PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, junio 2024

Señor (a)
DEYBY ALONSO NIEBLES MORA
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 junio 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 junio 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 formación Complementario curso Atención y Servicio al cliente Ficha 3012608, en la modalidalidad virtual. Impartir Formación en el Programa de formación complementario curso Atención y Servicio al cliente Ficha 3012609, en la modalidad presencial . Desarrollando la Competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Desarrollando el . Resultado de Aprendizaje. Prestar Servicio al Cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. Desarrollando el Resultado de Aprendizaje Validar Satisfacción del cliente según protocolos de la organización. Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales. Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo.	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 deevaluación).	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 objeto de cobro.	Esta obligación no se 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 se ejecutó 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 se ejecutó 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 diferentes sesiones 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.	Crear ruta y asociar los aprendices curso complementario de Servicio al Cliente	. Ver evidencias en la hoja de anexos.

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.	Registro de Juicios Evaluativos en la plataforma Sofía Plus	Resultados de Aprendizajes Evaluados en Sofía 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	Debido a que por el momento no podemos ingresar a la plataforma tecnológica debido al cambio a la nueva plataforma institucional Zajuna, utilizamos varias herramientas tecnológicas para realizar actividades y el correo electrónico para recibir las actividades etc	Ver evidencias en la hoja de anexos
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 centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	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	Ver evidencias en la hoja de anexos
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 procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/oservicios 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 objetode 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 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 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.	Desarrollo de actividades utilizando las tecnologías	Ver evidencias en la 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 supervisor del 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 9467553917 de la planilla, Aportes en línea del mes de Mayo de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (11) folios

Cordialmente,

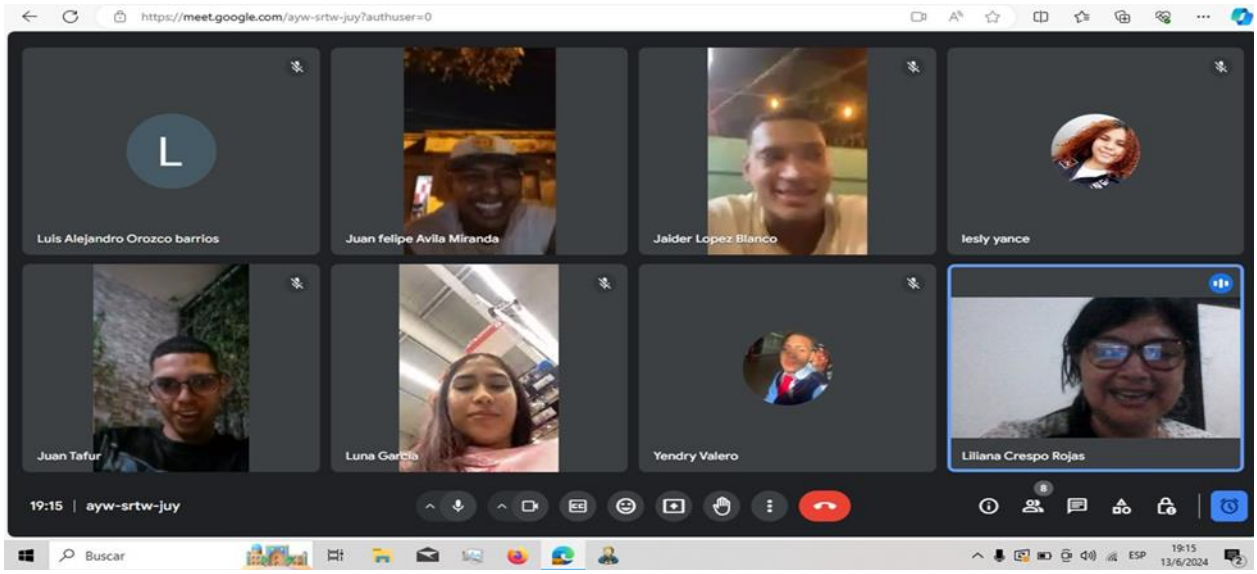
LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Contratista
C.C. No. 57.440.330 de Santa Marta

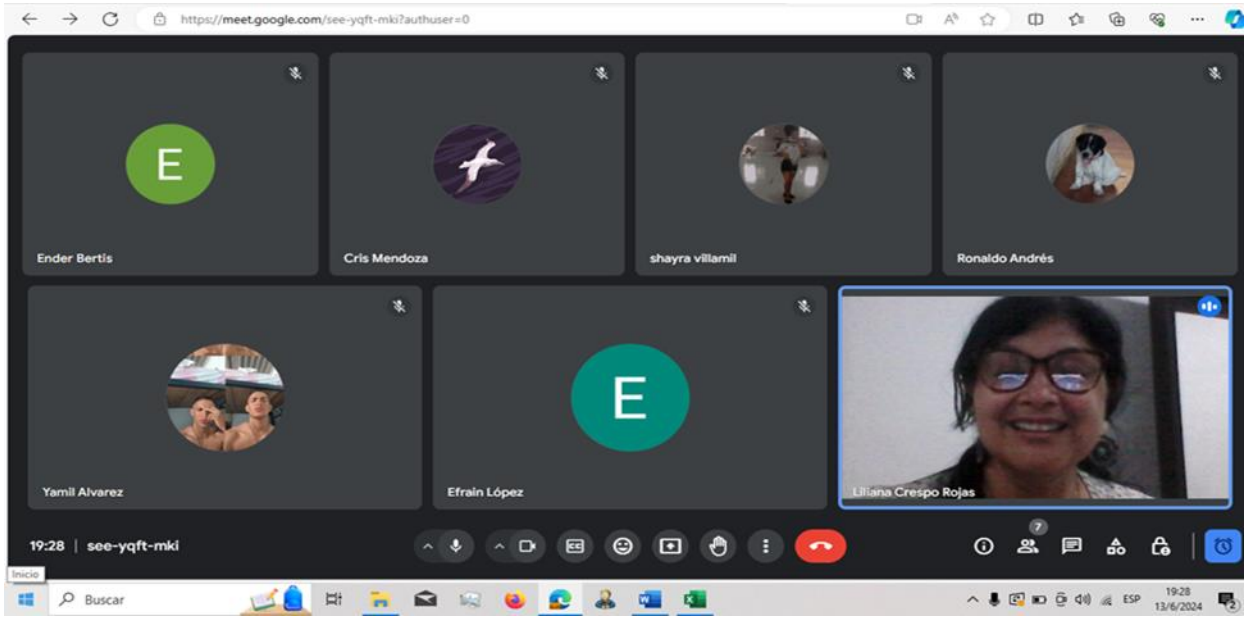
Recibí a satisfacción:

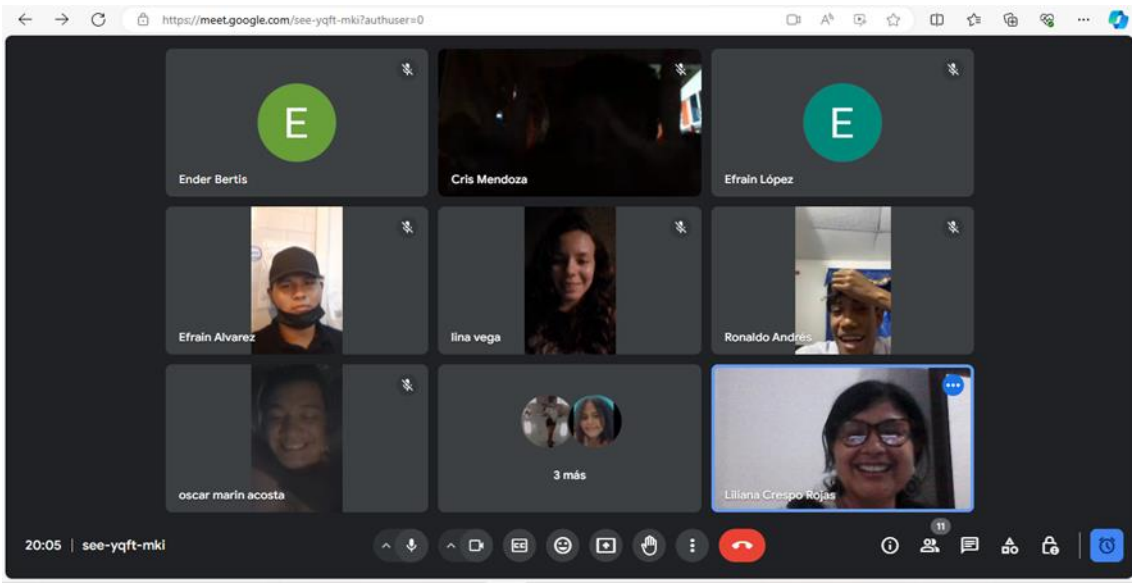
DEYBI ALFONSO NIEBLES MORA
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.5490415
Coordinador Académico

ANEXOS

Obligación # 1



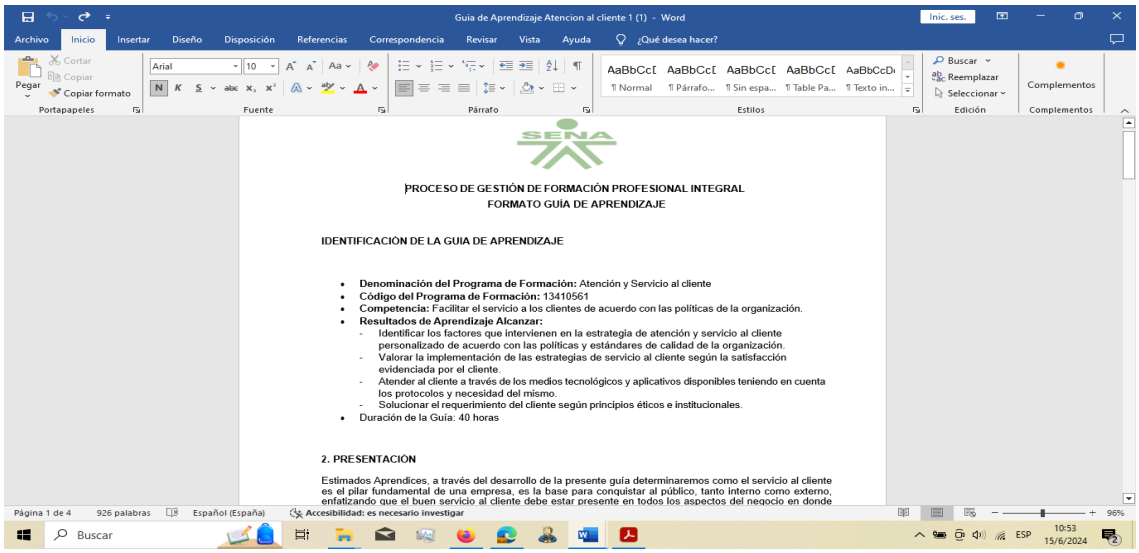



https://meet.google.com/see-yqft-mki?authuser=0
Ender Bertis
Cris Mendoza
Efrain López
Efrain Alvarez
lina vega
Ronaldo Andrés
oscar marin acosta
3 más
Liliana Crespo Rojas
20:05 | see-yqft-mki





Obligación # 2



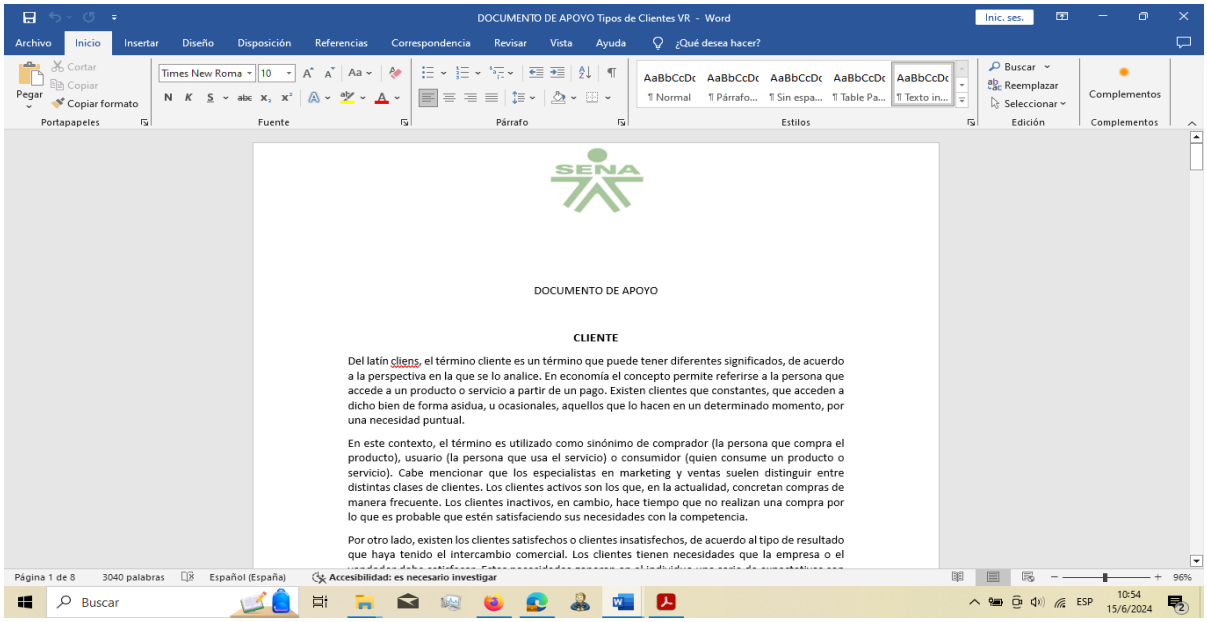
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUIA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Atención y Servicio al cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13410561
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización.
  - Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
  - Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo.
  - Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados Aprendices, a través del desarrollo de la presente guía determinaremos como el servicio al cliente es el pilar fundamental de una empresa, es la base para conquistar al público, tanto interno como externo, enfatizando que el buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde



DOCUMENTO DE APOYO

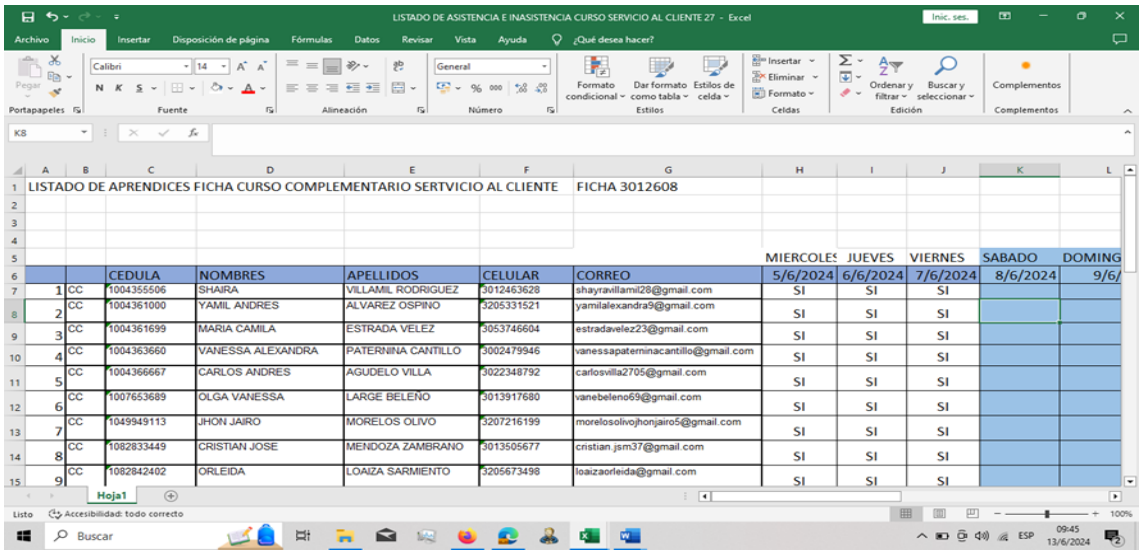
CLIENTE

Del latín cliens, el término cliente es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice. En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.

En este contexto, el término es utilizado como sinónimo de comprador (la persona que compra el producto), usuario (la persona que usa el servicio) o consumidor (quien consume un producto o servicio). Cabe mencionar que los especialistas en marketing y ventas suelen distinguir entre distintas clases de clientes. Los clientes activos son los que, en la actualidad, concretan compras de manera frecuente. Los clientes inactivos, en cambio, hace tiempo que no realizan una compra por lo que es probable que estén satisfaciendo sus necesidades con la competencia.

Por otro lado, existen los clientes satisfechos o clientes insatisfechos, de acuerdo al tipo de resultado que haya tenido el intercambio comercial. Los clientes tienen necesidades que la empresa o el

Obligación # 6

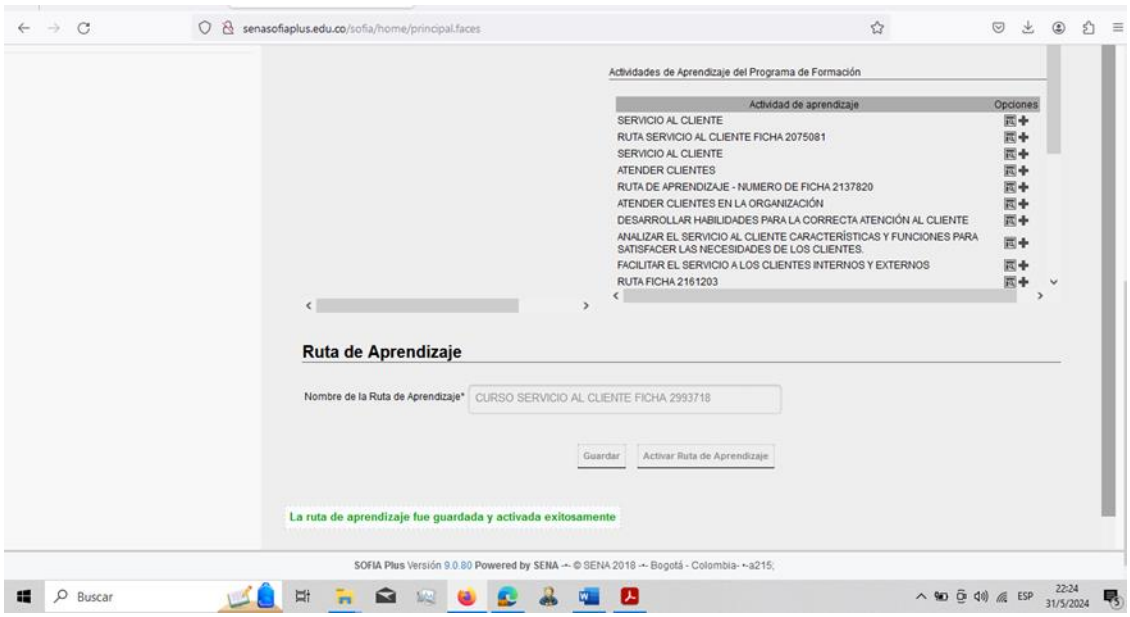


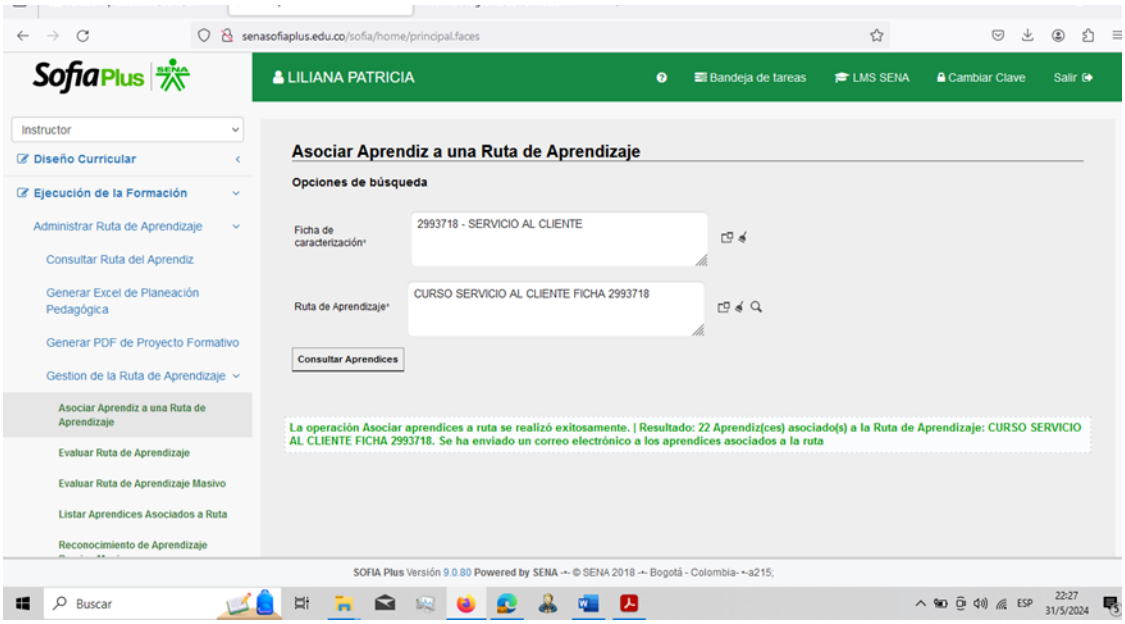
LISTADO DE ASISTENCIA E INASISTENCIA CURSO SERVICIO AL CLIENTE 27 - Excel

LISTADO DE APRENDICES FICHA CURSO COMPLEMENTARIO SERTVICIO AL CLIENTE — FICHA 3012608

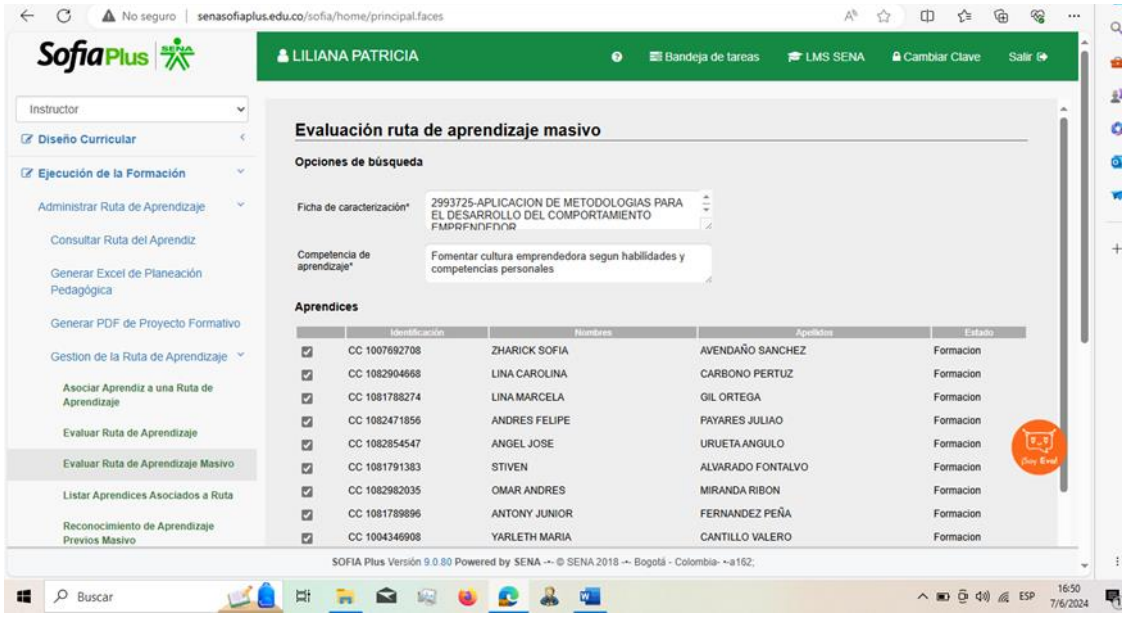
		CEDULA	NOMBRES	APELLIDOS	CELULAR	CORREO	MIERCOLES 5/6/2024	JUEVES 6/6/2024	VIERNES 7/6/2024	SABADO 8/6/2024	DOMING 9/6/
1	CC	1004355506	SHAIRA	VILLAMIL RODRIGUEZ	3012463628	shayravillamil28@gmail.com	SI	SI	SI		
2	CC	1004361000	YAMIL ANDRES	ALVAREZ OSPINO	3205331521	yamilalexandra9@gmail.com	SI	SI	SI		
3	CC	1004361699	MARIA CAMILA	ESTRADA VELEZ	3053746604	estradavelez23@gmail.com	SI	SI	SI		
4	CC	1004363660	VANESSA ALEXANDRA	PATERNINA CANTILLO	3002479946	vanessapaterninacantillo@gmail.com	SI	SI	SI		
5	CC	1004366667	CARLOS ANDRES	AGUDELO VILLA	3022348792	carlosvilla2705@gmail.com	SI	SI	SI		
6	CC	1007653689	OLGA VANESSA	LARGE BELEÑO	3013917680	vanebeleno69@gmail.com	SI	SI	SI		
7	CC	1049949113	JHON JAIRO	MORELOS OLIVO	3207216199	morelosolivojhonjairo5@gmail.com	SI	SI	SI		
8	CC	1082833449	CRISTIAN JOSE	MENDOZA ZAMBRANO	3013505677	cristian.jsm37@gmail.com	SI	SI	SI		
9	CC	1082842402	ORLEIDA	LOAIZA SARMIENTO	3205673498	loaizaorleida@gmail.com	SI	SI	SI		

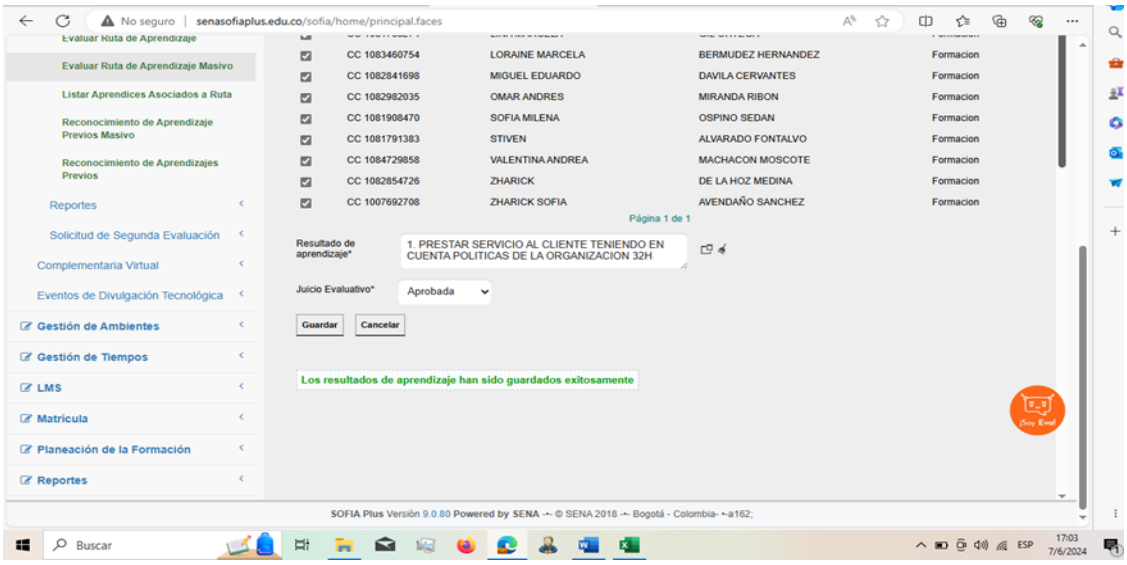
Obligación # 7



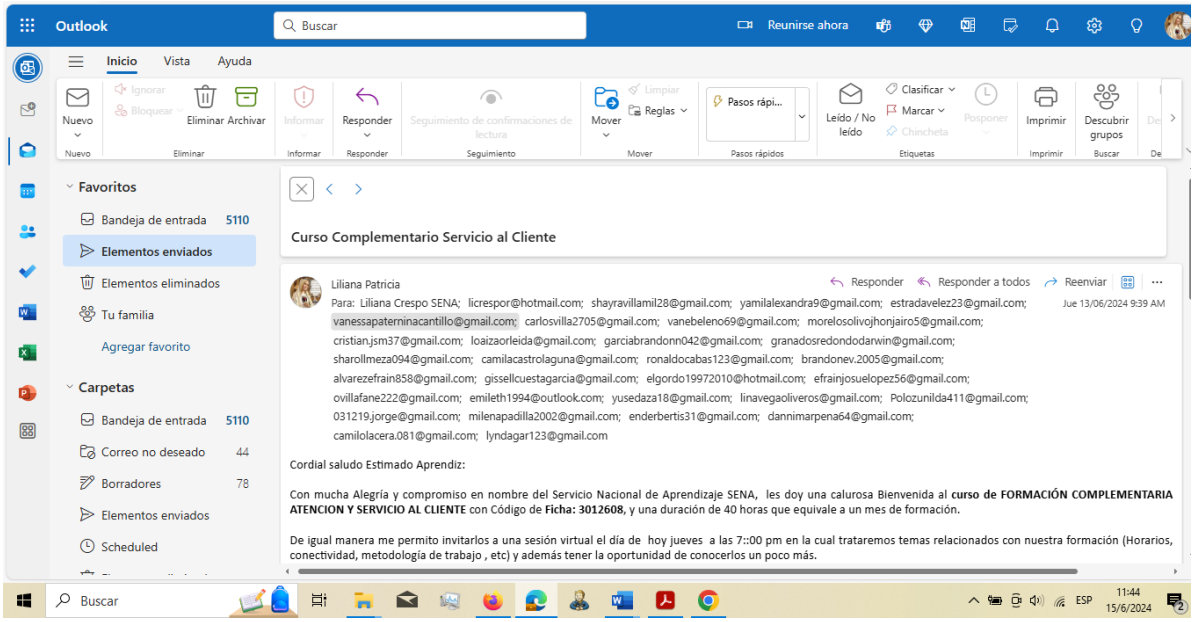


Obligación # 8

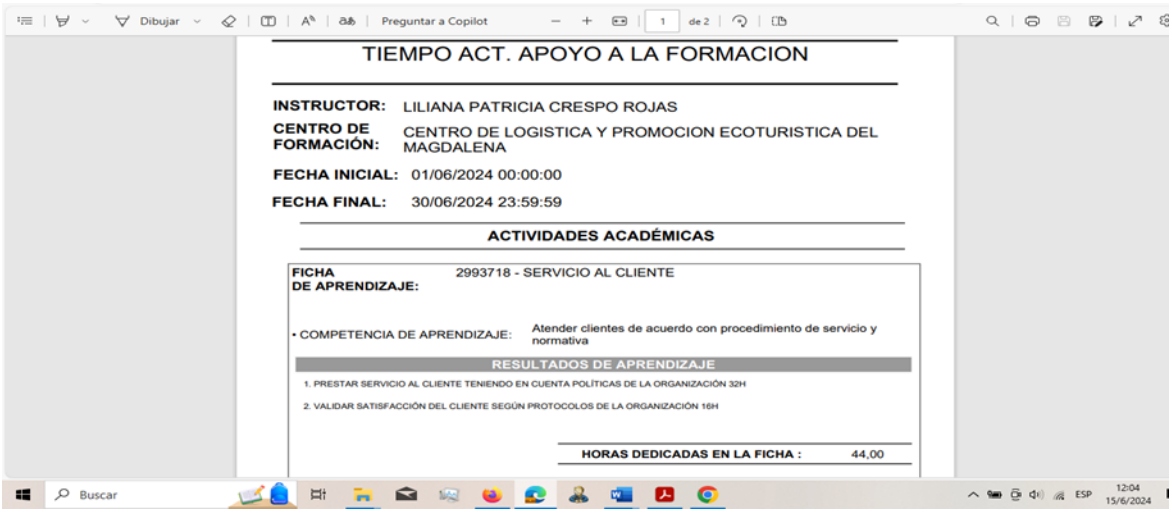




Obligación # 9



Obligación # 13



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

FECHA INICIAL: 01/06/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

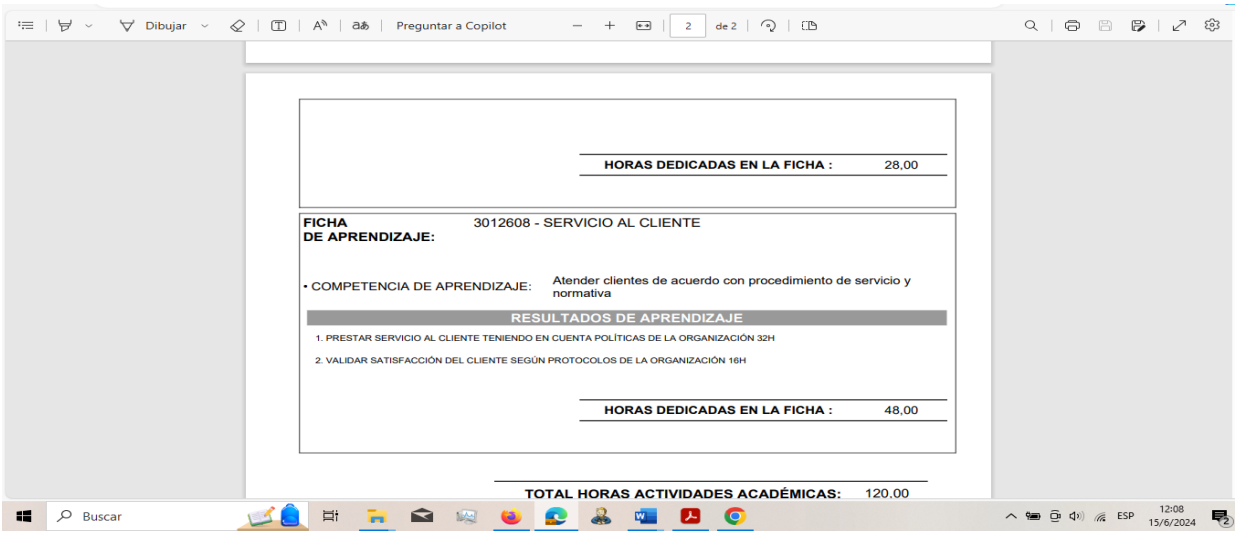
FICHA DE APRENDIZAJE: 2993718 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00



HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3012608 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

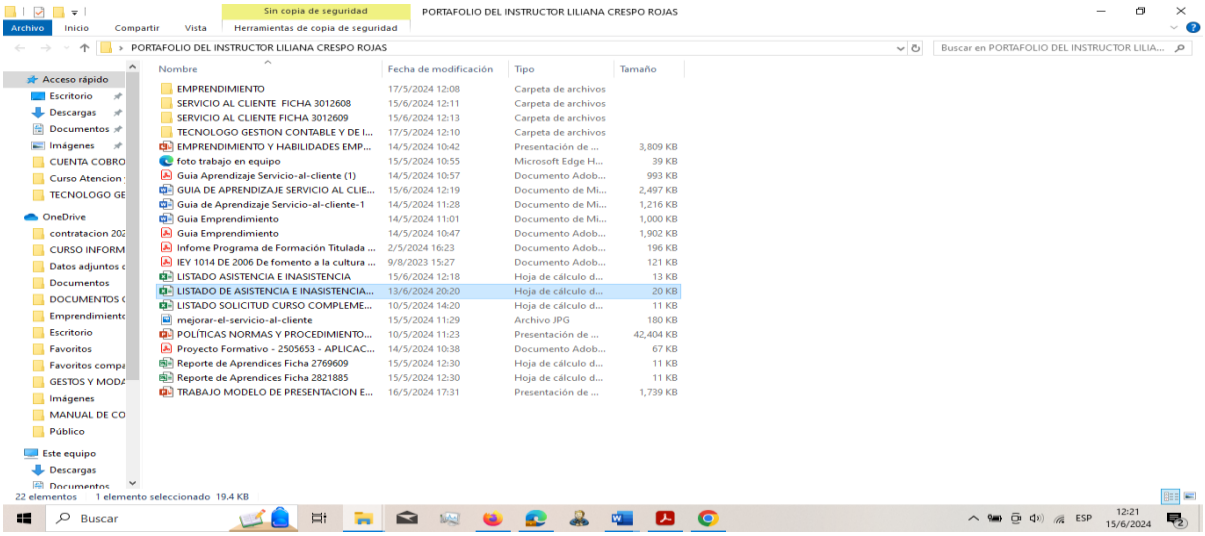
RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 120,00

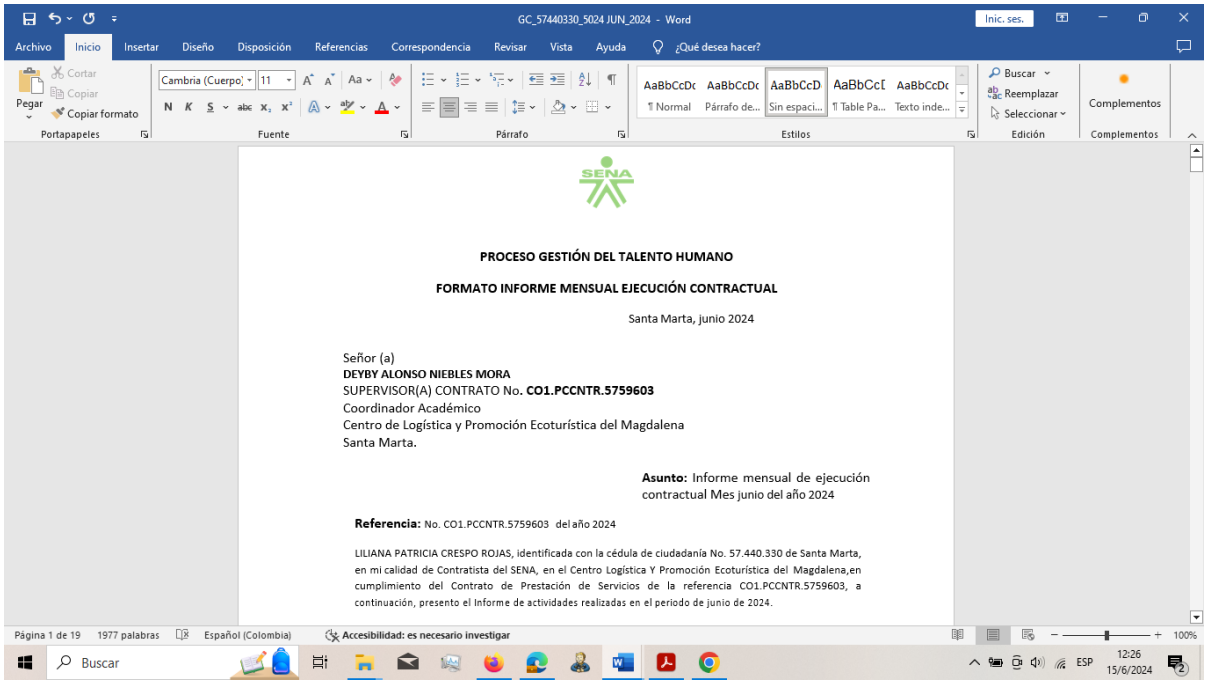
Obligación # 14



Obligación # 15



Obligación # 21



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, junio 2024

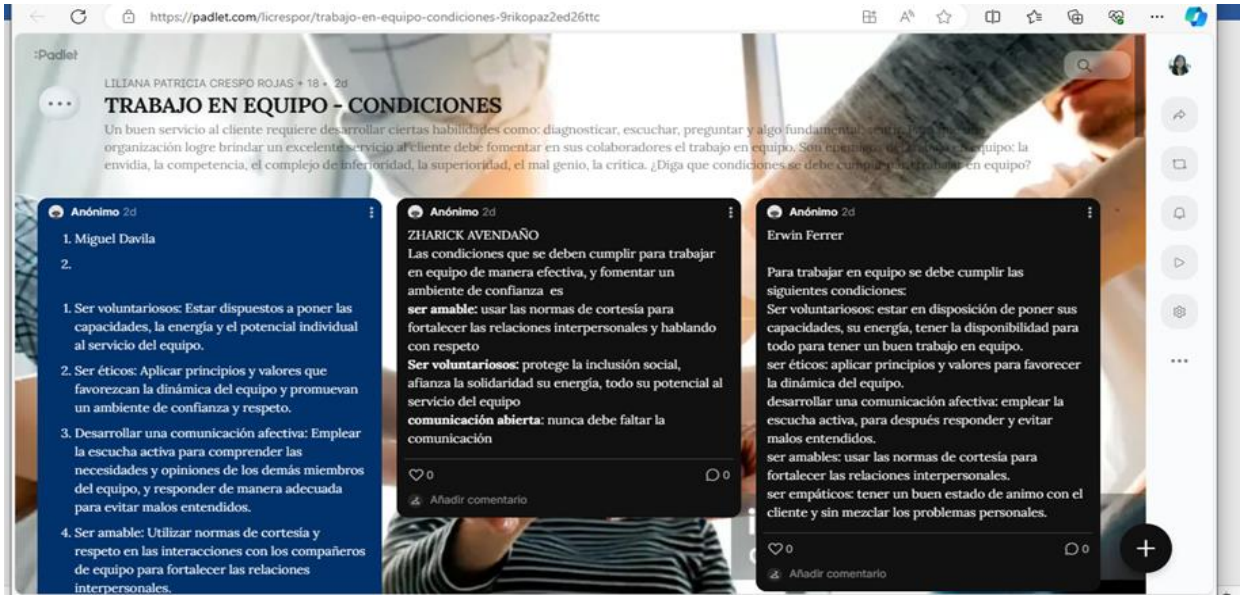
Señor (a)
DEYBY ALONSO NIEBLES MORA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5759603**
Coordinador Académico
Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena
Santa Marta.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes junio 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 junio de 2024.

Obligación 23



Obligación 24



Obligación 27

