PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, 21 octubre de 2025

Señor (a)
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
SUPERVISOR(A) CONTRATO CO1.PCCNTR.7861386
Coordinadora Académica
Dependencia Centro Industrial y Energías Alternativas
Riohacha-La Guajira

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

Referencia: No. CO1.PCCNTR.7861386

EDRIX ROSALBA AMADO FRIAS, identificada con la cédula de ciudadanía No. 56077614 de San Juan del Cesar. en mi calidad de Contratista del SENA, en Dependencia Centro Industrial y 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.

TREINTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE. ($ 34.649.650 ,00) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a 23 días del mes de mayo por valor de **TRES MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($ 3.526.292,00) b)** seis pagos mensuales iguales correspondiente a los meses de junio a noviembre por valor de **CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE ($ 4.599.511,00) y c)** un último pago correspondiente a 23 días del mes de diciembre de 2025 por valor de **TRES MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($ 3.526.292,00).**
Plazo: Será hasta el 23 de diciembre del 2025

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos Técnicos Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación en las diferentes modalidades de la Programación Regular 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 Específicas: *(Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios (160 horas	Diligenciamiento de las Guías de aprendizaje formato GFPI-F-135 con	Guías de aprendizaje formato GFPI-F-135 para cada programa

	mensuales o según programación si es contrato por horas), atendiendo la formación de aprendices en el área y/o programa, en las competencias, resultados de 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 Desarrollo Curricular o normatividad vigente	base en un modelo pedagógico constructivista, como estrategia didáctica que facilita el aprendizaje	de formación asignado, los cuales se encuentran en SOFIA Plus, en el Portafolio del Instructor y resultados de aprobación de los resultados de aprendizajes propuestas en la guía de aprendizaje
2	Gestionar la aprobación y desarrollar los Proyectos formativos programados por el Centro Industrial y de Energías Alternativas en el Plan Operativo 2025.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	N/A.
3	Crear y asociar aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo dispuesto por la entidad, en tiempo y oportunidad de acuerdo con la programación e intensidad horaria asignada por el supervisor de contrato.	Se hizo la ruta de aprendizaje en el programa de Servicio al cliente en el contexto de la atención integral, orientada al fortalecimiento de competencias comunicativas, manejo de conflictos y estrategias de satisfacción del usuario de las fichas: 3351213-3341226-3336977	En el aplicativo Sofía plus
4	Asociar aprendices en el aplicativo de Sofía plus en el tiempo estipulado.	Se asociaron los aprendices del GTH-F-062 V10 programa de complementaria de Comportamiento emprendedor y Servicio al cliente	En el aplicativo Sofia plus
5	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	Se diligenció la ficha de matrícula, Planilla de asistencia, fotocopia del documento de identidad, Para realizar el Proceso de matriculo de los aprendices de la complementaria en	Los documentos reposan en la dependencia de gestión del centro

	programas de Formación Complementaria	emprendimiento U y servicio al cliente	
6	Alimentar permanentemente el portafolio, con guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo (con soporte de concertación de los aprendices), reporte de juicios evaluativos de RAPS, guías de aprendizaje, actas de entrega de materiales de formación firmada por los aprendices (si aplica) actas de cierre final. Para formación titulada adicionalmente se requiere: acta de inducción con el respectivo soporte de su evaluación guías de aprendizaje de competencias transversales, actas de planes de mejoramiento (si aplica), reporte de novedades de ambiente, actas de cierre parcial (si aplica) y los demás formatos y solicitudes por parte de coordinación académica, aplicando el modelo pedagógico establecido por el SENA y el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral en los formatos establecidos por el SIGA.	Alimenté Portfolio del instructor	Informe
7	Socializar el reglamento al aprendiz vigente durante la etapa lectiva en dos momentos para el nivel técnico, operario y auxiliar y en 3 momentos para los programas de nivel tecnológicos, enfatizando en la selección de alternativas de etapa productiva para que una vez termine la etapa lectiva ya tengan definida la opción de etapa productiva. Enviar a coordinación académica el cronograma con las socializaciones a desarrollar, indicando los grupos hora y lugar, así como las novedades que se presenten.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	N/A.
8	Asistir a todas las reuniones que sean programadas para fijar y monitorear los lineamientos, cobertura y productos indicados y socializaciones, relacionadas con la ejecución de la formación, participar y asistir a las sesiones programados en los grupos de trabajo, cuando el equipo de desarrollo curricular del área del	N/a	

	programa asignado o la entidad así lo requiera entre otras citadas por el supervisor del contrato.		
9	Participar en las actividades indicadas por el Centro Industrial y de Energías Alternativas para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
10	Para los instructores de formación virtual, usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.	Se desarrollaron actividades de alistamiento	N/A
11	Los instructores de formación virtual en todos los niveles deberán cumplir con lo establecido en la Guía orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje – GFPI-G-014 publicada en la plataforma compromiso.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	N/A.
12	Generar y ejecutar una estrategia que contribuya a la meta de retención de los aprendices durante el tiempo total del programa de formación, reportando oportunamente novedades de los aprendices (retiros voluntarios, deserciones).	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	N/A.
13	Planear oportunamente la ejecución de la formación consultando todo el material de diseño y desarrollo curricular en especial el proyecto formativo con la coordinación académica y con el equipo de ejecución para el programa de formación asignado ciñéndose a los procedimientos de ejecución de la formación, guías y demás documentos pertinentes y aplicando estrictamente al modelo pedagógico del SENA.	Reportes de horas Aplicativo Sofía plus	Portafolio
14	Para los instructores asignados a seguimiento de etapa productiva, deberán realizar al mes seguimiento a mínimo 80 aprendices, llevará a cabo visitas de seguimiento evidenciada en actas desarrollara charlas de sensibilización destinada a los aprendices que inician etapa productiva, el instructor debe	Durante el mes no se realizó actividad relacionada con la obligación	N/A

	establecer horarios de atención presencial y virtual de acuerdo con los formatos asignados por coordinación académica. El seguimiento realizado por el instructor debe ser entregado mensualmente a coordinación académica como evidencia del resultado de su asignación y del portafolio de evidencia de cada aprendiz.		
15	Participar en las actividades indicadas por el Centro Industrial y de Energías Alternativas para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	N/A
16	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
17	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 verifica los usuarios de aprendices en Sofía Plus, a fin de validar su proceso.	Aplicativo Sofía plus
18	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 o Físicas definidas por la entidad.	Tener el principio de reserva frente a los datos personales, suministrados por cada aprendiz	N/A
19	Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más	Reportes de horas	Horas ejecutadas durante el

	tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato		mes de octubre de 2025 Aplicativo Sofía plus
20	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.	Durante el mes no se realizó actividad relacionada con la obligación	N/A
21	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada.	Durante el mes no se realizó actividad relacionada con la obligación	N/A
22	Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.	Durante el mes no se realizó actividad relacionada con la obligación	N.A
23	Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente.	Se verifica el número de aprendices matriculados, versus la documentación entregada	Aplicativo Sofia plus
24	Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente	Tener el principio de reserva frente a los datos personales, suministrados por cada aprendiz	N.A
25	Entregar en las fechas establecidas 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, soporte de pago de seguridad social y demás documentos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente	Tener el principio de reserva frente a los datos personales, suministrados por cada aprendiz	Aplicativo secop II
26	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	En este mes no fueron asignadas otras actividades a mi objeto contractual.	N.A

	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.		
26	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.	A la fecha no tengo asignados bienes elementos para cumplimiento contractual.	N.A y el
28	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	En este mes no fueron asignadas otras actividades a mi objeto contractual.	N.A
29	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 fueron asignadas otras actividades a mi objeto contractual.	N.A
30	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 fueron asignadas otras actividades a mi objeto contractual.	N.A
31	Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el 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.	No Aplica	No Aplica	` No Aplica	No Aplica
2.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales al periodo del mes de **octubre de 2025.** (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (09) folios, fotos

Cordialmente,



Firma
EDRIX ROSALBA AMADO FRIAS
Contratista
C.C. No. 56,077.614 de San Juan del Cesar.

Recibí a satisfacción:

Firma
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.7861386 del año 2025
Coordinadora Académica

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES DE FORMACION

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

PRESENTADO POR: EDRIX ROSALBA AMADO FRIAS
CO1.PCCNTR.7861386
SERVICIOS DE PERSONAL TEMPORAL

PRESENTADO A: EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
COORDINADORA ACADÉMICA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS
REGIONAL GUAJIRA
OCTUBRE/2025

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar las acciones desarrolladas en el marco del **Contrato No. CO1.PCCNTR.7861386**, celebrado con Servicios de Personal Temporal, orientadas al fortalecimiento de los procesos de formación profesional integral en el curso de Servicio al Cliente.

Durante el mes de OCTUBRE del presente año, se llevaron a cabo actividades de atención directa a los aprendices, tanto en ambientes de aula como en espacios extramuros, con el objetivo de afianzar conocimientos, habilidades técnicas y competencias socioemocionales que fortalezcan la **gestión y la calidad en la atención y servicio al cliente**.

Estas acciones pedagógicas se enmarcan en una estrategia orientada a generar impacto positivo en los entornos formativos, promoviendo una cultura de emprendimiento, el desarrollo de buenas prácticas, y el fortalecimiento de una educación centrada en el aprendizaje significativo y de calidad.

EVIDENCIAS GESTIÓN DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES

Durante este periodo se llevaron a cabo múltiples acciones formativas orientadas al desarrollo de competencias en ***Servicio al Cliente*****,** dando respuesta a las necesidades previamente detectadas en la población beneficiaria. Estas intervenciones tuvieron como propósito principal brindar una formación integral a los aprendices del SENA, abordando no solo aspectos técnicos, sino también habilidades blandas esenciales en los entornos productivo y social contemporáneos.

La estrategia metodológica adoptada se basó en un enfoque participativo y con una marcada orientación institucional, lo cual permitió establecer relaciones colaborativas con actores estratégicos de la comunidad. En una primera fase, se llevaron a cabo contactos preliminares a través de llamadas telefónicas y mensajería instantánea con representantes de Juntas de Acción Comunal y funcionarios locales de la administración municipal. Estos vínculos se fortalecieron posteriormente mediante encuentros presenciales, lo que facilitó una coordinación más cercana y efectiva con la comunidad.

Es importante resaltar el rol proactivo de los líderes comunitarios, quienes desempeñaron una función clave como enlace entre el proceso formativo y los habitantes de los diferentes sectores atendidos. Gracias a sus colaboraciones, se lograron conformar grupos de participantes, con quienes se dieron inicio a los procesos de capacitación en los temas propuestos, garantizando así una intervención pertinente y de mayor impacto.

Ficha No: 3341226 **Código:** 13530025 Atención al cliente

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Resultados de aprendizaje: Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.

Las estrategias: Conversatorio guiado, Lecturas reflexivas, talleres, lluvia de ideas, entre otros recursos, a través de los cuales se ha venido llevando a cabo el Proceso formativo

Imagen 1 y 2: Bienvenida a los aprendices y desarrollo del tema 1 en la guía de aprendizaje: Fundamentos de la personalidad en el servicio al cliente**:**

El inicio de la formación se convirtió en un espacio valioso para dar la bienvenida a los aprendices y, al mismo tiempo, motivarlos a pensar en la importancia de la atención al cliente.





Imagen 3 y 4: FUNDAMENTOS DE LA PERSONALIDAD

Durante la jornada se desarrolló un conversatorio enfocado en la influencia de la personalidad dentro de la atención al cliente. A partir de un diálogo guiado, los aprendices exploraron conceptos esenciales como la conducta, el pensamiento y las características individuales, analizando de qué manera estos elementos inciden en la calidad del servicio, ya sea de forma positiva o negativa. Este espacio también favoreció el intercambio de ideas y experiencias, promoviendo la reflexión colectiva sobre la importancia del autoconocimiento como base para brindar una atención más empática y efectiva





Imagen 5 y 6: La comunicación, barreras y tipos aplicados en el servicio al cliente

En esta jornada, los aprendices exploraron el tema de la comunicación mediante actividades que les permitieron comprender sus conceptos básicos, elementos y obstáculos. A través de trabajos individuales y en grupo, reflexionaron sobre la importancia de la comunicación en distintos ámbitos y compararon sus tipos. Para finalizar, presentaron situaciones reales relacionadas con la comunicación, lo que favoreció el diálogo y el aprendizaje compartido.





La imagen 7: JUICIOS EVALUATIVOS DE LA FICHA 3341226 **Código:** 13530025

JUICIOS EVALUATIVOS

Código Ficha	3341226
Programa de Formación	ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Identificación	Nombre	Estado
CC - 5164908	ALEJANDRO DAVID PLATA PLATA	APROBO
CC - 1006790973	CRISTIAN JAVIER DIAZ BENJUMEA	APROBO
CC - 5164971	DAISON JOSE PINTO FRAGOZO	APROBO
CC - 1122415386	DARWIN DANIEL FUENTES AROCHA	APROBO
CC - 5165229	DEYNER DE JESUS MENDOZA CUELLO	APROBO
CC - 84103961	DIOMEDES CUELLO	APROBO
CC - 5165171	ELVIS EDUARDO MAESTRE MATOS	APROBO
CC - 1006791356	FRANKLIN JOSE BERMUDEZ DAZA	APROBO
CC - 5165216	GLEN JOSE GUERRA CORDOBA	APROBO
CC - 1122407663	HENRY JESUS GAMEZ HERRERA	APROBO
CC - 1122398011	JAIME ENRIQUE FUENTES GAMEZ	APROBO
CC - 1122406157	JANNER EDUARDO BARROS LOPEZ	APROBO
CC - 5165645	JAVIER FRANCISCO OROZCO DIAZ	APROBO
CC - 1122396277	JOHN JAIRO GONZALEZ ORTIZ	APROBO
CC - 1122406685	JORGE DAVID QUINTERO SALAS	APROBO
CC - 1122405661	JOSE ANGEL DOMINGUEZ MALDONADO	APROBO
CC - 1122405450	LUIS ALEJANDRO BERMUDEZ FRAGOZO	APROBO
CC - 1122410798	OSCAR DAVID CORONEL ESTRADA	APROBO
CC - 5165221	RODRIGO JOSE DAZA BERMUDEZ	APROBO
CC - 1192759027	VICTOR MARIO FELIZOLA TIRADO	APROBO
CC - 77093278	YULDOR JACK MAESTRE CARRILLO	APROBO

EDRIX ROSALBA AMADO
Instructora

Ficha No: 3351213 **Código:** 13530025 SERVICIO AL CLIENTE
Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Resultados de aprendizaje: Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.

Las estrategias: Conversatorio guiado, Lecturas reflexivas, talleres, lluvia de ideas, entre otros recursos, a través de los cuales se ha venido llevando a cabo el Proceso formativo

Imagen 1 y 2: Iniciamos la Guía No. 1 con una cálida bienvenida a los participantes, creando un espacio de integración y motivación hacia el proceso formativo. Posteriormente, se desarrolló una exploración de pre saberes, con el propósito de identificar los conocimientos previos, experiencias y percepciones que cada aprendiz tiene sobre el tema de Servicio al Cliente.





Imagen 2 Y 3: Reconocer el concepto de Servicio al Cliente, su diferencia con la Atención al Cliente y los elementos que conforman el Triángulo del Servicio.





Imagen 4 Y 5: PARADIGMAS-TRIANGULO DEL SERVICIO Durante la clase, se explicó cómo estos tres componentes deben estar alineados para lograr una experiencia positiva para el cliente. Se analizó cómo una buena estrategia sin procesos claros, o procesos sin personas comprometidas, afectan negativamente la atención. Al comprender este modelo, los aprendices identificaron mejoras prácticas para ofrecer un servicio más coherente, ágil y centrado en el usuario.





CONCLUSIÓN

La formación en Servicio al Cliente, desarrollada en San Juan del Cesar, Guajira, durante el mes de octubre, evidenció un progreso importante en el proceso formativo. Mediante la aplicación de metodologías activas y participativas en el aula, se logró fortalecer tanto las competencias técnicas como las habilidades blandas necesarias para un desempeño laboral efectivo. La colaboración de los aprendices y el trabajo conjunto de líderes comunitarios y supervisor de Interaseo contribuyeron a la construcción de experiencias de aprendizaje significativas, pertinentes y con impacto positivo en el contexto territorial.