



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN
CONTRACTUAL San Juan de Pasto, diciembre de 2025

Señor (a)
LAURA INES PAREDES DELGADO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7948095
Cargo del supervisor Coordinador Académico
Dependencia Comercio y Servicios
Pasto

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.7948095

HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 4.612.917 de Popayán, Cauca, en mi calidad de Contratista del SENA, en 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: El valor total del presente contrato será de **VEINTINUEVE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$29.590.187)**. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: *a) Un (1) primer pago correspondiente al mes de junio de 2025 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$3.986.243), b) Cinco (05) pagos iguales por los meses de julio a noviembre de 2025 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. (\$4.599.511.) cada uno. c) Un (1) pago final por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$2.606.389) que se cancelará en el mes de diciembre de 2025.*

Adición: Hasta el diecisiete (17) de diciembre de dos mil veinticinco (2025). Las partes convienen adicionar el valor del contrato de prestación de servicios de la referencia en la suma de **CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$5.979.364)**.

Plazo: Será hasta el (17) de (12) de 2025.

OBJETO:
Prestación de servicios personales de carácter temporal como instructor para impartir formación profesional Integral en el marco de los programas de formación titulada y complementaria de acciones regulares en el área de FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL SIN



IDIOMAS/GESTION ORGANIZACIONAL del Centro Internacional de Producción Limpia
Lope SENA Regional Nariño, vigencia 2025.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Cumplir el objeto del contrato descrito en las cláusulas primera, en lugares que el SENA indique. Prestar los servicios profesionales de carácter temporal como instructor para desarrollar acciones de formación profesional titulada y complementaria.	Impartir formación Virtual en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,	Registros No. de ficha y listados aprendices en SAVA, SOFIAPLUS y LMS Zajuna, en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,
2	Desarrollar las acciones de formación profesional integral titulada y complementaria presencial o virtual, así como apoyar los servicios Tecnológicos que preste el centro de formación, en los municipios de cobertura del Centro de Formación; registrando la gestión en el portafolio de evidencias del Instructor SENA debe ser consistente y ordenado, con evidencias de calidad de acuerdo con el procedimiento de ejecución de la formación profesional.	Participación en inducciones virtuales sobre LMS Zajuna a los Instructores de Centro.	Informe de ejecución de actividades y cronograma de Coordinación académica y Registro de conferencias Web en el blog del Centro.
3	Participar activamente en Comités de seguimiento y evaluación de aprendices (según el reglamento del aprendiz 009 de 2024) y en la elaboración y ejecución de proyectos que lidera el Centro de Formación.	Formación virtual complementaria no aplica.	Formación virtual complementaria no aplica.
4	Participar cuando se requiera en el proceso de Gestión curricular (diseño curricular, desarrollo curricular, investigación, registros calificados, autoevaluación,	Formación virtual complementaria no aplica.	Formación virtual complementaria no aplica.



	gestión de proyectos o evaluador de competencias laborales) del Centro y demás acciones que el centro programe en el área.		
5	Asistir a capacitaciones, reuniones, jornadas pedagógicas y actividades cuando el SENA las programe, de requerirse adelantar curso de tutor virtual y de manejo de las plataformas técnicas y tecnológicas dispuestas por la Entidad para el cabal cumplimiento de las actividades de formación.	Participación de las reuniones de Centro y transferencias virtuales sobre LMS Zajuna.	Registro en las listas de participación de los eventos.
6	Administrar y desarrollar acciones inherentes al rol de instructor y todos sus paquetes funcionales dentro del sistema de SOFIA Plus en el término y desarrollo del contrato.	Se registran los eventos llevados a cabo con las fichas y los Procesos de Asignación de Ruta en Formación Virtual en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,	Registros en Sofia Plus –se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,
7	Garantizar la entrega pertinente y oportuna de soportes físicos y magnéticos necesarios para el desarrollo del proceso de matrícula de programas de formación complementaria de acuerdo con las directrices dadas por la respectiva coordinación académica y Coordinación de Formación profesional integral del centro de formación.	Formación virtual complementaria matricula directamente desde Sofia Plus, al asignar curso al aspirante registrado en Bolsa Nacional o Corporativa en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,
8	Formular el proyecto formativo en el aplicativo Sofía Plus y gestionar con la Coordinación Académica la revisión, aprobación y publicación oportuna del mismo si es designado como GESTOR DE PROYECTOS; este trabajo debe ser concertado con los demás	Formación virtual complementaria no requiere Gestor de Proyectos.	Formación virtual complementaria no requiere Gestor de Proyectos.



	integrantes del equipo ejecutor.		
9	Crear la o las rutas de aprendizaje, resultado de la identificación de conocimientos previos y registrar la totalidad de aprendices matriculados. Si se diera el caso de la ausencia permanente de una persona que estando matriculada no asiste a la inducción sin causa justificada, debe gestionarse con la Coordinación Académica y Administración Educativa la ANULACIÓN DE MATRICULA.	Se utiliza SOFIA Plus para asociar a los aprendices a las rutas de aprendizaje en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,
10	Tramitar la deserción, cancelación o retiro voluntario de aprendices de manera inmediata una vez se halla configurado como tal y debe hacerse el seguimiento correspondiente para que quede debidamente registrada la novedad en SOFIA Plus, esto con el fin de evitar que El SENA o el Departamento de la Prosperidad Social DPS, otorguen beneficios económicos (apoyos de sostenimiento, monitorias, apoyos FIC, apoyos Jóvenes en Acción) a personas que pierden este derecho y de esta manera evitar un detrimento en el erario público.	Se utiliza SOFIA Plus en la fecha de cierre del programa de formación para registrar las novedades de cancelamiento, para los que amerite de acuerdo a los siguientes criterios: Nunca ingresó al curso. Ingresó al curso, pero no participó. No cumplió con las actividades de validación propuestas, así como en los casos, cuando no se da la sincronización entre LMS Zajuna y SOFIA PLUS. en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,
11	Registrar el desarrollo curricular del programa en las plataformas tecnológicas del SENA, al igual que las inasistencias de cada uno de los aprendices. Todos los eventos de aprendizaje deben obedecer a una correcta planeación pedagógica y el registro en SOFIA Plus debe garantizar que todos los	Desde Sofía Plus se asigna Ruta de Aprendizaje a los aprendices matriculados para que sincronicen con el LMS y al finalizar el proceso formativo se asigna estados finales en los resultados de Aprendizaje en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,



	aprendices enrutados, los instructores y los resultados de aprendizaje, queden asociados al evento, esto para garantizar la correcta programación de las fichas.	Cliente Por Medios Tecnológicos,	
12	Entregar soportes de los registros de recepción al almacén sobre la entrega a los aprendices de materiales de formación, con una breve explicación de cómo se utilizaron y en qué actividad de formación según la guía de aprendizaje.	Formación virtual complementaria matricula directamente desde Sofia Plus, al asignar curso al aspirante registrado en Bolsa Nacional o Corporativa.	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,
13	Evaluar y registrar los resultados de aprendizaje en el aplicativo SOFIA Plus, de acuerdo con el procedimiento de ejecución de la Formación Profesional que puede revisarse en el Aplicativo Compromiso. (8 días) Por ninguna razón, una ficha que ha terminado por fecha debe tener juicios evaluativos pendientes, excepto la Etapa Productiva.	Desde Sofia Plus se asigna Ruta de Aprendizaje a los aprendices matriculados para que sincronicen con el LMS y al finalizar el proceso formativo se asigna estados finales en los resultados de Aprendizaje en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,	se realiza apoyo a la gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,
14	Elaborar plan de trabajo concertado si se asigna seguimiento a la etapa productiva el instructor debe elaborar el plan de trabajo concertado entre aprendiz, conformador (empresario) e instructor y registrar evidencias quincenales aportadas por los aprendices en el portafolio del instructor, realizando seguimiento oportuno a las actividades programadas en el plan, (bitácoras) utilizar las plataformas técnicas y tecnológicas dispuestas por la Entidad para seguimiento y evaluación de etapa práctica.	Formación virtual complementaria no aplica.	Formación virtual complementaria no aplica.
15	Revisar con el aprendiz la	Se dan instrucciones mediante	se realiza apoyo a la



	información básica registrada en el aplicativo SOFIA Plus (nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, teléfonos, etc.) y gestionar con Administración Educativa la corrección de errores, si se detectan; se debe crear una base de datos, con información valida en el largo plazo, de todos los aprendices, esta base de datos debe entregarse a Coordinación Académica para consolidar el banco de egresados SENA.	correos a los aprendices antes de asociarlos a las rutas de aprendizaje para revisión y corrección de la información registrada en Sofía plus (nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, teléfono, etc).	gestión en las fichas de Programas Complementarios en el área Gestión Organizacional. Fichas: 3391927 - Servicio Al Cliente, 3390563 - Atención Al Cliente Por Medios Tecnológicos,
16	Actualizar la certificación de competencias según normas que aplican a la función de instructor, así como a los procesos que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores contratistas.	Certificación en la norma NSCL 240201056.	Certificado disponible en SIGEP y SECOP. Se ingresará Certificado Competencia Laboral disponible para consulta en Sofia Plus.
17	Actuar como miembro de comités de evaluación y/o ser apoyo a la supervisión según sea el caso en aquellos contratos o procesos de contratación que se les requiera.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.
18	Realizar las demás actividades propias y necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.	Formación virtual complementaria no realiza estos procedimientos.

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.	XX	XX	XX	XX
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 el certificado de afiliación a seguridad social a través de Aportes en Línea planilla pago mes de diciembre de 2025 No. 9496210085. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma

HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

Contratista

C.C. No. 4.612.917 de Popayán, Cauca

Recibí a satisfacción:

Firma

LAURA INES PAREDES DELGADO

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7948095

Cargo del supervisor Coordinador Académico

Dependencia Comercio y Servicios

Windows taskbar showing search bar, taskbar icons (File Explorer, Google Chrome, Microsoft Edge, Word), system tray icons (network, volume, battery), and system clock (5:46 p.m., 14/11/2025).

← ↻ https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=87148 🔍 A ☆ ⚙️ 👤 ... 🌐

SESIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3. 01 diciembre 2025_18:00

SESIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 4. 09 diciembre 2025_18:00

Grabaciones sesiones en línea

GRABACION DE LA SESION EN LINEA DE BIENVENIDA Y DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 1 MP4

Resumen Grabación Sesión en línea Actividad de Aprendizaje No.1 PDF

GRABACION DE LA SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No.2 MP4

Resumen Grabación Sesión Actividad de Aprendizaje No.2 PDF

GRABACION DE LA SESION DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 3 MP4

Resumen Grabación Sesión en línea Actividad de Aprendizaje No.3 PDF

Grabación Sesión en Línea Actividad de Aprendizaje No. 4 MP4

Resumen Grabación Sesión en línea Actividad de Aprendizaje No.4 PDF

Grabaciones sesiones en línea

← ↻ https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=5750341 🔍 A ☆ ⚙️ 👤 ... 🌐 Chat

Accede a SOFIA Área Personal   HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ  ▾ Modo de edición 

P_121523_V_2901576_R_52_C_9536

>

P_121523_V_2879867_R_52_C_9536

>

P_13530001_V_3391927_R_52_C_9536

>

Participantes

Calificaciones

ANUNCIOS

> INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

> ACTIVIDADES INICIALES

> CRONOGRAMA

> ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE - GUÍA 1

> SESIONES EN LÍNEA

>

P_12210544_V_3390563_R_52_C_9536

>

P_12210544_V_3353333_R_52_C_9536

>

P_13410022_V_3284745_R_52_C_9536

>

P_13410029_V_3292473_R_52_C_9536

>

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↓	Rélicas ✓
☆  ANUNCIO DE LA SESIÓN EN LÍNEA DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 4	 HERNANDO AN... 7 dic 2025	 HERNANDO AN... 7 dic 2025	0 
☆  ANUNCIO DE INICIO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No.4	 HERNANDO AN... 7 dic 2025	 HERNANDO AN... 7 dic 2025	0 
☆  FIN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 3	 HERNANDO AN... 7 dic 2025	 HERNANDO AN... 7 dic 2025	0 
☆  SESIÓN EN LÍNEA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3	 HERNANDO AN... 28 nov 2025	 HERNANDO AN... 28 nov 2025	0 
☆  FIN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 2	 HERNANDO AN... 28 nov 2025	 HERNANDO AN... 28 nov 2025	0 
☆  ANUNCIO DE INICIO DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIAJE No. 2	 HERNANDO AN... 24 nov 2025	 HERNANDO AN... 24 nov 2025	0 
☆  ANUNCIO DE FIN DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No.1	 HERNANDO AN... 21 nov 2025	 HERNANDO AN... 21 nov 2025	0 
☆  ANUNCIO DE LA SEGUNDA SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 2	 HERNANDO AN... 20 nov 2025	 HERNANDO AN... 20 nov 2025	0 
☆  ANUNCIO DE LA PRIMER SESION EN LINEA PARA DAR LA BIENVENIDA Y PARA EXPLICAR LA ACTIVIDAD No. 1	 HERNANDO AN... 14 nov 2025	 HERNANDO AN... 14 nov 2025	0 
☆  ANUNCIO DE INICIO DE LA ACTIVIDAD No. 1	 HERNANDO AN... 14 nov 2025	 HERNANDO AN... 14 nov 2025	0 

← ↻ https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=87148 🔍 A ☆ ⚙️ 👤 ... Ch



Accede a SOFIA Área Personal 719  HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ  Modo de edición 

SERVICIO AL CLIENTE (3391927)

Mis cursos / P_13530001_V_3391927_R_52_C_9536 

PRÓXIMOS EVENTOS

 Se cierra AA2-EV01: Cu...
miércoles, 17 diciembre,
10:17 PM

 Vencimiento de AA4-E...
miércoles, 17 diciembre,
10:25 PM

Ir al calendario...

PANEL DE NAVEGACIÓN

▼ Mis cursos

 Página principal del sitio

> Secciones

▼ Mis cursos

>

P_121523_V_2901576_R_52_C_9536

ANUNCIO

Colapsar todo



Servicio al cliente

 ANUNCIOS

← ↻ https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=86736 🔍 A ☆ ⚙️ 👤 ... Ch

▼ Grabaciones sesiones en línea

 GRABACION DE LA PRIMER SESION EN LINEA DE BIENVENIDA Y DE LA ACTIVIDAD No. 1 MP4

 Resumen GRABACION DE SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD No. 1 PDF

 GRABACION DE LA SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 2 MP4

 Resumen GRABACION DE SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD No. 2 PDF

 GRABACION DE LA SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 3 MP4

 Resumen GRABACION DE SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD No. 3 PDF

 GRABACION DE LA SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 4 MP4

 Resumen GRABACION DE SESION EN LINEA DE LA ACTIVIDAD No. 4 PDF





A1VE

Accede a SOFIA Área Personal

HERNANDO ANDRÉS MELENDEZ MUÑOZ Modo de edición

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 13/11/2025
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 15/12/2025
FECHA CIERRE: 17/12/2025

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS VES (FECHA - HORAS)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL	FINALIZ
Actividades iniciales	N/A	N/A	Realizar la "Actualización de datos del aprendiz" según indicaciones, no calificable . Participación en el "Foro social", no calificable .	13/11/2025	20/11/2025
AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente.	210601020-01. Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	17/11/2025 a las 07:00 -PM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01. Calificable	14/11/2025	20/11/2025
AA2. Emplear estrategias y clasificar los medios tecnológicos para atención y servicio al cliente.	210601020-02. Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	24/11/2025 a las 07:00 -PM	Foro. Dispositivos dinámicos sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. Calificable	21/11/2025	27/11/2025
AA3. Identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente.	210601020-03. Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.	01/12/2025 a las 07:00 -PM	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01. Calificable	28/11/2025	04/12/2025
AA4. Evaluar la atención y servicio al cliente.	210601020-04. Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.	08/12/2025 a las 07:00 -PM	Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01. Calificable	05/12/2025	12/12/2025

Accede a SOFIA Área Personal

HERNANDO ANDRÉS MELENDEZ MUÑOZ Modo de edición

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. (3390563)

Mis cursos / P_12210544_V_3390563_R_52_C_9536

PRÓXIMOS EVENTOS

- Vencimiento de Mapa ...
lunes, 15 diciembre, 10:53 PM
- Vencimiento de Lista d...
lunes, 15 diciembre, 10:55 PM
- Vencimiento de Taller s...
lunes, 15 diciembre, 10:59 PM

Ir al calendario...

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones

ANUNCIO

Colapsar todo

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - +a143.

No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=1

SofiaPlus

Hernando Andres

Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

- Instructor
- Diseño Curricular
- Ejecución de la Formación
- Administrar Ruta de Aprendizaje
- Consultar Ruta del Aprendizaje
- Generar Excel de Planeación Pedagógica
- Generar PDF de Proyecto Formativo
- Gestión de la Ruta de Aprendizaje
- Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje
- Evaluar Ruta de Aprendizaje
- Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo**
- Listar Aprendices Asociados a Ruta
- Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
- Reconocimiento de Aprendizajes Previos
- Reportes

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3391927-SERVICIO AL CLIENTE

Competencia de aprendizaje* Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Aprendices					
	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado	
☐	CC 1234643792	ORIAN MATEO	CEPEDA SABOGAL	Formacion	
☐	CC 1016094168	SHARON DAYANNA	GOMEZ SARMIENTO	Formacion	
☐	CC 1104257625	CARLOS MARIO	BURGOS FALLA	Formacion	
☐	CC 32752474	OSIRIS AMELIA	BUZON SALAS	Formacion	
☐	CC 1023888569	FELIX ANTONIO	FORERO FERNANDEZ	Formacion	
☐	CC 1014198794	CARLOS HUMBERTO	PINEDA CORREA	Formacion	
☐	CC 1069872866	CINDY YOHANA	TRIANA CANO	Formacion	
☐	CC 1044212279	JUAN CAMILO	NARVAEZ CHARRY	Formacion	
☐	CC 1003251938	CECILIA ISABEL	RIOS CHACON	Formacion	
☐	TI 1072072842	YURGEN ALFREY	AGUILERA GARZON	Formacion	
☐	CC 1129542452	KATHERIN NICOLLE	VIZCAINO PEREZ	Formacion	
☐	CC 57481882	MELISSA DE JESUS	PATERNINA MORENO	Formacion	
☐	CC 1000035335	YULIED ALEXANDRA	TORRES CARDENAS	Formacion	
☐	CC 1073824612	ANDREA CAROLINA	ANICHARIAC DORIA	Formacion	

Bienvenido a SOFIA PLUS

Selección

Permite seleccionar la prueba a ejecutar para una ficha de caracterización y programar el desarrollo de la misma.

- Generar las citaciones para los aspirantes a las pruebas.
- Consultar la citación a la prueba por parte de los aspirantes.
- Verificar la asistencia de los aspirantes a las pruebas de selección.
- Activar y realizar las pruebas.
- Gestionar los resultados para las pruebas desarrolladas.

Sugerencia:

El procedimiento de selección permite la programación de ambientes, recursos e instructores para la activación y realización de las pruebas de selección; adicionalmente este módulo permite:

- Generar las citaciones para los aspirantes a las pruebas.
- Consultar la citación a la prueba por parte de los aspirantes.
- Verificar la asistencia de los aspirantes a las pruebas de selección.
- Gestionar los resultados para las pruebas desarrolladas.

Mis opciones frecuentes

1. Crear Novedad Cancelamiento
2. Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
3. Consultar Fichas Instructor
4. Evaluar Ruta de Aprendizaje
5. Generar Excel de Planeación Pedagógica

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA · © SENA 2018 · Bogotá - Colombia · a143

 Material de formación 1

- AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.**
Apertura: jueves, 14 de noviembre de 2024, 00:00 Cierre: viernes, 21 de noviembre de 2025, 22:12

- AA1-EV02: Foro. "Juego de roles".**
Vencimiento: viernes, 21 de noviembre de 2025, 22:14

 Material de formación 2

- AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación**
Abrió: jueves, 14 de noviembre de 2024, 11:48 Cierra: miércoles, 17 de diciembre de 2025, 22:17

- AA2-EV02: Foro. «Ciclo de servicio».**
Vencimiento: viernes, 14 de noviembre de 2025, 22:15

 Material de formación 3

- AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.**
Apertura: viernes, 14 de noviembre de 2025, 00:00 Cierre: viernes, 5 de diciembre de 2025, 22:23

 Material de formación 4

- AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.**
Apertura: viernes, 14 de noviembre de 2025, 00:00 Cierre: miércoles, 17 de diciembre de 2025, 22:25

▼ SESIONES EN LÍNEA

- SESION ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No1. 17 noviembre 2025 18:00

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
> P_121523_V_2879867_R_52_C_953 6 > > P_13530001_V_3391927_R_52_C_9536 > Participantes > Calificaciones > ANUNCIOS > INFORMACIÓN DEL PROGRAMA > ACTIVIDADES INICIALES > CRONOGRAMA > Cronograma > ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE - GUÍA 1 > SESIONES EN LÍNEA	Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	17/11/2025 a las 18:00* Evidencia de conocimiento: AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar. Evidencia de desempeño: AA1- EV02- Foro "Juego de roles".	14/11/2025	21/11/2025
	Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	24/11/2025 a las 18:00* Evidencia de conocimiento: AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".	22/11/2025	28/11/2025
	Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	01/12/2025 a las 18:00* Evidencia de producto: AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	29/11/2025	05/12/2025
	Actividad de aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	08/12/2025 a las 18:00* Evidencia de producto: AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	08/12/2025	17/12/2025
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 17/12/2025					
FECHA DE CIERRE - 19/12/2025					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
* Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.					

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE

FECHA INICIAL: 01/12/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 19/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 3391927 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA 3390563 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 56,00

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: HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA - LOPE

RE: Solicitud de Autorización - Reporte de Horas Diciembre -HERNANDO ANDRES MELENDEZ

Desde Laura Ines Paredes Delgado <liparedes@sena.edu.co>

Fecha Sáb 13/12/2025 16:14

Para Hernando Andres Melendez Muñoz <hamelendez@sena4.onmicrosoft.com>

Cordial saludo,

Se autoriza el reporte de horas mes de diciembre.

Atentamente,

De: Hernando Andres Melendez Muñoz <hamelendez@sena4.onmicrosoft.com>

Enviado: viernes, 12 de diciembre de 2025 1:44 p. m.

Para: Laura Ines Paredes Delgado <liparedes@sena.edu.co>

Asunto: Solicitud de Autorización - Reporte de Horas Diciembre -HERNANDO ANDRES MELENDEZ

Estimada Dra. Laura:

Reciba un cordial saludo.

Por medio del presente, le **solicito muy atentamente la autorización del reporte de horas** correspondiente al mes de diciembre, el cual **se adjunta** a este correo. Esta autorización es indispensable para que el ingeniero Tarik pueda proceder con la validación y gestión del correspondiente informe (**GC**) de este mes.

El reporte, generado directamente desde la plataforma **SOFIA PLUS**, indica un total de **56 horas** certificadas hasta el día **19 de diciembre**. Esta fecha marca la finalización de las dos últimas fichas de formación que tengo a mi cargo:

- **Ficha 3391927:** Servicio al Cliente
- **Ficha 3390563:** Atención al Cliente por Medios Tecnológicos.

Agradezco de antemano su gestión y colaboración.

Quedo atento a cualquier comentario o requerimiento adicional que pueda surgir.

Atentamente,

HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ
Instructor Virtual
Gestión Organizacional



Hernando Andres Melendez Muñoz

Centro Internacional De Producción Limpia - Lope -
Instructor
hamelendez@sena4.onmicrosoft.com
3006090773
CALLE 22 11E-05 VIA ORIENTAL SAN JUAN DE
PASTO



www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras [Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información](#) y las [Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales](#), disponibles en el sitio web del SENA.



Laura Ines Paredes Delgado

Centro Internacional de Produccion Limpia - Lope -
Instructor G20
liparedes@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:72015
Calle 22 No. 11 Este-05. Via a Oriente



www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras [Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información](#) y las [Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales](#), disponibles en el sitio web del SENA.



PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7948095

En mi calidad de supervisor del contrato de la referencia, me permito presentar el informe final del mismo, de acuerdo con la siguiente información:

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	Centro Internacional de Producción Limpia Lope
TIPO DE CONTRATO	Prestación de Servicios Personales y Apoyo a la Gestión
CONTRATO NRO.	CO1.PCCNTR.7948095
OBJETO	Prestación de servicios personales de carácter temporal como instructor para impartir formación profesional Integral en el marco de los programas de formación titulada y complementaria de acciones regulares en el área de FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL SIN IDIOMAS/GESTION ORGANIZACIONAL del Centro Internacional de Producción Limpia Lope SENA Regional Nariño, vigencia 2025
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO	5/06/2025 8:00:00 AM
FECHA DE INICIO	5/06/2025 8:00:00 AM
PLAZO INICIAL	6 meses
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	08/11/2025
RAZÓN SOCIAL	HERNANDO ANDRES MELENDEZ MUÑOZ
CC o NIT	4.612.917
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	No Aplica
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	No Aplica
LUGAR DE EJECUCIÓN	San Juan de Pasto (N).
VALOR INICIAL	VEINTINUEVE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$29.590.187)



FORMA DE PAGO	El valor total del presente contrato será de VEINTINUEVE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$29.590.187). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) <i>Un (1) primer pago correspondiente al mes de junio de 2025 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$3.986.243), b) Cinco (05) pagos iguales por los meses de julio a noviembre de 2025 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. (\$4.599.511.) cada uno. c) Un (1) pago final por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$2.606.389) que se cancelará en el mes de diciembre de 2025.</i> Adición: Hasta el diecisiete (17) de diciembre de dos mil veinticinco (2025). Las partes convienen adicionar el valor del contrato de prestación de servicios de la referencia en la suma de CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$5.979.364).
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	10825
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL	C-3603-1300-20-20305C-3603025-02
VALOR FINAL DEL NEGOCIO JURÍDICO	El valor total del presente contrato será de VEINTINUEVE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$29.590.187). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) <i>Un (1) primer pago correspondiente al mes de junio de 2025 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$3.986.243), b) Cinco (05) pagos iguales por los meses de julio a noviembre de 2025 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. (\$4.599.511.) cada uno. c) Un (1) pago final por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$2.606.389) que se cancelará en el mes de diciembre de 2025.</i> Adición: Hasta el diecisiete (17) de diciembre de dos mil veinticinco (2025). Las partes convienen adicionar el valor del contrato de prestación de servicios de la referencia en la suma de CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE



	(\$5.979.364).
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	17/12/2025
FECHA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA (Sí aplica)	No Aplica
VALOR TOTAL PAGADO	\$35.569.551
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$35.569.551
SUPERVISOR	LAURA INES PAREDES DELGADO
APOYO A LA SUPERVISIÓN	No Aplica
MODIFICACIÓN NRO.	No Aplica
CDP QUE RESPALDA EL MODIFICATORIO	No Aplica
CRP QUE RESPALDA EL MODIFICATORIO	No Aplica
SUSPENSIÓN	No Aplica
CESIÓN DE CONTRATO	No Aplica
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LA CESIÓN	No Aplica
FECHA DE INICIO DE LA CESIÓN	No Aplica

2. ASPECTOS TÉCNICOS

2.1 Obligaciones

En virtud de la suscripción, del contrato **CO1.PCCNTR.7948095** de 2025, el (a) contratista adquirió las siguientes obligaciones:

No	Obligaciones	¿CUMPLIÓ?	PRODUCTO O EVIDENCIA
1	Cumplir el objeto del contrato descrito en las cláusulas primera, en lugares que el SENA indique. Prestar los servicios profesionales de carácter temporal como instructor para desarrollar acciones de formación profesional titulada y complementaria.	Evalúa el supervisor del contrato	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II



2	Desarrollar las acciones de formación profesional integral titulada y complementaria presencial o virtual, así como apoyar los servicios Tecnológicos que preste el centro de formación, en los municipios de cobertura del Centro de Formación; registrando la gestión en el portafolio de evidencias del Instructor SENA debe ser consistente y ordenado, con evidencias de calidad de acuerdo con el procedimiento de ejecución de la formación profesional.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
3	Participar activamente en Comités de seguimiento y evaluación de aprendices (según el reglamento del aprendizaje 009 de 2024) y en la elaboración y ejecución de proyectos que lidera el Centro de Formación.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
4	Participar cuando se requiera en el proceso de Gestión curricular (diseño curricular, desarrollo curricular, investigación, registros calificados, autoevaluación, gestión de proyectos o evaluador de competencias laborales) del Centro y demás acciones que el centro programe en el área.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
5	Asistir a capacitaciones, reuniones, jornadas pedagógicas y actividades cuando el SENA las programe, de requerirse adelantar curso de tutor virtual y de manejo de las plataformas técnicas y tecnológicas dispuestas por la Entidad para el cabal cumplimiento de las actividades de formación.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
6	Administrar y desarrollar acciones inherentes al rol de instructor y todos sus paquetes funcionales dentro del sistema de SOFIA Plus en el término y desarrollo del contrato.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II



7	Garantizar la entrega pertinente y oportuna de soportes físicos y magnéticos necesarios para el desarrollo del proceso de matrícula de programas de formación complementaria de acuerdo con las directrices dadas por la respectiva coordinación académica y Coordinación de Formación profesional integral del centro de formación.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
8	Formular el proyecto formativo en el aplicativo Sofía Plus y gestionar con la Coordinación Académica la revisión, aprobación y publicación oportuna del mismo si es designado como GESTOR DE PROYECTOS; este trabajo debe ser concertado con los demás integrantes del equipo ejecutor.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
9	Crear la o las rutas de aprendizaje, resultado de la identificación de conocimientos previos y registrar la totalidad de aprendices matriculados. Si se diera el caso de la ausencia permanente de una persona que estando matriculada no asiste a la inducción sin causa justificada, debe gestionarse con la Coordinación Académica y Administración Educativa la ANULACIÓN DE MATRICULA.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II



10	Tramitar la deserción, cancelación o retiro voluntario de aprendices de manera inmediata una vez se halla configurado como tal y debe hacerse el seguimiento correspondiente para que quede debidamente registrada la novedad en SOFIA Plus, esto con el fin de evitar que El SENA o el Departamento de la Prosperidad Social DPS, otorguen beneficios económicos (apoyos de sostenimiento, monitorias, apoyos FIC, apoyos Jóvenes en Acción) a personas que pierden este derecho y de esta manera evitar un detrimento en el erario público.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
11	Registrar el desarrollo curricular del programa en las plataformas tecnológicas del SENA, al igual que las inasistencias de cada uno de los aprendices. Todos los eventos de aprendizaje deben obedecer a una correcta planeación pedagógica y el registro en SOFIA Plus debe garantizar que todos los aprendices enrutados, los instructores y los resultados de aprendizaje, queden asociados al evento, esto para garantizar la correcta programación de las fichas.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
12	Entregar soportes de los registros de recepción al almacén sobre la entrega a los aprendices de materiales de formación, con una breve explicación de cómo se utilizaron y en qué actividad de formación según la guía de aprendizaje.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II



13	Evaluar y registrar los resultados de aprendizaje en el aplicativo SOFIA Plus, de acuerdo con el procedimiento de ejecución de la Formación Profesional que puede revisarse en el Aplicativo Compromiso. (8 días) Por ninguna razón, una ficha que ha terminado por fecha debe tener juicios evaluativos pendientes, excepto la Etapa Productiva.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
14	Elaborar plan de trabajo concertado si se asigna seguimiento a la etapa productiva el instructor debe elaborar el plan de trabajo concertado entre aprendiz, conformador (empresario) e instructor y registrar evidencias quincenales aportadas por los aprendices en el portafolio del instructor, realizando seguimiento oportuno a las actividades programadas en el plan, (bitácoras) utilizar las plataformas técnicas y tecnológicas dispuestas por la Entidad para seguimiento y evaluación de etapa práctica.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
15	Revisar con el aprendiz la información básica registrada en el aplicativo SOFIA Plus (nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, teléfonos, etc.) y gestionar con Administración Educativa la corrección de errores, si se detectan; se debe crear una base de datos, con información valida en el largo plazo, de todos los aprendices, esta base de datos debe entregarse a Coordinación Académica para consolidar el banco de egresados SENA.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
16	Actualizar la certificación de competencias según normas que aplican a la función de instructor, así como a los procesos que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores contratistas.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II



17	Actuar como miembro de comités de evaluación y/o ser apoyo a la supervisión según sea el caso en aquellos contratos o procesos de contratación que se les requiera.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II
18	Realizar las demás actividades propias y necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.	SI	Las evidencias se encuentran cargadas en los informes mensuales de ejecución contractual en SECOP II

3. ASPECTOS LEGALES

3.1 Garantías contractuales

Como garantías se establecieron las siguientes:

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO S.A.		
NRO. DE PÓLIZA	41-46-101021526		
CERTIFICADO O ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN	05/06/2025		
FECHA APROBACIÓN	05/06/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	05/06/2025	08/03/2026	\$2.959.018
Devolución del pago anticipado	_____	_____	_____
Salarios y prestaciones sociales	_____	_____	_____
Calidad del servicio	_____	_____	_____

3.2 Cumplimiento del objeto

El (a) contratista dio cumplimiento al objeto contractual y a sus obligaciones durante el periodo de ejecución del contrato.

3.3 Cumplimiento de los aspectos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA



El (a) contratista cumplió con las obligaciones referentes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

3.4 Multas y sanciones

De conformidad con la ejecución del contrato **NO** se presentaron multas y/o sanciones.

3.5 Certificado de pagos de seguridad social

Mediante los informes presentados por la supervisión durante la ejecución del contrato, los cuales fueron entregados para el proceso de pago, se evidenció que el (a) contratista cumplió a cabalidad con el objeto y las obligaciones contractuales.

3.6 Designación de la supervisión

Que el ordenador del gasto realizó la designación de supervisión así:

1. Laura Ines Paredes Delgado

3.7 Liquidación del negocio jurídico

De conformidad con el artículo 217 del Decreto Ley 19 de 2012, que modificó el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, no será liquidado el presente contrato cuando el Supervisor de este, certifique a su finalización que el objeto y todas las obligaciones del contrato fueron cumplidas a satisfacción por el Contratista y que a éste se le canceló el valor total de los honorarios pactados. En caso contrario, o cuando el contratista presente reclamación que impida considerar que las partes han terminado el contrato a paz y salvo, el presente contrato será liquidado de mutuo acuerdo entre las partes, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de su terminación por cualquier causa; en el evento de que las partes no lleguen a un acuerdo, el SENA procederá a liquidarlo unilateralmente en las y términos establecidos en los artículos 60 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

4. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

NO APLICA.

5. ASPECTOS FINANCIEROS



5.1 Pagos realizados Esta información se registra desde la oficina

NÚMERO DE ORDEN DE PAGO	FECHA DE PAGO	VALOR DE PAGO

5.2 Estado financiero

CONCEPTO	VALOR
Valor inicial del negocio jurídico	\$29.590.187
Adiciones o disminuciones del negocio jurídico	\$5.979.364
Valor de las reducciones	\$ 0,00
Valor final del negocio jurídico	\$35.569.551
Valor ejecutado	\$35.569.551
Valor pagado	\$35.569.551
Valor por pagar	\$0
Valor a liberar	\$0

Para constancia se firma el 17 de Diciembre de 2025

LAURA INES PAREDES DELGADO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7948095 de 2025
Cargo del supervisor Coordinador Académico
Dependencia Comercio y Servicios