PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Cartagena, 11 de agosto de 2025

Señor (a)
SANDRA MILENA GONZALEZ
SUPERVISOR CONTRATO No. 7712411
Cargo del supervisor Profesional G02
SENA Centro para la Industria Petroquímica
Cartagena

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes julio del año 2025

Referencia: No 7712411 del año 2025

José Luis González de la Rosa, identificado con la cédula de ciudadanía No. 9.297.986 de Turbaco, en mi calidad de Contratista del SENA, en la coordinación de programas especiales como Instructor de gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivos y social, 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: Se fija como valor total para el contrato la suma de **TREINTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE** ($ 38.635.892.00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: ocho pagos mensuales iguales por los meses de abril a noviembre 2025, por valor de **CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE** ($4.599.511.00) cada uno, y un pago final por 12 días del mes de diciembre 2025,

por valor de **UN MILLON OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCO PESOS M/CTE** (1.839.805.00).

Plazo: Será hasta el 12 de diciembre de 2025.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la Formación Profesional Integral, que programe el centro de formación en sus diferentes niveles en modalidad FORMACION TITULADA - COMPLEMENTARIA, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente en los programas: GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFILPERSONALY LOS REQUEERIMIENTOSDE LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIAL.

Obligaciones Específicas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el PROGRAMA del objeto contractual.	Concentración con las poblaciones a atender en el mes de junio y julio para las formaciones de SERVICIO AL CLIENTE, ELABORACION DE PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE FINANZAS PERSONALES. Se solicitaron las aperturas de estas fichas para estos meses ya concertados.	Fotos de evidencias de formación presencial, Lideres Población Vulnerable, en el Municipio de Maria la Baja- Malagana grupos de WhatsApp,
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos	FICHAS 3267005 -3267006 SERVICIO AL CLIENTE, ASOCIACION DE INDIGENAS DEL ZINU, MARIA LA BAJA-MALAGANA	Fotos evidencias de formación presencial víctimas desplazadas, municipio de Maria la Baja- Malagana, grupos de WhatsApp y

	institucionales requeridos por el PROGRAMA objeto del contrato.	FICHA 3267007- 3267008 ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE FINANZAS PERSONALES, ASOCIACION DE INDIGENAS DEL ZINU, MARIA LA BAJA LAS FORMACIONES SE DESARROLLARON DE MANERA PRESENCIAL, UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.	
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos, herramientas tecnológicas que la entidad defina	FICHAS 3267005 -3267006 SERVICIO AL CLIENTE, ASOCIACION DE INDIGENAS DEL ZINU, MARIA LA BAJA-MALAGANA FICHA 3267007- 3267008 ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE FINANZAS PERSONALES, ASOCIACION DE INDIGENAS DEL ZINU, MARIA LA BAJA .	Evaluación resultados de aprendizaje correspondientes, FICHAS 3267005 - 3267006- 3267007- 3267008
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del PROGRAMA objeto del contrato	Impartir formación profesional Integral en los programas y cursos de: FICHAS 3267005 -3267006 SERVICIO AL CLIENTE, ASOCIACION DE INDIGENAS DEL ZINU, MARIA LA BAJA-MALAGANA	Firma en el formato de asistencia entregada para tal fin. Guías de aprendizaje, aplicación de instrumentos de evaluación evidenciados en los aplicativos Sofía Plus,

		FICHA 3267007- 3267008 ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE FINANZAS PERSONALES, ASOCIACION DE INDIGENAS DEL ZINU, MARIA LA BAJA En la plataforma Sofía Plus FICHAS DE CARACTERIZACIÓN	así como las evidencias de las actividades de aprendizaje y demás formatos FPI.
5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento, y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	FICHAS 3267005 -3267006 SERVICIO AL CLIENTE, ASOCIACION DE INDIGENAS DEL ZINU, MARIA LA BAJA-MALAGANA FICHA 3267007- 3267008 ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE FINANZAS PERSONALES, ASOCIACION DE INDIGENAS DEL ZINU, MARIA LA BAJA	Firma en el formato de asistencia entregado para tal fin. Guías de aprendizaje, aplicación de instrumentos de evaluación evidenciados en los aplicativos
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en los proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del PROGRAMA objeto del contrato.	No aplica para el periodo objeto del presente informe.	No aplica para el periodo objeto del presente informe.
7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados aprendizaje de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en	Registros de juicio de evaluación en la plataforma Sofia Plus.	No aplica para el periodo objeto del presente informe.

	el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina		
7-1	Entregar los soportes del procedimiento de ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
8	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a) Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b) Registrando juicios evaluativos, ruta de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. c) Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Registrar en la plataforma Sofia Plus los proyectos, rutas de aprendizaje, juicios de evaluación y registro de inasistencia de los aprendices de las fichas asociadas. Reporte de deserciones de aprendices	Proyectos de Formación, Rutas de aprendizaje, inasistencias registradas en el Sofia Plus, juicios de evaluación. Formatos de informe o quejas por faltas disciplinarias presentados ante la Coordinación Académica.
9	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe

	bancos de pruebas para la selección de aprendices.		
10	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación	Divulgación del reglamento del aprendiz y manual de convivencia a los aprendices en las actividades de inducción	Evidencias de apropiación del reglamento del aprendiz y manual de convivencia por parte de los aprendices.
11	Apoyar procesos de registro calificado para los programas en nivel tecnológico del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
12	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Seguridad de Salud en el trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.
13	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
14	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
15	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	Correcta utilización de los elementos de los ambientes de formación y del centro de formación en general, verificando periódicamente con la instancia dispuesta el correcto uso de los mismos	Verificación del buen estado de los bienes utilizados para la formación. Así como registro fotográfico cuando sea necesario.

16	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización.” “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO” o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.	Participación en proceso de certificación de la norma de competencia laboral “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA”	Certificado vigente de la norma de competencia laboral “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA”
16-1	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
17	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del centro de formación	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
18	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe

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.	51425	MARIA LA BAJA	12/06/2025	30/06/2025
2.	XX	XX	XX	XX

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 pago de seguridad social mes de junio planilla No. 9488206173. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (12) folios

Cordialmente,



Firma

José Luis González de la Rosa

Contratista

C.C. No. 9.297.986

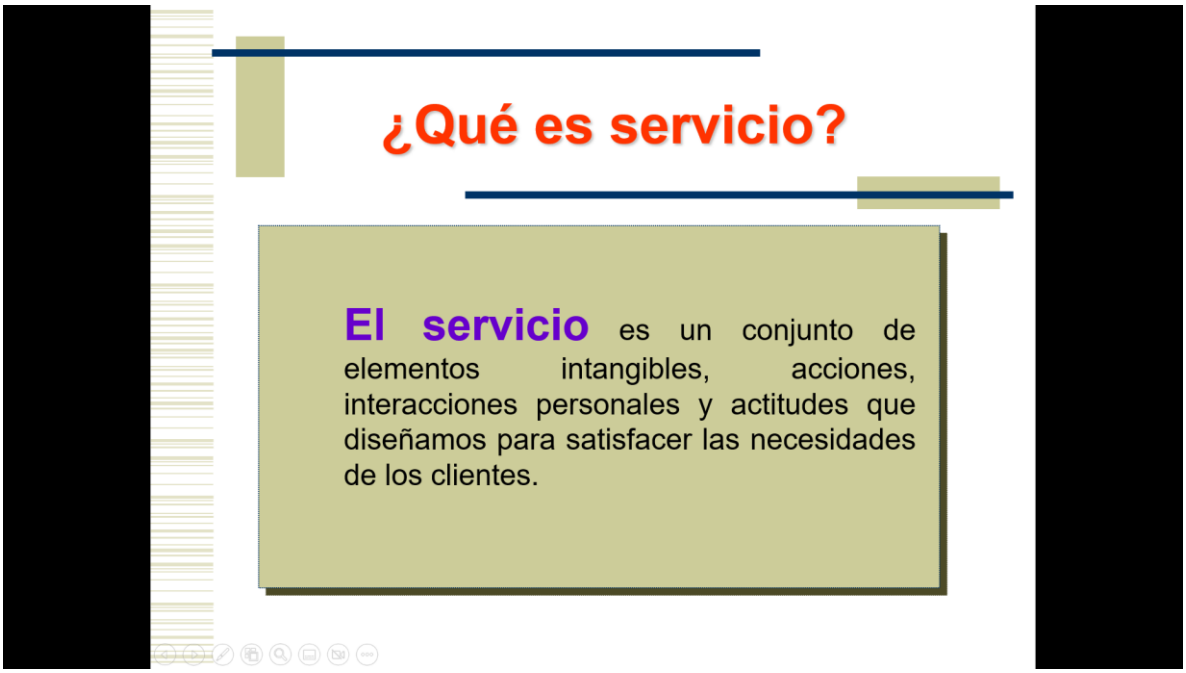
Recibí a satisfacción:

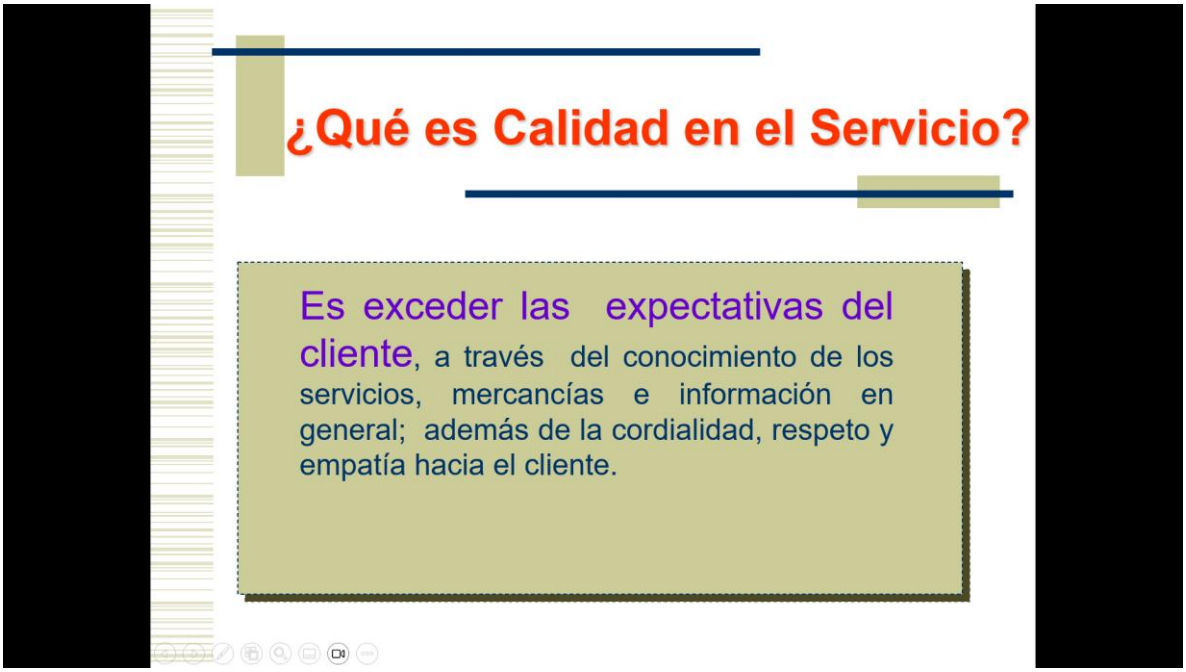
Firma

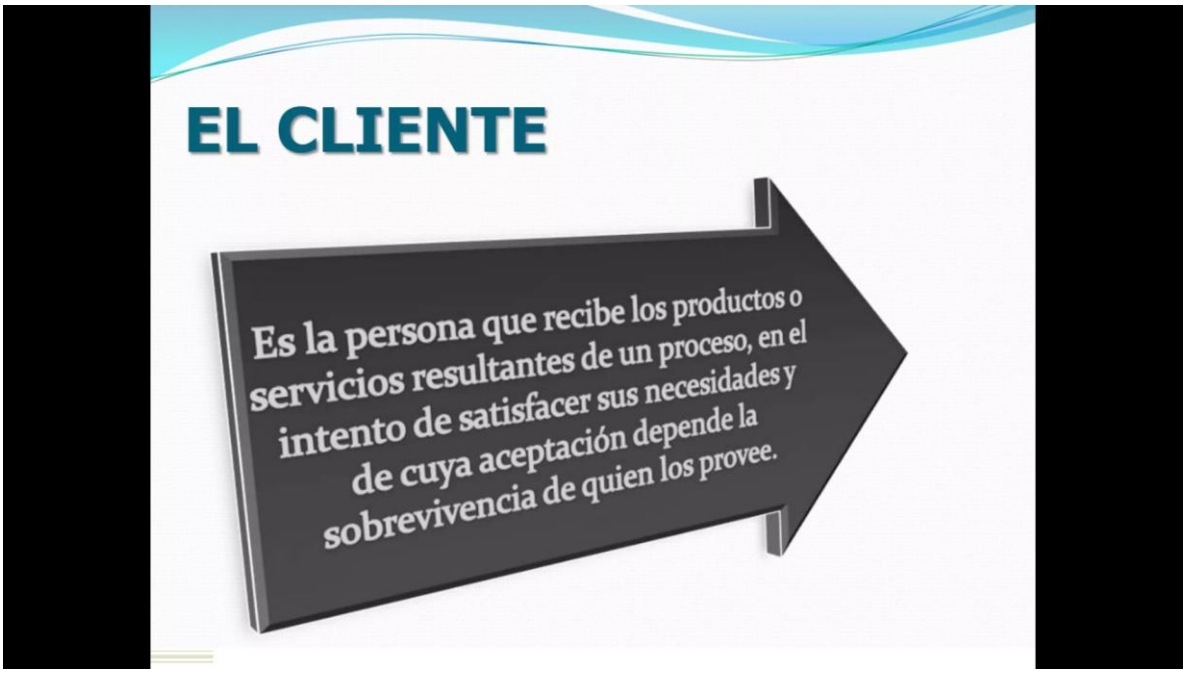
Sandra Milena González

Supervisor(a) Contrato 7712411 de 2025

Profesional G02


¿Qué es servicio?
El servicio es un conjunto de elementos intangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades de los clientes.


¿Qué es Calidad en el Servicio?
Es exceder las expectativas del cliente, a través del conocimiento de los servicios, mercancías e información en general; además de la cordialidad, respeto y empatía hacia el cliente.


EL CLIENTE
Es la persona que recibe los productos o servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee.



SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO PROGRAMA 13530025

NOMBRE: Shirlis Beleño Zarza.

COMPETENCIA: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y Normativa

CUESTIONARIO FINAL

Tema: Servicio al cliente

Objetivo: Identificar conocimientos sobre atención al cliente, comunicación, protocolos, requerimientos y satisfacción del usuario.

Preguntas:

1. ¿Cuál es la definición más adecuada de cliente?

a) Persona que trabaja en la empresa
b) Persona que recibe un producto o servicio
c) Persona que supervisa procesos internos
d) Persona que diseña el producto

2. ¿Qué se entiende por "ciclo del servicio"?

a) El proceso de fabricación
b) El tiempo que tarda una venta
c) Las etapas por las que pasa el cliente desde el primer contacto hasta después del servicio
d) El tiempo de entrega de un producto

3. ¿Cuál de los siguientes es un canal de atención al cliente?

a) Archivo físico
b) WhatsApp empresarial
c) Cartelera institucional
d) Nómina

4. ¿Qué característica identifica a la comunicación asertiva?

a) Se impone sobre el otro
b) Es pasiva y evasiva
c) Es clara, empática y respetuosa
d) Evita los conflictos sin decir nada

5. ¿Cuál de estas acciones demuestra una norma de cortesía?

a) Interrumpir para hablar más rápido
b) Saludar, sonreír y escuchar activamente
c) Ignorar al cliente si está enojado
d) Repetir lo mismo constantemente

6. ¿Qué es un requerimiento del cliente?

a) Una queja sin importancia
b) Un informe de ventas
c) Una necesidad, petición o problema expresado por el usuario
d) Un informe de ventas.

7. ¿Cuál es el objetivo principal de aplicar protocolos de servicio?

a) Ahorrar tiempo en reuniones
b) Controlar al cliente
c) Unificar criterios y asegurar calidad en la atención
d) Aumentar la rotación de personal

8. ¿Cuál de estas acciones demuestra una norma de cortesía?

a) Interrumpir para hablar más rápido
b) Saludar, sonreír y escuchar activamente
c) Ignorar al cliente si está enojado
d) Repetir lo mismo constantemente

9. ¿Cuál es un ejemplo de respuesta adecuada a un requerimiento?

a) "Eso no es problema mío"
b) "Puede consultar en internet"
c) "Voy a verificar la información y le responderé en breve"
d) "Hable con otro asesor"

10. ¿Cuál es una técnica efectiva de atención al cliente?

a) Evitar hablar con el cliente
b) Repetir frases sin escuchar
c) Escucha activa y comunicación empática
d) Cortar llamadas molestas

11. ¿Cuál es la mejor forma de iniciar una conversación con un cliente?

a) "¿Qué necesita?"
b) "¿Por qué viene?"
c) "Buenos días, bienvenido. ¿En qué puedo ayudarle?"
d) "Espere su turno"

12. ¿Qué actitud genera mejor relación con los clientes?

a) Impaciencia
b) Agresividad
c) Desinterés
d) Empatía

13. ¿Qué función cumple una encuesta de satisfacción?

a) Disminuir los costos de operación
b) Medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio
c) Recolectar datos fiscales
d) Sustituir la atención presencial

14. ¿Qué es el portafolio de servicios?

a) Un archivo digital con encuestas
b) El conjunto de servicios ofrecidos por la empresa, claramente definidos
c) La nómina de la empresa
d) Una agenda personal del asesor

15. ¿Qué tipo de información debe mantenerse confidencial?

a) Horarios de trabajo
b) Promociones públicas
c) Datos personales y requerimientos del cliente
d) Listas de precios

16. ¿Cuál de los siguientes elementos es parte del triángulo de servicio?

a) Infraestructura, ventas y marketing
b) Cliente, proveedor y competidor
c) Estrategia, sistema y personas
d) Producto, promoción y lugar



FINANZAS PERSONALES



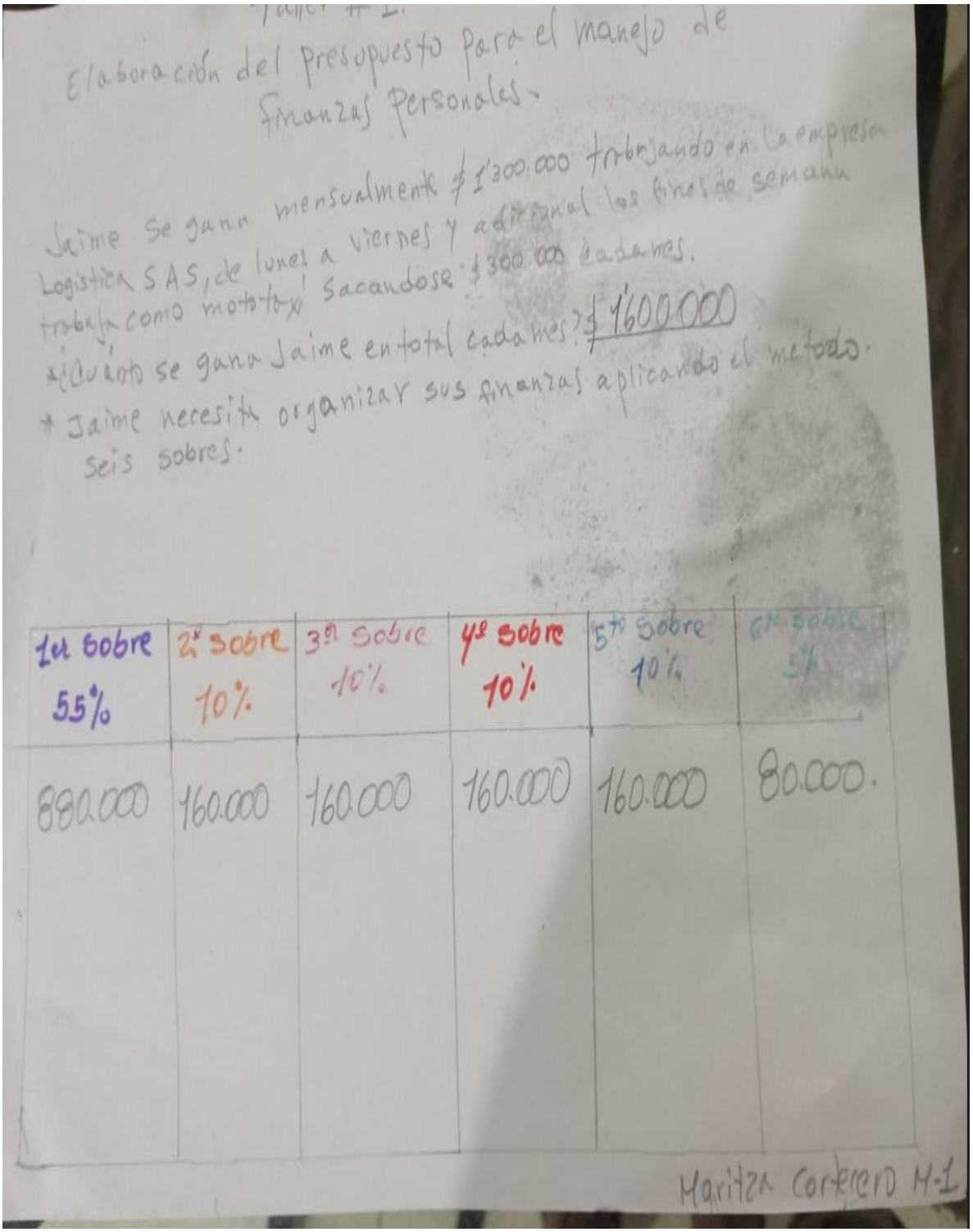
LLEVAR UN PRESUPUESTO DE FINANZAS PERSONALES ES UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA TOMAR EL CONTROL DE TU DINERO Y ALCANZAR TUS METAS FINANCIERAS. TE PERMITE TENER UNA VISIÓN CLARA DE TUS INGRESOS, GASTOS Y AHORROS, LO QUE TE AYUDARÁ A:

METODO DE AHORRO





EL MÉTODO 6 SOBRES ES UNA SENCILLA TÉCNICA DE AHORRO PARA ADMINISTRAR CON MÁS CONTROL TUS INGRESOS Y GASTOS. CONSIGUE AHORRAR Y MEJORAR TU SITUACIÓN FINANCIERA



Taller # 1.

Elaboración del presupuesto para el manejo de finanzas personales.

Jaime se gana mensualmente $1'300.000 trabajando en la empresa Logistica SAS, de lunes a viernes y adicional los fines de semana trabaja como motorizado sacandose $300.000 cada mes.

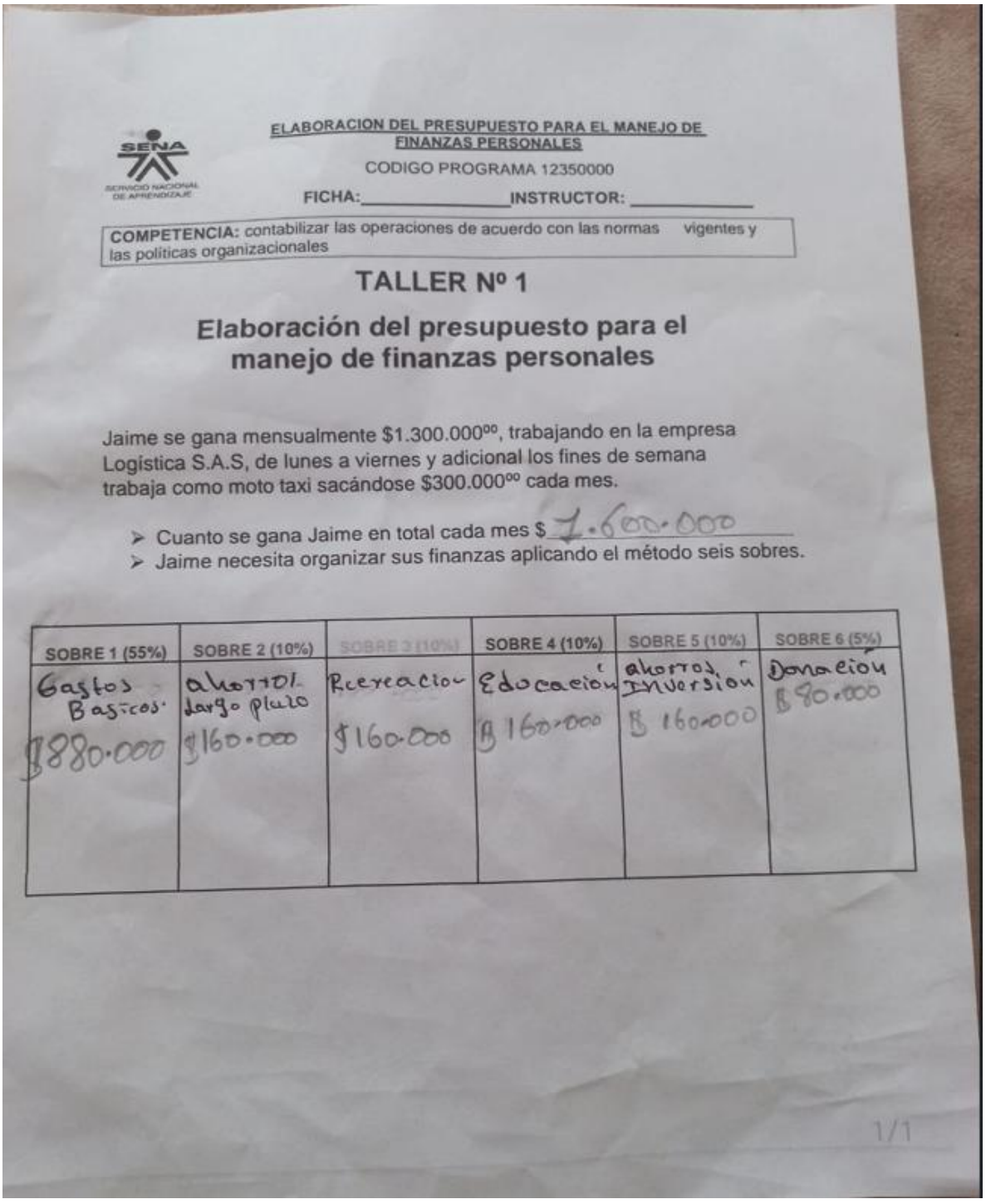
¿Cuanto se gana Jaime en total cada mes? $1'600.000

* Jaime necesita organizar sus finanzas aplicando el metodo seis sobres.

1er sobre 55%	2do sobre 10%	3er sobre 10%	4to sobre 10%	5to sobre 10%	6to sobre 5%
880.000	160.000	160.000	160.000	160.000	80.000.

Maritza Cortecero H-1





ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE FINANZAS PERSONALES

CODIGO PROGRAMA 12350000

FICHA:_____ INSTRUCTOR: _____

COMPETENCIA: contabilizar las operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las politicas organizacionales

TALLER Nº 1

Elaboración del presupuesto para el manejo de finanzas personales

Jaime se gana mensualmente $1.300.000^{00}$, trabajando en la empresa Logística S.A.S, de lunes a viernes y adicional los fines de semana trabaja como moto taxi sacándose 300.000^{00} cada mes.

- Cuanto se gana Jaime en total cada mes $ 1.600.000
- Jaime necesita organizar sus finanzas aplicando el método seis sobres.

SOBRE 1 (55%)	SOBRE 2 (10%)	SOBRE 3 (10%)	SOBRE 4 (10%)	SOBRE 5 (10%)	SOBRE 6 (5%)
Gastos Basicos $880.000	ahorro Largo plazo $160.000	Recreacion $160.000	Educacion $160.000	ahorros Inversion $160.000	Donacion $80.000

1/1



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JOSE LUIS GONZALEZ DE LA ROSA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

FECHA INICIAL: 01/07/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3267007 - ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE LAS FINANZAS PERSONALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3267005 - SERVICIO AL CLIENTE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3267006 - SERVICIO AL CLIENTE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	3267008 - ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA EL MANEJO DE LAS FINANZAS PERSONALES
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 160,00

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: JOSE LUIS GONZALEZ DE LA ROSA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA