PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, mayo de 2020

Señor
WILLIAM DE JESUS SALCEDO CUAO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **1334628 del año 2020**
Coordinador Académico
Centro de Logistica Y promoción Ecoturistica del Magdalena
Santa Marta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual periodo mayo del año 2020

Referencia: No. 1334628 del año 2020

MELISSA DEL CARMEN AMADOR BALLESTAS, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.081.909.936 de Plato Magdalena, en mi calidad de Contratista del **SENA**, en el Centro de Logística y Promoción Ecoturistica del Magdalena, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el periodo de mayo.

Valor y forma de Pago: El Servicio Nacional de Aprendizaje **SENA**, se compromete a pagar el valor del contrato subordinado a las apropiaciones que del mismo se hagan del presupuesto de la siguiente manera: Se fija como valor total para el contrato la suma de VEINTISEIS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y UN MIL CINCUENTA PESOS M/CTE **($26.531.050)**. Esta suma será pagada por el **SENA** al contratista de la siguiente manera: a) Siete (7) pagos iguales por los meses de febrero a agosto de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS M/CTE **($3.790.150)** cada uno.

Plazo: Será hasta el 2 de septiembre de 2020.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor para impartir formación profesional integral en los Programas de Formación Titulada, Complementaria Presencial y/o Complementaria Virtual del Centro de Logística y Promoción Ecoturística Regional Magdalena, en la especialidad de GESTION ADMINISTRATIVA.

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 profesional integral de manera virtual como plan de contingencia establecido por el gobierno nacional Covid 19 en el programa de formación titulada Técnico en Asistencia Administrativa: **-Ficha 2067072** Compentencia: Atención a clientes. Resultados de aprendizaje: 1. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 2. Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles. 3. Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas. 4. Verificar la aplicación de atención y servicio al	WhatsApp, Sofiaplus, Territorium

		cliente, cara a cara, y a través de medios. 5. Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.	
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).	Se trabajó de manera virtual como plan de contingencia establecido por el gobierno nacional Covid 19 en la elaboración del plan de trabajo, guías de aprendizaje y matrices.	Sofia Plus , Territorium, guias de aprendizaje
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.	Registro en la plataforma sofiaplus la inasistencia en la formación Asistencia Administrativa ficha **2067072.**	Sofia Plus, coordinación Academica, listado de asistencia.
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.	Registrar en la plataforma sofiaplus notas representativas a las evaluaciones y evidencias de aprendizaje en competencias a los aprendices.	Sofiaplus, Digital y en la plataforma
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.	Manejo de las herramientas tecnológicas para la formación virtual como plan de contingencia establecido por el gobierno nacional Covid 19.	Sofiaplus, Territorium

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.	Envío de programación de la formación técnica Asistencia Administrativa Ficha: **2067072**	Correo electrónico.
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Actualización del portafolio de evidencias del instructor, guias de aprendizaje.	https://drive.google.com/file/d/1IAPOL3fa2bSRTsgR428qYgDTEFeQqBN/view?usp=sharing
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Manejo de las herramientas tecnológicas para la formación virtual como plan de contingencia establecido por el gobierno nacional Covid 19.	WhatsApp, Correo electrónico
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Entrega de cuenta de cobro mayo de 2020 informe contractual, planilla de pago de aportes en línea No. 9405146233	Cuenta de cobro abril, informe contractual, planilla de pago de aportes en línea No. 9405146233

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	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **9405146233** de la planilla, de Aportes en Linea del mes de Abril. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*).

Evidencias en ( ) folios.

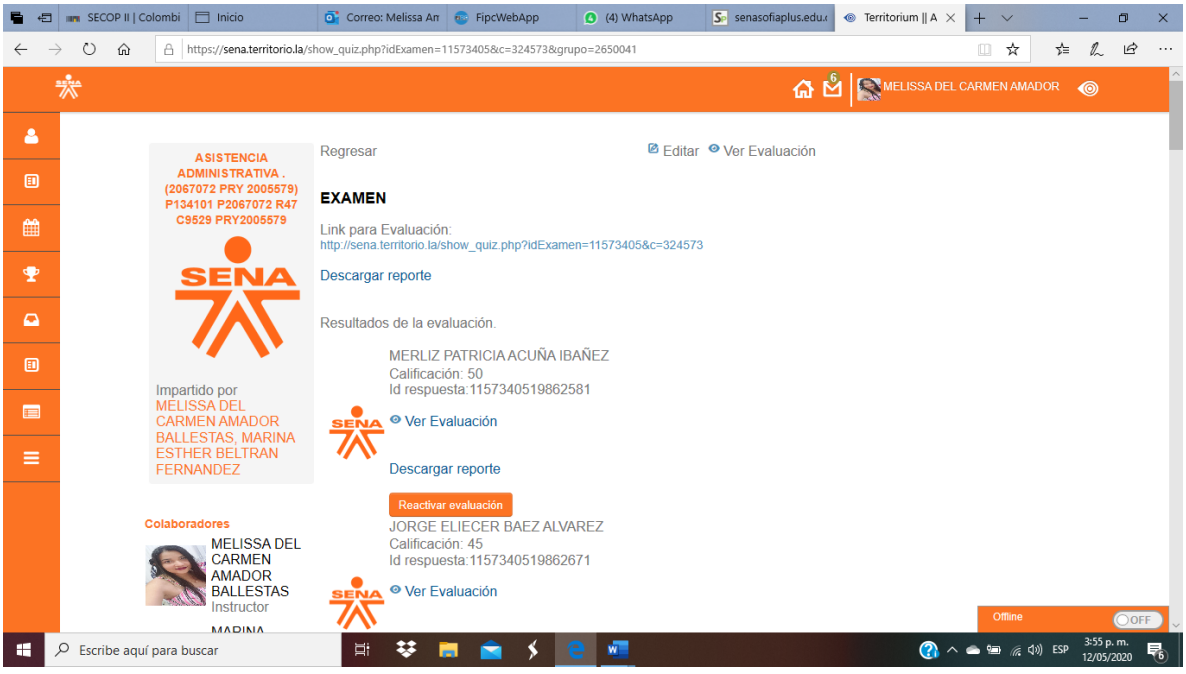
Cordialmente,

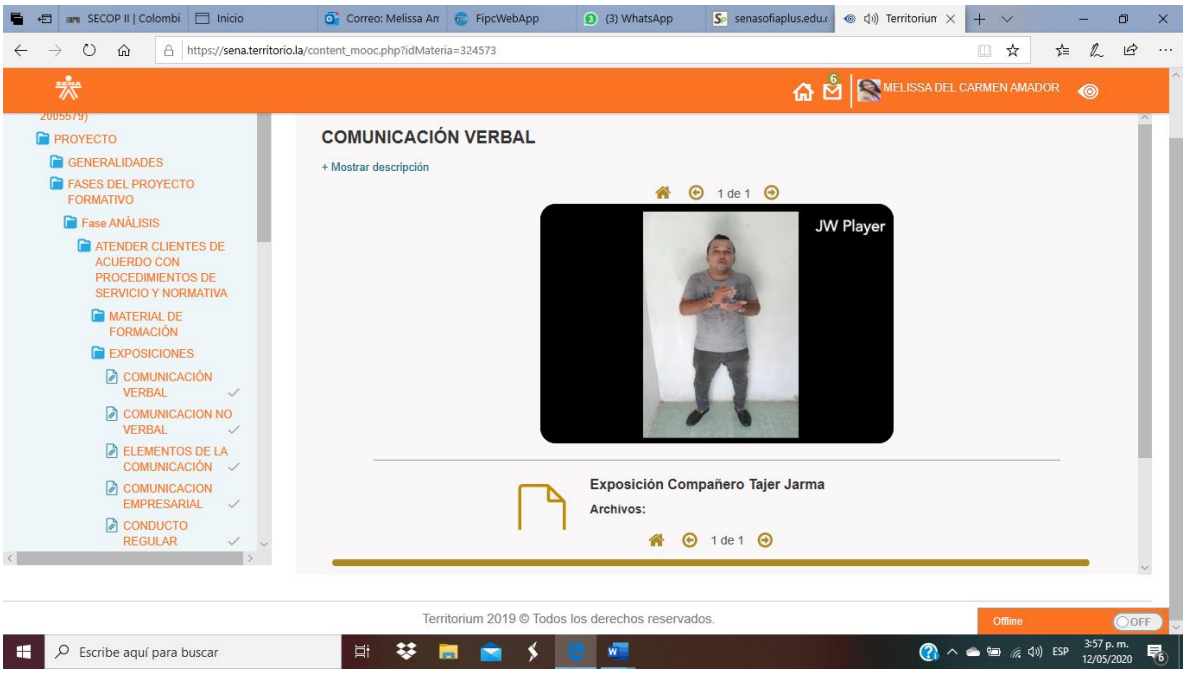
Melissa del Carmen Amador Ballestas
Contratista
C.C. No. 1.081.909.936

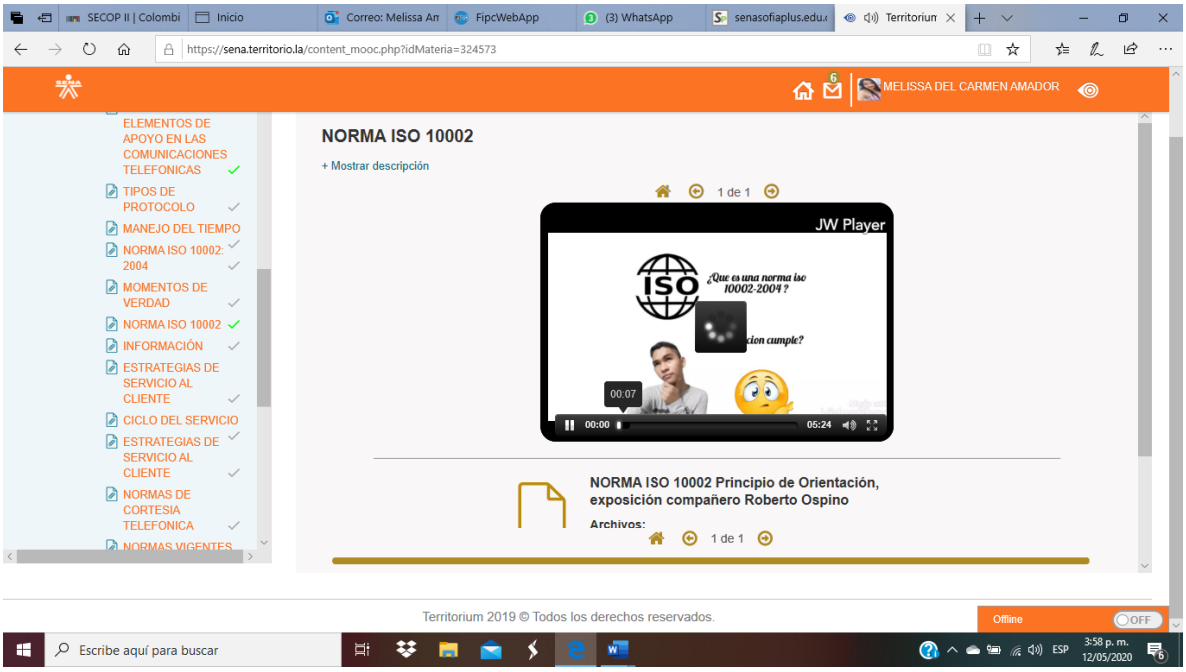
Recibí a satisfacción:

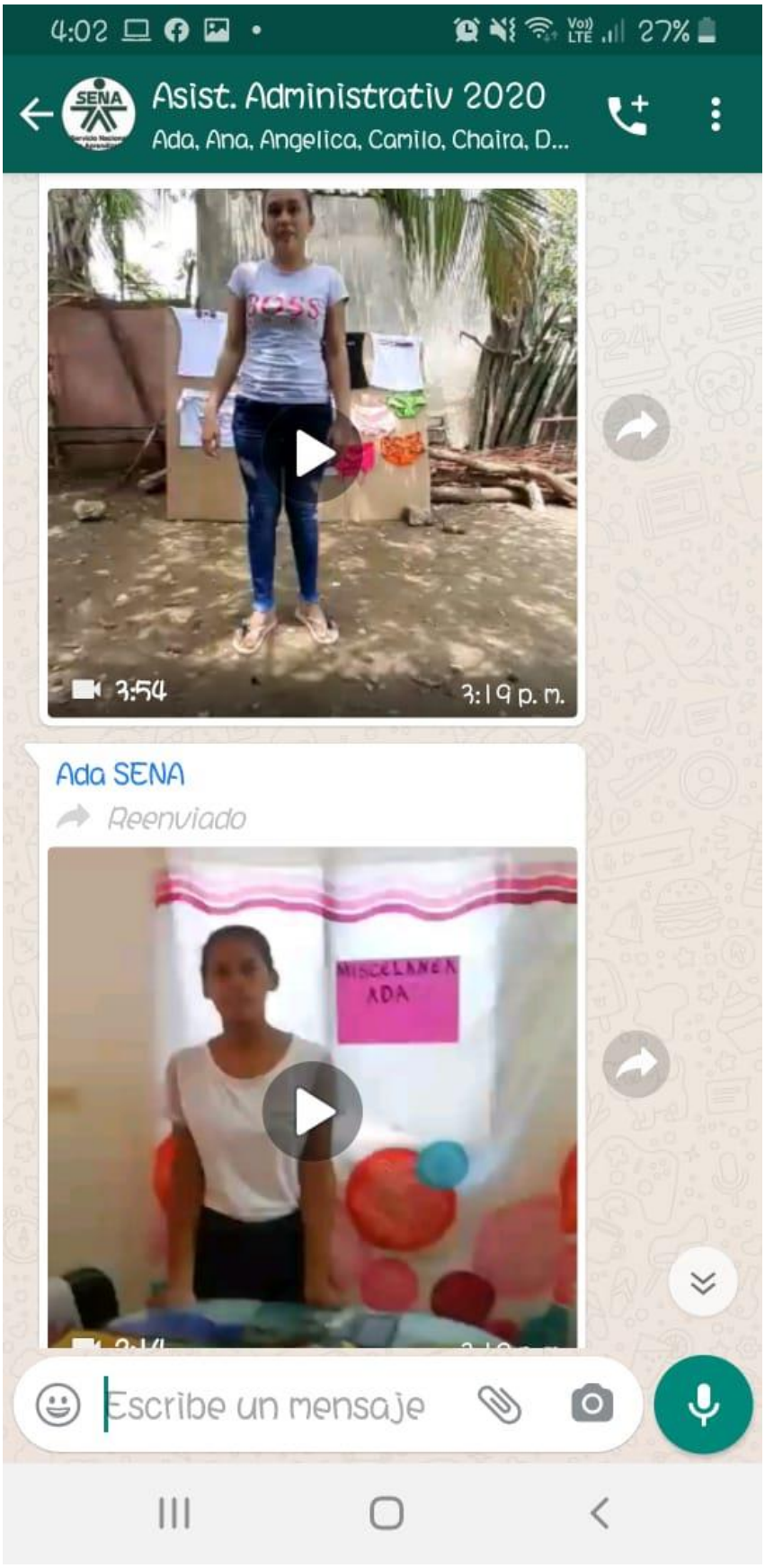
William De Jesus Salcedo Cuao
Supervisor(a) Contrato 1334628 de 2020
Coordinador Académico

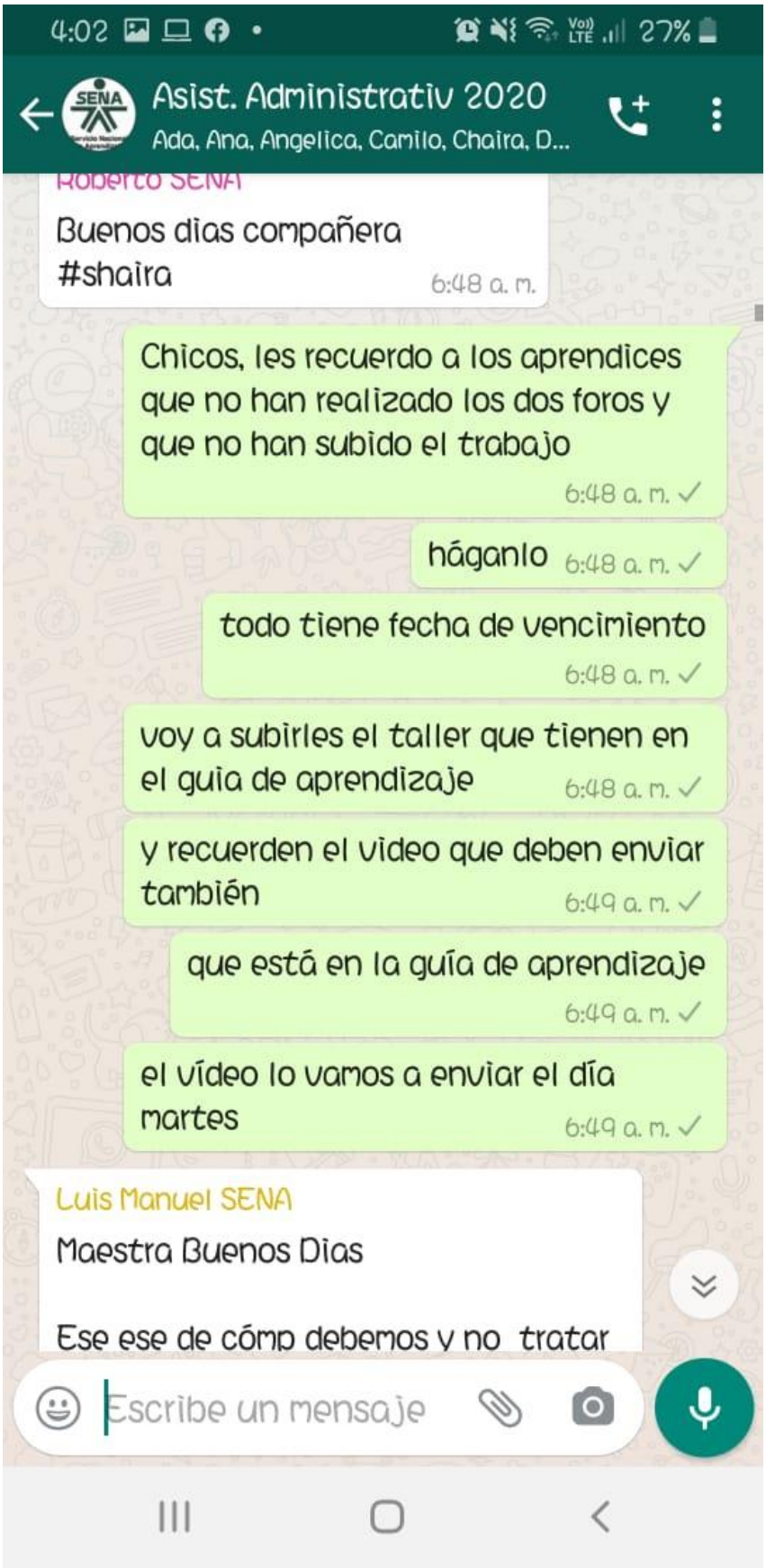

https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2650041
MELISSA DEL CARMEN AMADOR
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067072 PRY 2005579) P134101 P2067072 R47 C9529 PRY2005579
Impartido por:
MELISSA DEL CARMEN AMADOR BALLESTAS, MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
FORO SERVICIO AL CLIENTE
Enlace
A través del siguiente foro, responder las siguientes preguntas: 1. ¿Qué se entiende y cómo puede medir una empresa el servicio al cliente? 2. ¿Por qué cree que algunas compañías no invierten en mejorar su servicio al cliente? 3. ¿Qué tan importante es conservar el talento humano en una compañía? 4. ¿Cómo lograr un buen servicio al cliente, en especial, en compañías que están expuestas a numerosas críticas como lo son las de servicios de banca, salud, telecomunicaciones o alimentos? 5. ¿Cree que para los clientes es más importante sentirse bien atendido o que le den precios bajos por los productos? 6. ¿Qué puede hacer una empresa para tener empleados que presten un buen servicio a los clientes? Luego de responder el foro, deberán comentarle a dos compañeros más.
Fecha inicio: 2020-05-01 00:00:00 - Fecha fin: 2020-05-11 23:59:00
Respuestas
Busca tus hashtag
Buscar
Actualizar
JUAN DANIEL SANTANA ANDUEZA
2020-05-01 11:10:19
Id respuesta:10789608
1. el cliente debe dar su opinión sobre el buen servicio prestado por la entidad (libreta de notas) la calificación es muy importante ya que el cliente es quien mantiene la reputación de la empresa o servicio 2. por que puede ser que la evaluación de sus clientes sean excelentes o mantenga un buen rendimiento por parte de los accesores
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
3:54 p. m.
12/05/2020


https://sena.territorio.la/show_quiz.php?idExamen=11573405&c=324573&grupo=2650041
MELISSA DEL CARMEN AMADOR
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067072 PRY 2005579) P134101 P2067072 R47 C9529 PRY2005579
Impartido por
MELISSA DEL CARMEN AMADOR BALLESTAS, MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Colaboradores
MELISSA DEL CARMEN AMADOR BALLESTAS
Instructor
Regresar
Editar
Ver Evaluación
EXAMEN
Link para Evaluación:
http://sena.territorio.la/show_quiz.php?idExamen=11573405&c=324573
Descargar reporte
Resultados de la evaluación.
MERLIZ PATRICIA ACUÑA IBAÑEZ
Calificación: 50
Id respuesta:1157340519862581
Ver Evaluación
Descargar reporte
Reactivar evaluación
JORGE ELIECER BAEZ ALVAREZ
Calificación: 45
Id respuesta:1157340519862671
Ver Evaluación
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
3:55 p. m.
12/05/2020

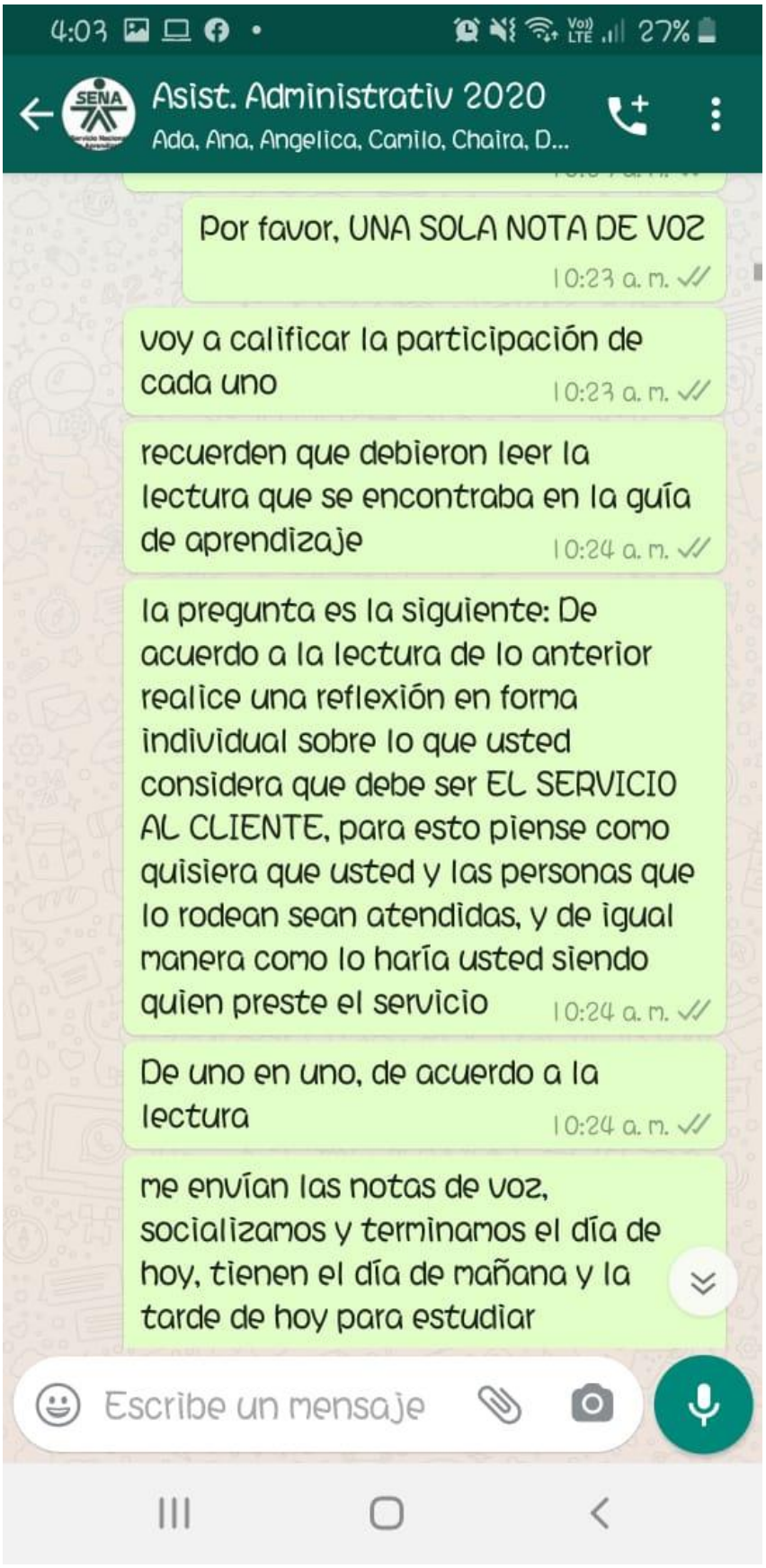

https://sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=324573
MELISSA DEL CARMEN AMADOR
PROYECTO
GENERALIDADES
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO
Fase ANÁLISIS
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA
MATERIAL DE FORMACIÓN
EXPOSICIONES
COMUNICACIÓN VERBAL
COMUNICACION NO VERBAL
ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN
COMUNICACION EMPRESARIAL
CONDUCTO REGULAR
COMUNICACIÓN VERBAL
+ Mostrar descripción
1 de 1
JW Player
Exposición Compañero Tajer Jarma
Archivos:
1 de 1
Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
3:57 p. m.
12/05/2020

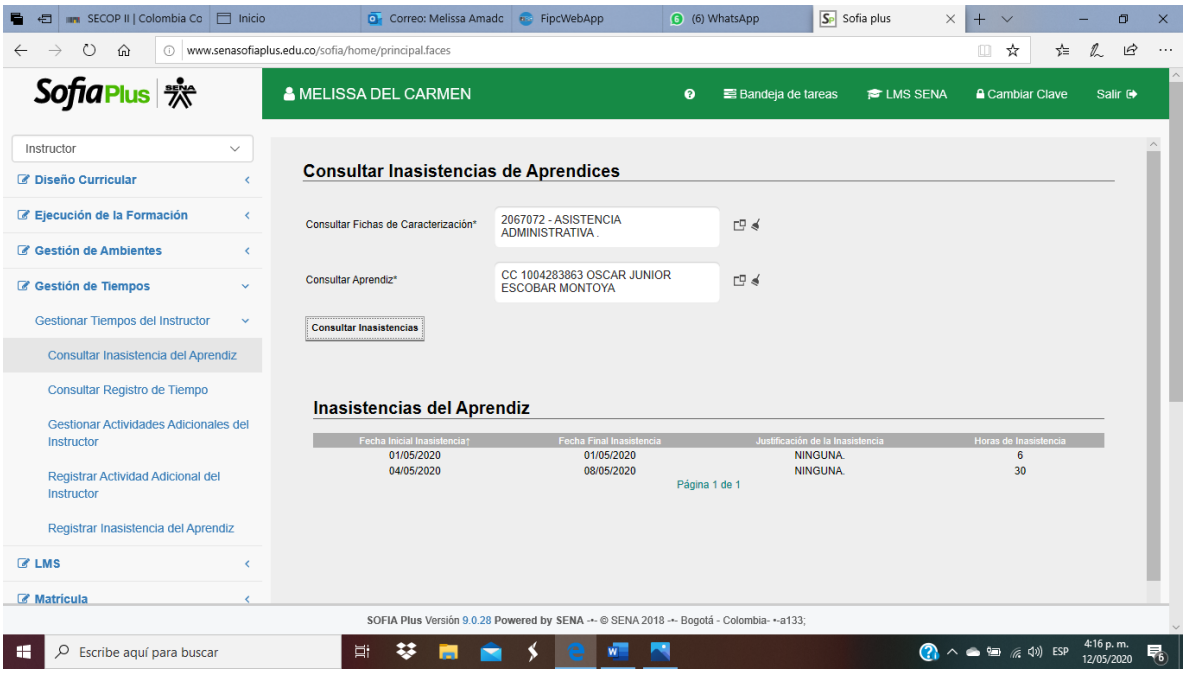

https://sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=324573
MELISSA DEL CARMEN AMADOR
ELEMENTOS DE APOYO EN LAS COMUNICACIONES TELEFONICAS
TIPOS DE PROTOCOLO
MANEJO DEL TIEMPO
NORMA ISO 10002: 2004
MOMENTOS DE VERDAD
NORMA ISO 10002
INFORMACIÓN
ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE
CICLO DEL SERVICIO
ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE
NORMAS DE CORTESIA TELEFONICA
NORMAS VIGENTES
NORMA ISO 10002
+ Mostrar descripción
1 de 1
JW Player
ISO
¿Que es una norma iso 10002-2004 ?
00:07
00:00
05:24
NORMA ISO 10002 Principio de Orientación, exposición compañero Roberto Ospino
Archivos:
1 de 1
Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
3:58 p. m.
12/05/2020


4:02
27%
Asist. Administrativ 2020
Ada, Ana, Angelica, Camilo, Chaira, D...
3:54
3:19 p. m.
Ada SENA
Reenviado
MISCELANEA
ADA
Escribe un mensaje


4:02
27%
Asist. Administrativ 2020
Ada, Ana, Angelica, Camilo, Chaira, D...
Roberto SENA
Buenos dias compañera
#shaira
6:48 a. m.
Chicos, les recuerdo a los aprendices que no han realizado los dos foros y que no han subido el trabajo
6:48 a. m.
háganlo 6:48 a. m.
todo tiene fecha de vencimiento
6:48 a. m.
voy a subirles el taller que tienen en el guia de aprendizaje 6:48 a. m.
y recuerden el video que deben enviar también
6:49 a. m.
que está en la guía de aprendizaje
6:49 a. m.
el vídeo lo vamos a enviar el día martes
6:49 a. m.
Luis Manuel SENA
Maestra Buenos Dias
Ese ese de cómp debemos y no tratar
Escribe un mensaje


4:03
27%
Asist. Administrativ 2020
Ada, Ana, Angelica, Camilo, Chaira, D...
1:26
6:24 p. m.
@Ada SENA muy bien hija, felicitaciones!
6:25 p. m.
Darlenis SENA
De nada profe
6:25 p. m.
Darlenis SENA
Reenviado
1:31
6:26 p. m.
Milena SENA
6:33 p. m.
Escribe un mensaje


4:03
27%
Asist. Administrativ 2020
Ada, Ana, Angelica, Camilo, Chaira, D...
Por favor, UNA SOLA NOTA DE VOZ
10:23 a. m.
voy a calificar la participación de cada uno
10:23 a. m.
recuerden que debieron leer la lectura que se encontraba en la guía de aprendizaje
10:24 a. m.
la pregunta es la siguiente: De acuerdo a la lectura de lo anterior realice una reflexión en forma individual sobre lo que usted considera que debe ser EL SERVICIO AL CLIENTE, para esto piense como quisiera que usted y las personas que lo rodean sean atendidas, y de igual manera como lo haría usted siendo quien preste el servicio
10:24 a. m.
De uno en uno, de acuerdo a la lectura
10:24 a. m.
me envían las notas de voz, socializamos y terminamos el día de hoy, tienen el día de mañana y la tarde de hoy para estudiar
Escribe un mensaje


SECOP II | Colombia Co
Inicio
Correo: Melissa Amadc
FipcWebApp
(6) WhatsApp
Sofia plus
www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
SofiaPlus
MELISSA DEL CARMEN
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Consultar Inasistencias de Aprendices
Consultar Fichas de Caracterización*
2067072 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1004283863 OSCAR JUNIOR ESCOBAR MONTOYA
Consultar Inasistencias
Inasistencias del Aprendiz
Fecha Inicial Inasistencia
Fecha Final Inasistencia
Justificación de la Inasistencia
Horas de Inasistencia
01/05/2020
01/05/2020
NINGUNA.
6
04/05/2020
08/05/2020
NINGUNA.
30
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.28 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a133;
Escribe aquí para buscar
ESP
4:16 p. m.
12/05/2020

Ficha de 2067072 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

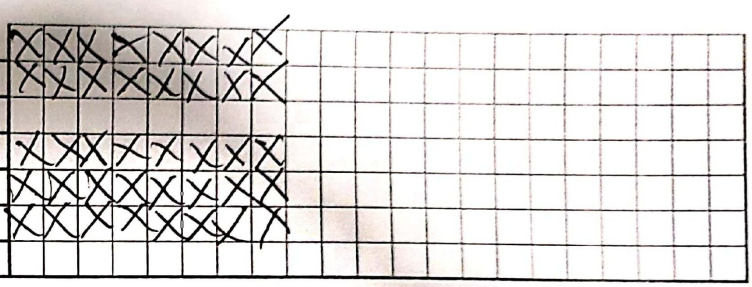
Fecha del Reporte: 27/04/2020

MAYO

Tipo	Número de	Nombre	Apellidos	1	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	25	26	27	28	29
TI	1004281907	ADA ALEJANDRA	GARCIA DE LA CRUZ	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1002295771	ANA MARIA	SALCEDO ALVAREZ	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1081926948	ANGELICA PATRICIA	OSPINO CASTRO	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1004285286	CAMILO ANDRES	BELTRAN	X	X	X	X	X	X	X	X													
TI	1081909646	CHAIRA MARCELA	PACHECO	X	X	X	X	X	X	X	X													
TI	1002259042	DANA SOFIA	OCHOA RIVERA	X	X	X	X	X	X	X	X													
TI	1004281698	DARLENIS ENITH	BOLAÑO MARQUEZ	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1004335458	ELIZABETH	ZAPATA ARRIETA	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1081906817	JHOANNA MAGARITA	MOSCOTE MEDINA	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1081932216	JOLEIDIS	OSPINO VERGARA	X	X		X	X	X	X	X													
CC	1002299435	JORGE ELIÉSER	BAEZ ALVAREZ	X	X	X	X	X																
TI	1193592729	JUAN DANIEL	SANTANA ANDUEZA	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1004285390	KAROL DAYANA	DE ARCO PIÑA	X	X	X	X	X	X	X	X													
TI	96120922510	KEILA PATRICIA	THERAN CAMPO	X	X	X	X	X	X	X														
TI	1004280760	KEILYS MILENA	MOSCOTE MARTINEZ	X	X	X	X	X	X	X														
CC	1124022666	LEIDYS	CARDENAS PULGAR	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1081910464	LINDA MAYERLIS	MEJIA MARTINEZ	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1004178819	LORENA	CAMARGO PEREZ	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1192721297	LUIS DAVID	BERMUDEZ ROMERO	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1004284998	LUIS MANUEL	GARCIA ESPRIELLA	X	X	X	X	X	X	X	X													
CC	1000859183	LUISA FERNANDA	PALACIO HERNANDEZ	X	X	X	X	X	X	X														
CC	1004280697	MANUEL FRANCISCO	MEDINA CUELLO	X	X	X	X	X	X	X														
TI	1004179018	MARIA CAMILA	VIDES FONSECA	X	X	X	X	X	X	X	X													

Escaneado con CamScanner

CC	1083460271	MERLIZ PATRICIA	ACUÑA IBAÑEZ
CC	1003242814	MILENA	GOMEZ MEJIA
CC	1004283863	OSCAR JUNIOR	ESCOBAR MONTOYA
TI	1048264596	ROBERTO ANTONIO	OSPINO LOPEZ
CC	1082241099	SANDRY LORENA	SIERRA OSPINO
CC	1193526496	TAJER MIGUEL	JARMA VISBAL
TI	1193131959	YOERLIS YINETH	SALCEDO VARGAS



Escaneado con CamScanner