PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 31 de mayo de 2021

Señor (a)
LINDA EVELIN PICHÓN RONCALLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.2164789**
COORDINADOR ACADEMICO
Programa de Comercialización
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes de mayo de 2021

Referencia: CO1.PCCNTR.2164789 del 2021

Vilma Yamile Castillo Patiño, identificado con la cédula de ciudadanía No. 37947455 de Socorro, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Comercio y Servicios, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor del presente contrato asciende a la suma de VENTIOCHO MILLONES SEICIENTOS SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($28.607.594) 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 pago correspondiente a días de enero por valor de QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($557.855) b). Cinco pagos iguales correspondientes a Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio, por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL TRECIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($2.786.379) respectivamente. d). Un pago correspondiente al mes de Julio por valor de UN MILLON TRECIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CINTO OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($1.393.189). e) Cuatro pagos iguales correspondientes a los meses de Agosto, Septiembre, Octuble y noviembre por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL TRECIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($2.786.379) respectivamente. f) Un último pago correspondiente al mes de Diciembre por valor de UN MILLON QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($1.579. 139).

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2021

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la formación profesional integral, en el área de Contact Center y BPO que programe el centro de comercio y servicios del SENA regional Atlántico en sus diferentes niveles y modalidades, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual.	Impartir formación en plataforma virtual en la competencia: Proveer servicios de contact center BPO, Evaluar loas niveles de satisfacción de clientes y usuarios en contact center según estandares establecidos.a la ficha 2205383.	
2	Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo.	Entrega de poliza de cumplimiento	
3	Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Evaluar en Territorium evidencias	
4	El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.		
5	Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato.	Entrega de Juicios de Evaluacion	
6	Atender los requerimientos del supervisor.		

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 y copia de planilla de pago de aportes a salud, pensiones y ARL No. 9419117594 expedida por aportes en línea correspondiente al mes de abril del 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

VLMA YAMILE CASTILLO PATIÑO
C.C. No. 37.947.455

Recibí a satisfacción:

LINDA EVELIN PICHÓN RONCALLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2164789

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/05/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2205383 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE

VERIFICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO Y/ O ESPECIALIZADO, SEGÚN LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 36,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 36,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

REPORTE MENSUAL DEL DOCENTE

CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS PROGRAMA: COMERCIALIZACIÓN Y FINANZAS

DOCENTE: VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO
C.C.: 37.947.455

MES: MAYO
TEL: 3126230709

CURSOS PROGRAMADOS:

No. Orden	Nombre Curso Largo o Corto	Módulo de Formación	Desde 1-24	Hasta 1-24	Desde d/m/a	Hasta d/m/a	Horas Curso Mes	L	M	M	J	V	S	D	F	Ambiente	Fin
2205383	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.	6.00	12:00	01/05/21	10/10/21	**36**	X	X	X	X	X					
2205383	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE	EVALUAR LOAS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CONTACT CENTER SEGÚN ESTANDARES ESTABLECIDOS.	6.00	12:00	11/05/21	31/05/21	48	X	X	X	X	X					
						Total	**84**										

OTRAS ACTIVIDADES (Horas Diferentes a Cursos)

Activ.	Desde	Hasta	Desde	Hast	L	M	M	J	V	S	D	F
	D/M/A	D/M/A	1-24	1-24								

Actividad:

1. Seguimiento a Alumnos
2. Preparación de Sesiones
3. Inducción General
4. Participación Comités Evaluación Alumnos
5. Participación Equipo Pedagógico del Centro
6. Atención Alumnos fuera de Sesiones Principales
7. Permiso Sindical
8. Reconocimiento y/o autorización de programas
9. Centros Provinciales
10. Puntos de Atención Empresarial
11. Acciones de Ley 344
12. Eventualidades
13. Capacitación de Equipos Técnicos
14. Caracterización Ocupacional
15. Mapa Funcional
16. Elaboración de Normas de Competencia Laboral
17. Verificación de Normas de Competencia Laboral
18. Evaluación del Desempeño de Trabajadores
19. Auditoría al Proceso de Evaluación del Desempeño
20. Orientación de Actividades Culturales
21. Actividades Administrativas
22. Compensatorio por Trabajo Dominical
23. Giras Educativas
24. Incapacidad
25. Licencia
26. Permiso
27. Evaluación de Competencias

28. Homologación
29. Tutorías
30. Tutorías al Emprendedor
31. Validación