PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, julio de 2024

Señor (a)
CARLOS ALBERTO BARRIOS NISPERUZA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.6446170**
Coordinador Académico de Programas especiales
Centro Industrial y de Energías Alternativas
Riohacha

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.6446170 del año 2024

NATHALIE VIVIANA ZÚÑIGA MARTÍNEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.118.840.500 de Riohacha, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Industrial y de Energías Alternativas, 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: VEINTISÉIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SETENTA PESOS ($26.793.270,00). Los cuales se pagarán de igual manera, conforme se detalla a continuación:

a) Un primer pago correspondiente a los días del mes de junio por valor de **UN MILLON SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($1.637.367,00).**

b) Cinco (5) pagos iguales por los meses de julio a noviembre, por valor de **CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS ($4.465.545,00) M/CTE.** cada uno.

c) Un último pago correspondiente a los días del mes de diciembre por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE. ($2.232.773,00).**

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2024.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos Técnicos Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación Titulada y/o Complementaria en la Programación Campesena ejecutando horas directas a formación y otras actividades relacionadas con la Ejecución de la Formación Profesional Integral del Centro Industrial y de Energías Alternativas de la Regional Guajira.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro de la oferta regular del Centro Industrial y de Energías Alternativas en las competencias, resultados de Página 3 de 6 GTH-F-077 V.16 ANEXO DEL CONTRATO aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de	No se ejecutó FPI para este mes	N/A

	Desarrollo Curricular GFPI-G-012 o normatividad vigente.		
2	Desarrollar los Proyectos de formación programados por el Centro Industrial y de Energías Alternativas en el Plan Operativo 2024.	No realice esta actividad para este mes	N/A
3	Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato.	Para el mes de junio y julio no esta disponible la plataforma Sofia Plus.	N/A
4	Asociar aprendices en el aplicativo de Sofía plus en el tiempo estipulado.	Para el mes de junio y julio no está disponible la plataforma Sofia Plus.	N/A
5	Planear y ejecutar actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Se planeo y estructuro la guía de aprendizaje y las actividades relacionadas del programa de formación SERVICIO AL CLIENTE, código 13530025 Versión 2	Ver en el informe de evidencia. Ilustración 2 y 3
6	Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
7	Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades del programa de formación.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
8	Construir y mantener en tiempo real el portafolio de evidencia de instructor y de los aprendices.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
9	Participar en las actividades indicadas por el Centro Industrial y de Energías	En este mes no se realizaron actividades	N/A

	Alternativas para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	relacionadas con esta obligación.	
10	Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
11	Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Industrial y de Energías Alternativas y evaluarlos en oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación.	Se entrega actividades a realizar establecidas en la guía de aprendizaje relacionadas del programa de formación SERVICIO AL CLIENTE, código 13530025 Versión 2. Antes de iniciar el proceso de formación.	Ver en el informe de evidencia. Ilustración 1 y 3
12	Entregar al Coordinador Académico y/o líder de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofia Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas definidas por la entidad.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
13	Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día	En este mes no se realizaron actividades	N/A

	veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato.	relacionadas con esta obligación.	
14	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
15	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
16	Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
17	Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
18	Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	N/A
19	Entregar oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato y demás documentos soporte establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.	Presento informe de ejecución contractual e informe de actividad de formación mes de junio con sus respectivas evidencias.	Informe de actividades de formación Programación CampeSENA mes de junio 2024 Formato Informe Mensual Ejecución Contractual mes de junio 2024

20	Aplicar al proceso de certificación por competencias, según normas de competencias que aplican a la función del instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores.	certificado en la norma 240201056-1" ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA", NIVEL AVANZADO. El cual debe ser actualizado.	Ver en el informe de evidencia. Ilustración 8
21	Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b) Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
22	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.	En este mes no fueron asignados, ni utilizados bienes y elementos para el cumplimiento del contrato.	N/A
23	El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades del contrato.	Cumplimiento con las normas y protocolos de bioseguridad del Sena requeridos en su momento.	Sin evidencia

24	Trabajar de forma articulada y coordinada con el Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación SENNOVA, SBDC y las demás dependencias del Centro de Formación, para apoyar los procesos formativos, a través de la formulación de un (1) proyecto de investigación y una (1) idea de negocio radicado ante la coordinación SENNOVA y el Fondo Emprender respectivamente, que permita fortalecer las diferentes estrategias y actividades desarrolladas en la Ejecución de la Formación Profesional Integral.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
25	Participar en el desarrollo de los equipos ejecutores en concertación con el Instructor líder, con el fin de entregar un informe de la ejecución del programa de formación a la coordinación académica.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
26	Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato.	Se asistió a la capacitación convocada y dirigida por el supervisor del contrato el día 26 de junio de 2024.	Ver en el informe de evidencia. Ilustración 1

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.

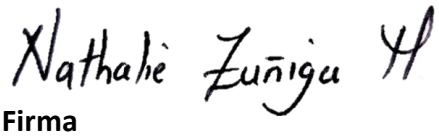
ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	N/A	N/A	N/A	N/A
2.	N/A	N/A	N/A	N/A

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. **4556196056** de la planilla, operador **SOI** y periodo **JUNIO DE 2024**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (7) folios

Cordialmente,



Firma

NATHALIE VIVIANA ZUÑIGA MARTINEZ
Contratista
C.C. No. 1.118.840.500 de Riohacha – La Guajira

Recibí a satisfacción:

Firma
CARLOS ALBERTO BARRIOS NISPERUZA
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.6446170 de 2024
Coordinador Académico de Programas especiales CIEA

INFORME DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

PROGRAMACIÓN CAMPESENA MES DE JUNIO – 2024

PRESENTADO A: CARLOS ALBERTO BARRIOS NISPERUZA

Coordinador Académico de Programas especiales CIEA

PRESENTADO POR:

NATHALIE VIVIANA ZUÑIGA MARTINEZ

INSTRUCTORA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS
RIOHACHA - LA GUAJIRA

INTRODUCCIÓN

Por medio del presente escrito me permito presentar el informe de actividades correspondiente del mes de junio de 2024, para lo cual relaciono las actividades desarrolladas en cumplimiento del objeto contratado.

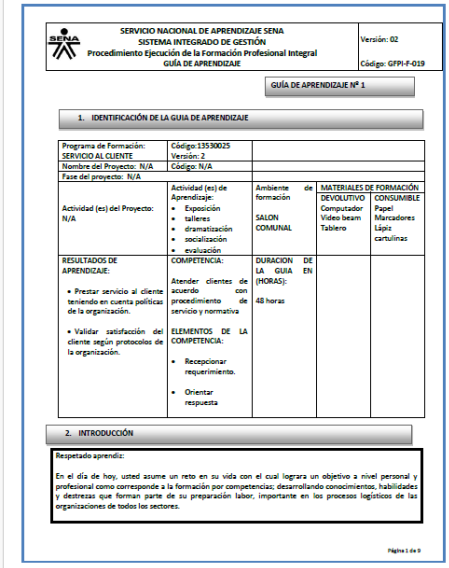
Dentro de las obligaciones establecidas en el contrato No CO1.PCCNTR.6446170 con objeto "PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL DE ARTESANOS TÉCNICOS TECNÓLOGOS Y/O PROFESIONALES QUE SE DESEMPEÑEN COMO INSTRUCTORES EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA EN LA PROGRAMACIÓN CAMPESENA EJECUTANDO HORAS DIRECTAS A FORMACIÓN Y OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGÍAS ALTERNATIVAS DE LA REGIONAL GUAJIRA.", se han ejecutado las siguientes:

Ilustración 1. Capacitación convocada y dirigida por el supervisor del contrato



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 2. Elaboración de la guía de aprendizaje del programa SERVICIO AL CLIENTE



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02
Código: GFPI-F-019

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

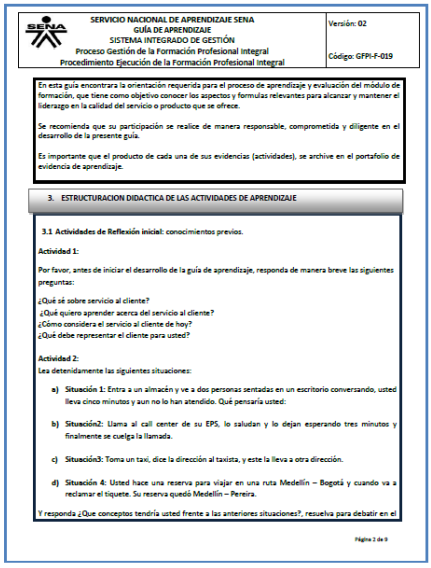
Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE	Código 13530025 Versión: 2		
Nombre del Proyecto: N/A	Código: N/A		
Fase del proyecto: N/A			
Actividad (es) del Proyecto: N/A	Actividad (es) de Aprendizaje: • Exposición • talleres • dramatización • socialización • evaluación	Ambiente de formación SALON COMUNAL	MATERIALES DE FORMACIÓN DEVOLUTIVO: Computador Video beam Tablero; CONSUMIBLE: Papel Marcadores Lápiz cartulinas
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: • Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. • Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	COMPETENCIA: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa ELEMENTOS DE LA COMPETENCIA: • Recepcionar requerimiento. • Orientar respuesta	DURACION DE LA GUIA EN (HORAS): 48 horas	

2. INTRODUCCIÓN

Respetado aprendiz:

En el día de hoy, usted asume un reto en su vida con el cual logrará un objetivo a nivel personal y profesional como corresponde a la formación por competencias; desarrollando conocimientos, habilidades y destrezas que forman parte de su preparación labor, importante en los procesos logísticos de las organizaciones de todos los sectores.

Página 1 de 9



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
GUÍA DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02
Código: GFPI-F-019

En esta guía encontrara la orientación requerida para el proceso de aprendizaje y evaluación del módulo de formación, que tiene como objetivo conocer los aspectos y formulas relevantes para alcanzar y mantener el liderazgo en la calidad del servicio o producto que se ofrece.

Se recomienda que su participación se realice de manera responsable, comprometida y diligente en el desarrollo de la presente guía.

Es importante que el producto de cada una de sus evidencias (actividades), se archive en el portafolio de evidencia de aprendizaje.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial: conocimientos previos.

Actividad 1:

Por favor, antes de iniciar el desarrollo de la guía de aprendizaje, responda de manera breve las siguientes preguntas:

¿Qué sé sobre servicio al cliente?
¿Qué quiero aprender acerca del servicio al cliente?
¿Cómo considera el servicio al cliente de hoy?
¿Qué debe representar el cliente para usted?

Actividad 2:

Lea detenidamente las siguientes situaciones:

a) **Situación 1:** Entra a un almacén y ve a dos personas sentadas en un escritorio conversando, usted lleva cinco minutos y aun no lo han atendido. Qué pensaría usted:

b) **Situación2:** Llama al call center de su EPS, lo saludan y lo dejan esperando tres minutos y finalmente se cuelga la llamada.

c) **Situación3:** Toma un taxi, dice la dirección al taxista, y este la lleva a otra dirección.

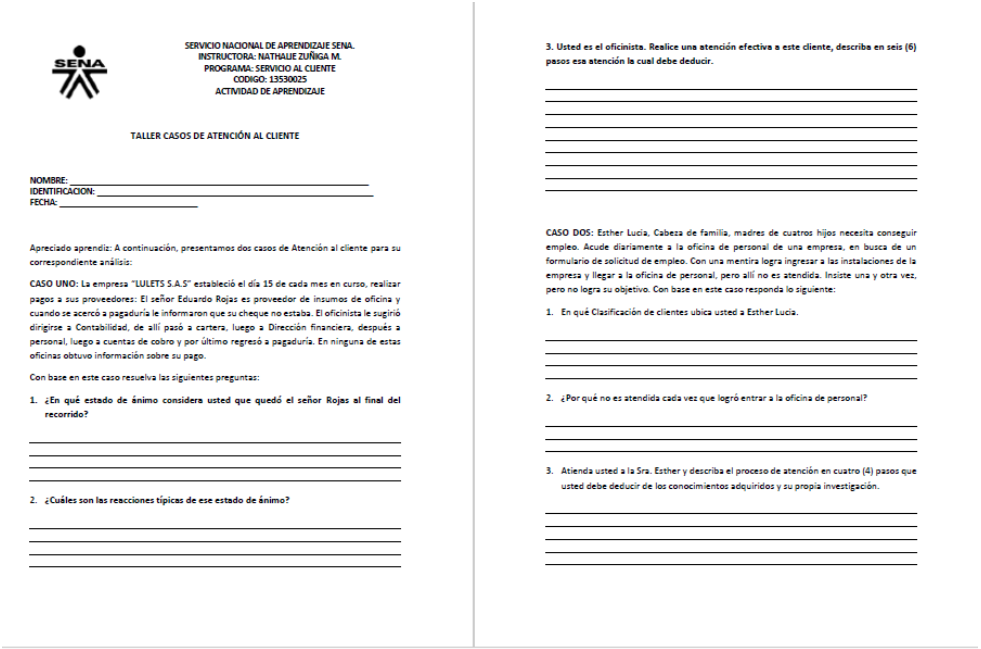
d) **Situación 4:** Usted hace una reserva para viajar en una ruta Medellín – Bogotá y cuando va a reclamar el tiquete. Su reserva quedó Medellín – Pereira.

Y responda ¿Que conceptos tendría usted frente a las anteriores situaciones?, resuelva para debatir en el

Página 2 de 9

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3. Actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.
INSTRUCTORA: NATHALIE ZUÑIGA M.
PROGRAMA: SERVICIO AL CLIENTE
CODIGO: 13530025
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

TALLER CASOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

NOMBRE: _____
IDENTIFICACION: _____
FECHA: _____

Apreciado aprendiz: A continuación, presentamos dos casos de Atención al cliente para su correspondiente análisis:

CASO UNO: La empresa "LULETS S.A.S" estableció el día 15 de cada mes en curso, realizar pagos a sus proveedores: El señor Eduardo Rojas es proveedor de insumos de oficina y cuando se acercó a pagaduría le informaron que su cheque no estaba. El oficinista le sugirió dirigirse a Contabilidad, de allí pasó a cartera, luego a Dirección financiera, después a personal, luego a cuentas de cobro y por último regresó a pagaduría. En ninguna de estas oficinas obtuvo información sobre su pago.

Con base en este caso resuelva las siguientes preguntas:

1. **¿En qué estado de ánimo considera usted que quedó el señor Rojas al final del recorrido?**

2. **¿Cuáles son las reacciones típicas de ese estado de ánimo?**

3. **Usted es el oficinista. Realice una atención efectiva a este cliente, describa en seis (6) pasos esa atención la cual debe deducir.**

CASO DOS: Esther Lucía, Cabeza de familia, madres de cuatros hijos necesita conseguir empleo. Acude diariamente a la oficina de personal de una empresa, en busca de un formulario de solicitud de empleo. Con una mentira logra ingresar a las instalaciones de la empresa y llegar a la oficina de personal, pero allí no es atendida. Insiste una y otra vez, pero no logra su objetivo. Con base en este caso responda lo siguiente:

1. En qué Clasificación de clientes ubica usted a Esther Lucía.

2. ¿Por qué no es atendida cada vez que logró entrar a la oficina de personal?

3. Atienda usted a la Sra. Esther y describa el proceso de atención en cuatro (4) pasos que usted debe deducir de los conocimientos adquiridos y su propia investigación.

Fuente: Elaboracion propia

Ilustración 4. Divulgación del programa de formación a través de medios digitales



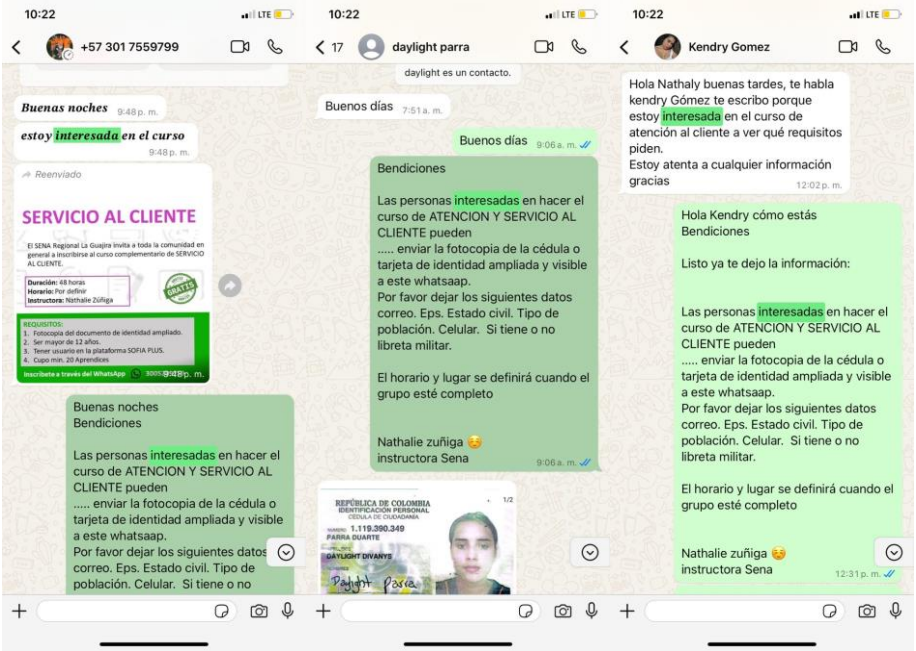
Fuente: elaboración propia

Ilustración 5. Concertación con la comunidad para ofrecer los PFI.



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6. Divulgación del PFI a través de WhatsApp Y recolecta de los documentos de identificación.



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7. Recolección y validación de documentos en USUARIO SENA



FUENTE: Elaboración propia

ILUSTRACION 8. Certificado de competencia Laboral en la norma 240201056-1

Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 933 de 2003
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

NATHALIE VIVIANA ZUÑIGA MARTINEZ

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 1.118.840.500
Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

NIVEL AVANZADO - Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.

Código: 240201056

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en FONSECA, A los veintiocho (28) días del mes de Septiembre de dos mil diecisiete (2017)

Firmado Digitalmente por
ANGEL MARIA MAESTRE PERALTA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia

168406 - 28/09/2017
No Y FECHA REGISTRO

ANGEL MARIA MAESTRE PERALTA
SUBDIRECTOR CENTRO AGROINDUSTRIAL Y ACUÍCOLA
REGIONAL GUAJIRA

VIGENCIA
28 de Septiembre de 2020

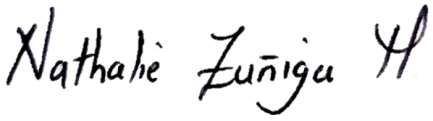
La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 9524002402010S6CC1118840500C.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIÓN

Durante el inicio de la ejecución contractual, para este mes se realizaron concertaciones con la comunidad de manera virtual y presencial para oferta los programas de formación, así mismo se inició con la recolección de los documentos de identificación para su verificación en el aplicativo SOFIA PLUS opción Usuario Sena, como también se gestiona los ambientes de aprendizaje y espacios para impartir la formación a los aprendices.

Espero haber cumplido a cabalidad con mis actividades y sea recibido por usted a entera satisfacción este informe.



NATHALIE VIVIANA ZUÑIGA MARTINEZ
C.C. No. 1.118.840.500 Riohacha – La Guajira
Instructora
Programa CampeSENA
Centro Industrial y de Energías Alternativas