PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, febrero 29 del 2024

Señor (a)
LINDA EVELIN PICHÓN RONCALLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5771244
COORDINADOR ACADEMICO
Dependencia CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - ATLÁNTICO
Barranquilla, Atlántico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes febrero del año 2024

Referencia: No CO1.PCCNTR.5771244 del 2024

JUAN CARLOS DIAZ CERRA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72.013.330 de Baranoa, en mi calidad de Contratista del SENA, en Comercialización, 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 CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/L ($47.334.777) 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 los días de enero por valor de UN MILLÓN TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($1.339.574) b). Cuatro pagos iguales correspondientes a febrero, marzo, abril, mayo por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($4.463.669,47) respectivamente. c). Un pago correspondiente a junio por valor de CUATRO MILLONES TRESCIENTOS DIECISÉIS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y UN PESOS M/CTE ($4.316.931). d). Un pago correspondiente a julio por valor de TRES MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIDÓS MIL TRESCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE ($3.422.304). e) Cuatro pagos iguales correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($4.463.669) respectivamente. f) y un último pago correspondiente a los días de diciembre por un valor de DOS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS ONCE PESOS M/CTE ($2.546.611).

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2024.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En FORMACION REGULAR TITULADA Y COMPLEMENTARIA para el Programa Formación ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

Obligaciones Especificas

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual.	Sesiones virtuales y presenciales concertadas con los aprendices de las fichas: 2875480 - 2875481 - 2805788	
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 póliza de cumplimiento.	
3	Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Evaluar en Territorium evidencias.	Territorium
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 Evaluación.	Sena Sofia
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.

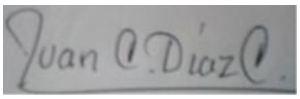
ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL

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. 7912385250 de la planilla, expedida por Bancolombia para el mes de enero 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites").

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



JUAN CARLOS DIAZ CERRA

Contratista

C.C. No. 72.103.330.

Recibí a satisfacción:

Firma

LINDA EVELIN PICHÓN RONCALLO

Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.3302029 de 2022

COORDINADORA ACADEMICA DE COMERCIALIZACION

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JUAN CARLOS DIAZ CERRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 29/02/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2875481 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

• 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:	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:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APROPIAR CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL SENA EN EL CONTEXTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL DE ACUERDO CON SU ROL PROYECTO DE VIDA Y DESARROLLO PROFESIONAL. 1C/48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

RA2 USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

RA3 VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

RA4 IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2805788 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN

REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

• 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 INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS 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

PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.

PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

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 :	84,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2761710 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN

REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

• 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 INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS 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

PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.

PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

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 :	10,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2875480 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE
• 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:	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:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APROPIAR CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL SENA EN EL CONTEXTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL DE ACUERDO CON SU ROL PROYECTO DE VIDA Y DESARROLLO PROFESIONAL. 1C/48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

RA2 USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

RA3 VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

RA4 IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 41,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 167,60

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: JUAN CARLOS DIAZ CERRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS