



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 16 de marzo de 2021

Señor

ROBERTO MARTINEZ CASTRO

SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.2222829**

Coordinador académico

Jornada Madrugada

Bogotá D.C.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes marzo del año 2021

Referencia: No. CO1.PCCNTR.2222829 del año 2021

Edna Yurani Garzón Alarcón identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.026.254.583 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Jornada Madrugada, 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 asciende a la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (\$39.000.000) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) primer pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2021, por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL PESOS (\$3.510.000) COP. b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS (\$3.900.000) COP. cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2021, por valor de TRESCIENTOS NOVENTA MIL PESOS (\$390.000) COP.

Plazo: Será hasta el 3 de diciembre de 2021.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, para impartir Formación Profesional Integral, mediante la modalidad de periodos fijos de instructores, para la ejecución de acciones de Formación Titulada y/o Complementaria, presencial y virtual, en las Áreas de Gestión del Talento Humano, Asistencia y Gestión Administrativa y Gestión Documental y de la Información, del Centro de Gestión Administrativa, Subsede y Organizaciones, así como las actividades de capacitación o de auditoria en el sistema integrado de gestión de calidad, para Orientar, Participar, Formular, Ejecutar, Seguir, Controlar, Planes, Programas y proyectos desarrollando Competencias de la Formación Profesional Integral para dar respuesta a la política Institucional entre otros el Proceso de Calidad y Mejoramiento Continuo y demanda de la población; en las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana.



Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar Formación Profesional Integral a los aprendices según programación de fichas	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos etc.	Planes de sesión, Plan de trabajo y registro de asistencia.
2	Acompañamiento a los aprendices en el desarrollo de procesos formativos y/o productivos.	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos etc.	Planes de sesión, Plan de trabajo y registro de asistencia.
3	Actualizar contenidos y tecnologías en las diversas competencias del programa de formación	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos etc.	Planes de sesión, Plan de trabajo y registro de asistencia.
4	Elaboración y entrega de formatos y documentos requeridos en el proceso académico administrativo	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos etc.	Planes de sesión, Plan de trabajo y registro 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. 49323374 de la planilla, operador Mi Planilla y periodo del mes de febrero. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (11) folios

Cordialmente,

Firma

Edna Yurani Garzón Alarcón

Contratista

C.C. No. 1.026.254.583

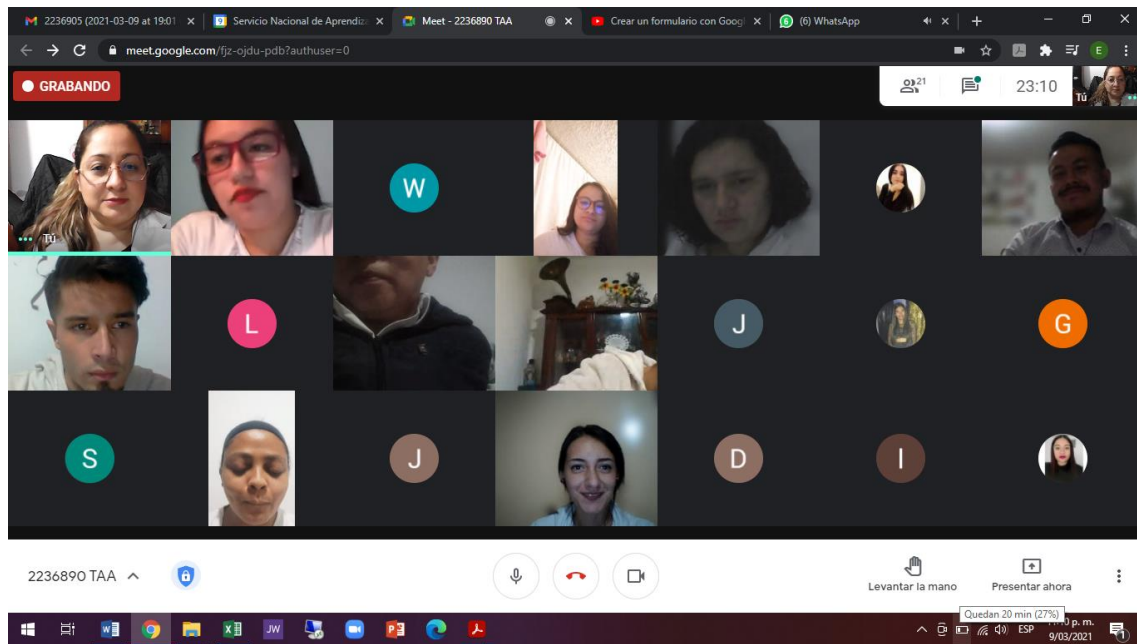
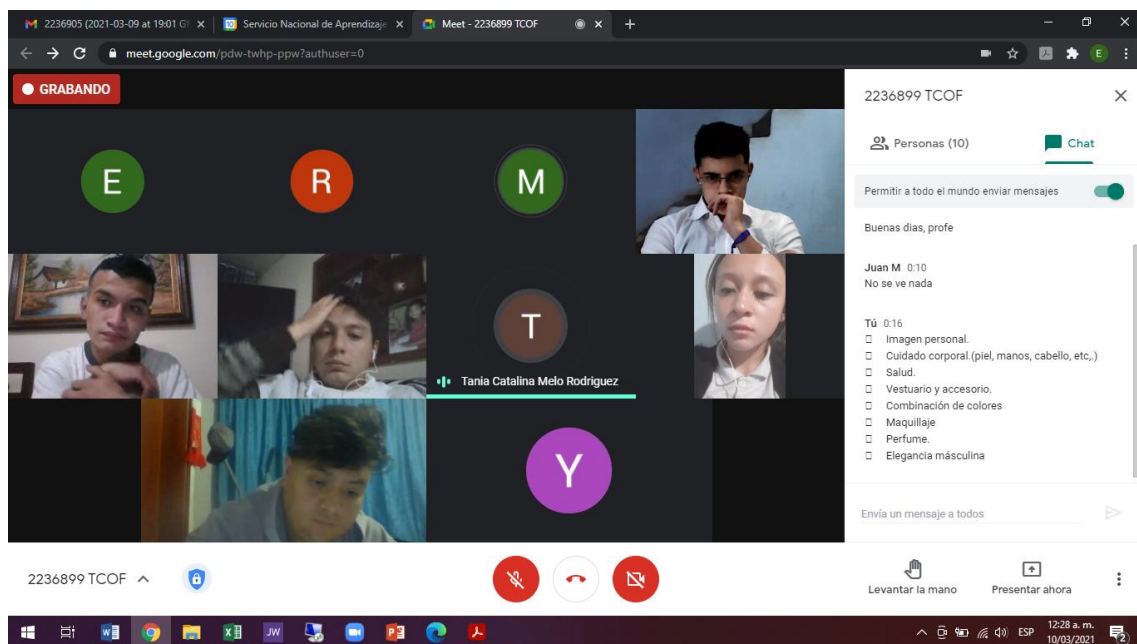
Recibí a satisfacción:

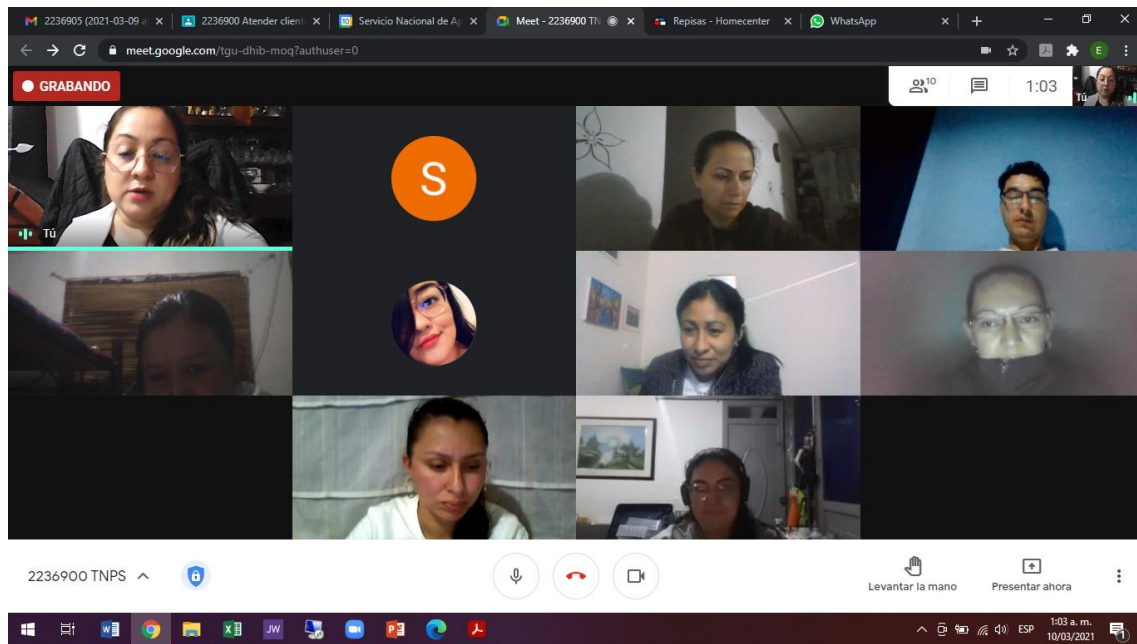
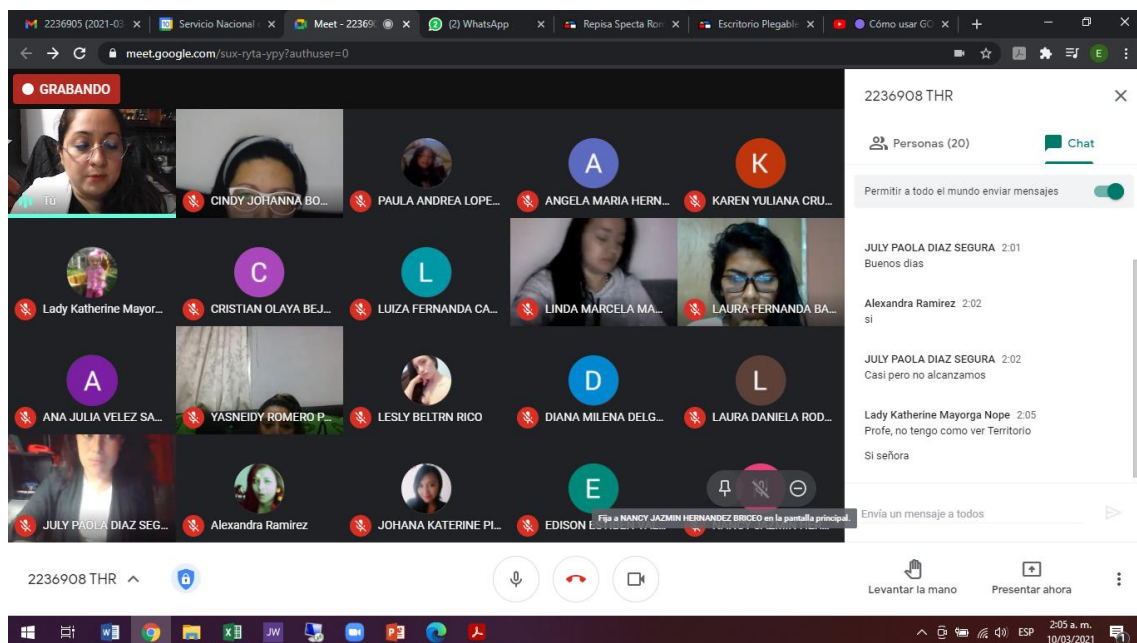
Firma

ROBERTO MARTINEZ CASTRO

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.2222829

Coordinador Académico Jornada Madrugada





Territorium | RECURSOS HUMANOS

sena.territorio.la/perfil.php?id=5386741

EDNA YURANI GARZON

Búsqueda avanzada

EDNA YURANI GARZON ALARCON
fecha de inicio: 09 de Marzo del 2021 - fecha de vigencia: 08 de Marzo del 2021

Asunto: 2021 I - EYGA - AC - Sem 5

"Atender clientes de acuerdo acuerdo con procedimiento y normativa"
Semana 5 AVA #4: 08/03/2021 al 14/03/2021

Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana 08/03/2021 al 14/03/2021 para la cual se plantea como actividad AVA:

- Desarrolle las actividades planteadas en la guía para esta semana, la evidencia que debe cargar es: realizar del portafolio de servicios de su empresa GAES y un protocolo telefónico de servicio al cliente enfocado a un proceso de selección

Dicha actividad se encuentra publicada en la carpeta:

"Edna Yurani Garzón - Atender clientes; Actividades semana del 08/03/2021 y 14/03/2021"

Quedo atento a sus inquietudes que serán atendidas en el ambiente presencial.

Colaboradores
JORGE ALVARO ROJAS

"Edna Yurani Garzón"
Centro de Gestión Administrativa - SENA Regional Distrito Capital

Online OFF

3:09 a.m.
10/03/2021

Correo: YURANI G... | Escritorio Plegable... | Escritorio + Silla A... | WhatsApp | Ausencia Clases d... | Servicio Nacional... | Meet - 2236890 TAA

meet.google.com/fjz-cjdu-pdb?authuser=0

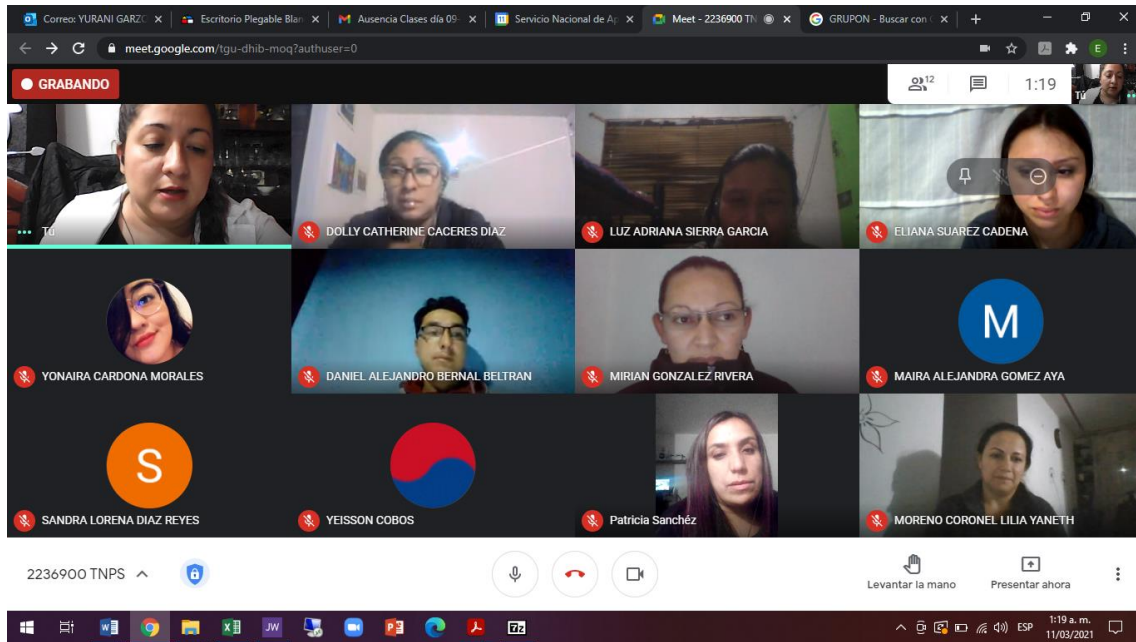
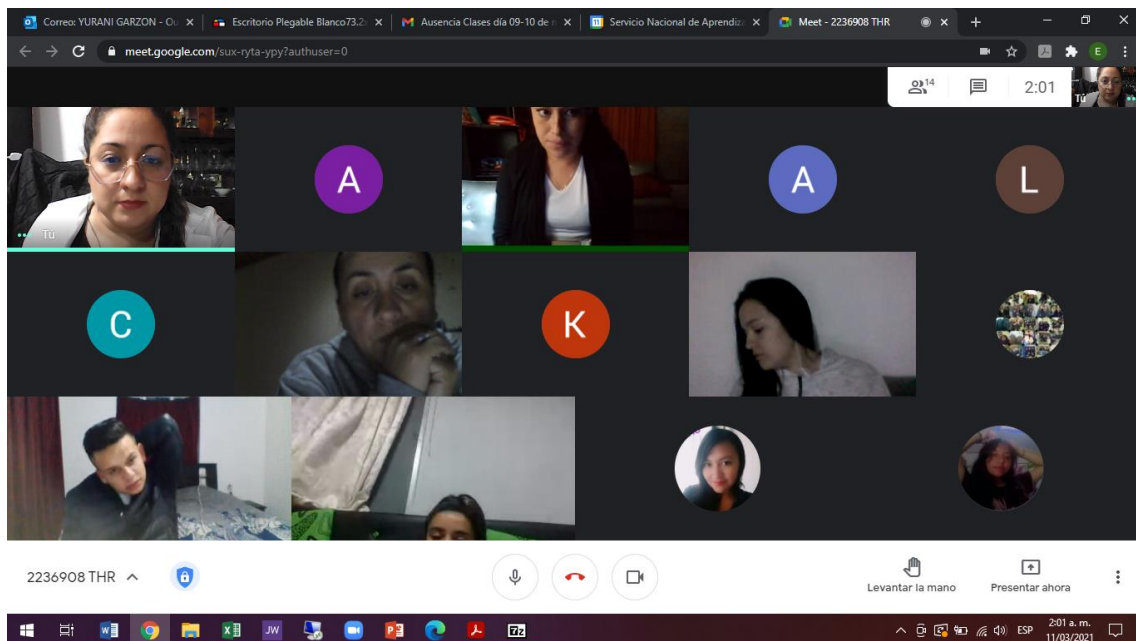
GRABANDO

17 23:04

2236890 TAA

Levantar la mano Presentar ahora

miércoles, 10 de marzo de 2021
11:04 p.m.
10/03/2021



2236908 Atender clientes THR

EL MOMENTO DE LA VERDAD / Servicio a Clientes

El momento de la verdad* es:
El preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

Un momento de la verdad, no necesariamente lo determina el contacto humano. Cuando el cliente llega al lugar del servicio y entra en contacto con cualquier elemento de la empresa (infraestructura, señalamientos, oficinas, etc.), es también un momento de la verdad. Para poder ofrecer un mejor servicio al cliente, se requiere controlar cada momento de la verdad.

El cliente desconoce las estrategias, procesos, sistemas, áreas, departamentos, problemas y éxitos de la empresa, sólo conoce lo que la empresa hace por él en ese momento y a partir de ello califica la calidad del servicio.

El servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la

2236900 Atender clientes TNPS

FORMULARIO DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Región: Distrito Capital
Programa de formación: CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE
Competencia a desarrollar: COMPETENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE
Instructor: TALLER

El servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la

2236899 Atender clientes

empresa en particular, y atendiendo las necesidades concretas de los clientes de la misma, es muy difícil que el todo funcione. Las empresas son muy diferentes en su naturaleza y al igual que los humanos que la componen son peculiares. No pueden existir formulas generalizadas, aplicables a todos por igual. Una estrategia debe considerar objetivos y metas concretas para el servicio de cada organización, y definir la logística para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente.

Por "sistemas" en este caso se entienden todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos, máquinas vendedoras automáticas, sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas y otros muchos. Como conocemos muy bien, cada día se incorporan nuevos artefactos digitalizados inteligentes y dada la constante reducción de costo de las tecnologías, esto se incrementará en el futuro.

2236890 Atender clientes TAA

EL MOMENTO DE LA VERDAD / Servicio a Clientes

El momento de la verdad* es:
El preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

Un momento de la verdad, no necesariamente lo determina el contacto humano. Cuando el cliente llega al lugar del servicio y entra en contacto con cualquier elemento de la empresa (infraestructura, señalamientos, oficinas, etc.), es también un momento de la verdad. Para poder ofrecer un mejor servicio al cliente, se requiere controlar cada momento de la verdad.

El cliente desconoce las estrategias, procesos, sistemas, áreas, departamentos, problemas y éxitos de la empresa, sólo conoce lo que la empresa hace por él en ese momento y a partir de ello califica la calidad del servicio.

El servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la satisfacción de las necesidades prácticas y personales del cliente. Cuando las necesidades del cliente no son satisfechas en su momento de la verdad, se le conoce como momento crítico de la verdad.

Página 1

El diagrama ilustra el ciclo de vida de un cliente en un restaurante, dividido en dos secciones principales:

- MOMENTO DE VERDAD NO CRÍTICO (Verde):** Incluye las etapas de *DESPEDIDA*, *PAGO DE LA CUENTA*, *ESPERA POR LA CUENTA*, *ATENCIÓN DURANTE EL CONSUMO*, *CARACTERÍSTICAS GRANIOLEPTICAS DE LA COMIDA* y *ESPERA POR EL SERVICIO*.
- MOMENTO DE VERDAD CRÍTICO (Rojo):** Incluye las etapas de *TOMA DEL PEDIDO*, *ESPERA POR LA CARTA*, *RECEPCIÓN Y SERVICIO*, *ASPECTO GENERAL DEL LUGAR* y *FACILIDADES DE PARQUEO*.

El ciclo se repite, mostrando la naturaleza continua de la experiencia del cliente.

El diagrama ilustra el ciclo de vida de un cliente en un restaurante, representado como un círculo con flechas que indican el flujo continuo. El círculo está dividido en dos secciones por una línea vertical discontinua en la parte superior.

- MOMENTO DE VERDAD NO CRÍTICO (Sección Izquierda):** Representado por un círculo amarillo. Incluye los siguientes puntos:
 - ESPERA POR LA CUENTA
 - ATENCIÓN DURANTE EL CONSUMO
 - CARACTERÍSTICAS ORGANIZATIVAS DE LA COMIDA
 - ESPERA POR EL SERVICIO
- MOMENTO DE VERDAD CRÍTICO (Sección Derecha):** Representado por un círculo rojo. Incluye los siguientes puntos:
 - DESPEDIDA
 - PAGO DE LA CUENTA
 - FACILIDADES DE PARQUEO
 - ASPECTO GENERAL DEL LUGAR
 - RECEPCIÓN Y UBICACIÓN
 - SERVICIO INICIAL
 - ESPERA POR LA CARTA
 - TOMA DEL PEDIDO

En el centro del círculo, se encuentra el texto: **COMER EN UN RESTAURANTE**.

A hand-drawn bar chart on a piece of paper. The chart has four bars of increasing height, colored purple, pink, purple, and brown from left to right. Above each bar is a label in Spanish: 'Ubicación', 'Producto', 'Atención', and 'Venta'. The labels are written in a cursive, handwritten style and are slanted upwards to the right, matching the increasing trend of the bars.

The top image shows a Zoom meeting in progress. On the left, a grid of participants is visible. On the right, a presentation slide titled "COMER EN UN RESTAURANTE" is displayed. The slide features a circular flowchart with the following steps: DESPEDIDA, PAGO DE LA CUENTA, ESPERA POR LA CUENTA, ATENCIÓN DURANTE EL COMIENDO, CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA COMIDA, ESPERA POR EL SERVICIO, TOMA DEL PEDIDO, ESPERA POR LA CARTA, SERVICIO INICIAL, RECEPCIÓN Y UBICACIÓN, ASPECTO GENERAL DEL LUGAR, and FACILIDADES DE PARQUEO. The flowchart is divided into two sections: "MOMENTO DE VERDAD NO CRÍTICO" (yellow) and "MOMENTO DE VERDAD CRÍTICO" (red).

The middle image shows a web portal interface. The header includes the user name "EDNA YURANI GARZÓN" and a search icon. The left sidebar contains navigation links: Proyectos, Rúbricas, Blogs, Seguimiento, Configuración, and Acceso LinkedIn Learning. The main content area displays a post by "EDNA YURANI GARZÓN ALARCON" dated "01 de Marzo del 2021". The post title is "Atender clientes de acuerdo con procedimiento y normativa" and the subtitle is "Semana 4 AVA # 3: 01/03/2021 al 07/03/2021". The post content includes a welcome message and a list of activities. The bottom of the post shows "0 Me gusta" and "0 Comentario(s)".

The bottom image shows the same web portal interface, but with a different view. The left sidebar is the same. The main content area displays a list of evaluations. The first evaluation is titled "Evaluación" and is dated "02 de Marzo del 2021". It includes a "Ver Evaluación" button. The second evaluation is titled "Evaluación" and is dated "22 de Febrero del 2021". It also includes a "Ver Evaluación" button. The bottom of the page shows the user name "EDNA YURANI GARZÓN" and a search icon.

Recibidos (414) - eygarzon38@n x Trabajo de clase de 2236908 At... Nueva pestaña

classroom.google.com/w/MjcyMTE2OTc0MDc1/t/all

2236908 Atender clientes TRH Tablón Trabajo de clase Personas Calificaciones

Feria de belleza Material de apoyo Última modificación: 23 feb

Estrategia pedagogi...

Momentos de verdad - ejercicio

Momentos de Verdad - Ciclo de servicio Publicado el 3 mar

Taller de CRM

CRM - Customer Relationship Management Fecha de entrega: 18 mar

Recibidos (414) - eygarzon38@n x Momentos de verdad - ejercicio Nueva pestaña

classroom.google.com/w/MjcyMTE2OTc0MDc1/tc/MjcyODUyNzY1ODc2

2236908 Atender clientes TRH Tablón Trabajo de clase Personas Calificaciones

Momentos de verdad - ejercicio

Todos los temas

Momentos de verda...

Taller de CRM

Feria de belleza

Estrategia pedagogi...

EDNA YURANI GARZON ALARCON ha publicado una nueva tarea: Momentos de Verdad - Cl...

Publicado el 3 mar

Apreciados aprendices:

Con el ejemplo del material adjunto y la información socializada en clase, reúnanse con su equipo GAES y establezca un ciclo de servicio, determine cuales son los momentos de verdad y explíquelos. (socialice con sus compañeros en clase).

Si desean pueden utilizar imagenes, presentaciones, recortes o videos, entre otros.

18 Han presentado la tarea

4 Asignadas

Ejemplo de un ciclo de s... Word

El momento de verdad.pdf PDF

Añadir un comentario de clase...

Recibidos (414) - eygarzon38@n x Clases Nueva pestaña

classroom.google.com/h

Google Classroom

Para revisar Calendario

2236908 Atender clie...

Fecha de entrega: domingo 23:59 - Estrategia pedagógica No. 1

2236900 Atender clie...

Fecha de entrega: domingo 23:59 - Estrategia pedagógica No. 1

2236899 Atender clie...

Fecha de entrega: domingo 23:59 - Estrategia pedagógica No. 1

2236890 Atender clie...

Fecha de entrega: domingo 23:59 - Estrategia pedagógica No. 1

2236905 Atender clie...

Fecha de entrega: domingo 23:59 - Estrategia pedagógica No. 1

ChocquibTown - H... Coral Herrera Gómez E... Recibidos (397) - eyga... 2236899 - Google Drive x 2236890 Atender clien... (1) WhatsApp x + -

classroom.google.com/c/MjcyMDE0MTQ1Njcz

2236890 Atender clientes TAA Tablón Trabajo de clase Personas Calificaciones

2236890 Atender clientes TAA

Código de la clase kapf6t7

Enlace de Meet Generar enlace de Meet

Seleccionar tema Subir foto

Fecha de entrega próxima

Fecha de entrega: martes 23:59 - ETIQUETA Y PRO...

Fecha de entrega: jueves CRM - Customer Relations...

Ver todo

Se ha creado la publicación

Anuncia algo a tu clase

EDNA YURANI GARZON ALARCON 0:41

Apreciados aprendices,

Adjunto link de las clases sincrónicas de esta semana:

<https://drive.google.com/drive/folders/1eH-LADwdVTNkefLWFG9kxb7oT-dD4r2use=sharing>

12:41 a.m. 12/03/2021

Consulta - eygarzon38@misena... Trabajo de clase de 2236890 At... Territorium | ASISTENCIA ADMIN... +

classroom.google.com/w/MjcyMDE0MTQ1Njcz/t/all

2236890 Atender clientes TAA Tablón Trabajo de clase Personas Calificaciones

+ Crear Meet Google Calendar Carpeta de Drive de la clase

Todos los temas

Momentos de verda...

Taller de CRM

Feria de belleza

Estrategia pedagogi...

Material de portafolio de servicios Publicado el 10 mar

Tipos de Clientes - Atención telefónica Publicado el 10 mar

Sin fecha de entrega

Apreciado aprendiz

Adjunto encontrará información relacionada con atención telefónica.

En clase usted realizará un juego de roles sobre atención al cliente telefónica con escenarios diferentes. (La instructora lo asignará en clase)

3 Han presentado la tarea

18 Asignadas

Protocolo_de_atencion_... PDF

proto_aten_per_tele.pptx PowerPoint

Ver tarea

3:19 p.m. 11/03/2021

ChocquibTown - H... Coral Herrera Gómez... Recibidos (397) - eyga... 2236905 - Google Drive... 2236905 Atender client... (1) WhatsApp

classroom.google.com/c/MjcxNzQ5NDY5OTMw

2236905 Atender clientes TCOF

Tablón Trabajo de clase Personas Calificaciones

2236905 Atender clientes TCOF

Código de la clase hhhgjez

Enlace de Meet <https://meet.google.com/lookup/ddedxx2dyb>

Seleccionar tema
Subir foto

Fecha de entrega próxima

Fecha de entrega: martes 23:59 - ETIQUETA Y PRO...

Fecha de entrega: jueves CRM - Customer Relations...

Ver todo

Anuncia algo a tu clase

EDNA YURANI GARZON ALARCON 0:42

Apreciados aprendices,

Adjunto link con el contenido de las clases sincrónicas de esta semana:

<https://drive.google.com/drive/folders/1FmOYpDu7QyYEGRKGFvBruUcrKYwWtrE?usp=sharing>

Se ha creado la publicación

12:43 a.m. 12/03/2021