PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 31 de octubre 2024

Señor (a)
MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5776002
Cargo del supervisor Coordinadora Académica de Comercialización
Dependencia CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - ATLÁNTICO
Barranquilla, Atlántico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes octubre del año 2024

Referencia: No. CO1.PCCNTR.6442164-2024

Eduardo Enrique Estrada Ruiz identificado con la cédula de ciudadanía No. 8646222 de Sabanalarga Atlántico, en mi calidad de contratista del SENA del Centro de Comercio y Servicios de la Regional Atlántico, 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 de VEINTI SEIS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($26.495.567) 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 día del mes de Enero por valor de UN MILLON NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($1.935.069) b) Cinco pagos iguales por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($4.465.545) respectivamente comprendidos de Julio a Noviembre. C) Un pago correspondiente al mes de Diciembre por valor de DOS MILLONES DOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.232.773).

Plazo: Será desde 18 de Junio 2024 hasta el 15 de diciembre de 2024.

OBJETO: Instructor: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En FORMACION REGULAR TITULADA Y COMPLEMENTARIA para el Programa Formación OPERACION DE SERVICIOS CONTACT CENTER Y BPO.

Obligaciones Especificas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Impartir formación Fichas: TEC ISAC GSS 8 - 2949923 - MARZO 2024, : TEC OSOCC 2 WEB FDS - 2931714 - II 2024	Calificación de los resultados de aprendizaje evaluados en Teams.
2	Entregar al equipo de Sofía Plus la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo	Se encuentra en Sofía Plus	Se encuentra en Sofía Plus
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Evaluación realizada	Teams
4	Seguimiento a la formación y seguimiento etapa productiva.	Actualmente se está empleando Teams para el desarrollo de las sesiones de formación	Teams

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
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

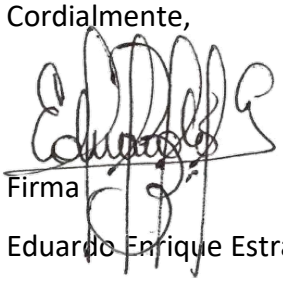
Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a

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. 9475346037 de la planilla, operador y periodo. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



Firma

Eduardo Enrique Estrada Ruiz

Contratista

C.C. No. 8646222

Recibí a satisfacción:

Firma

María Cecilia Suarez Benavides

Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.5153968 de 2023

Coordinadora Académica de Comercialización

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: EDUARDO ENRIQUE ESTRADA RUIZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/10/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	2931714 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• 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:	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:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales
• 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:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• 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
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2949923 - 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 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 : 44,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 72,00

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: EDUARDO ENRIQUE ESTRADA RUIZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

REPORTE MENSUAL DEL DOCENTE

CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS PROGRAMA: GESTIÓN DE MERCADOS

DOCENTE: EDUARDO ENRIQUE ESTRADA RUIZ
MES: oct-24
C.C.: 8.646.222
TEL: 3242420334

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	Am biente	Fin	
1	TEC ISAC GSS 8 - 2949923 - MARO 2024	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTERBPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS	8:00 a. m.	10:00 a. m.	1/10/2024	31/10/2024	50,0	X	X	X	X	X				CyS 402		
2	TEC OSOCC 2 WEB FDS - 2931714 - II 2024	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA	6:00 p. m.	9:00 p. m.	1/10/2024	31/10/2024	38,0	X	X	X	X	X				CyS 402		
3	TEC OSOCC 2 WEB FDS - 2931714 - II 2024	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA	12:30 p. m.	4:30 p. m.	1/10/2024	31/10/2024	16,0							X		CyS 402		
4																		
						Total	104,0											

OTRAS ACTIVIDADES (Horas Diferentes a Cursos)

Activ.	Desde D/M/A	Hasta D/M/A	Desde 1-24	Hasta 1-24	L	M	M	J	V	S	D	F	Horas Curso Mes
Alistamiento													