PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, abril de 2024

Señor (a)
DEYBI ALONSO NIEBLES MORA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5759263** del año 2024
Coordinador Académico
Centro de Logística Y promoción Ecoturística del Magdalena
Santa Marta

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5759263** del año 2024

KELLY LAUDITH ULLOA GARCÍA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 57.296.646 de Santa Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Logística Y promoción Ecoturística del Magdalena, 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 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 area 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 los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Impartir formación a la ficha: 2768551 del programa Técnico en Información y servicio al cliente	**Anexo 1.** Evidencias Fotográficas
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Ajuste guía de aprendizaje e instrumento de evaluación	**Anexo 2** Pantallazo guía
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 objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	Participación en la inducción del programa Técnico en Información y servicio al cliente, ficha No. 2921523	**Anexo 3** Evidencias fotográficas
5	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.

	virtual del aprendiz cuando le sean asignados.		
6	Llevar control de las inasistencias de los 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.	Se lleva el control de las asistencias e inasistencias de los aprendices en el aplicativo	**Anexo 4** Pantallazo SenaSofiaPlus.
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 resultado de aprendizaje.	Registro de juicios evaluativos en aplicativo	**Anexo 5** Pantallazo Plataforma Sofia Plus
9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro por estar en tránsito el manejo de la plataforma zajuna.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro por estar en tránsito el manejo de la plataforma zajuna.
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 se ejecutó en el mes objeto de cobro.
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
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 se ejecutó en el mes objeto de cobro.
13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el	Informe gestión de tiempos evidenciados en sofia plus.	Por problemas en la plataforma, no es posible evidencias la obligación

	centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.		
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Portafolio de evidencias del instructor	**Anexo 6** Pantallazo Padlet
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.	Buen uso de equipos, bienes e inventario puestos bajo mi cuidado, en el centro o lugar donde se desarrolle la formación	**Anexo 7** Evidencias fotográficas del ambiente de formación
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	Utilizar los formatos emitidos	**Anexo 8** Formatos
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento 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, entre otras.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó 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 se ejecutó 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 no se 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.	Presentación del informe de ejecución con evidencias en cumplimiento de las obligaciones ejecutadas en el mes.	**Anexo 9** Pantallazo Informe GC

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 no se 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.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro por estar en tránsito el manejo de la plataforma zajuna.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Organización, mantenimiento y uso adecuado de los recursos que hay en el ambiente de formación.	**Anexo 10** Evidencias fotográficas del ambiente de formación
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 objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Elaborar y presentar el informe mensual y los documentos anexos. Presentación de informe mensual de ejecución contractual con las evidencias, planilla para el pago de honorarios del aplicativo SI contratistas, y demás documentos solicitados, presentación de la planilla de seguridad social No 9464915388-9465683861 de APORTES EN LINEA del mes de marzo de 2024	**Anexo 11** Formato informe mensual de ejecución contractual SIContratista
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 2023, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.

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. 9464915388-9465683861 de las planillas de APORTES EN LINEA del mes de marzo de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti trámites”)

Evidencias en ocho (8) folios

Cordialmente,



KELLY LAUDITH ULLOA GARCÍA
Contratista
C.C. 57.296.646

Recibí a satisfacción:

Firma

DEYBI ALONSO NIEBLES MORA
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.5759263
Coordinador Académico

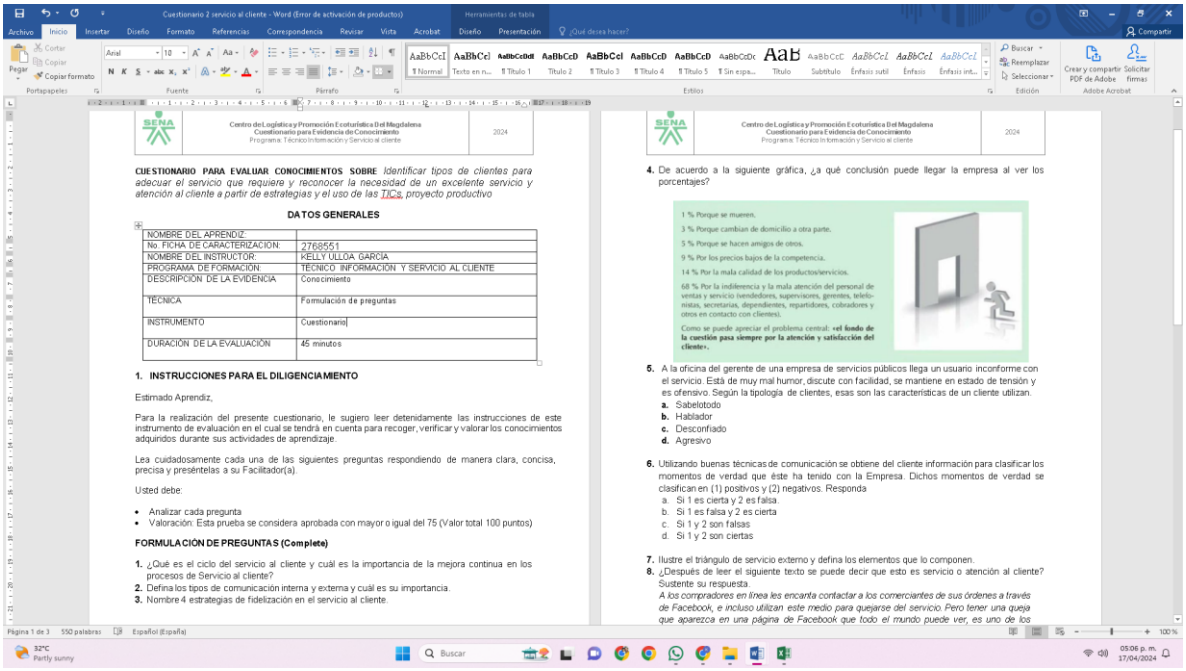
EVIDENCIAS

Anexo 1 – Obligación 1 Impartir formación a la ficha: 2768551 del programa Técnico en Información y servicio al cliente





Anexo 2 – Obligación 2. Ajuste guía de instrumento de evaluación



Centro de Logística y Promoción Ecoturística Del Magdalena
Cuestionario para Evidencia de Conocimiento
Programa: Técnico Información y Servicio al cliente
2024

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CONOCIMIENTOS SOBRE *Identificar tipos de clientes para adecuar el servicio que requiere y reconocer la necesidad de un excelente servicio y atención al cliente a partir de estrategias y el uso de las TICs, proyecto productivo*

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL APRENDIZ:	
No. FICHA DE CARACTERIZACION:	2768551
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:	KELLY ULLOA GARCIA
PROGRAMA DE FORMACION	TECNICO INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE
DESCRIPCION DE LA EVIDENCIA	Conocimiento
TECNICA	Formulación de preguntas
INSTRUMENTO	Cuestionario
DURACIÓN DE LA EVALUACIÓN	45 minutos

1. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Estimado Aprendiz,

Para la realización del presente cuestionario, le sugiero leer detenidamente las instrucciones de este instrumento de evaluación en el cual se tendrá en cuenta para recoger, verificar y valorar los conocimientos adquiridos durante sus actividades de aprendizaje.

Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas respondiendo de manera clara, concisa, precisa y preséntelas a su Facilitador(a).

Usted debe:

- Analizar cada pregunta
- Valoración: Esta prueba se considera aprobada con mayor o igual del 75 (Valor total 100 puntos)

FORMULACIÓN DE PREGUNTAS (Complete)

1. ¿Qué es el ciclo del servicio al cliente y cuál es la importancia de la mejora continua en los procesos de Servicio al cliente?
2. Defina los tipos de comunicación interna y externa y cuál es su importancia.
3. Nombre 4 estrategias de fidelización en el servicio al cliente.

Centro de Logística y Promoción Ecoturística Del Magdalena
Cuestionario para Evidencia de Conocimiento
Programa: Técnico Información y Servicio al cliente
2024

4. De acuerdo a la siguiente gráfica, ¿a qué conclusión puede llegar la empresa al ver los porcentajes?

1 % Porque se mueren.
3 % Porque cambian de domicilio a otra parte.
5 % Porque se hacen amigos de otros.
9 % Por los precios bajos de la competencia.
14 % Por la mala calidad de los productos/servicios.
68 % Por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas y servicio (vendedores, supervisores, gerentes, telefonistas, secretarias, dependientes, repartidores, cobradores y otros en contacto con clientes).
Como se puede apreciar el problema central: **«el fondo de la cuestión pasa siempre por la atención y satisfacción del cliente».**

5. A la oficina del gerente de una empresa de servicios públicos llega un usuario inconforme con el servicio. Está de muy mal humor, discute con facilidad, se mantiene en estado de tensión y es ofensivo. Según la tipología de clientes, esas son las características de un cliente utilizan.
   a. Sabelotodo
   b. Hablador
   c. Desconfiado
   d. Agresivo

6. Utilizando buenas técnicas de comunicación se obtiene del cliente información para clasificar los momentos de verdad que éste ha tenido con la Empresa. Dichos momentos de verdad se clasifican en (1) positivos y (2) negativos. Responda
   a. Si 1 es cierta y 2 es falsa.
   b. Si 1 es falsa y 2 es cierta
   c. Si 1 y 2 son falsas
   d. Si 1 y 2 son ciertas

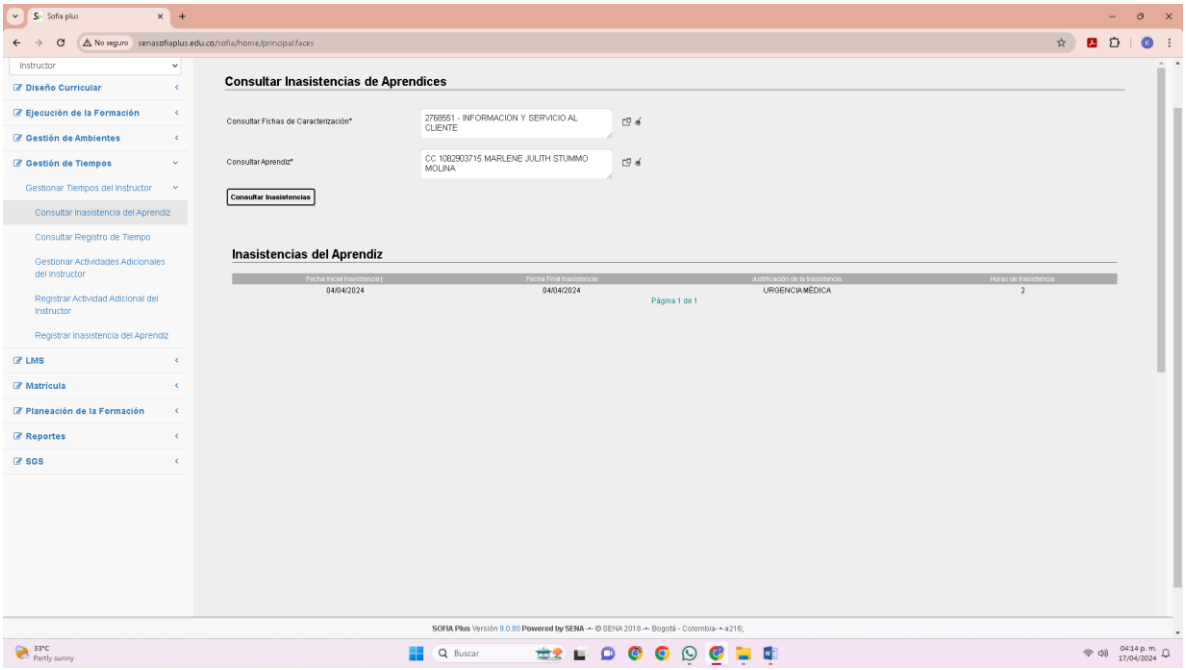
7. Ilustre el triángulo de servicio externo y defina los elementos que lo componen.
8. ¿Después de leer el siguiente texto se puede decir que esto es servicio o atención al cliente? Sustente su respuesta.
   A los compradores en línea les encanta contactar a los comerciantes de sus órdenes a través de Facebook, e incluso utilizan este medio para quejarse del servicio. Pero tener una queja que aparezca en una página de Facebook que todo el mundo puede ver, es uno de los

Anexo 3 – Obligación 4: Participación en la inducción del programa Técnico en Información y servicio al cliente, ficha No. 2921523

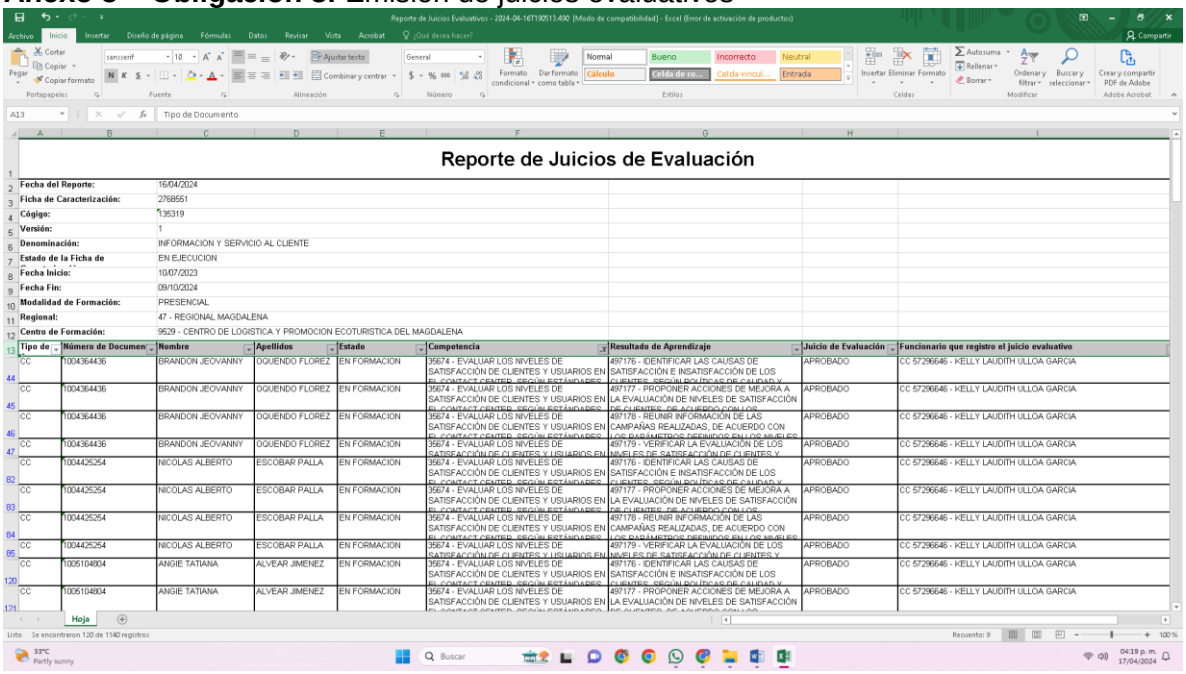




Anexo 4 – Obligación 6: Registro y control de las asistencias de los aprendices a la formación



Anexo 5 – Obligación 8: Emisión de juicios evaluativos

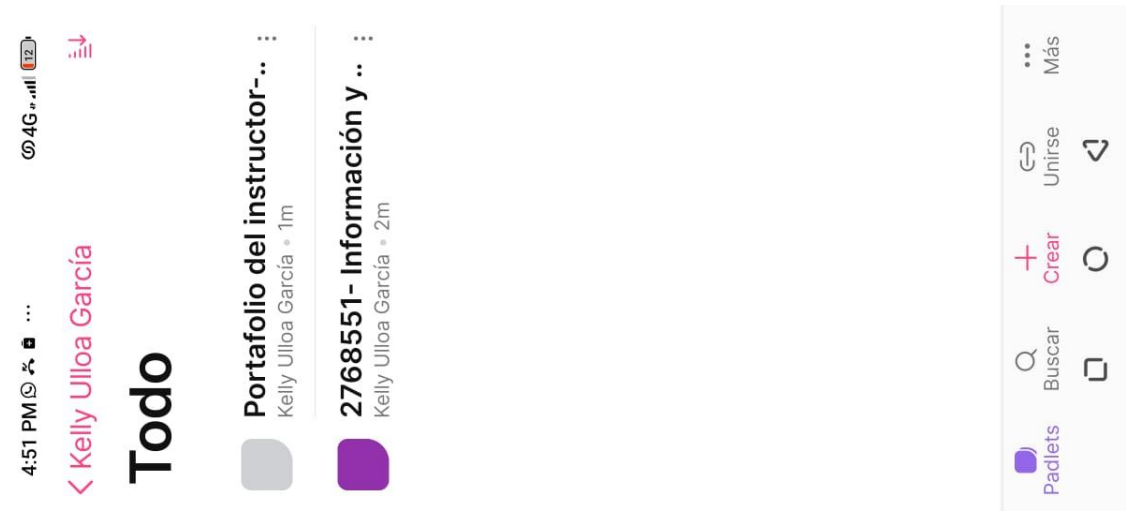


Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	16/04/2024
Ficha de Caracterización:	2768551
Código:	135319
Versión:	1
Denominación:	INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
Estado de la Ficha de	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	10/07/2023
Fecha Fin:	09/10/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	47 - REGIONAL MAGDALENA
Centro de Formación:	9529 - CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

Tipo de	Número de Documen	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1004364436	BRANDON JEOVANNY	OQUENDO FLOREZ	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497176 - IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1004364436	BRANDON JEOVANNY	OQUENDO FLOREZ	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497177 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1004364436	BRANDON JEOVANNY	OQUENDO FLOREZ	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497178 - REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1004364436	BRANDON JEOVANNY	OQUENDO FLOREZ	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497179 - VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1004425254	NICOLAS ALBERTO	ESCOBAR PALLA	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497176 - IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1004425254	NICOLAS ALBERTO	ESCOBAR PALLA	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497177 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1004425254	NICOLAS ALBERTO	ESCOBAR PALLA	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497178 - REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1004425254	NICOLAS ALBERTO	ESCOBAR PALLA	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497179 - VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1005104804	ANGIE TATIANA	ALVEAR JIMENEZ	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497176 - IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
CC	1005104804	ANGIE TATIANA	ALVEAR JIMENEZ	EN FORMACION	35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES	497177 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN	APROBADO	CC 57296646 - KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA

Anexo 6- Obligación 14 Portafolio de evidencias del instructor en Padlet por estar en tránsito la plataforma Zajuna

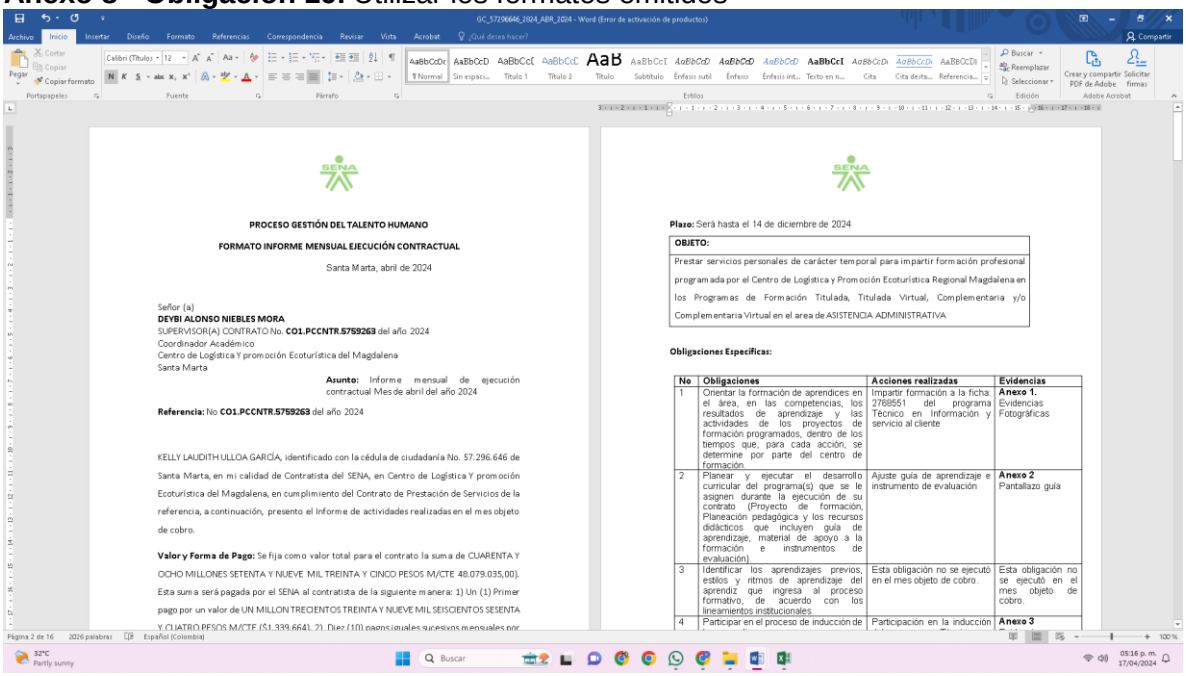


Anexo 7 -. **Obligación: 15:** Hacer buen uso de equipos, bienes e inventario puestos bajo mi cuidado, en el centro o lugar donde se desarrolle la formación





Anexo 8 - **Obligación 16:** Utilizar los formatos emitidos



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, abril de 2024

Señor (a)
DEYBI ALONSO NIEBLES MORA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5759263** del año 2024
Coordinador Académico
Centro de Logística Y promoción Ecoturística del Magdalena
Santa Marta

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5759263** del año 2024

KELLY LAUDITH ULLOA GARCÍA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 57.296.646 de Santa Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Logística Y promoción Ecoturística del Magdalena, 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 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

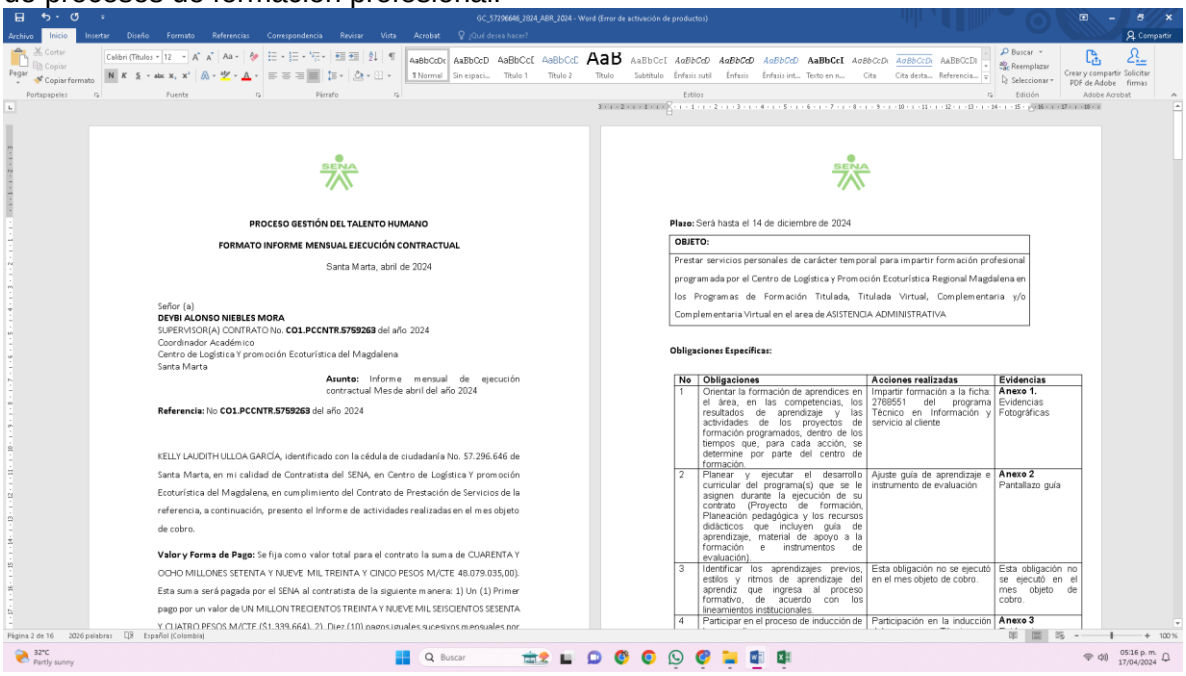
Plazo: Será hasta el 14 de diciembre de 2024

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 area 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 los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Impartir formación a la ficha 2768551 del programa Técnico en Información y servicio al cliente	**Anexo 1.** Evidencias Fotográficas
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Ajuste guía de aprendizaje e instrumento de evaluación	**Anexo 2** Pantallazo guía
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 objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
4	Participar en el proceso de inducción de	Participación en la inducción	**Anexo 3**

Anexo 9 - Obligación 21: Presentación del informe de ejecución y productos resultantes de procesos de formación profesional.



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, abril de 2024

Señor (a)
DEYBI ALONSO NIEBLES MORA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5759263** del año 2024
Coordinador Académico
Centro de Logística Y promoción Ecoturística del Magdalena
Santa Marta

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5759263** del año 2024

KELLY LAUDITH ULLOA GARCÍA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 57.296.646 de Santa Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Logística Y promoción Ecoturística del Magdalena, 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.

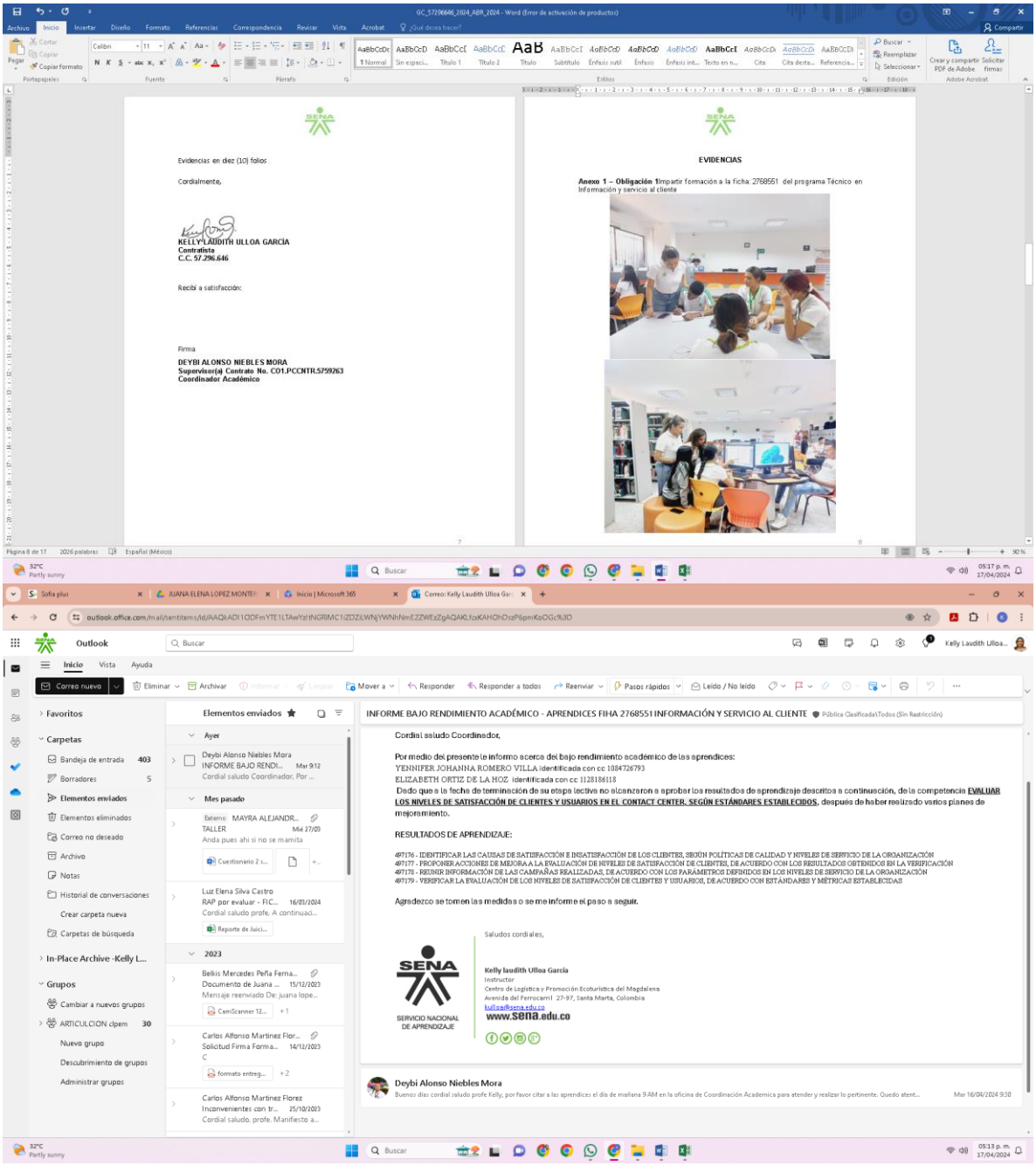
Valor y Forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y NUEVE MIL TREINTA Y CINCO PESOS M/CTE 48.079.035,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: 1) Un (1) Primer pago por un valor de UN MILLON TRECIENTOS TREINTA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

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 area 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 los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Impartir formación a la ficha 2768551 del programa Técnico en Información y servicio al cliente	**Anexo 1.** Evidencias Fotográficas
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Ajuste guía de aprendizaje e instrumento de evaluación	**Anexo 2** Pantallazo guía
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 objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
4	Participar en el proceso de inducción de	Participación en la inducción	**Anexo 3**



Evidencias en diez (10) folios

Cordialmente,

KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
Contratista
C.C. 57.296.646

Recibí a satisfacción:

Firma
DEYBI ALONSO NIEBLES MORA
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.5759263
Coordinador Académico

EVIDENCIAS

Anexo 1 – Obligación 1 Impartir formación a la ficha: 2768551 del programa Técnico en Información y servicio al cliente

Outlook

Elementos enviados

INFORME BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO - APRENDICES FIHA 2768551 INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Cordial saludo Coordinador,

Por medio del presente le informo acerca del bajo rendimiento académico de las aprendices:
YENNIFER JOHANNA ROMERO VILLA identificada con cc 1084726793
ELIZABETH ORTIZ DE LA HOZ identificada con cc 1128186118
Dado que a la fecha de terminación de su etapa lectiva no alcanzaron a aprobar los resultados de aprendizaje descritos a continuación, de la competencia **EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS**, después de haber realizado varios planes de mejoramiento.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

497176 - IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN
497177 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN
497178 - REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARAMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN
497179 - VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

Agradezco se tomen las medidas o se me informe el paso a seguir.

Saludos cordiales,

Kelly laudith Ulloa García
Instructor
Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena
Avenida del Ferrocarril 27-97, Santa Marta, Colombia
kulloa@sena.edu.co
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Deybi Alonso Niebles Mora
Buenos días cordial saludo profe Kelly, por favor citar a las aprendices el día de mañana 9 AM en la oficina de Coordinación Academica para atender y realizar lo pertinente. Quedo atent...

Anexo 10 – Obligación 24: Organización, mantenimiento y uso adecuado de los recursos que hay en el ambiente de formación

