PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villavicencio, 31 de diciembre de 2020

Señor
LUIS GUILLERMO DÍAZ VALENZUELA
SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.1960547**
Coordinador de Formación Profesional
Centro de Industria y Servicios del Meta
Villavicencio

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes DICIEMBRE del año 2020.

Referencia: No. **CO1.PCCNTR.1960547** del año 2020

Andrés Mauricio Avila Sarmiento, identificado con la cédula de ciudadanía No. 7184609 de Tunja, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Industria y Servicios del Meta, 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 es máximo SIETE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($7.694.276). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:

VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$ 7.694.276		
VALOR PAGO MENSUAL	$ 3.979.798		
CONCEPTO	**DÍAS**	**MESES**	**VALOR**
Días de noviembre	28		$3.714.478
Mes de diciembre		1	$3.979.798
TOTAL PAGOS			**$** 7.694.276

Plazo: Un (1) mes y veintiocho (28) días, sin exceder la presente vigencia presupuestal.

Fecha Inicio: 03 de noviembre de 2020
Fecha terminación: 30 de diciembre de 2020

OBJETO:
Contratación de servicios profesionales para realizar soporte técnico a los usuarios LMS y plataformas conexas, así como gestionar acciones administrativas y técnicas necesarias para brindar respuesta oportuna solución definitiva a los casos reportados y disminución de los mismos.

CLÁUSULA CUARTA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar soporte técnico a los casos reportados por los usuarios de las herramientas de gestión académica-LMS y servicios conexos en la operación de la formación presencial, virtual, realizando el respectivo escalamiento de casos ante el proveedor en los casos que sea necesario.	Analizar los 13 casos asignados desde la plataforma SAVA	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 1.
2	Realizar seguimiento a integración de aplicativos, reapertura de fichas y disponibilidad de herramientas en SOFIA Plus.	Atender el Caso SAVA 11793: revisión de disponibilidad en la ficha 2244543.	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 2.
3	Crear espacios, usuarios, contraseñas y enrolamiento de usuarios en los diferentes espacios, haciendo seguimiento de riesgos de seguridad e integridad de la información.	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	No se registra evidencia
4	Apoyar técnicamente la implementación de los estándares para el montaje de pruebas y concursos institucionales en el ambiente virtual, según las herramientas que para este fin tenga la institución.	Realizar la revisión técnica de las 10 categorías “Preguntas Frecuentes” de acuerdo al estándar establecido en la plataforma SAVA.	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 3.
5	Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta en ambiente web para la gestión de casos de soporte técnico a nivel nacional.	Acondicionar el ambiente SAVA, apoyando el diseño de 55 Preguntas Frecuentes	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 4.
6	Trabajar articuladamente para estandarizar las respuestas a las preguntas reportadas en la herramienta web implementada de soporte técnico nacional y disminuir los tiempos de respuesta.	Diseño de 55 preguntas frecuentes, como parte del proceso de estandarización de respuestas.	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 5.
7	Ajustar semillas de programas de formación cuando se identifiquen inconvenientes asociados a materiales, actividades y objetos multimediales. En caso de no poder dar solución de fondo, escalar al equipo responsable para la adecuación de la semilla y realizar el respectivo seguimiento a la incidencia.	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	No se registra evidencia
8	Identificar las necesidades de capacitación de los usuarios en el uso de las herramientas disponibles en el ambiente virtual, a partir de los casos reportados y trabajar de manera articulada con los diferentes roles de la estrategia para realizar dichas transferencias.	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	No se registra evidencia

9	Atender, gestionar y alimentar la base de conocimiento del agente virtual para los roles de instructores-aprendiz, con base en los casos más reportados de soporte técnico.	Establecer el proceso de recategorización, corrección de estilo y ajuste de pregunta principal, alternas y respuestas de 100 preguntas asignadas por el agente virtual, para 10 categorías	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 6.
10	Apoyar técnicamente a la supervisión del contrato de interventoría del LMS, frente a temas relacionados con la funcionalidad de la plataforma LMS.	Participar en las 6 sesiones de alistamiento de casos de mesa de ayuda.	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 7.
11	Brindar atención oportuna a requerimientos de clientes internos y externos, relacionados con el LMS y plataformas conexas, de manera presencial o virtual.	Establecer el proceso de recategorización, corrección de estilo y ajuste de pregunta principal, alternas y respuestas de 100 preguntas asignadas por el agente virtual, para 10 categorías	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 8.
12	Apoyar las acciones de transición de la plataforma virtual de formación (LMS), requeridas desde el grupo de Ejecución de la Formación.	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	No se registra evidencia
13	Orientar y/o apoyar las capacitaciones requeridas de la plataforma virtual de formación (LMS) de acuerdo con las directrices y programación establecidas desde el grupo de Ejecución de la Formación	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	No se registra evidencia
14	Apoyar las acciones que se adelantan desde el Grupo de Ejecución de la Formación de la Dirección de la Formación Profesional- Dirección General, encaminadas al mejoramiento de la formación virtual	Apoyar a la Agente de Soporte LMS María Teresa Navarro en el informe de registro de la gestión de 500 casos generados por la Regional Distrito Capital.	Evidencias contractuales diciembre de 2020 – Numeral 9.
15	Asistir a las reuniones y demás jornadas que se adelanten o sean requeridas desde el Grupo de Ejecución de la	Participar en las 6 sesiones de alistamiento de	Evidencias contractuales diciembre de

	Formación de la Dirección de la Formación Profesional-Dirección General.	casos de mesa de ayuda y reunión con coordinación de formación profesional en el Centro de Industria y Servicios	2020 – Numeral 10.

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.*

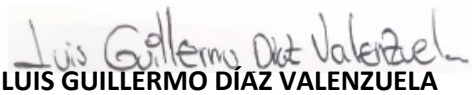
Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documento enunciado como EVIDENCIAS CONTRACTUALES DICIEMBRE DE 2020 , planilla No. 7772193881 expedido por ACH SOI correspondiente al mes de NOVIEMBRE del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Cordialmente,



ANDRÉS MAURICIO AVILA SARMIENTO
Contratista
C.C. No. 7.184.609

Recibí a satisfacción:



LUIS GUILLERMO DÍAZ VALENZUELA
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.1960547 de 2020
Coordinador de Formación Profesional.

EVIDENCIAS CONTRACTUALES DICIEMBRE DE 2020
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO LMS

ANDRÉS MAURICIO AVILA SARMIENTO

CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META
REGIONAL META
Contrato CO1.PCCNTR.1960547 del 03 de noviembre de 2020

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Evidencias de obligaciones ejecutadas:

1. Realizar soporte técnico a los casos reportados por los usuarios de las herramientas de gestión académica-LMS y servicios conexos en la operación de la formación presencial, virtual, realizando el respectivo escalamiento de casos ante el proveedor en los casos que sea necesario.

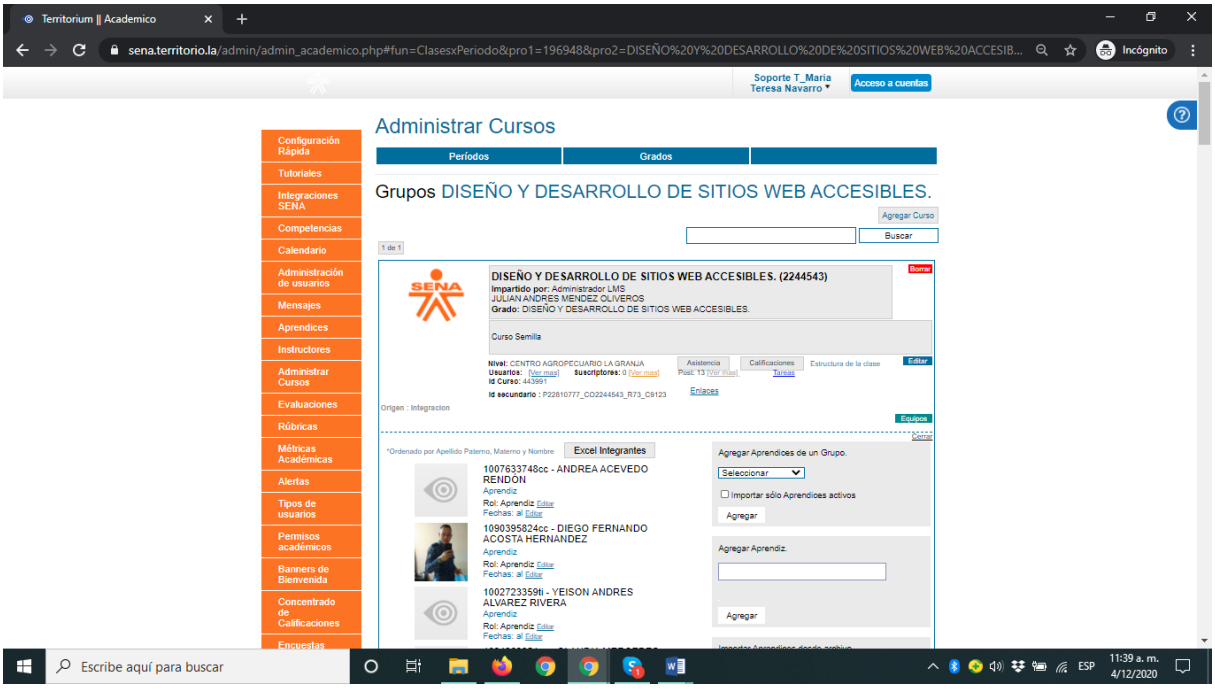
Analizar los 13 casos asignados desde la plataforma SAVA

CASO	FECHA	REGIONAL - CENTRO	USUARIO	CATEGORIA	ESTADO	ÚLTIMA REVISIÓN SAVA	TICKET	REPORTADO	ÚLTIMA REVISIÓN	ESTADO
11853	2020-12-03 18:13:19	CESAR - CENTRO AGROEMPRESARIAL	57417344 - EMELIS EGUIS GALVIS	No permite identificar un nuevo envio en el centro de calificaciones	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE10DIC)	N/A	N/A	N/A	N/A
11837	2020-12-03 12:21:17	ANTIOQUIA - COMPLEJO TECNOLOGICO AGROINDUSTRIAL, PECUARIO Y TURISTICO	26433242 - NIDIA YANETH ACOSTA FIGUEROA	No permite ejecutar la actividad interactiva	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE10DIC)	N/A	N/A	N/A	N/A
11824	2020-12-03 9:25:44	DISTRITO CAPITAL - CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	40434933 - DIANA ELISABETH BURBANO VILLALOBOS	No permite identificar un nuevo envio en el centro de calificaciones	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE 09DIC NOCHE)	IM-48-1-48	2dic.	4dic.	SOLUCIONADO
11812	2020-12-02 22:13:15	TOLIMA - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA	28559549 - YEIMY LORENA CARO TAFUR	No permite identificar un nuevo envio en el centro de calificaciones	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE 09DIC NOCHE)	IM-37-1-37	2dic.	4dic.	SOLUCIONADO
11797	2020-12-02 16:37:29	META - CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META	1015397418 - LAURA HELENA CRISTANCHO PINEDA	Problema para visualizar contenido	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE 09DIC)	N/A	N/A	N/A	N/A
11793	2020-12-02 15:14:36	TOLIMA - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA	14399753 - JULIAN ANDRES MENDEZ OLIVEROS	Problema para visualizar contenido	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE 09DIC)	N/A	N/A	N/A	N/A
11788	2020-12-02 13:18:16	DISTRITO CAPITAL - CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS	51761917 - LIDA ROCIO SANCHEZ GIRALDO	No permite visualizar el centro de calificaciones	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE 09DIC NOCHE)	IM-36-1-36	2dic.	4dic.	SOLUCIONADO

11780	2020-12-02 12:12:00	BOYACÁ - CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	46668474 - NANCY ASTRID BARON LOPEZ	Error al generar informes "Sistema de reportes"	ESCALADO A PROVEEDOR LMS	4dic.	IM-38-1-38	2dic.	4dic.	ESCALADO
11734	2020-12-01 15:36:36	BOLÍVAR - CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA	9098277 - FRANKLIN DE LA ROSA MARQUEZ	No permite crear actividades	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE 08DIC)	N/A	N/A	N/A	N/A
11748	2020-12-01 18:38:39	HUILA - CENTRO DE FORMACION AGROINDUSTRIAL	11104608662 - MANUEL CELEMIN	Una o varias fichas no aparecen en el LMS pero sí en SOFIA Plus	ANULADO	1dic.	N/A	N/A	N/A	N/A
11726	2020-12-01 12:45:52	BOYACÁ - CENTRO DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL	63514238 - ADRIANA LUCIA AMPARO JIMENEZ POSADA	No permite visualizar el centro de calificaciones	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE 09DIC NOCHE)	IM-20-1-20	1dic.	4dic.	SOLUCIONADO
11724	2020-12-01 11:45:07	VALLE - CENTRO DE BIOTECNOLOGIA INDUSTRIAL	87246959 - ALVEIRO LEON GARCES AHUMADA	No permite identificar un nuevo envio en el centro de calificaciones	SOLUCIONADO	04DIC (VENCE 09DIC NOCHE)	IM-19-1-19	1dic.	4dic.	SOLUCIONADO
11714	2020-12-01 8:40:39	DISTRITO CAPITAL - CENTRO DE DISEÑO Y METROLOGIA	53081589 - JENNY PAOLA HINCAPIE MARIN	No permite identificar un nuevo envio en el centro de calificaciones	ANULADO	1dic.	N/A	N/A	N/A	N/A

2. Realizar seguimiento a integración de aplicativos, reapertura de fichas y disponibilidad de herramientas en SOFIA Plus.

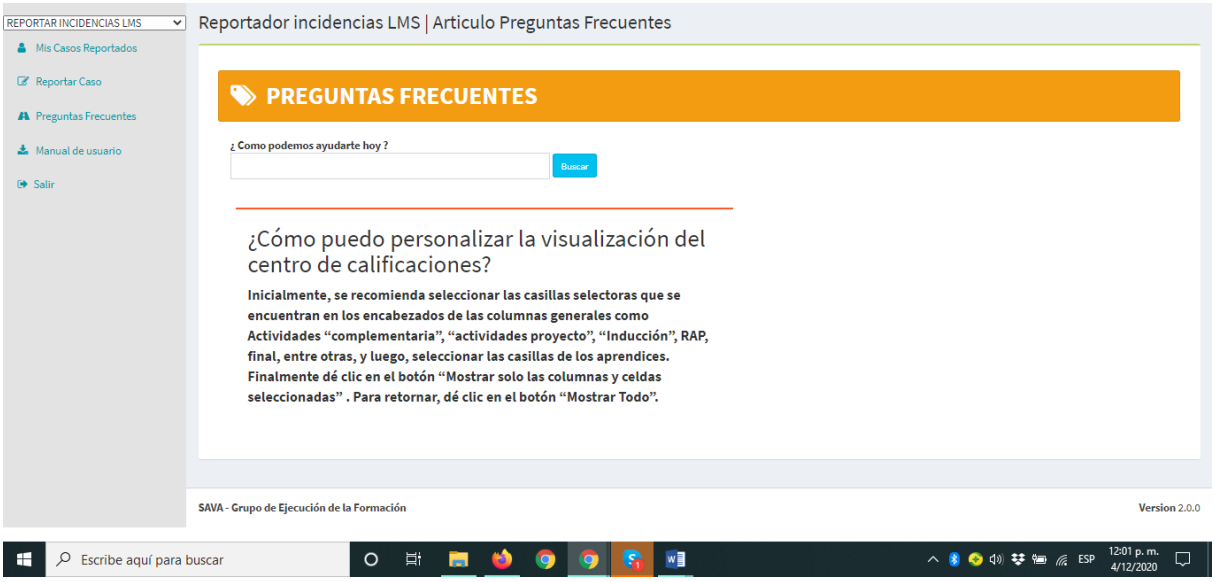
   Atender el Caso SAVA 11793: revisión de disponibilidad en la ficha 2244543.



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

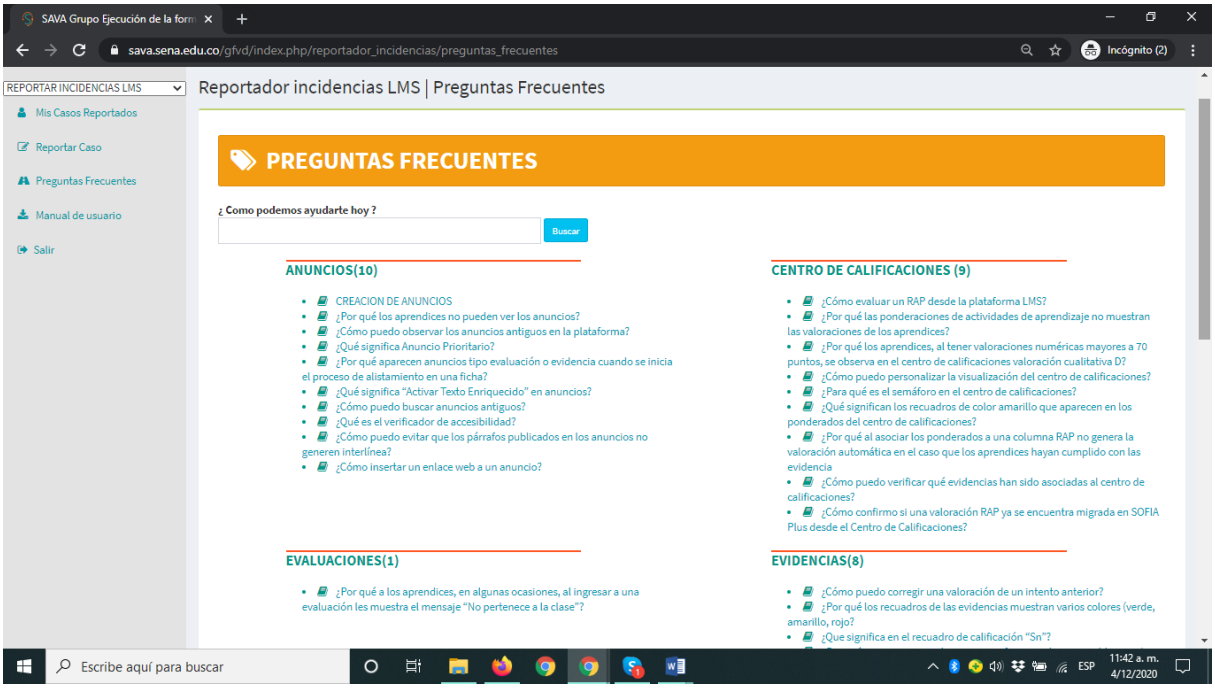
3. Apoyar técnicamente la implementación de los estándares para el montaje de pruebas y concursos institucionales en el ambiente virtual, según las herramientas que para este fin tenga la institución.

Realizar la revisión técnica de las 10 categorías de “Preguntas Frecuentes” de acuerdo al estándar establecido en la plataforma SAVA.



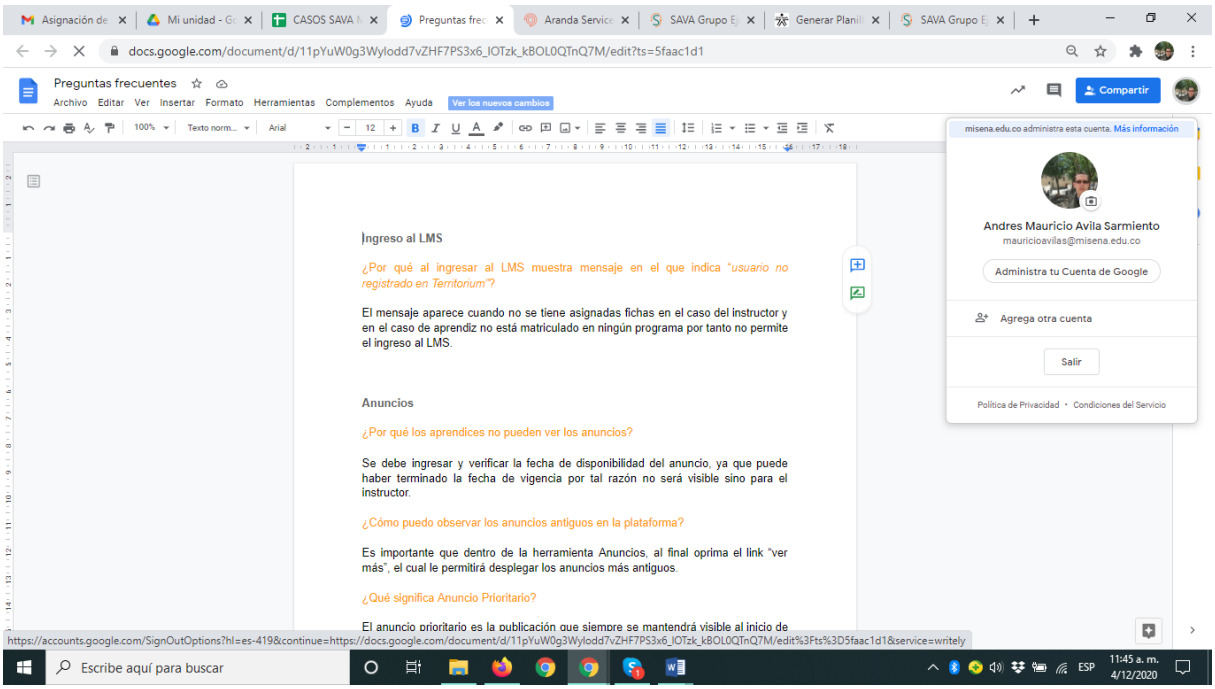
4. Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta en ambiente web para la gestión de casos de soporte técnico a nivel nacional.

Acondicionar el ambiente SAVA, apoyando el diseño de 55 Preguntas Frecuentes.


SAVA Grupo Ejecución de la form
sava.sena.edu.co/gfvd/index.php/reportador_incidencias/preguntas_frecuentes
Incógnito (2)
REPORTAR INCIDENCIAS LMS
Mis Casos Reportados
Reportar Caso
Preguntas Frecuentes
Manual de usuario
Salir
Reportador incidencias LMS | Preguntas Frecuentes
PREGUNTAS FRECUENTES
¿ Como podemos ayudarte hoy ?
Buscar
ANUNCIOS(10)
CREACION DE ANUNCIOS
¿Por qué los aprendices no pueden ver los anuncios?
¿Cómo puedo observar los anuncios antiguos en la plataforma?
¿Qué significa Anuncio Prioritario?
¿Por qué aparecen anuncios tipo evaluación o evidencia cuando se inicia el proceso de alistamiento en una ficha?
¿Qué significa "Activar Texto Enriquecido" en anuncios?
¿Cómo puedo buscar anuncios antiguos?
¿Qué es el verificador de accesibilidad?
¿Cómo puedo evitar que los párrafos publicados en los anuncios no generen interlínea?
¿Cómo insertar un enlace web a un anuncio?
CENTRO DE CALIFICACIONES (9)
¿Cómo evaluar un RAP desde la plataforma LMS?
¿Por qué las ponderaciones de actividades de aprendizaje no muestran las valoraciones de los aprendices?
¿Por qué los aprendices, al tener valoraciones numéricas mayores a 70 puntos, se observa en el centro de calificaciones valoración cualitativa D?
¿Cómo puedo personalizar la visualización del centro de calificaciones?
¿Para qué es el semáforo en el centro de calificaciones?
¿Qué significan los recuadros de color amarillo que aparecen en los ponderados del centro de calificaciones?
¿Por qué al asociar los ponderados a una columna RAP no genera la valoración automática en el caso que los aprendices hayan cumplido con las evidencia
¿Cómo puedo verificar qué evidencias han sido asociadas al centro de calificaciones?
¿Cómo confirmo si una valoración RAP ya se encuentra migrada en SOFIA Plus desde el Centro de Calificaciones?
EVALUACIONES(1)
¿Por qué a los aprendices, en algunas ocasiones, al ingresar a una evaluación les muestra el mensaje "No pertenece a la clase"?
EVIDENCIAS(8)
¿Cómo puedo corregir una valoración de un intento anterior?
¿Por qué los recuadros de las evidencias muestran varios colores (verde, amarillo, rojo?
¿Que significa en el recuadro de calificación "Sn"?
Escribe aquí para buscar
ESP
11:42 a. m.
4/12/2020

5. Trabajar articuladamente para estandarizar las respuestas a las preguntas reportadas en la herramienta web implementada de soporte técnico nacional y disminuir los tiempos de respuesta.

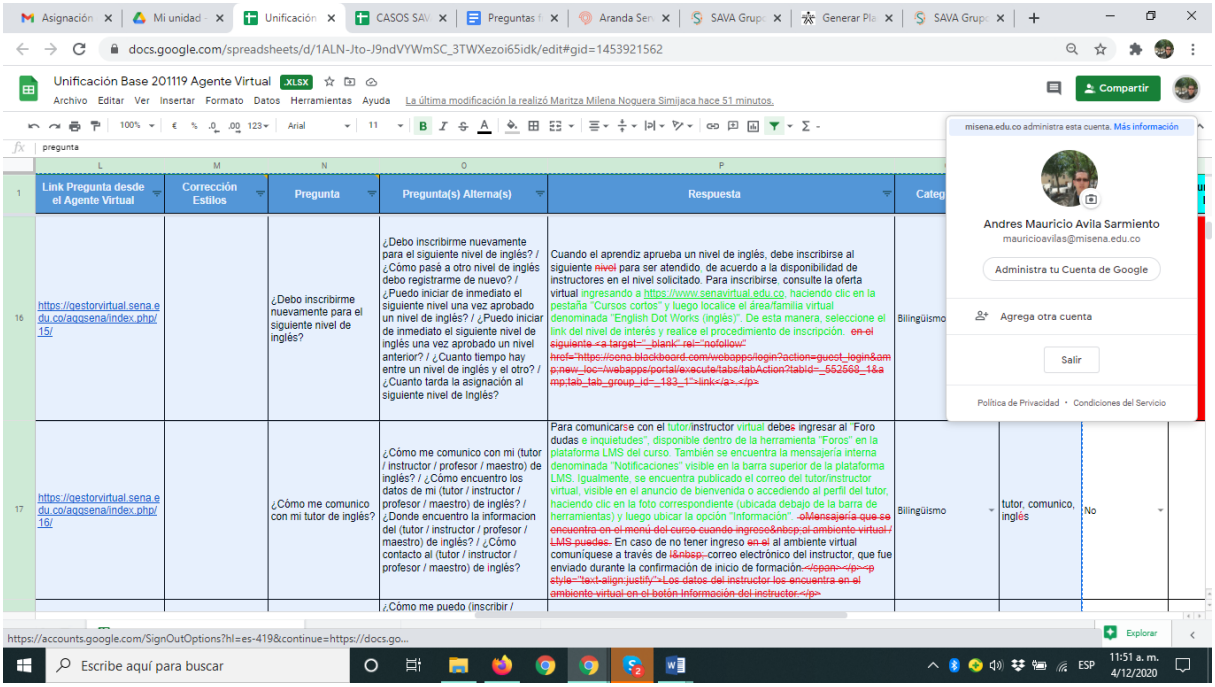
Diseño de 55 preguntas frecuentes, como parte del proceso de estandarización de respuestas.



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

6. Atender, gestionar y alimentar la base de conocimiento del agente virtual para los roles de instructores-aprendiz, con base en los casos más reportados de soporte técnico.

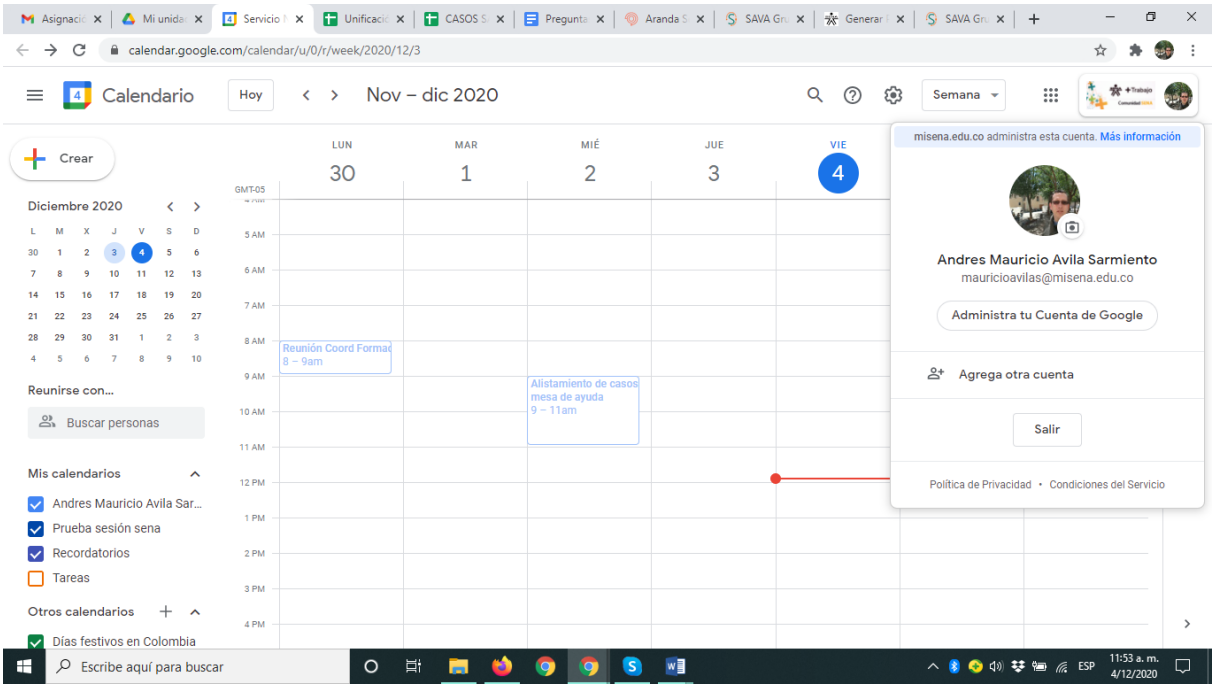
Establecer el proceso de recategorización, corrección de estilo y ajuste de pregunta principal, alternas y respuestas de 100 preguntas asignadas por el agente virtual, para 10 categorías.



	Link Pregunta desde el Agente Virtual	Corrección Estilos	Pregunta	Pregunta(s) Alterna(s)	Respuesta	Categ		
16	https://gestorvirtual.sena.edu.co/aqqsena/index.php/15/		¿Debo inscribirme nuevamente para el siguiente nivel de inglés?	¿Debo inscribirme nuevamente para el siguiente nivel de inglés? / ¿Cómo pasé a otro nivel de inglés debo registrarme de nuevo? / ¿Puedo iniciar de inmediato el siguiente nivel una vez aprobado un nivel de inglés? / ¿Puedo iniciar de inmediato el siguiente nivel de inglés una vez aprobado un nivel anterior? / ¿Cuanto tiempo hay entre un nivel de inglés y el otro? / ¿Cuanto tarda la asignación al siguiente nivel de Inglés?	Cuando el aprendiz aprueba un nivel de inglés, debe inscribirse al siguiente ~~nivel~~ para ser atendido, de acuerdo a la disponibilidad de instructores en el nivel solicitado. Para inscribirse, consulte la oferta virtual ingresando a https://www.senavirtual.edu.co, haciendo clic en la pestaña "Cursos cortos" y luego localice el área/familia virtual denominada "English Dot Works (inglés)". De esta manera, seleccione el link del nivel de interés y realice el procedimiento de inscripción. ~~en el siguiente link. ~~	Bilingüismo		
17	https://gestorvirtual.sena.edu.co/aqqsena/index.php/16/		¿Cómo me comunico con mi tutor de inglés?	¿Cómo me comunico con mi (tutor / instructor / profesor / maestro) de inglés? / ¿Cómo encuentro los datos de mi (tutor / instructor / profesor / maestro) de inglés? / ¿Donde encuentro la informacion del (tutor / instructor / profesor / maestro) de inglés? / ¿Cómo contacto al (tutor / instructor / profesor / maestro) de inglés?	Para comunicarse con el tutor/instructor virtual debe~~s~~ ingresar al "Foro dudas e inquietudes", disponible dentro de la herramienta "Foros" en la plataforma LMS del curso. También se encuentra la mensajería interna denominada "Notificaciones" visible en la barra superior de la plataforma LMS. Igualmente, se encuentra publicado el correo del tutor/instructor virtual, visible en el anuncio de bienvenida o accediendo al perfil del tutor, haciendo clic en la foto correspondiente (ubicada debajo de la barra de herramientas) y luego ubicar la opción "Información". ~~oMensajería que se encuentra en el menú del curso cuando ingrese al ambiente virtual / LMS puedes.~~ En caso de no tener ingreso ~~en el~~ al ambiente virtual comuníquese a través de ~~l ~~correo electrónico del instructor, que fue enviado durante la confirmación de inicio de formación.~~ Los datos del instructor los encuentra en el ambiente virtual en el botón Información del instructor. ~~	Bilingüismo	tutor, comunico, inglés	No
				¿Cómo me puedo (inscribir /				

7. Apoyar técnicamente a la supervisión del contrato de interventoría del LMS, frente a temas relacionados con la funcionalidad de la plataforma LMS.

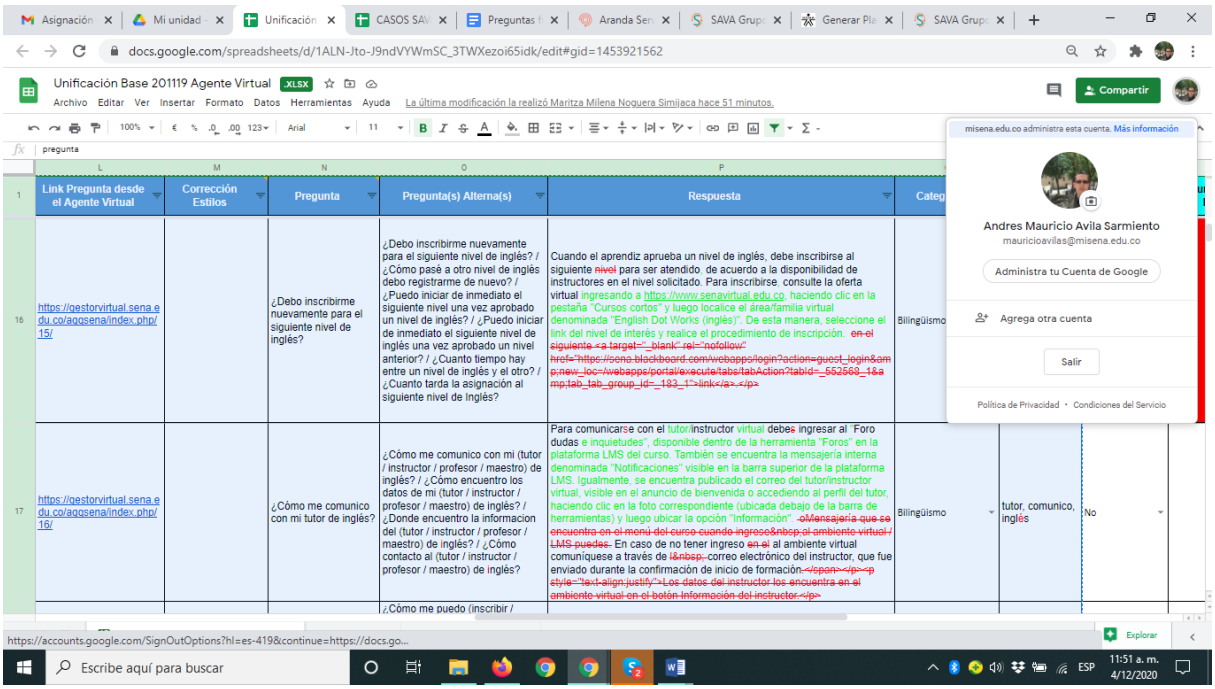
Participar en las 6 sesiones de alistamiento de casos de mesa de ayuda.



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

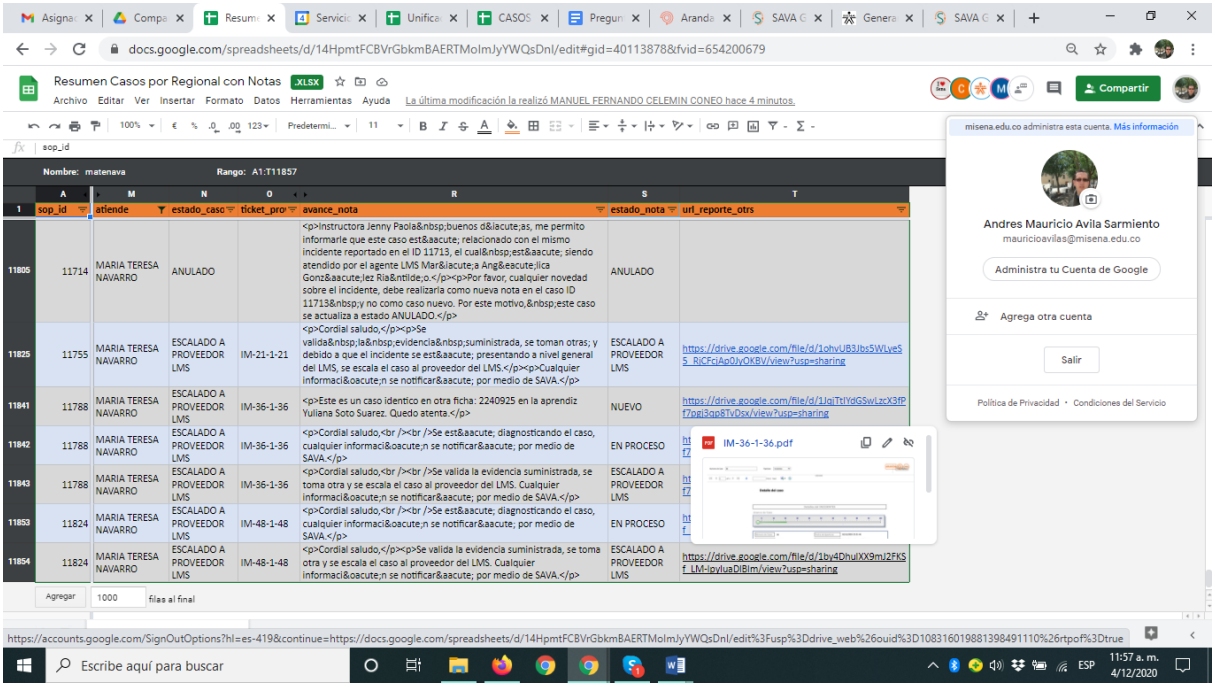
8. Brindar atención oportuna a requerimientos de clientes internos y externos, relacionados con el LMS y plataformas conexas, de manera presencial o virtual.

Establecer el proceso de recategorización, corrección de estilo y ajuste de pregunta principal, alternas y respuestas de 100 preguntas asignadas por el agente virtual, para 10 categorías.



9. Apoyar las acciones que se adelantan desde el Grupo de Ejecución de la Formación de la Dirección de la Formación Profesional- Dirección General, encaminadas al mejoramiento de la formación virtual.

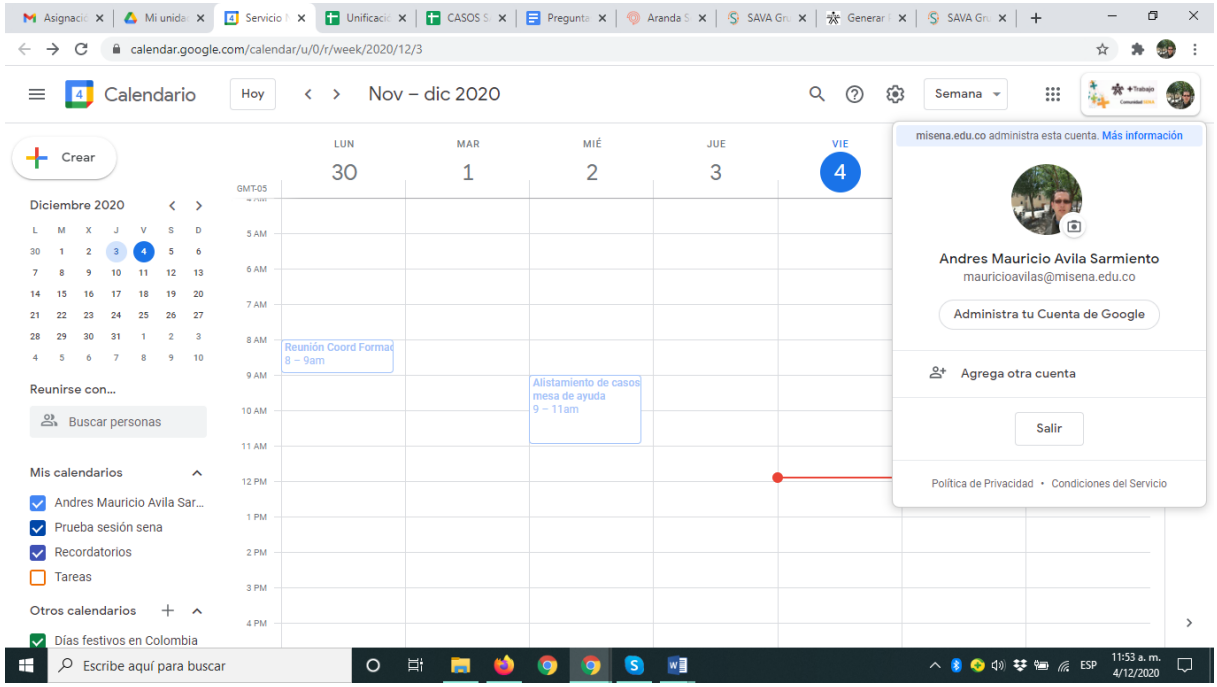
Apoyar a la Agente de Soporte LMS María Teresa Navarro en el informe de registro de la gestión de 500 casos generados por la Regional Distrito Capital.



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

10. Asistir a las reuniones y demás jornadas que se adelanten o sean requeridas desde el Grupo de Ejecución de la Formación de la Dirección de la Formación Profesional-Dirección General.

Participar en las 6 sesiones de alistamiento de casos de mesa de ayuda y reunión con coordinación de formación profesional en el Centro de Industria y Servicios.



Cordialmente,
ANDRÉS MAURICIO AVILA SARMIENTO
Contratista
C.C. No. 7.184.609

INFORME DE SUPERVISION No. 1
CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1960547

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

Contratista	Andrés Mauricio Avila Sarmiento
Identificación	7184609
Fecha de suscripción del Contrato	03 de noviembre de 2020
Objeto	Contratación de servicios profesionales para realizar soporte técnico a los usuarios LMS y plataformas conexas, así como gestionar acciones administrativas y técnicas necesarias para brindar respuesta oportuna solución definitiva a los casos reportados y disminución de los mismos.
Plazo de Ejecución	Un (1) mes y veintiocho (28) días
Fecha de Iniciación	03 de noviembre de 2020
Fecha de Finalización	30 de diciembre de 2020

2. ESTADO FINANCIERO DEL CONTRATO

Valor total del Contrato	$ 7.694.276
Valor Honorarios mensuales	$ 3.979.798
Valor Reversión	$ 0
Valor ejecutado (a la fecha de este informe)	$7.694.276
Valor faltante por ejecutar / Valor pendiente por pagar	$0
Valor Total por Ejecutar	$0

3. INFORMACION SOBRE AVANCE DEL CONTRATO

3.1 Servicios y/o Productos recibidos a satisfacción correspondientes al periodo del 01 al 31 de DICIEMBRE de 2020.

Las actividades desarrolladas por el contratista en el periodo descrito anteriormente, relacionadas con cada una de las obligaciones específicas establecidas en los estudios previos de la contratación se desagregan a continuación y así mismo se detallan las evidencias o soportes, con lo cual se verifica el cumplimiento a satisfacción de la obligación establecida:

OBLIGACIONES.

Obligación N°.1: Realizar soporte técnico a los casos reportados por los usuarios de las herramientas de gestión académica-LMS y servicios conexos en la operación de la formación presencial, virtual, realizando el respectivo escalamiento de casos ante el proveedor en los casos que sea necesario.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Analizar los 13 casos asignados desde la plataforma SAVA	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 1.	Diciembre

Obligación N°.2: Realizar seguimiento a integración de aplicativos, reapertura de fichas y disponibilidad de herramientas en SOFIA Plus.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Atender el Caso SAVA 11793: revisión de disponibilidad en la ficha 2244543.	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 2.	Diciembre

Obligación N°.3: Crear espacios, usuarios, contraseñas y enrolamiento de usuarios en los diferentes espacios, haciendo seguimiento de riesgos de seguridad e integridad de la información.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No se registra evidencia	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	

Obligación N°.4: Apoyar técnicamente la implementación de los estándares para el montaje de pruebas y concursos institucionales en el ambiente virtual, según las herramientas que para este fin tenga la institución.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Realizar la revisión técnica de las 10 categorías “Preguntas Frecuentes” de acuerdo al estándar establecido en la plataforma SAVA.	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 3.	Diciembre

Obligación N°.5: Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta en ambiente web para la gestión de casos de soporte técnico a nivel nacional.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Acondicionar el ambiente SAVA, apoyando el diseño de 55 Preguntas Frecuentes.	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 4.	Diciembre

Obligación N°.6: Trabajar articuladamente para estandarizar las respuestas a las preguntas reportadas en la herramienta web implementada de soporte técnico nacional y disminuir los tiempos de respuesta.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Diseño de 55 preguntas frecuentes, como parte del proceso de estandarización de respuestas.	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 5.	Diciembre

Obligación N°.7: Ajustar semillas de programas de formación cuando se identifiquen inconvenientes asociados a materiales, actividades y objetos multimediales. En caso de no poder dar solución de fondo, escalar al equipo responsable para la adecuación de la semilla y realizar el respectivo seguimiento a la incidencia.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No se registra evidencia	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	

Obligación N°.8: Identificar las necesidades de capacitación de los usuarios en el uso de las herramientas disponibles en el ambiente virtual, a partir de los casos reportados y trabajar de manera articulada con los diferentes roles de la estrategia para realizar dichas transferencias.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No se registra evidencia	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	

Obligación N°.9: Atender, gestionar y alimentar la base de conocimiento del agente virtual para los roles de instructores-aprendiz, con base en los casos más reportados de soporte técnico.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Establecer el proceso de recategorización, corrección de estilo y ajuste de pregunta principal, alternas y respuestas de 100 preguntas asignadas por el agente virtual, para 10 categorías.	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 6.	Diciembre

Obligación N°.10: Apoyar técnicamente a la supervisión del contrato de interventoría del LMS, frente a temas relacionados con la funcionalidad de la plataforma LMS.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Participar en las 6 sesiones de alistamiento de casos de mesa de ayuda	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 7.	Diciembre

Obligación N°.11: Brindar atención oportuna a requerimientos de clientes internos y externos, relacionados con el LMS y plataformas conexas, de manera presencial o virtual.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Establecer el proceso de recategorización, corrección de estilo y ajuste de pregunta principal, alternas y respuestas de 100 preguntas asignadas por el agente virtual, para 10 categorías.	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 8.	Diciembre

Obligación N°.12: Apoyar las acciones de transición de la plataforma virtual de formación (LMS), requeridas desde el grupo de Ejecución de la Formación.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No se registra evidencia	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	

Obligación N°.13: Orientar y/o apoyar las capacitaciones requeridas de la plataforma virtual de formación (LMS) de acuerdo con las directrices y programación establecidas desde el grupo de Ejecución de la Formación.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No se registra evidencia	La acción se ejecutará cuando sea solicitada o requerida.	

Obligación N°.14: Apoyar las acciones que se adelantan desde el Grupo de Ejecución de la Formación de la Dirección de la Formación Profesional- Dirección General, encaminadas al mejoramiento de la formación virtual

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Apoyar a la Agente de Soporte LMS María Teresa Navarro en el informe de registro de la gestión de 500 casos generados por la Regional Distrito Capital.	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 9.	Diciembre

Obligación N°.15: Asistir a las reuniones y demás jornadas que se adelanten o sean requeridas desde el Grupo de Ejecución de la Formación de la Dirección de la Formación Profesional- Dirección General.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Participar en las 6 sesiones de alistamiento de casos de mesa de ayuda y reunión con coordinación de formación profesional en el Centro de Industria y Servicios.	Evidencias contractuales Diciembre de 2020 – Numeral 10.	Diciembre

NOTA: El informe de ejecución del contratista junto con los soportes del caso se pueden verificar en la plataforma SECOP II, proceso de contratación No. **RM-PSP-CISM-091-2020**, así mismo los documentos físicos hacen parte de la carpeta de supervisión del contrato y del expediente contractual correspondiente.

3.2 Estado y Avance del contrato

El Contrato No. **CO1.PCCNTR.1960547**, se encuentra EN EJECUCIÓN, con un porcentaje de AVANCE del **100,00**%.

4. NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO

Durante el presente período no se han presentado novedades o situaciones anormales que afecten el desarrollo del contrato.

5. LLAMADAS DE ATENCIÓN AL CONTRATISTA

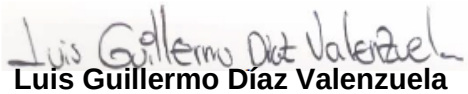
Durante el presente período no se han presentado llamados de atención al contratista.

6. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y APORTES PARAFISCALES

Se verificó el cumplimiento de las obligaciones del contratista con los sistemas de Seguridad Social Integral en salud, pensiones y riesgos laborales, información que se puede constatar en la planilla No. 7772193881 expedida por NUEVO SOI Correspondiente al mes NOVIEMBRE de 2020.

El presente informe se firma en Villavicencio a los **treinta y un (31)** días del mes de **diciembre** de **2020.**

Atentamente,



Luis Guillermo Díaz Valenzuela
Coordinador de Formación Profesional
Supervisor(a) del Contrato
No. **CO1.PCCNTR.1960547**



Andrés Mauricio Avila Sarmiento
C.C. 7.184.609
Contratista

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1960547

NOMBRE DEL CONTRATISTA: ANDRÉS MAURICIO AVILA SARMIENTO

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cédula de ciudadanía No. 7184609 de Tunja

OBJETO DEL CONTRATO: Contratación de servicios profesionales para realizar soporte técnico a los usuarios LMS y plataformas conexas, así como gestionar acciones administrativas y técnicas necesarias para brindar respuesta oportuna solución definitiva a los casos reportados y disminución de los mismos.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1) Realizar soporte técnico a los casos reportados por los usuarios de las herramientas de gestión académica-LMS y servicios conexos en la operación de la formación presencial, virtual, realizando el respectivo escalamiento de casos ante el proveedor en los casos que sea necesario.
2) Realizar seguimiento a integración de aplicativos, reapertura de fichas y disponibilidad de herramientas en SOFIA Plus.
3) Crear espacios, usuarios, contraseñas y enrolamiento de usuarios en los diferentes espacios, haciendo seguimiento de riesgos de seguridad e integridad de la información.
4) Apoyar técnicamente la implementación de los estándares para el montaje de pruebas y concursos institucionales en el ambiente virtual, según las herramientas que para este fin tenga la institución.
5) Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta en ambiente web para la gestión de casos de soporte técnico a nivel nacional.
6) Trabajar articuladamente para estandarizar las respuestas a las preguntas reportadas en la herramienta web implementada de soporte técnico nacional y disminuir los tiempos de respuesta.
7) Ajustar semillas de programas de formación cuando se identifiquen inconvenientes asociados a materiales, actividades y objetos multimediales. En caso de no poder dar solución de fondo, escalar al equipo responsable para la adecuación de la semilla y realizar el respectivo seguimiento a la incidencia.

8) Identificar las necesidades de capacitación de los usuarios en el uso de las herramientas disponibles en el ambiente virtual, a partir de los casos reportados y trabajar de manera articulada con los diferentes roles de la estrategia para realizar dichas transferencias.
9) Atender, gestionar y alimentar la base de conocimiento del agente virtual para los roles de instructores-aprendiz, con base en los casos más reportados de soporte técnico.
10) Apoyar técnicamente a la supervisión del contrato de interventoría del LMS, frente a temas relacionados con la funcionalidad de la plataforma LMS.
11) Brindar atención oportuna a requerimientos de clientes internos y externos, relacionados con el LMS y plataformas conexas, de manera presencial o virtual.
12) Apoyar las acciones de transición de la plataforma virtual de formación (LMS), requeridas desde el grupo de Ejecución de la Formación.
13) Orientar y/o apoyar las capacitaciones requeridas de la plataforma virtual de formación (LMS) de acuerdo con las directrices y programación establecidas desde el grupo de Ejecución de la Formación.
14) Apoyar las acciones que se adelantan desde el Grupo de Ejecución de la Formación de la Dirección de la Formación Profesional- Dirección General, encaminadas al mejoramiento de la formación virtual.
15) Asistir a las reuniones y demás jornadas que se adelanten o sean requeridas desde el Grupo de Ejecución de la Formación de la Dirección de la Formación Profesional- Dirección General.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Villavicencio, Meta

PLAZO DE EJECUCIÓN Un (1) mes y veintiocho (28) días

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: **03 DE NOVIEMBRE DE 2020**

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: **30 DE DICIEMBRE DE 2020**

VIGENCIA DEL CONTRATO: Un (1) mes y veintiocho (28) días

VALOR DEL CONTRATO: El valor total del presente contrato es máximo SIETE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($7.694.276).

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

SUPERVISOR: LUIS GUILLERMO DÍAZ VALENZUELA, COORDINADOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL, PROFESIONAL GRADO 04 IDP 13545.

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 86.075.756

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_X__

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$7.694.276
Valor Ejecutado	$7.694.276
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS (*Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)*

Se analizaron 75 casos asignados desde la plataforma SAVA, OTRS y Aranda que se encuentran ya solucionados.
Se atendieron 3 casos de disponibilidad de fichas en la plataforma LMS Territorium ya cerrados.
Se cargaron 17 recursos MOOC en LMS para plan piloto e implementación en fichas, los cuales ya están en ejecución.
Se revisaron 55 Preguntas Frecuentes de acuerdo al estándar establecido en la plataforma SAVA, las cuales ya están publicadas en ella.
Se estableció el proceso de recategorización, corrección de estilo y ajuste de pregunta principal, alternas y respuestas de 100 preguntas asignadas por el agente virtual.
Se apoyó a la Agente de Soporte LMS María Teresa Navarro en el informe de registro de la gestión de 500 casos reportados por la Regional Distrito Capital.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Se participó en las 16 sesiones de alistamiento de casos de mesa de ayuda y 2 reuniones con coordinación de formación profesional en el Centro de Industria y Servicios.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

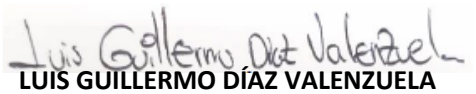
(*especificar de forma ejecutiva un resumen sobre las actividades ejecutadas por el contratista, indicando si se han cumplido las metas planteadas)*

SANCIONES: SI___ NO__X_

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X_ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE_X_ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,



LUIS GUILLERMO DÍAZ VALENZUELA
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.1960547 de 2020
Coordinador de Formación Profesional.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
ENTREGA DE BIENES E INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL POR EL CONTRATISTA

LUGAR:	Villavicencio
FECHA:	31/12/2020
REGIONAL:	Meta

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:	IDENTIFICACIÓN
Andrés Mauricio Avila Sarmiento	C.C. No
DIRECCIÓN U OFICINA DONDE SE EJECUTÓ EL CONTRATO: Villavicencio, Centro de Industria y Servicios	7184609
NÚMERO Y FECHA DE CONTRATO: CO1.PCCNTR.1960547 del 03 de noviembre de 2020	

CAUSAL DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO	X	CESIÓN		LIQUIDACIÓN ANTICIPADA POR MUTUO ACUERDO		TERMINACIÓN UNILATERAL	

DEPENDENCIA SENA	Marcar con x	RESPONSABLES	
		NOMBRES	FIRMA
GESTIÓN DE TIC		JOHN JAIRO SARMIENTO MARTINEZ	
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS		ROGER FERNANDO ORDOÑEZ	
ENTREGA CARNÉ (A Supervisor del Contrato en las Regionales y Centros de Formación) SECRETARÍA GENERAL		LUIS GUILLERMO DIAZ VALENZUELA	
ALMACÉN E INVENTARIOS		MILTHON RAUL GANTIVA	
SERVICIOS GENERALES, ADQUISICIONES (Administración de edificio; Contratación)		MARIA ANGELICA CAICEDO	
CONTABILIDAD		MYRIAM LEGUIZAMON HERNANDEZ	
TESORERIA		ANA CECILIA LOPEZ	
COORDINACIÓN DE: ÁREA/GRUPO/ ACADEMICA		LUIS GUILLERMO DIAZ VALENZUELA	
BIBLIOTECA		DUBAN MAURICIO GIL	
OTRO		ZOILA TORRES / VIATICOS	
OTRO			
SUPERVISOR DE CONTRATO		LUIS GUILLERMO DIAZ VALENZUELA	

ELEMENTOS FALTANTES U OBLIGACIONES PENDIENTES (Relacionar con su respectivo valor)

OTROS : _____

Firma del Contratista