PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 31 de marzo de 2020

Señor a
PATRICIA ROSMARY SERRANO SANTIAGO
SUPERVISORA CONTRATO No. **1307385-2020**
Coordinadora académica programas Salud, Hoteleria y Turismo
Centro de Comercio y Servicios
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de marzo del año 2020

Referencia: No 1307385 del año 2020

ANTONIO MARIA ACOSTA ROSADO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 8.791.080 de Galapa, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Comercio y Servicios, 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: Copiar el texto de la minuta del contrato.

	VALOR A PAGAR	FECHA DE PAGO
1	$480.941	31/01/2020
2	$3.607.060	29/02/2020
3	**$3.607.060**	**31/03/2020**
4	$3.607.060	30/04/2020
5	$3.607.060	31/05/2020
6	$3.126.119	30/06/2020
	$18.035.300	

Plazo: Será hasta el 26 de junio de 2020.

OBJETO:
IMPARTIR FORMACION PROFESIONAL EN EL AREA DE HOTELERIA, PROGRAMA: SERVICIOS COMERCIALES Y AEROPORTUARIOS A PASAJEROS, FICHAS No.1903713, 2024736, O EN LOS DIVERSOS PROGRAMAS DE FORMACION TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA QUE MANEJA EL CENTRO DE COMERICIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL ATLANTICO.

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro y participar en proyectos de investigación aplicadas.	Desarrollo de guía de aprendizaje con las competencias: Registro de pasajeros de transporte aéreo; Asegurar la conexión de pasajeros y prestación de servicios adicionales; Asesoría en la venta de productos y servicios; y Atención al cliente según protocolos y estándares de la organización en el marco del mejoramiento continuo. Ficha No.1903713 y 2024736.	Envío vía mail de documentos de apoyo a los aprendices.
2	Entregar al equipo de Sofía Plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el horaria en el aplicativo.	Información entregadas, asociación de rutas de aprendizaje.	Programación de la formación en Sofía Plus.
3	Hacer la evaluación y talleres correspondiente a los cursos asignados.	Se entregó la información requerida para evaluar a los aprendices.	Documentos físicos y notas recolectadas.

4	Certificarse en normas de competencias definidas por el Sena.	Se entregará la información requerida a la instructora de la escuela de instructores.	
5	El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucre la participación de miembros de la comunidad educativa.	Buen comportamiento al interior de la institución.	
6	Presentar informes mensuales y las demás que se requieran para la ejecución del contrato.	Se adjunta informe contractual	Informe contractual del mes correspondiente
7	Atender los requerimientos del supervisor.	Se atendieron los requerimientos.	Respuesta entregada al supervisor del contrato.

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. de la planilla 9403777804, expedido por Aportes en Línea y periodo febredo de 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites*")

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

ANTONIO MARIA ACOSTA ROSADO
Contratista
C.C. No. 8.791.080

Recibí a satisfacción:

PATRICIA ROSMARY SERRANO SANTIAGO
Supervisora Contrato 1307385 de 2020
Coordinadora Académica de Salud, Hotelería y Turismo

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANTONIO MARIA ACOSTA ROSADO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/03/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 1903713 - SERVICIOS COMERCIALES Y AEROPORTUARIOS A PASAJEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ASEGURAR LA CONEXIÓN DEL PASAJERO DE ACUERDO CON EL ITINERARIO FIJADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LAS POLÍTICAS DE CONEXIÓN Y CÓDIGOS COMPARTIDOS DE AEROLÍNEAS QUE APLICAN AL PASAJERO, TENIENDO EN CUENTA SU CONDICIÓN.

2. IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA EL ABORDAJE DE UN VUELO.

3. CARACTERIZAR LAS CONDICIONES DE PASAJEROS CON VALOR DIFERENCIAL DE LA COMPAÑÍA PARA ASEGURAR EL TRATO PREFERENCIAL

4. MANEJAR LAS CONDICIONES Y REQUERIMIENTOS NECESARIOS PARA PASAJEROS EN CONDICIÓN ESPECIAL

5. DIRECCIONAR AL PASAJERO INDICANDO MEDIOS DE REGISTRO ELECTRONICO Y/O DIFERENTES ÁREAS DEL AEROPUERTO DE ACUERDOCON LA NECESIDAD

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ASESORAR AL CLIENTE EN LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. CARACTERIZAR EL TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS, SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE

2. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS PASAJEROS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, LAS TENDENCIAS DEL MERCADO, OFERTA DE SERVICIOS Y EL USO DE LAS TICS EN LA ORGANIZACIÓN.

3. OFRECER ALTERNATIVAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS AL PASAJERO DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y DISPONIBILIDAD EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

4. REALIZAR OPERACIONES DE RESERVA, VENTA Y COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

5. APLICAR PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE PRE-VENTA, VENTA Y POS-VENTA, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y TECNOLOGÍAS DISPONIBLES

6. REGISTRAR OPERACIONES DE CAJA USANDO LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DISPONIBLES Y PROCEDIMIENTOS

7. REPORTAR NOVEDADES Y VERIFICAR EL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR PROTOCOLOS DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

2. APLICAR ESTÁNDARES DE SERVICIO Y MANEJO DE LA IMAGEN CORPORATIVA ANTE EL USUARIO DE ACUERDO CON LOS PARAMETROS DE LA ORGANIZACIÓN

3. BRINDAR INFORMACIÓN A PASAJEROS APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REGISTRAR AL PASAJERO DE ACUERDO CON EL SERVICIO CONTRATADO Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE REGISTRO DEL PASAJERO SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN

3. SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL PASAJERO DEL ESTADO Y UBICACIÓN DEL VUELO DE ACUERDO PROCEDIMIENTOS

4. EMITIR COMPENSACIONES Y COBROS USANDO LOS DIFERENTES SISTEMAS DE REGISTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

5. REPORTAR NOVEDADES E INFORMES DE SITUACIONES QUE REQUIERAN ACCIONES DE MEJORA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 84,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2024736 - SERVICIOS COMERCIALES Y AEROPORTUARIOS A PASAJEROS

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ASEGURAR LA CONEXIÓN DEL PASAJERO DE ACUERDO CON EL ITINERARIO FIJADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LAS POLÍTICAS DE CONEXIÓN Y CÓDIGOS COMPARTIDOS DE AEROLÍNEAS QUE APLICAN AL PASAJERO, TENIENDO EN CUENTA SU CONDICIÓN.

2. IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA EL ABORDAJE DE UN VUELO.

3. CARACTERIZAR LAS CONDICIONES DE PASAJEROS CON VALOR DIFERENCIAL DE LA COMPAÑÍA PARA ASEGURAR EL TRATO PREFERENCIAL

4. MANEJAR LAS CONDICIONES Y REQUERIMIENTOS NECESARIOS PARA PASAJEROS EN CONDICIÓN ESPECIAL

5. DIRECCIONAR AL PASAJERO INDICANDO MEDIOS DE REGISTRO ELECTRONICO Y/O DIFERENTES ÁREAS DEL AEROPUERTO DE ACUERDOCON LA NECESIDAD

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ASESORAR AL CLIENTE EN LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. CARACTERIZAR EL TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS, SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE

2. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS PASAJEROS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, LAS TENDENCIAS DEL MERCADO, OFERTA DE SERVICIOS Y EL USO DE LAS TICS EN LA ORGANIZACIÓN.

3. OFRECER ALTERNATIVAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS AL PASAJERO DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y DISPONIBILIDAD EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

4. REALIZAR OPERACIONES DE RESERVA, VENTA Y COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

5. APLICAR PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE PRE-VENTA, VENTA Y POS-VENTA, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y TECNOLOGÍAS DISPONIBLES

6. REGISTRAR OPERACIONES DE CAJA USANDO LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DISPONIBLES Y PROCEDIMIENTOS

7. REPORTAR NOVEDADES Y VERIFICAR EL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR PROTOCOLOS DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
2. APLICAR ESTÁNDARES DE SERVICIO Y MANEJO DE LA IMAGEN CORPORATIVA ANTE EL USUARIO DE ACUERDO CON LOS PARAMETROS DE LA ORGANIZACIÓN
3. BRINDAR INFORMACIÓN A PASAJEROS APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REGISTRAR AL PASAJERO DE ACUERDO CON EL SERVICIO CONTRATADO Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE REGISTRO DEL PASAJERO SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN
3. SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL PASAJERO DEL ESTADO Y UBICACIÓN DEL VUELO DE ACUERDO PROCEDIMIENTOS
4. EMITIR COMPENSACIONES Y COBROS USANDO LOS DIFERENTES SISTEMAS DE REGISTRO DE LA ORGANIZACIÓN.
5. REPORTAR NOVEDADES E INFORMES DE SITUACIONES QUE REQUIERAN ACCIONES DE MEJORA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 83,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	167,60

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: ANTONIO MARIA ACOSTA ROSADO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS