PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5602802 del 01/12/23

NOMBRE DEL CONTRATISTA: CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: c.c. 10127542

OBJETO DEL CONTRATO 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 DEL CONTRATISTA: 1. Participar cuando el Centro de Formación lo requiera, en actividades de inducción a los aprendices conforme a los lineamientos institucionales.

2. Identificar aprendizajes previos que han sido adquiridos por los Aprendices que se encuentran en proceso de formación.

3. 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.

4. Reportar oportunamente situaciones académicas y/o disciplinarias de los aprendices, conforme a lo establecido en el Reglamento del Aprendiz SENA

5. 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.

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

7. Emitir de manera oportuna los juicios de evaluación en la plataforma Sofia Plus, aplicando procedimientos y plazos de acuerdo con la modalidad de formación.

8. Realizar evaluación al desarrollo de programas de formación, estableciendo pertinencia, índice de deserción y observaciones para la mejora del Diseño Curricular

9. 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

LUGAR DE EJECUCIÓN: Pereira, Risaralda.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 19 días

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: **1 de diciembre de 2023**

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: **19 de diciembre de 2023**

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

VIGENCIA DEL CONTRATO: 18 de abril de 2024

VALOR DEL CONTRATO: $2,491,456

SUPERVISOR: JOSE ROGELIO BAENA GOMEZ

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: c.c. 18595084

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO__X_

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	*$2,491,456*
Valor Ejecutado	$2,491,456
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS Prestó sus servicios como instructor contratista en las siguientes fichas:

NUMERO DE FICHA	PROGRAMA
2896117	ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
2896121	ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- *Realizo la ruta de las fichas en la plataforma sena sofia plus.*
- *Creo en plataforma Territorium la carpeta donde se encuentra la guía de formación del programa y el plan de trabajo concertado.*

- *Creo Carpeta en territorium llamada instrumentos de evaluación donde se encuentran las listas de chequeo sobre evidencia de producto.*
- *Creo carpeta en territorium denominada Material de Apoyo, donde reposa el libro de atención al cliente.*

- Impartió la formación ,acorde a los resultados de aprendizaje del programa: "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

  "RAP 4. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA 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

- *Genero la lista de chequeo sobre evidencia de productos, donde se realizo las retroalimentaciones necesarias y aprobación de las distintas evidencias asociadas a los resultados de aprendizaje.*
- *Emitió los Juicios evaluativos para posterior certificación del curso*

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Las actividades contractuales realizadas dentro del plazo ejecutado se recibieron a satisfacción por parte del supervisor.

El Supervisor verificó que la mesa de servicio eliminó el correo institucional del contratista y certifica que se encuentra a paz y salvo con la biblioteca, conectividad (central de préstamos) y con en el almacén con respecto a su inventario.

En los términos anteriores, rindo el presente informe para que el Ordenador del Gasto de trámite de la finalización del contrato, sí así lo requiere.

SANCIONES: SI___ NO__X_

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

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_X_ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Algunas quejas de Instituciones referente a su comportamiento frente a sus Aprendices.

Atentamente,



JOSE ROGELIO BAENA GOMEZ

8. Control de cambios

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