



PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

Mayo de 2026

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol



Generalidades:

- 1) Este formato tiene por objeto dar cuenta de la ejecución mensual que un contratista desarrolla con ocasión de un contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
- 2) La acreditación del documento por el contratista brinda al supervisor las herramientas que le permiten verificar la ejecución del contrato para efectos de pago.
- 3) El formato está asociado al Manual de Contratación (GCCON-M-001) y al Manual Supervisión e Interventoría (GCCON-M-002), así como a los procedimientos que rigen la gestión contractual de la entidad.
- 4) Este formato es diligenciado por el contratista y es revisado y aprobado por el supervisor del contrato. De igual forma, también podrá ser suscrito por el ordenador del gasto.
- 5) Su diligenciamiento se debe dar cada vez que se realice un reporte mensual de actividades.
- 6) **El formato no requiere ser impreso.** Sin embargo, debe ser cargado en las plataformas administradas por Colombia Compra Eficiente.
- 7) Este formato, una vez diligenciado, deberá archivar de conformidad con lo establecido en las tablas de retención documental de la entidad.
- 8) El contenido que se encuentra en color diferente a negro, entre paréntesis o con el signo “[]” son orientaciones para el diligenciamiento del formato.
- 9) El formato puede ser modificado en aquellos apartados en que así se indique.
- 10) Las notas internas son situaciones o recomendaciones que se deben tener en cuenta al momento de elaborar el formato. No obstante, las mismas deben ser eliminadas previa impresión o suscripción del mismo.
- 11) Todas las recomendaciones o sugerencias que busquen mejorar el presente documento pueden ser remitidas al correo de la Dirección jurídica del SENA.



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	x	Pública Clasificada		Pública Reservada	
---------	---	---------------------	--	-------------------	--

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla 29/05/26

Señor(a)

Rene Gregorio Barboza Pérez

Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.8894431 de 2026

Instructor Grado 20

Coordinador Ecosistema Virtual

Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mayo de 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.8894431 de 2026

Luz Karime Amaya Cabra, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 32.789.979, en mi calidad de contratista del SENA, 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: Un pago correspondiente al mes de mayo por valor de 4.885.000.

Plazo: Será hasta el 30 de diciembre de 2026.

Objeto: Prestar servicios profesionales de carácter temporal y de apoyo a la gestión para llevar a cabo el seguimiento a los procesos de producción y virtualización de recursos educativos digitales para programas de formación en modalidad virtual y a distancia, de acuerdo con el modelo pedagógico del SENA, así como en la estructura de los programas establecido, las orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente.

Ejecución mensual de actividades

	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Responder de manera diaria y oportuna a las comunicaciones de los integrantes de la	Reporte diario en los grupos de Teams, reportar	Evidencia 1: captura de pantalla en teams



		ajustes y cambios en planner.	
	línea de producción, del responsable de la línea y/o del responsable de Ecosistema de recursos educativos, y en general por la Dirección de Formación Profesional.		
2	Brindar respaldo desde la función asignada a las acciones orientadas a la planificación, ejecución y fortalecimiento de la formación virtual y distancia del SENA.	Validaciones RED y DI y ajustes de componentes, como apoyo en mi gestión.	Evidencia 2: captura de pantalla de teams.
3	Realizar la revisión de recursos educativos digitales para garantizar la aplicación de criterios de accesibilidad y otros factores de inclusión, aplicando listas de verificación definidas para tal fin y teniendo en cuenta métricas, estándares y lineamientos establecidos por la Dirección de Formación Profesional.	De acuerdo a los lineamientos se realiza validaciones y construcción de CFA.	Evidencia 3: capturas de pantalla documentos CFA.
4	Entregar evaluaciones basadas en criterios de accesibilidad e inclusión a partir de la validación de los recursos educativos digitales dentro de los plazos establecidos según el respectivo plan de trabajo.	Se realiza construcción de CFA y validaciones de DI y HTML en los tiempos establecidos y reportados en la tarjeta de planner.	Evidencia 4: captura pantalla Share Point y Teams.
5	Generar y/o adaptar recursos educativos digitales en formatos que contemplen accesibilidad e inclusión, así como la realización de ajustes que se requieran, entregando la versión final del producto dentro de los plazos establecidos en el plan de trabajo según lo asignado por el responsable del equipo y en general del grupo asignado por la Dirección de Formación Profesional.	Validación DI CF3 -621602, ajustes CFA2 621602, ajustes CFA2 83210128, CFA183210128, CFA1 12410006, construcción CFA2-12410006, CFA3 621602, ajustes CFA1 Y CFA2 de repostería, CFA2 62330147, CFA1 135333, CFA3 135333, CFA4 135333 validación RED DI CF4 621604, CF3-631104.	Evidencia 5: Capturas de los CFA.
6	Participar en actividades de consolidación, revisión, retroalimentación y actualización del procedimiento para el desarrollo curricular bajo parámetros de accesibilidad e inclusión, que permitan establecer acciones de mejora continua en la producción de los diferentes recursos educativos digitales.	Asistir a reuniones virtuales de seguimiento, capacitaciones y reuniones para ajustes.	Evidencia 6: Captura pantalla de teams.



7	Participar en procesos de revisión, retroalimentación y actualización -en articulación con los roles necesarios de la línea de producción- tanto de los insumos recibidos como de los productos	Socialización de ajustes con los compañeros del equipo para resolver hallazgos.	Evidencia 7: Capturas de pantalla teams
	elaborados, atendiendo los requerimientos respectivos.		
8	Asistir y participar en las reuniones de seguimiento agendadas por la línea de producción y demás reuniones requeridas en general por el responsable del equipo y/o de la Dirección de Formación Profesional.	Participación activa en las reuniones de seguimiento los días lunes y jueves.	Evidencia 8: Capturas pantalla teams.
9	Realizar informes de actividades y demás requeridos por el supervisor y/o la Dirección de Formación Profesional, asociados a los avances de las responsabilidades asignadas con el cronograma de trabajo.	Informes de actividades vía planner, teams y correo a los compañeros y líder del equipo.	Evidencia 9: Capturas correo.
10	Brindar la retroalimentación oportuna mediante los canales establecidos a los autores de los recursos elaborados, para proceder a realizar cambios pertinentes dentro de los tiempos establecidos.	Apoyo a los compañeros del equipo para resolver hallazgos y culminar componentes.	Evidencia 10: Captura Teams.
11	Dar cumplimiento con la entrega de productos asignados en los tiempos definidos de acuerdo con el plan de trabajo y/o cronograma establecido por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema de recursos educativos.	Se cumple con los tiempos estipulados en entrega DI CF3 -621602, ajustes CFA2 621602, ajustes CFA2 83210128, CFA183210128, CFA1 12410006, construcción CFA2-12410006, CFA3 621602, ajustes CFA1 Y CFA2 de repostería, CFA2 62330147, CFA1 135333, CFA3 135333, CFA4 135333 validación RED DI CF4 621604, CF3-631104.	Evidencia 11: Captura de pantalla SharePoint y planner

NOTA INTERNA: Diligenciar del cuadro conforme las siguientes instrucciones. Obligaciones: Transcribir las obligaciones específicas del contrato; Acciones realizadas: Haga una reseña de los hechos y circunstancias que dieron lugar al cumplimiento de la obligación en el respectivo mes. De no haber sido necesaria la ejecución en el respectivo informe mensual, indicar que “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”; Evidencias: Reseñe el material probatorio que



corrobore la ejecución de la actividad, y de ser el caso, adjuntar la respectiva evidencia.

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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

NOTA INTERNA. Diligenciar el cuadro con la información de cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntando con el respectivo informe el respectivo 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: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 9504017894 aportes en línea referente al mes de abril.

Cordialmente,

Luz Karime Amaya Cabra

Contratista

CC 32.789.979

Rene Gregorio Barboza Pérez

Supervisor del contrato CO1.PCCNTR.8894431 de 2026.



PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

Luz Karime Amaya Cabra

Contrato 8894431

Mes de mayo

Evidencia 1:

Reporte diario en los grupos de Teams, reportar ajustes y cambios en planner.

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

135333 TP PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Externo

Reunirse ahora 24

Algunas personas de este chat están fuera de su organización. Es posible que tengan directivas relacionadas con mensajes que se aplicarán al chat. [Más información](#)

Julián Navarro Ayer 18:02

Buenas tardes:
Miguel de Jesus Paredes Maestres - Camilo Penagos
Espero se encuentren bien, comparto archivo de hallazgos correspondiente a **CF5 "ANÁLISIS DE DATOS Y CLIENTE DIGITAL"** del programa **135333 "PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE"**, para que por favor nos colaboren con los respectivos ajustes.
[HALLAZGOS CF5 PROGRAMA PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE 135333.docx](#)
Muchas gracias por su apoyo.

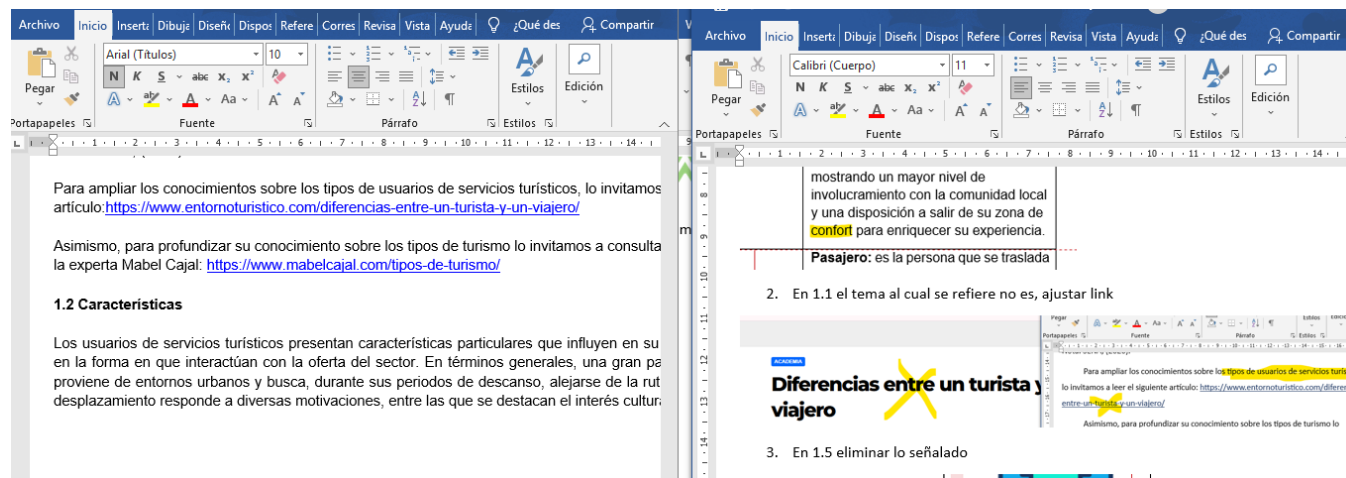
Ayer 18:10

Buenas tardes, cordial saludo, se realiza ajustes del CFA1
Miguel De Jesus Paredes Maestre Karine Isabel Ospino Fritz Fabio Fonseca Arguelles [CFA1](#) quedo atenta a cualquier novedad, gracias.



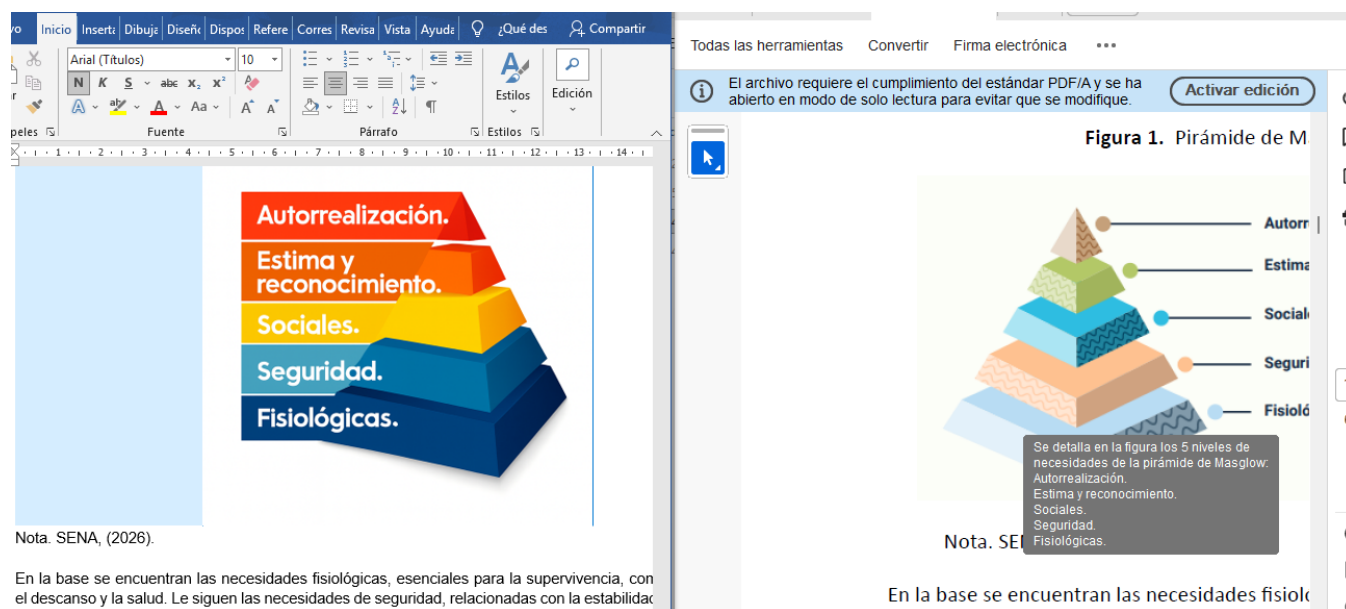
Evidencia 2:

Validaciones RED y DI y ajustes de componentes, como apoyo en mi gestión.



Evidencia 3:

De acuerdo a los lineamientos se realiza validaciones y construcción de CFA.





Evidencia 4:

Se realiza construcción de CFA y validaciones de DI y HTML en los tiempos establecidos y reportados en la tarjeta de planner.

LP Atlántico 2026

Doc_generales_programa_TL_a_TP_621602 OPERACIONES DE ...

Creado 10 mar por Miguel De Jesus Paredes Maestre · Modificado por usted por última vez el vie a la(s) 11:52 a.m.

TECNICOS X Asignado a validador X Adaptacion TL a TP X

Construcción de CFA X Asignado a instruccional X Asignado a Experto X

Detalles de la tarea Datos adjuntos Comentarios

Estado: En curso Prioridad: Media

Chat de tareas

realizan ajustes y subsanación de hallazgos del CF03 reportados por Luz Karime Amaya y se carga el archivo actualizado en la carpeta correspondiente: [CF03](#). Saludos, Maria F.

8/5 11:55 a. m.

Cordial saludo se realiza entrega del CFA3 Miguel De Jesus Paredes Maestre CFA3 quedo atenta a cualquier novedad.

Evidencia 5:

Validación DI CF3 -621602, ajustes CFA2 621602, ajustes CFA2 83210128, CFA183210128, CFA1 12410006, construcción CFA2-12410006, CFA3 621602, ajustes CFA1 Y CFA2 de repostería, CFA2 62330147, CFA1 135333, CFA3 135333, CFA4 135333 validación RED DI CF4 621604, CF3-631104.

CF03 - Word Luz Karime Amaya Cabra

El archivo requiere ser abierto en modo de edición. **Activar edición**

El componente formativo Servicio, habilidades de comunicación y técnicas de ventas aborda los elementos conceptuales y operativos necesarios para comprender la interacción con el cliente en el sector turístico. A partir del estudio de los usuarios de servicios turísticos, sus características, motivaciones, hábitos de consumo y la incidencia de la cultura en su comportamiento, se establece una base para identificar sus necesidades y relacionarlas con la oferta de servicios. Asimismo, se desarrollan los fundamentos del servicio al cliente, sus características, tipos y estándares, orientados a garantizar una atención de calidad.

De igual forma, el componente integra la comunicación como eje central del

Servicio, habilidades de comunicación y técnicas de ventas

- Usuarios de servicios turísticos
 - Tipos
 - Características
 - Teoría de las necesidades
 - Requerimientos y solicitudes especiales
 - Motivaciones de compra
 - Hábitos y tendencias de consumo
 - Incidencia de la cultura en el comportamiento
- Servicio al cliente
 - Concepto
 - Tipos
 - Estándares de servicio
 - Comunicación efectiva
 - Canales de atención
 - Habilidades comunicativas
- Comunicación
 - Definición
 - Tipos de comunicación
 - Técnicas de comunicación
- Negociación
 - Tipos
 - Etapas
 - Técnicas
- Cotización
 - Definición
 - Tipos
 - Procedimiento
- Venta
 - Definición
 - Técnicas
 - Políticas



Evidencia 6:

Asistir a reuniones virtuales de seguimiento, capacitaciones y reuniones para ajustes.

Item de control	Descripción técnica	Imagen
Coordinación	Comunicación constante con el departamento de Recepción para la actualización de estados de habitación y atención de solicitudes.	
Ambientación	Supervisión de la decoración y estética en habitaciones, recepción y áreas comunes para mantener la identidad visual del hotel.	

Gestión de Controles y Auditoría Operativa

Para asegurar la transparencia y la eficiencia, el ama de llaves debe ejecutar controles periódicos sobre los recursos y activos del departamento.

Instrumentos de control y seguimiento.

Item de control	Descripción técnica	Imagen
Auditoría del estado físico y de limpieza		

Evidencia 7:

Socialización de ajustes con los compañeros del equipo para resolver hallazgos.

Proceso de ajuste de calidad

Un proceso de ajuste de calidad es un proceso de mejora continua que busca identificar y corregir los errores en los procesos de trabajo. Este proceso se realiza de manera constante y se basa en la recolección de datos, el análisis de los mismos y la implementación de acciones correctivas.

Actividad 1: Identificación de los errores

La identificación de los errores es el primer paso en el proceso de ajuste de calidad. Esto se logra mediante la recolección de datos sobre los errores que ocurren en el proceso de trabajo. Los datos pueden ser recolectados a través de encuestas, entrevistas, observaciones directas, entre otros.

Actividad 2: Análisis de los errores

Una vez que se han recolectado los datos, es necesario analizarlos para identificar las causas raíz de los errores. Esto se puede hacer utilizando técnicas como el diagrama de causa y efecto (Ishikawa) o el análisis de Pareto.

Actividad 3: Implementación de acciones correctivas

Una vez que se han identificado las causas raíz de los errores, es necesario implementar acciones correctivas para evitar que los errores se repitan. Estas acciones pueden ser de naturaleza técnica, organizativa o humana.

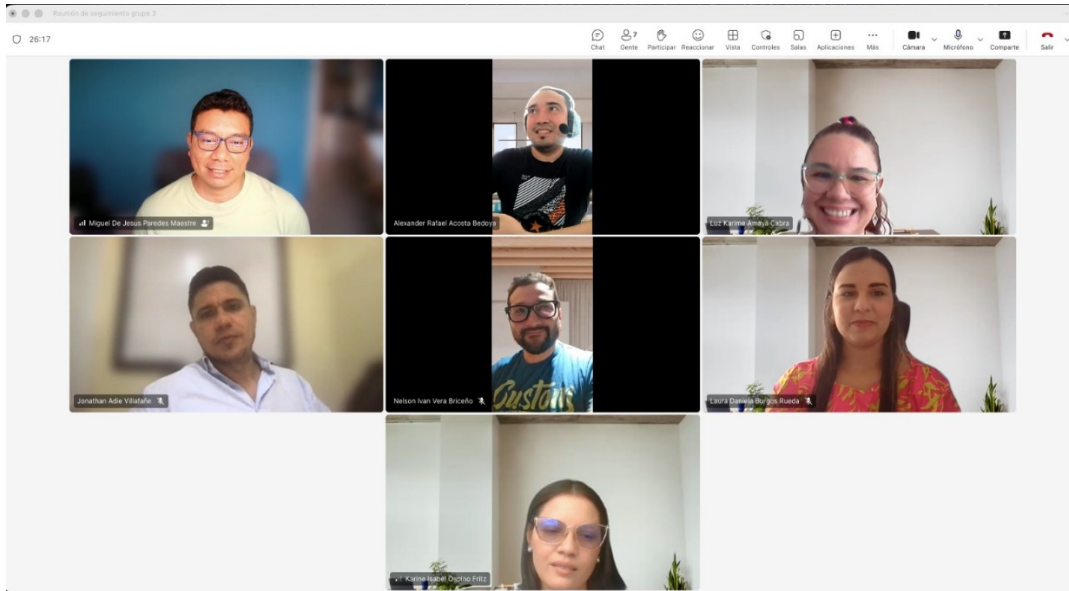
Actividad 4: Seguimiento y evaluación

Después de implementar las acciones correctivas, es necesario seguir el proceso de trabajo para evaluar si las acciones han sido efectivas. Esto se puede hacer mediante la recolección de datos y el análisis de los mismos.



Evidencia 8:

Participación activa en las reuniones de seguimiento los días lunes y jueves.



Evidencia 9:

Informes de actividades vía planner, teams y correo a los compañeros y líder del equipo.





Evidencia 10:

Apoyo a los compañeros del equipo para resolver hallazgos y culminar componentes.

Evidencia 11:

Se cumple con los tiempos estipulados en entrega DI CF3 -621602, ajustes CFA2 621602, ajustes CFA2 83210128, CFA183210128, CFA1 12410006, construcción CFA2-12410006, CFA3 621602, ajustes CFA1 Y CFA2 de repostería, CFA2 62330147, CFA1 135333, CFA3 135333, CFA4 135333 validación RED DI CF4 621604, CF3-631104.