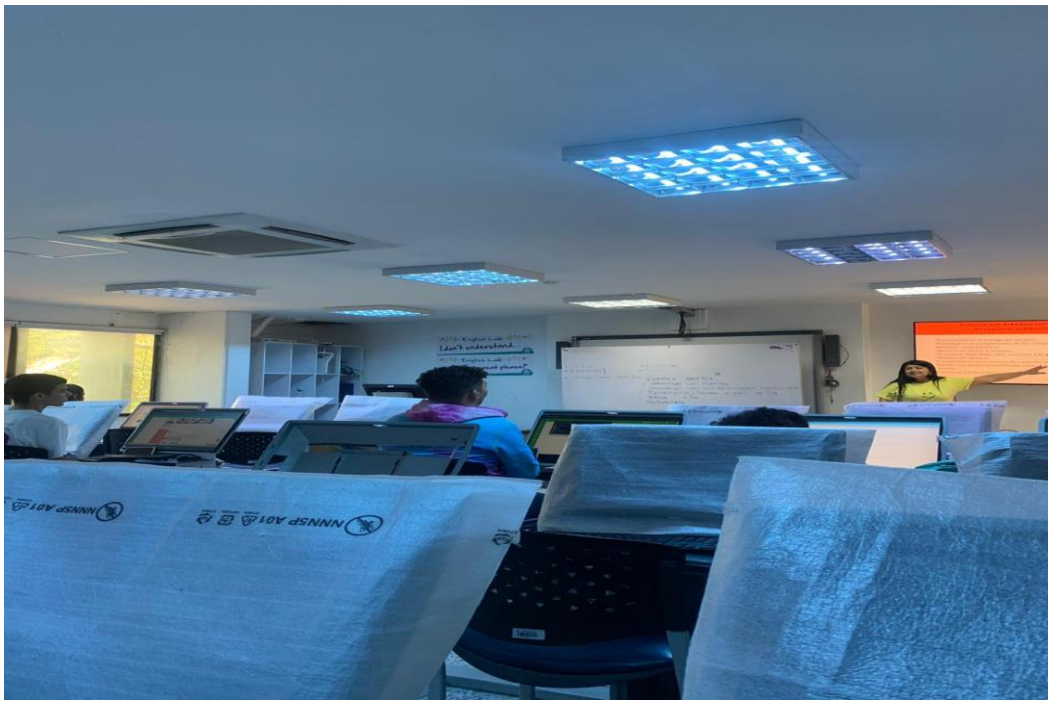
LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Contratista
C.C. No. 57.440.330 de Santa Marta

Recibí a satisfacción:

CARLOS ALFONSO MARTÍNEZ FLOREZ
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.5490415
Coordinador Académico

ANEXOS

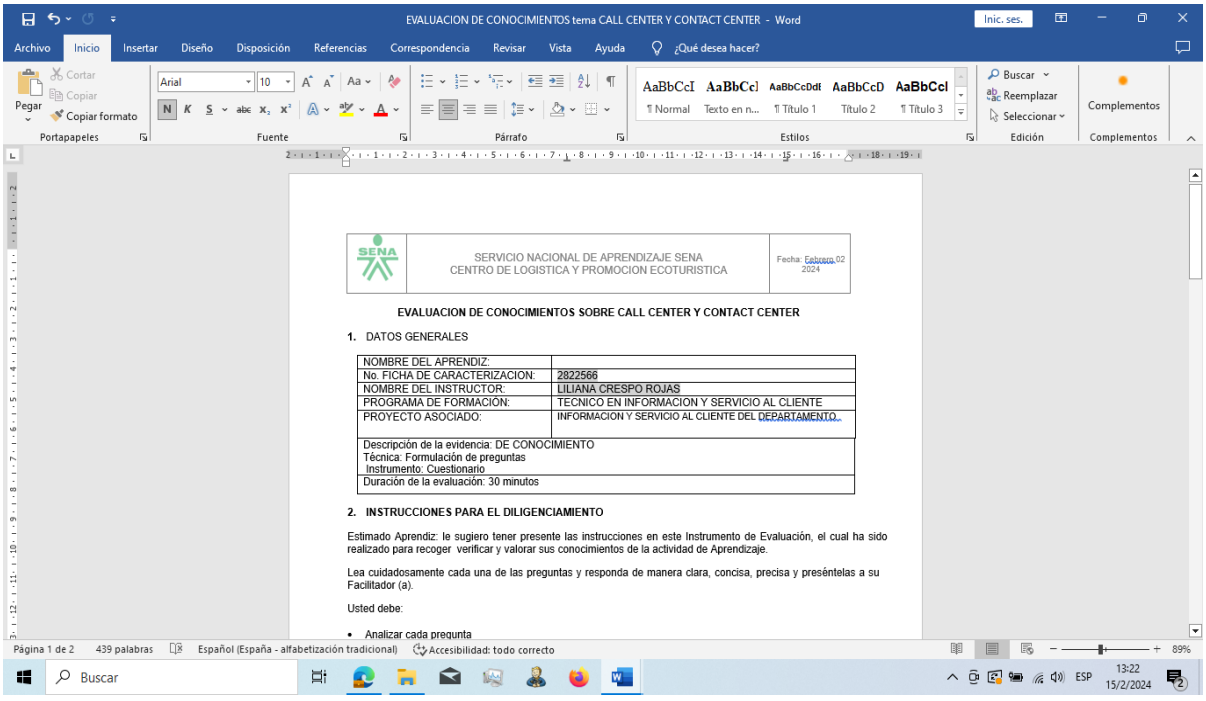
Obligación # 1

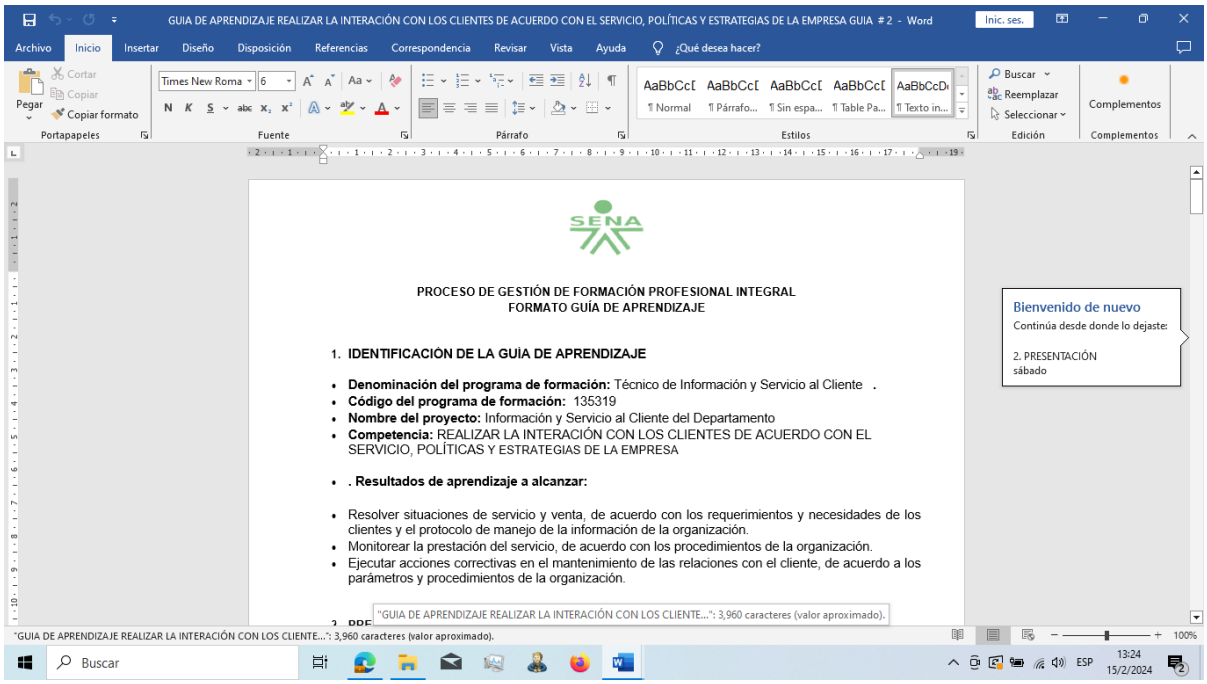






Obligación # 2





PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

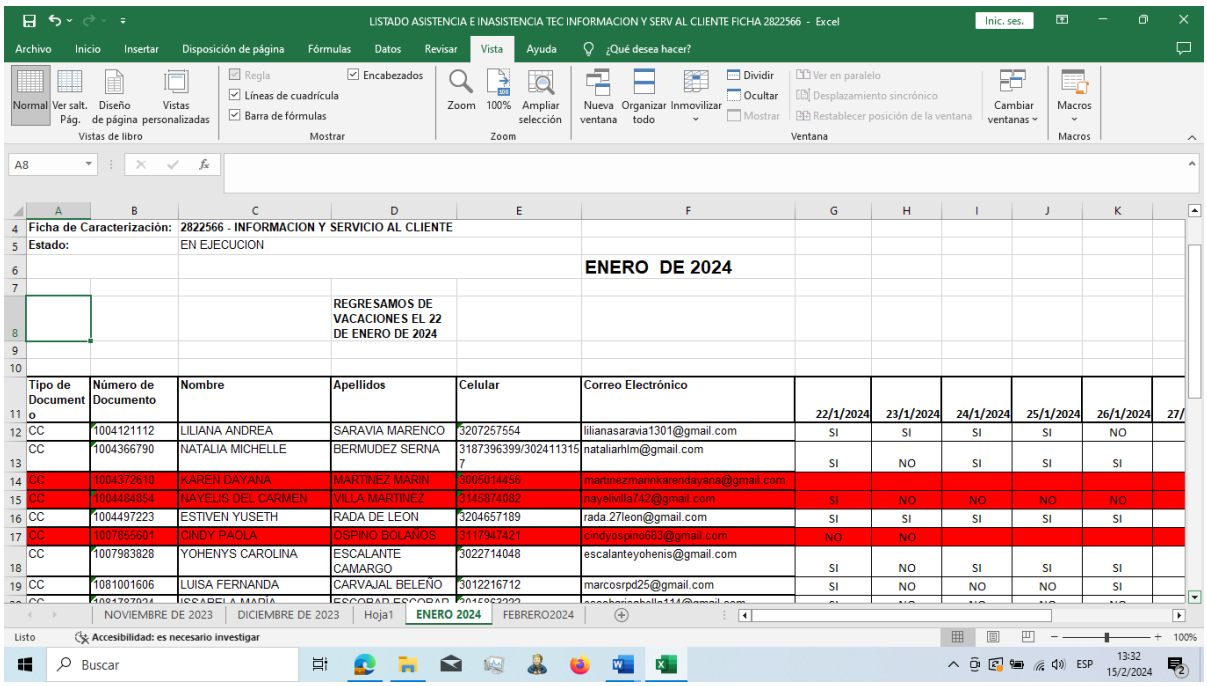
1. **IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE**

- **Denominación del programa de formación:** Técnico de Información y Servicio al Cliente .
- **Código del programa de formación:** 135319
- **Nombre del proyecto:** Información y Servicio al Cliente del Departamento
- **Competencia:** REALIZAR LA INTERACIÓN CON LOS CLIENTES DE ACUERDO CON EL SERVICIO, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA

- **. Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

- Resolver situaciones de servicio y venta, de acuerdo con los requerimientos y necesidades de los clientes y el protocolo de manejo de la información de la organización.
- Monitorear la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos de la organización.
- Ejecutar acciones correctivas en el mantenimiento de las relaciones con el cliente, de acuerdo a los parámetros y procedimientos de la organización.

Obligación # 6



Ficha de Caracterización:	2822566 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE										
Estado:	EN EJECUCION										
					ENERO DE 2024						
			REGRESAMOS DE VACACIONES EL 22 DE ENERO DE 2024								
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	22/1/2024	23/1/2024	24/1/2024	25/1/2024	26/1/2024	27/
CC	1004121112	LILIANA ANDREA	SARAVIA MARENCO	3207257554	lilianasaravia1301@gmail.com	SI	SI	SI	SI	NO	
CC	1004366790	NATALIA MICHELLE	BERMUDEZ SERNA	3187396399/3024113157	nataliarhlm@gmail.com	SI	NO	SI	SI	SI	
CC	1004372610	KAREN DAYANA	MARTINEZ MARIN	3005014456	martinezmarinkarendayana@gmail.com						
CC	1004484854	NAYELIS DEL CARMEN	VILLA MARTINEZ	3145874082	nayelivilla742@gmail.com	SI	NO	NO	NO	NO	
CC	1004497223	ESTIVEN YUSETH	RADA DE LEON	3204657189	rada.27leon@gmail.com	SI	SI	SI	SI	SI	
CC	1007855601	CINDY PAOLA	OSPINO BOLAÑOS	3117947421	cindyospino683@gmail.com	NO	NO				
CC	1007983828	YOHENYS CAROLINA	ESCALANTE CAMARGO	3022714048	escalanteyohenis@gmail.com	SI	NO	SI	SI	SI	
CC	1081001606	LUISA FERNANDA	CARVAJAL BELEÑO	3012216712	marcosrpd25@gmail.com	SI	NO	NO	NO	SI	

Obligación # 9

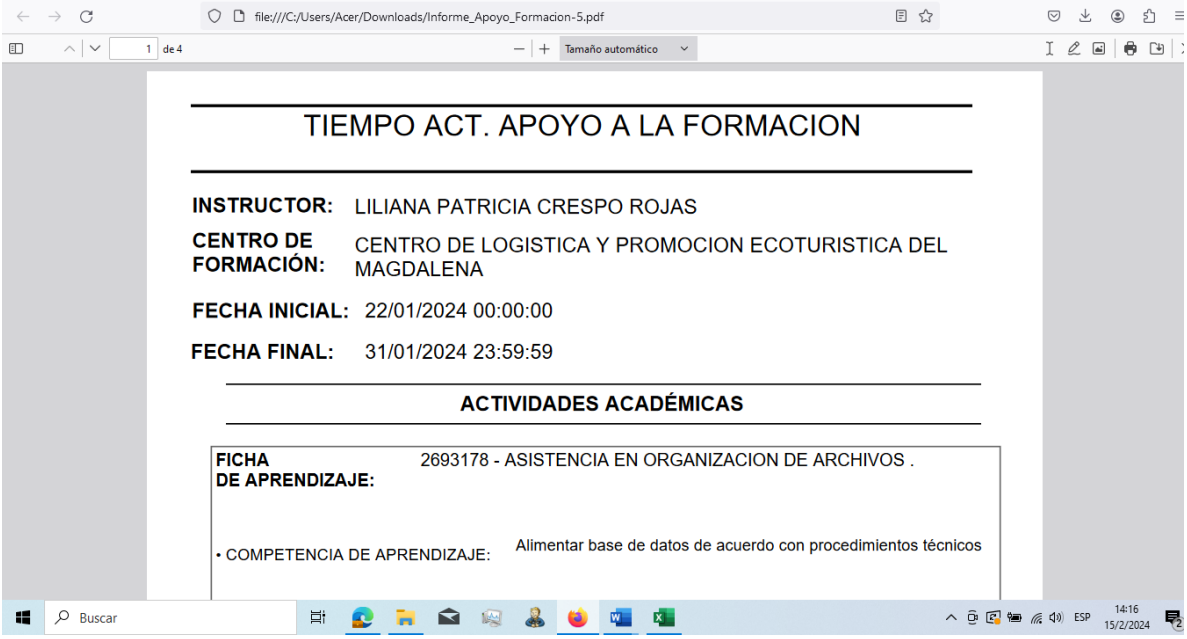


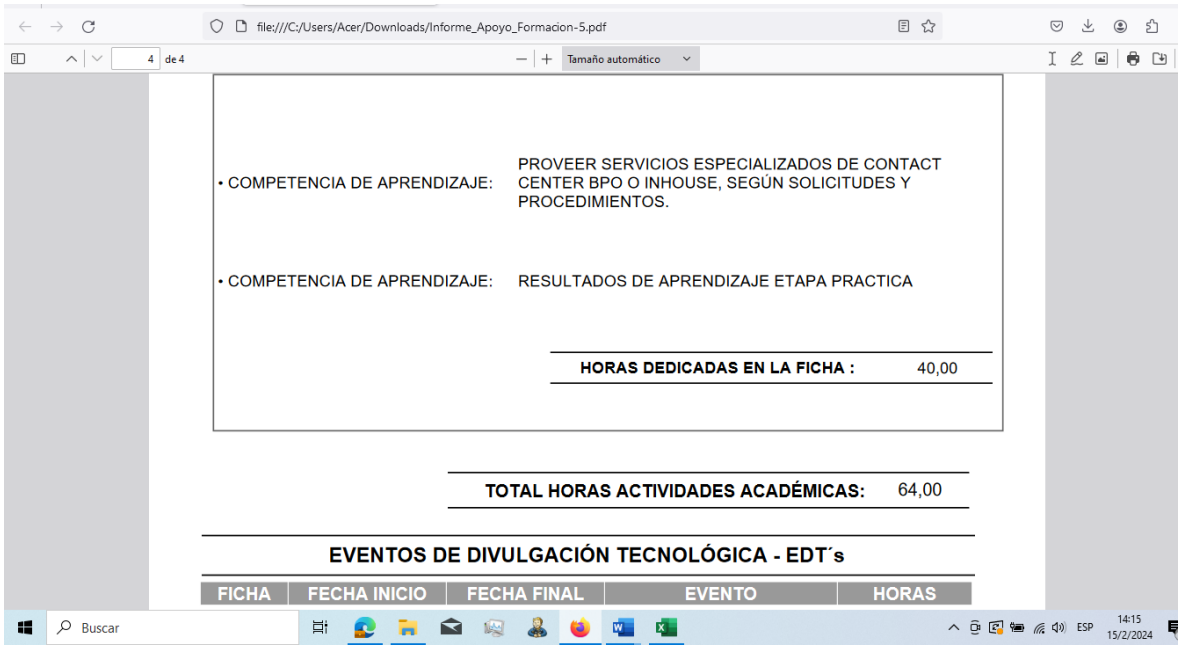
Obligación 11





Obligación 13





• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

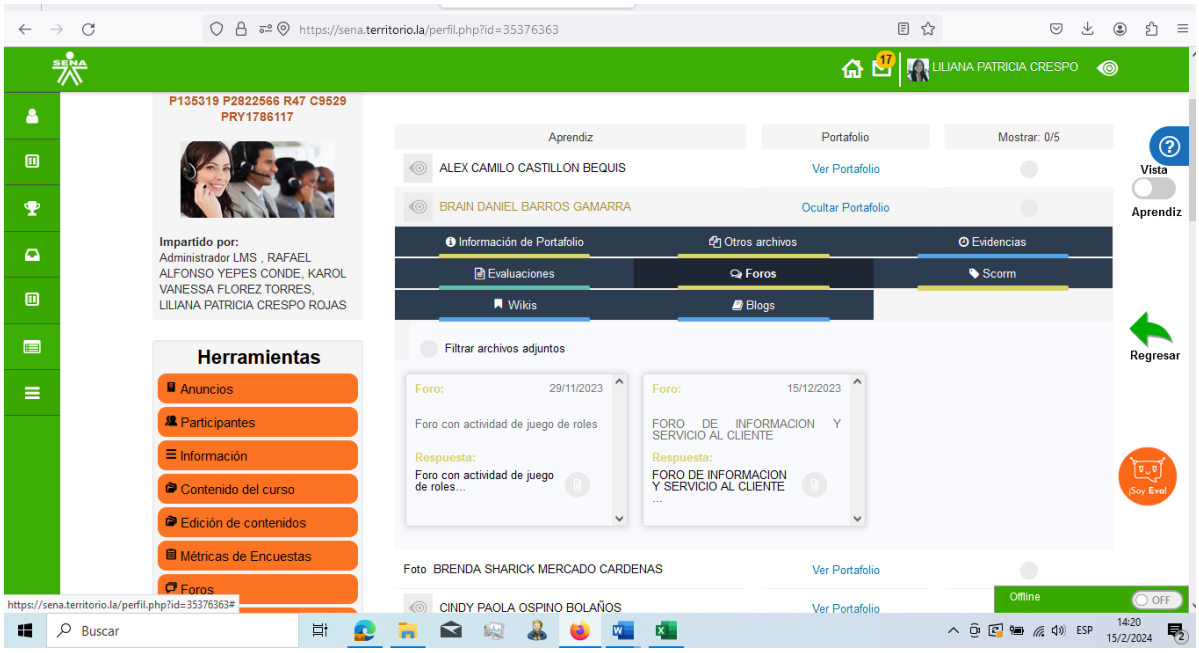
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

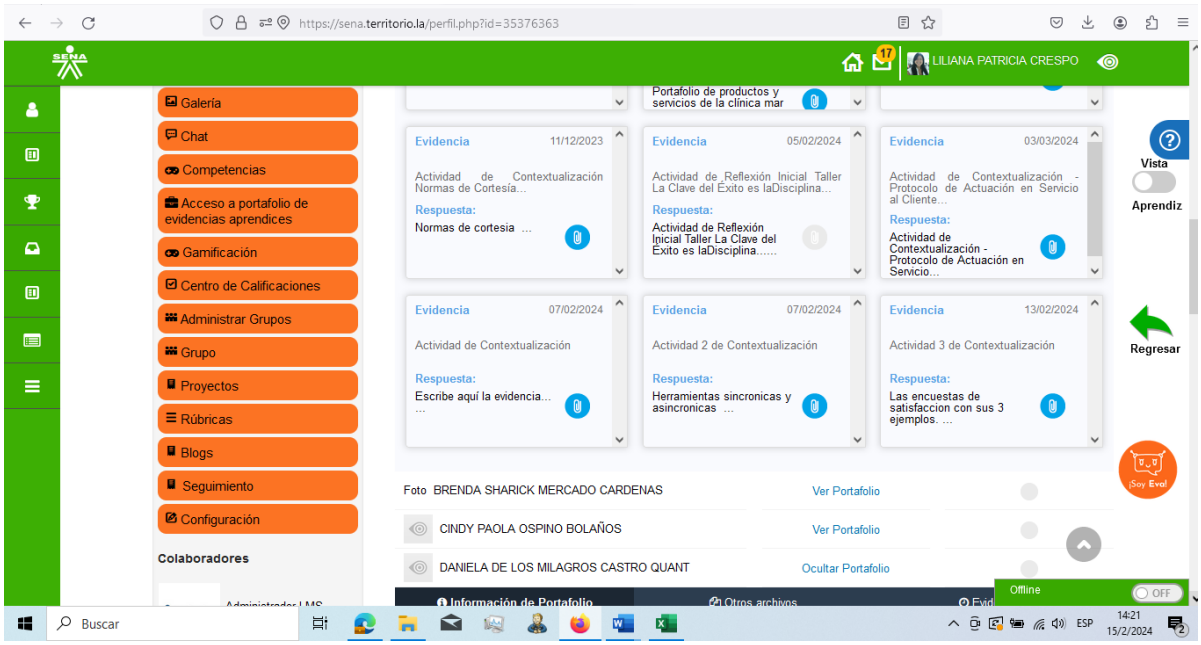
TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 64,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

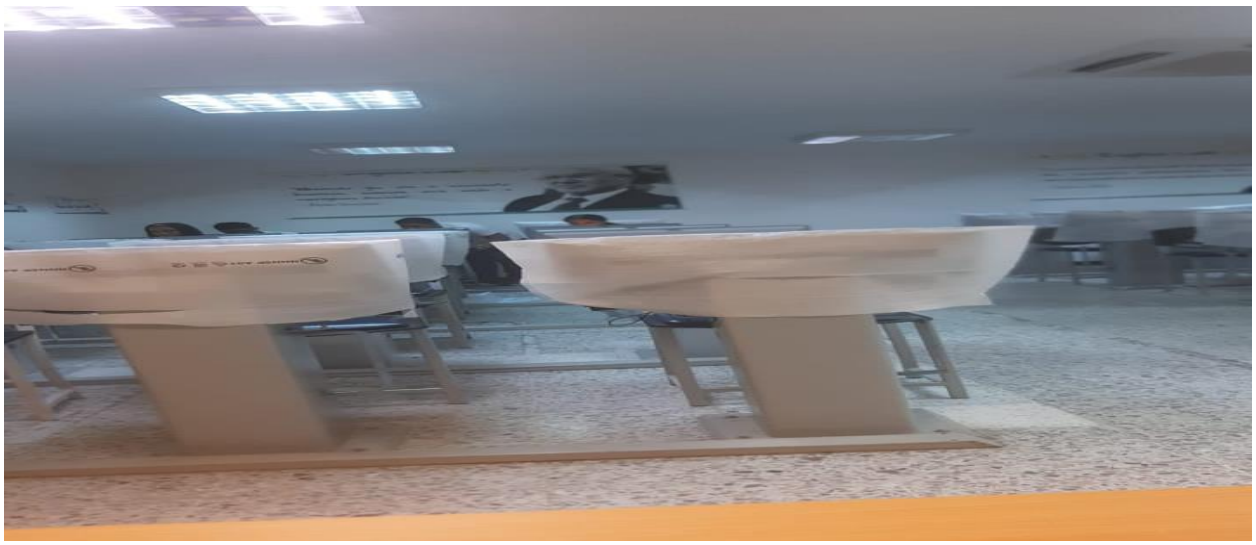
FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

Obligación 14

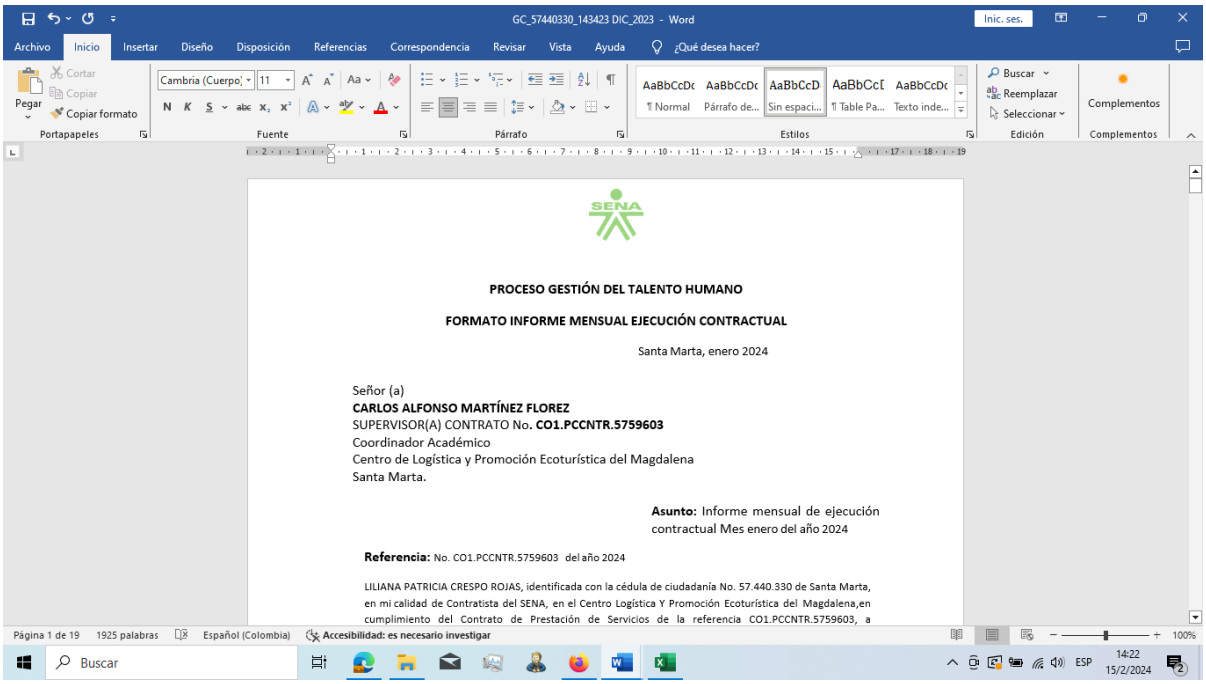




Obligación # 15



Obligación # 21



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, enero 2024

Señor (a)
CARLOS ALFONSO MARTÍNEZ FLOREZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5759603**
Coordinador Académico
Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena
Santa Marta.

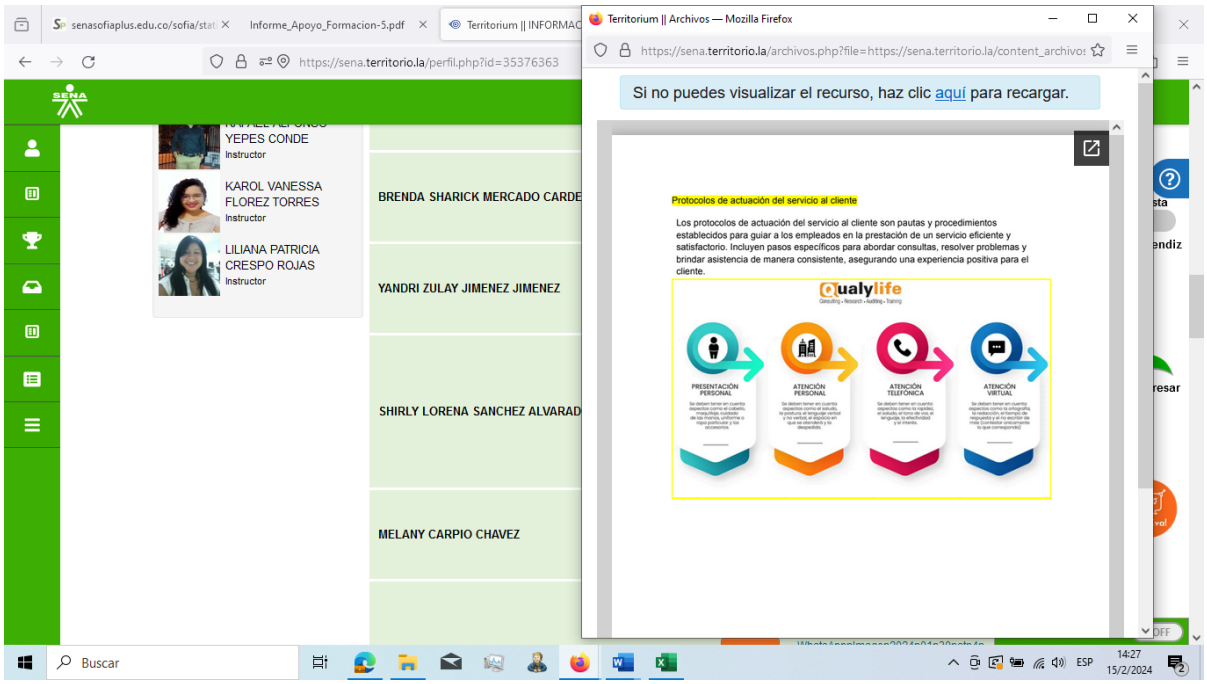
Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes enero del año 2024

Referencia: No. CO1.PCCNTR.5759603 del año 2024

LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, identificada con la cédula de ciudadanía No. 57.440.330 de Santa Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Logística Y Promoción Ecoturística del Magdalena,en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia CO1.PCCNTR.5759603, a

Obligación 23




Territorium || Archivos — Mozilla Firefox
Si no puedes visualizar el recurso, haz clic aquí para recargar.
Protocolos de actuación del servicio al cliente
Los protocolos de actuación del servicio al cliente son pautas y procedimientos establecidos para guiar a los empleados en la prestación de un servicio eficiente y satisfactorio. Incluyen pasos específicos para abordar consultas, resolver problemas y brindar asistencia de manera consistente, asegurando una experiencia positiva para el cliente.
Qualylife
PRESENTACIÓN PERSONAL
ATENCIÓN PERSONAL
ATENCIÓN TELEFÓNICA
ATENCIÓN VIRTUAL
YEPES CONDE
Instructor
KAROL VANESSA FLOREZ TORRES
Instructor
LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Instructor
BRENDA SHARICK MERCADO CARDE
YANDRI ZULAY JIMENEZ JIMENEZ
SHIRLY LORENA SANCHEZ ALVARAD
MELANY CARPIO CHAVEZ
Buscar
ESP
14:27
15/2/2024


Territorium || Archivos — Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/archivos.php?file=https://sena.territorio.la/content_archivos/archivos/clases/WhatsAppImagen2024n01n30natn4n47n39nPM__1065b96ec8bd5d9__.jpeg
Protocolo de servicio al cliente
ATENCIÓN AL CLIENTE EN TIENDA
1 ENTUSIASMO ANTE EL CLIENTE
2 ESCUCHA ACTIVAMENTE
3 ASESORA AL CLIENTE
4 ORDEN DEL PUNTO DE PAGO
5 DEGUSTACIÓN DE PRODUCTO
6 ESPACIO PARA TRANSITAR
7 SIEMPRE
8 LENGUAJE
Buscar
ESP
14:28
15/2/2024

Obligación 24



Obligación 27

