PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, febrero de 2026

Señor
CHRISTIAM RIVAS DEL TORO
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1 PCCNTR.9138145
Cargo de la supervisora: Coordinador Académico
Dependencia: Coordinación Académica
Ciudad: Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes febrero de año 2026.

Referencia: No CO1 PCCNTR.9138145 de 2026

EMILCE BECHARA MOSQUERA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 35.893.816 de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, como instructora en el área de Atención y Servicio al cliente para el programa complementaria, 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: **Valor y forma de pago:** *Se fija como valor total para el contrato la suma de* **VEINTIÚN MILLONES CUATROCIENTOS VEINTICINCO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS PESOS ($21.425.972) MCTE**. *Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:* a) Un (1) primer pago correspondiente a 27 días del mes de febrero de 2026, por valor de **CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.944.455)**, y b) Tres (3) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a mayo por valor de ***CINCO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($5.493.839)*** **MCTE** cada uno.

Plazo: hasta el 27 de mayo de 2026

OBJETO: *Prestar servicios personales de carácter temporal de instructores, para orientar, desarrollar y evaluar los procesos de Formación Profesional Integral (FPI) de los aprendices en los programas de oferta regular titulada y/o complementaria presencial en el Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad durante la vigencia 2026.*

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
2.1	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con las competencias y/o resultados de aprendizaje según el calendario institucional y el manual 8 GTH-F-075 V09 de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Elaboración de planeación pedagógica conforme a resultados de aprendizaje, diseño de cronogramas y estructuración de guías alineadas al calendario institucional y procedimiento GTH-F-075 V09.	Planeación académica, cronograma, guías de aprendizaje, cargue en SOFIA Plus.
2.2	Orientar, asesorar y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje de acuerdo lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación "SIGA" del SENA.	Acompañamiento permanente en actividades teóricas y prácticas, retroalimentación individual y grupal, seguimiento académico según lineamientos SIGA.	Registros de asesoría, listados de asistencia, reportes de seguimiento, evidencias fotográficas.
2.3	Orientar a los aprendices en el proceso de la ruta de certificación.	Se socializo, desarrollo la guía de aprendizaje para la competencia, Atender Clientes de acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa para la ficha 3232196 Técnico en Organización de Archivos	Socialización y desarrollo de la guía de aprendizaje de la competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
2.4	Para los Instructores que imparten formación titulada presentar el Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, presentado como mínimo los siguientes soportes: a. Plan de trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de mejoramiento académicos para aprendices que lo	Se presento la planeación pedagógica, se socializo y desarrollo la guía de aprendizaje Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa, se realizó el reporte de juicios evaluativos para la ficha 3232196 Técnico en Organización de Archivos	Se presenta evidencias de guías, listados de asistencia, planeación pedagógica ejecutadas en el mes de febrero 2026

	requieran. d. Planeación, seguimiento evaluación de etapa productiva (si aplica). f. Formato de asistencia y Registro de inasistencias en aplicativo SOFIA PLUS. g. Realizar el reconocimiento de aprendizajes previos y estilos de aprendizaje.		
2.5	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.	Participación en jornadas de inducción y socialización del programa.	Registro de asistencia, presentaciones, evidencia fotográfica.
2.6	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias del programa, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas que la entidad defina, en un plazo máximo de tres (3) días después de haber terminado el resultado de aprendizaje correspondiente.	Se han emitido los juicios valorativos en un plazo no mayor a 3 días después de finalizado cada resultado de aprendizaje, garantizando el seguimiento oportuno al proceso formativo.	Registro en la plataforma Sofía Plus de los juicios evaluativos de cada resultado de aprendizaje.
2.7	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Elaboración y entrega oportuna de informes mensuales de ejecución contractual y atención a solicitudes del supervisor.	Informes radicados, correos de envío, formatos firmados.
2.8	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del director regional.	No se ejecutó la obligación durante el período reportado, por no existir designación ni procesos que requirieran apoyo técnico.	No aplica para el período reportado.
2.9	Reportar 160 horas mes, de labores en la formación Titulada y/o complementaria	Cumplimiento y reporte de 160 horas mensuales entre formación directa, preparación académica, evaluación y seguimiento.	Reporte mensual de horas Sofia plus gestión de tiempo y en diagrama del instructor.
2.10	Asistir de manera presencial y/o virtual a reuniones de información.	Participación en reuniones académica, comités técnicos y capacitaciones institucionales.	Actas de reunión, listados de asistencia.

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor. Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No 1079387393**.** de la planilla, operador PLANILLA SIMPLE y periodo mes de **ENERO** del año 2026. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto *Ley Anti trámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI_NO_X he suscrito otro u otros contratos con entidades(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (12) folios

Cordialmente,

EMILCE BECHARA MOSQUERA
Contratista
C.C. No. 35.893.816 de Quibdó

Recibí a satisfacción:

Firma
CHRISTIAM RIVAS DEL TORO
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1 PCCNTR 9138145
Coordinador Académico

GUIA DE APRENDIZAJES

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Programa: Técnico en Operaciones de Caja
- Competencias: Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía
- Código: 260101042 – Versión 2
- Duración estimada: 90 horas
- Línea tecnológica: Clientes
- Red tecnológica: Ventas y Comercialización

2. PRESENTACIÓN

Estimados Aprendices a través del desarrollo de la presente guía aprenderemos a identificar los tipos de clientes, productos y servicios que ofrecen las empresas según su clasificación comercial y existencia económica, además de ello la importancia que deben tener el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo dentro de estos. Es muy importante tener en cuenta que lo más importante para la sostenibilidad de una empresa es el buen servicio al cliente y lo que nosotros como empleados podamos ofrecer, teniendo a consideración que sostener un cliente fiel es menos costoso que conseguir un cliente nuevo.



En esta guía también desarrollará competencias para interactuar con clientes aplicando las políticas y estrategias de servicio establecidas por la organización, garantizando la entrega de información veraz, oportuna y pertinente, así como la resolución de inquietudes y situaciones, manteniendo principios éticos y de comunicación asertiva.

N	PREGUNTA	N	PREGUNTA
1	¿Qué es una Empresa? 2 ej.	12	¿Qué es una empresa privada? 2 ej.
2	¿Qué es la misión de una empresa? 1 ej.	13	¿Qué es un cliente? 2 ej.
3	¿Qué es la visión de una empresa? 1 ej.	14	¿Qué es un cliente interno? 2 ej.
4	¿Que son los valores de una empresa? 1 ej.	15	¿Qué es servicio al cliente?
5	¿Qué es una empresa de servicios? 2 ej. –	16	¿Qué es atención al cliente?
6	¿Qué es una empresa de bienes? 2 ej.	17	¿Defina el ciclo del servicio?
7	¿Qué es una empresa del sector primario? 2 ej.	18	¿Defina que es el momento de verdad?
8	¿Qué es una empresa del sector secundario? 2 ej.	19	¿Qué es un cliente externo
9	¿Qué es una empresa del sector terciario? 2 ej.	20	¿Cuál es diferencia entre la misión y visión de una empresa?
10	¿Cuáles son los tipos de Clientes?		
11	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?		
12	¿Para qué sirve el protocolo y etiqueta en la organización?		

- Ambiente Requerido: Sala con luminosidad, silla, mesa.
- Materiales: Computador e internet,

1.3 Actividad de Contextualización e Identificación de Conocimientos Necesarios Para el Aprendizaje.

Clasificación de las empresas: de manera individual y haciendo uso de la técnica Didáctica Activa, (TDA) clasificar. Usted estimado aprendiz resolverá el cuadro adjunto llamado CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS y Dara respuesta a este después de leer el documento llamado TIPOS DE EMPRESAS (PDF)

ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA

Actividad: Clasificación y Análisis de Tipos de Empresa

Objetivo: Que los aprendices comprendan, identifiquen y comparen las diferentes clases de empresas según su tamaño, objeto, ámbito, sector económico, propiedad y forma jurídica.

Lectura y comprensión

- Leer el material entregado: "Clases de Empresa" (páginas del documento PDF).

Actividad	Descripción	Evidencia	Criterios de evaluación	Tiempo estimado
identificación de necesidades del cliente	Identificación de atención donde se reconocen los requerimientos del servicio aplicando técnicas de comunicación y escucha activa.	registro en formato institucional.	Entrega información de acuerdo con lineamientos y estándares de servicio.	10 horas
Suministro de información	Elaborar un guion de atención al cliente, aplicando el portafolio de productos/servicios y utilizando el canal de información más adecuado.	Documento	Entrega información según portafolio y lineamientos.	20 horas
Resolución de situaciones	Resolver casos prácticos de quejas y reclamos aplicando políticas de trazabilidad y técnicas de solución de conflictos.	Informe de casos resueltos.	Aplica políticas procedimientos establecidos dentro de los tiempos y plazos definidos.	25 horas
Registro de información	Diligenciar registros de atención al cliente en formato físico y digital.	Formatos completos.	Registra información según procedimientos y con las herramientas indicadas.	15 horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Finalmente, aprendiz, usted deberá estudiar el glosario de términos para la evidencia de su conocimiento, ubicada en el final de este documento. La prueba constará con presencia de un crucigrama y una sopa de letras; de acuerdo con lo estudiado deberá responder de manera acertada.



- Ambiente Requerido: Sala con luminosidad, silla, mesa.
- Materiales: Computador e internet

3 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Resolver situaciones, inquietudes y solicitudes de servicio con base en las necesidades de los clientes y en los procesos y procedimientos establecidos.
- Manejar relaciones interpersonales con principios éticos y de comunicación, de acuerdo con la misión y visión corporativa.
- Suministrar información a los clientes sobre la organización, productos y servicios según manuales, lineamientos y estándares.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE





ACTIVIDAD N 1

- Realice un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.

ACTIVIDAD N 1.2

- Contesta las siguientes preguntas con el material de apoyo suministrado y consultas
- Estas preguntas deben ser realizadas en el cuaderno con letra legible, clara y de manera organizada, sin combinación de colores.
- Después estas sean desarrolladas los aprendices deberán formar grupo y realizar un dramatizado de acuerdo con el tema que les corresponda.

- Subrayar o resaltar en el texto:

  Definiciones clave.
  Clasificaciones y criterios.
  Ventajas y desventajas de las PYMES.
  Características de cada tipo de sociedad.

- El instructor entregará a cada grupo 8 tarjetas, cada una con la descripción breve de una empresa real o ficticia. En equipo, deberán clasificar cada empresa según:
  - Tamaño.
  - Objeto de la actividad.
  - Ámbito de actuación.
  - Sector económico.
  - Tipo de propiedad.
  - Forma jurídica.

Ambiente Requerido: Sala con luminosidad, silla, mesa.
Materiales: Computador e internet, en Word

3. ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN Y ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA



2.1 ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN

- Después de leer el documento de concepto de empresa y organigrama, resuelve el siguiente caso y conforma un organigrama.

CASO PRACTICO

- Resuelve lo siguiente:

  Luis Cantero ha sido contratado como técnico en actividades comerciales para el

  departamento comercial de una empresa dedicada a la distribución de maquinaria

- NOTA: los trabajos deberán ser enviados al correo: angelec@gmail.com

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Prueba de conocimiento Evidencias de Desempeño Participación en foro Evidencias de Producto: Cuestionario- preguntas Cuadro de clasificación empresarial	Reconoce los diferentes tipos de clientes en la atención y servicio de acuerdo con procedimientos de servicios y las políticas institucionales. Demuestra diligencia y distinción a través de su paletrial al vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo con el protocolo y políticas de la organización.	Preguntas- cuestionario Lista de cheque

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es de la opinión de cómo le para nace el servicio o la atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertinencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

REGISTROS FOTOGRAFICOS MES FEBRERO

Registro fotográfico participación a inducción









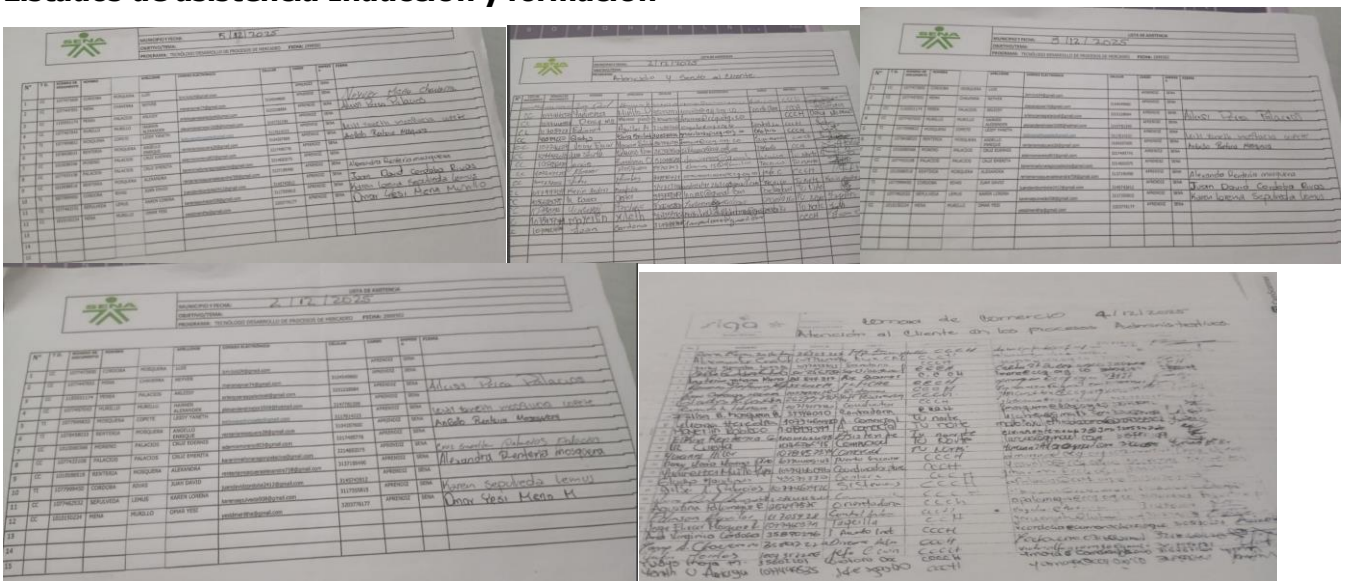








Listados de asistencia Inducción y formación



Reporte de gestión de tiempo

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: EMILCE BECHARA MOSQUERA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FECHA INICIAL: 02/02/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3232196 - ASISTENCIA EN ORGANIZACION DE ARCHIVOS .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: ADMITIR USUARIOS EN LA BASE DE DATOS DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Conservar documentos de archivo de acuerdo con procedimientos técnicos y tipos de soporte
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	119,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	119,70

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

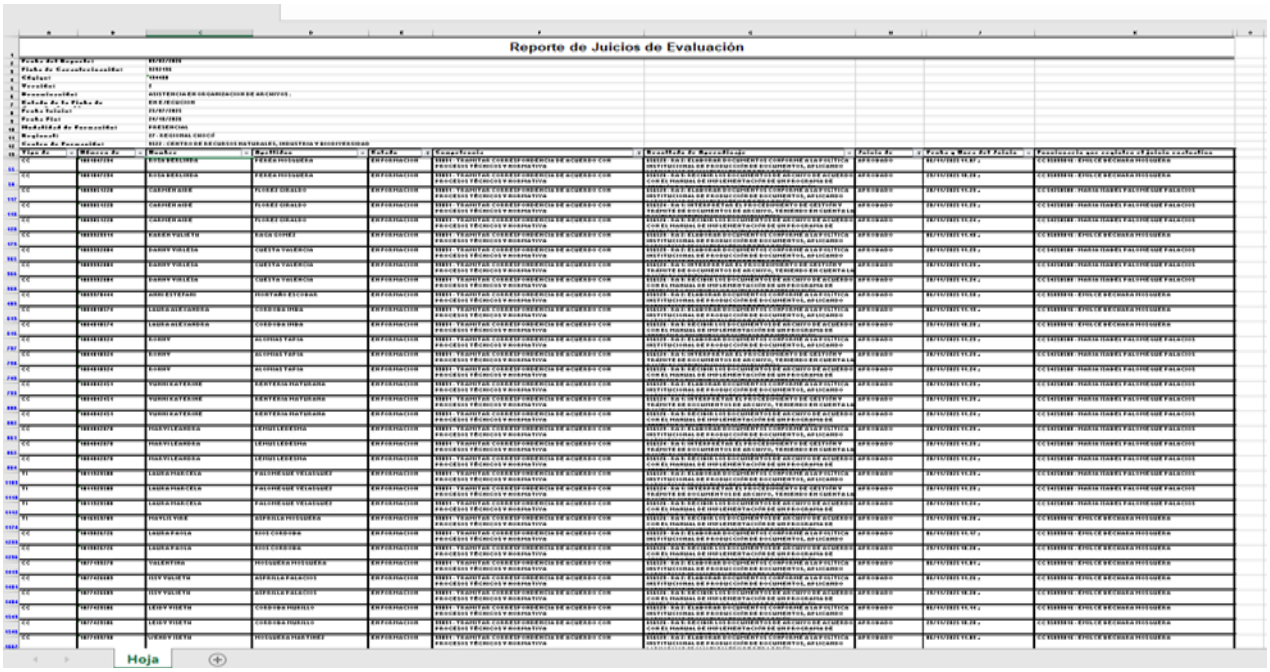
FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
02/02/2026	06/02/2026	OTROS	40,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	40,00

INSTRUCTOR: EMILCE BECHARA MOSQUERA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

Reporte de juicios evaluativos



Reporte de Juicios de Evaluación