



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5965553 del 2024

NOMBRE DEL CONTRATISTA: ERLIN FRANCISCO LUGO ROMERO

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: cedula de ciudadanía No 73.166.643

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar servicios personales para brindar atención a usuarios del ambiente virtual y plataformas conexas en aspectos técnicos, administrativos y funcionales, necesarios en los procesos de formación, proporcionando respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios y realizando acciones para fomentar el uso y dominio por parte de los roles asociados a la formación.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: OBLIGACIONES ESPECIFICAS 1. Analizar, diagnosticar, registrar trazabilidad y resolver, los casos presentados de la plataforma LMS y demás sistemas conexos que se reciban desde los diferentes canales disponibles para el soporte técnico, administrativo y funcional, que se gestiona desde el Grupo de la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional acorde a los protocolos y lineamientos establecidos. 2. Escalar a las instancias respectivas, los casos que requieren atención especializada, así como, realizar el seguimiento, cierre y documentación de los casos acorde a los protocolos y lineamientos establecidos. 3. Brindar transferencias de conocimiento según necesidades identificadas en referencia a la plataforma virtual de formación (LMS), el sistema de soporte técnico de LMS SENA y, demás sistemas conexos, de acuerdo con las directrices y programación establecidas desde el Grupo de la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional. 4. Realizar gestión de usuarios, cursos, enrolamientos, semillas, comunidad virtual y demás acciones técnicas, administrativas y funcionales requeridas en el LMS y los sistemas utilizados para el acompañamiento y soporte de la ejecución de formación virtual requeridos desde el Grupo de la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional. 5. Realizar la creación, revisión y actualización de manuales, guías, protocolos, y demás recursos de apoyo al uso del sistema de soporte SAVA y del LMS; así como, la revisión de necesidades de mejora, diseño, implementación y actualización de las funcionalidades del sistema utilizados para la ejecución de la formación virtual. 6. Retroalimentar y actualizar la base de conocimiento del agente virtual, a partir de los procedimientos institucionales y acciones de formación virtual; así como, atender los requerimientos de usuarios acorde a protocolos y lineamientos establecidos. 7. Apoyar a la coordinación del Grupo de la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional en las acciones de seguimiento y uso de funcionalidades del LMS, así como la articulación de la estrategia de formación virtual con los diferentes equipos del SENA. 8. Apoyar las acciones de planeación, transición e implementación de la plataforma LMS y demás sistemas conexos a la ejecución de la formación virtual, que sean requeridas desde el Grupo de la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional. 9. Apoyar, asistir, participar en las actividades, reuniones, transferencias técnicas y de conocimiento, así como en la realización de informes, que se requieran para el mejoramiento o atención de acciones que se adelantan desde el Grupo de la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional.



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

LUGAR DE EJECUCIÓN: Cartagena Bolívar

PLAZO DE EJECUCIÓN: diez (10) meses y once (11) días

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 19 de febrero de 2024

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 30 de diciembre de 2024

VIGENCIA DEL CONTRATO: 30 de abril de 2025

VALOR DEL CONTRATO: cuarenta y siete millones seiscientos ochenta y seis mil seiscientos sesenta y siete pesos (47.686.667)

SUPERVISOR: Enmer Pérez Castro

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: CC 9143121

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI ☐ NO ☒

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO

Valor total del contrato	\$ 47.686.667
Valor Ejecutado	\$ 47.686.667
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	\$00
Saldo a liberar	\$ 00

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Realización de Análisis, diagnostico, registro de trazabilidad y solución de casos presentados en la plataforma Zajuna, así como también en la plataforma SOFIA y casos enviados al correo electrónico.



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Se escalaron casos que requerían atención especializada tanto en el Equipo de Soporte Técnico Nivel 2 como en el Equipo de Ecosistema.
Se realizó el seguimiento, cierre y documentación acorde a los protocolos y lineamientos establecidos.
Revisión del acceso del servicio en todos los aplicativos, por la finalización del contrato de conectividad con los aplicativos
Apoyo en las acciones de estabilización de la plataforma SOFÍA Plus, Zajuna, SAVA, por migración de infraestructura.
Apoyo, asistencia y participación en actividades, reuniones, transferencias, realización de informes con el Grupo de Soporte Técnico
Revisión de las funcionalidades y su disponibilidad de los diferentes entornos de la plataforma LMS Zajuna
Realización de Cierre/Apertura de la Oferta virtual de los programas complementarios.
Apoyo en las acciones de estabilización de las plataformas SOFÍA Plus, Zajuna, y SAVA
Casos escalados en las instancias respectivas, así como seguimiento, cierre y documentación acorde a los protocolos y lineamientos
Se realizó gestión de usuarios, adecuación de semillas, creación de demos, asociación a cursos, enrolamientos, y demás acciones técnicas, administrativos y funcionales requeridas en el LMS
Realización de gestión de usuarios, cursos, enrolamientos y demás acciones técnicas, administrativos y funcionales requeridas en el LMS y los sistemas utilizados para el acompañamiento y soporte de la ejecución de formación virtual.
Apoyo al Grupo de la Oferta, La Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación profesional en las acciones de migración de la Plataforma LMS Territorio a Zajuna.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

El contratista cumplió con las obligaciones y objeto contractual del presente contrato
--

SANCIONES: SI__ NO X

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X_ NO

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_X_ REGULAR__ INSUFICIENTE

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO