PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 26 de Junio de 2020

Señor (a)
Dorys Esther Del Toro Ruiz
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.1309504**
Cargo del supervisor: Coordinador Académico
Dependencia: Centro de Comercio y Servicios
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes JUNIO del año 2020

Referencia: No CO1.PCCNTR.1309504

XAVIER ENRIQUE MENDEZ PALMA, identificado con la cédula de ciudadanía **No. 1.129.573.001** de Barranquilla, 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 total del presente contrato asciende a la suma **TRECE MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($13.526.475) 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: 6 pagos a). Un pago correspondiente a días de enero por valor de TRESCIENTOS SESENTA Y UN MIL CIENTO CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($361.156,88) b). Cuatro pagos iguales correspondientes a febrero, marzo, abril, mayo, por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS CINCO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($2.705.295) respectivamente. d). un último pago correspondiente a junio por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTE Y CUATRO MIL CIENTO TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE ($2.344.138,12).** Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General en la cuenta de Ahorros No.763058351 de BANCO BBVA., cuyo titular es el (la) contratista; PARÁGRAFO SEGUNDO: el valor del contrato incluye todos los gastos, derechos, impuestos, tasas, contribuciones, y demás elementos relacionados con el cumplimento del objeto contractual PARÁGRAFO SEGUNDO: El cambio de cuenta por parte del contratista deberá ser informado al supervisor del contrato con el fin de surtir los trámites pertinentes. PARÁGRAFO SEGUNDO: Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos para el pago, el (la) Contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato, en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo y la certificación de los aportes al sistema general de salud, Pensión y Riesgos Profesionales, así como los demás documentos necesarios para el pago.

Plazo: Será hasta el 26 de junio de 2020

OBJETO:
PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y ORIENTAR LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, EN EL AREA DE CONTACT CENTER Y BPO QUE PROGRAME EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL ATLANTICO EN SUS DIFERENTES NIVELES Y MODALIDADES, ATENDIENDO LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE

CLÁUSULA SEGUNDA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro y participar en proyectos de investigación aplicados.	Impartir formación profesional presencial en la siguiente ficha asignada: 2024844	Reporte Actividades Académicas Sofía Plus- Reporte Mensual del Docente
2.	Entregar al equipo de Sofía Plus, la información requerida para la asignación de roll y disponibilidad horaria en el aplicativo.	Entrega de copia del contrato y póliza de cumplimiento	Reporte mensual SOFIA y RMD (Reporte Manual de Docentes)
3.	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados	Crear ruta de aprendizaje y asociar aprendices	Asignación del rol de instructor Entrega de copia del contrato y póliza de cumplimiento
4.	Certificarse en la competencia de Orientar Formación Profesional de Acuerdo con Procedimientos Técnicos y Normativos y aportar el respectivo certificado aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a julio 31 de 2019. El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.	Realización del curso que corresponda para tal fin.	Presentar certificados correspondientes a los cursos solicitados
5.	En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012, el (la) CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y para la realización de cada pago derivado del mismo; estos pagos se acreditan únicamente por el sistema PILA o de Planilla Asistida o el que determine el Ministerio de Trabajo. Cuando corresponda, el (la) contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar(Cuando corresponda)	Pago de los aportes al sistema de seguridad social integral correspondiente al mes de mayo de 2020 a través de Aportes en Línea.	Planilla No. 9406366093 por valor de $173.500 (mayo) cancelada virtualmente vía BANCO BBVA
6.	El contratista debe cumplir con las normas del sistema general de riesgos laborales, en especial las siguientes: A) Procurar el cuidado	Presentación de la suscripción del contrato, los siguientes documentos: a) Registro	Presentación en medio físico a las oficinas de contratación la suscripción del contrato de los

	integral de su salud. B) El contratista informara al SENA la ARL a la cual afiliarse, para lo cual cada centro de formación, Dirección Regional y Dirección General (según Corresponda) establecerán los procedimientos para afiliación a la ARL seleccionada por el contratista e informara por escrito la fecha a partir de la cual quedó afiliado al sistema de riesgos laborales (art. 4 decreto 723 de 2013): C) El pago de los aportes al sistema de riesgos laborales se realizará de acuerdo a la clase de actividad establecida en el objeto y obligaciones del contratista en los términos establecidos en el decreto 1607 de 2002(ley 1562 de 2012 y Decreto 1530 de 1996). D) Los elementos de protección personal que requiera el contratista par a la ejecución del objeto del mismo correrán por su cuenta y antes de iniciar la ejecución el supervisor le informará por escrito la clase y cantidad de elementos que se requieren y verificará sus condiciones de acuerdo con el tipo de riesgo a que este expuesto (Decreto 723 de 2013, art. 16numeral 2) E). Exámenes médicos ocupacionales. El contratista deberá hacer entrega hacer entrega del examen médico ocupacional al grupo de seguridad y salud en el trabajo de la dirección general y/o sus homólogos en los centros de formación y direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma y el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art 18). F). El contratista se compromete a cumplir a cabalidad con las normas, reglamentos y la política de seguridad y salud en el trabajo establecida por la entidad al igual que suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud e informar oportunamente al SENA acerca de los peligros y riesgos latentes en la ejecución contractual. (Decreto 1443 de 20114 arts. 5 y 10). G). Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. H). Participar en las actividades de prevención y Promoción organizadas por los contratantes,	Único Tributario – RUT (en caso de que haya cambiado de régimen). b) Constancia de afiliación al Plan Obligatorio de Salud a través de una Empresa Promotora de Salud (E.P.S) y al Sistema General de Pensiones. c) Formulario único de declaración de bienes y rentas diligenciado	siguientes documentos: a) Registro Único Tributario – RUT (en caso de que haya cambiado de régimen). b) Constancia de afiliación al Plan Obligatorio de Salud a través de una Empresa Promotora de Salud (E.P.S) y al Sistema General de Pensiones. c) Formulario único de declaración de bienes y rentas diligenciado, d) Registrar al momento de la firma del contrato la información de hoja de vida del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, siguiendo el procedimiento señalado por el Grupo de Apoyo Administrativo del Centro

	los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo o vigías ocupacionales o a la administradora de riesgos laborales. I) Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. J) Presentar el certificado de aprobación de la inducción al Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como documento requerido para el primer pago de honorarios. K) Asistir y realizar las actividades de capacitación presenciales o virtuales programadas por el grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo relacionadas con el Subsistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo de SIGA.		
7.	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia deberán dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.	Elaborar informe mensual de actividades	Elaborar informe mensual de actividades
8.	El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol “SIGA” del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma CompromISO.		
9.	En cumplimiento con lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA, el contratista debe contribuir a la eficacia del SIGA, en cumplimiento de las políticas, los objetos y requisitos del mismo, los aspectos e impactos que generan sus actividades contractuales; así mismo debe participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales.		
10.	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Elaborar informe mensual de actividades	Elaborar informe mensual de actividades.
11.	PARAGRAFO PRIMERO: Con la suscripción de este contrato, el SENA queda autorizado expresamente por el (la) contratista para verificar sus antecedentes judiciales y la	Presentación en medio físico a las oficinas de contratación la suscripción del contrato de los siguientes documentos: a)	Presentación en medio físico a las oficinas de contratación la suscripción del contrato de los siguientes documentos: a)

	información que considere necesaria en los sistemas de información correspondiente, con el uso y las condiciones señaladas en las normas vigentes.	Registro Único Tributario – RUT (en caso de que haya	Registro Único Tributario – RUT (en caso de que haya cambiado de régimen). b) Constancia de afiliación al Plan Obligatorio de Salud a través de una Empresa Promotora de Salud (E.P.S) y al Sistema General de Pensiones. c) Formulario único de declaración de bienes y rentas diligenciado, d) Registrar al momento de la firma del contrato la información de hoja de vida del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, siguiendo el procedimiento señalado por el Grupo de Apoyo Administrativo del Centro.
12.	PARAGRAFO SEGUNDO: Los derechos patrimoniales de autor de todos los documentos y desarrollos que produzca o realice el (la) contratista en virtud de la ejecución del presente contrato, serán propiedad del SENA; Si hay lugar publicaciones se dará el respectivo reconocimiento de los derechos morales del autor.	Presentación en medio físico a las oficinas de contratación la suscripción del contrato de los siguientes documentos: a) Registro Único Tributario – RUT (en caso de que haya cambiado de régimen). b) Constancia de afiliación al Plan Obligatorio de Salud a través de una Empresa Promotora de Salud (E.P.S) y al Sistema General de Pensiones. c) Formulario único de declaración de bienes y rentas diligenciado, d) Registrar al momento de la firma del contrato la información de hoja de vida del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, siguiendo el procedimiento señalado por el Grupo de Apoyo Administrativo del Centro	Presentación en medio físico a las oficinas de contratación la suscripción del contrato de los siguientes documentos: a) Registro Único Tributario – RUT (en caso de que haya cambiado de régimen). b) Constancia de afiliación al Plan Obligatorio de Salud a través de una Empresa Promotora de Salud (E.P.S) y al Sistema General de Pensiones. c) Formulario único de declaración de bienes y rentas diligenciado, d) Registrar al momento de la firma del contrato la información de hoja de vida del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, siguiendo el procedimiento señalado por el Grupo de Apoyo Administrativo del Centro
13.	PARAGRAFO TERCERO: EN caso de requerirse el desplazamiento del contratista para desarrollar actividades directamente relacionadas con el objeto del contrato, este será informado por parte del supervisor a fin que se adelanten las	Atención oportuna de los requerimientos que haga el supervisor de contrato.	Resolución vigente.

	gestiones necesarias para facilitar su desplazamiento, bien sea dentro del territorio nacional o fuera de este, de conformidad con lo establecido en la resolución que para el efecto se encuentre vigente.		

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.				

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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla, recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, (Planilla 9406366093) expedido por Aportes en Línea correspondiente al mes de mayo del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (6) folios

Cordialmente,

XAVIER ENRIQUE MENDEZ PALMA
Contratista
C.C. No. 1.129.573.001

Recibí a satisfacción:

DORYS ESTHER DEL TORO RUIZ
Supervisor(a) Contrato N° CO1.PCCNTR.1309504
Coordinadora Academica

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: XAVIER ENRIQUE MENDEZ PALMA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/06/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 26/06/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2024844 - 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

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 : 108,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 108,00

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: XAVIER ENRIQUE MENDEZ PALMA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. 1309504 de 26 de junio de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: Xavier Enrique Méndez Palma

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cedula de Ciudadanía No. 1.129.573.001

OBJETO DEL CONTRATO: 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 DEL CONTRATISTA: OBLIGACIONES ESPECIFICAS: a: 1. Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro y participar en proyectos de investigación aplicados. 2. - Entregar al equipo de Sofía Plus, la información requerida para la asignación de roll y disponibilidad horaria en el aplicativo. 3. - Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados. 4. - Certificarse en la competencia de Orientar Formación Profesional de Acuerdo con Procedimientos Técnicos y Normativos y aportar el respectivo certificado aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a junio 30 de 2017. El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa. **OBLIGACIONES GENERALES: 1.** En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012, el (la) CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y para la realización de cada pago derivado del mismo; estos pagos se acreditan únicamente por el sistema PILA o de Planilla Asistida o el que determine el Ministerio de Trabajo. Cuando corresponda, el (la) contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar Cuando corresponda. **2.** El contratista debe cumplir con las normas del sistema general de riesgos laborales, en especial las siguientes: A) Procurar el cuidado integral de su salud. B) El contratista informara al SENA la ARL a la cual afiliarse, para lo cual cada centro de formación, Dirección Regional y Dirección General (según Corresponda) establecerán los procedimientos para afiliación a la ARL seleccionada por el contratista e informara por escrito la fecha a partir de la cual quedó afiliado al sistema de riesgos laborales (art. 4 decreto 723 de 2013): C) El pago de los aportes al sistema de riesgos laborales se realizará de acuerdo a la clase de actividad

establecida en el objeto y obligaciones del contratista en los términos establecidos en el decreto 1607 de 2002(ley 1562 de 2012 y Decreto 1530 de 1996). D) Los elementos de protección personal que requiera el contratista par a la ejecución del objeto del mismo correrán por su cuenta y antes de iniciar la ejecución el supervisor le informará por escrito la clase y cantidad de elementos que se requieren y verificará sus condiciones de acuerdo con el tipo de riesgo a que este expuesto (Decreto 723 de 2013, art. 16numeral 2) E). Exámenes médicos ocupacionales. El contratista deberá hacer entrega hacer entrega del examen médico ocupacional al grupo de seguridad y salud en el trabajo de la dirección general y/o sus homólogos en los centros de formación y direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma y el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art 18). F). El contratista se compromete a cumplir a cabalidad con las normas, reglamentos y la política de seguridad y salud en el trabajo establecida por la entidad al igual que suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud e informar oportunamente al SENA acerca de los peligros y riesgos latentes en la ejecución contractual. (Decreto 1443 de 20114 arts. 5 y 10). G). Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. H). Participar en las actividades de prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo o vigías ocupacionales o a la administradora de riesgos laborales. I) Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. J) Presentar el certificado de aprobación de la inducción al Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como documento requerido para el primer pago de honorarios. K) Asistir y realizar las actividades de capacitación presenciales o virtuales programadas por el grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo relacionadas con el Subsistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo de SIGA. **3.** - Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia deberán dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente. **4.** - El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol "SIGA" del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma CompromISO. **5.** - En cumplimiento con lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA, el contratista debe contribuir a la eficacia del SIGA, en cumplimiento de las políticas, los objetos y requisitos del mismo, los aspectos e impactos que generan sus actividades contractuales; así mismo debe participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales. **6.** - Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual. **PARAGRAFO PRIMERO:** Con la suscripción de este contrato, el SENA queda autorizado expresamente por el (la) contratista para verificar sus antecedentes judiciales y la información que

considere necesaria en los sistemas de información correspondiente, con el uso y las condiciones señaladas en las normas vigentes. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Los derechos patrimoniales de autor de todos los documentos y desarrollos que produzca o realice el (la) contratista en virtud de la ejecución del presente contrato, serán propiedad del SENA; Si hay lugar publicaciones se dará el respectivo reconocimiento de los derechos morales del autor. **PARAGRAFO TERCERO:** en caso de requerirse el desplazamiento del contratista para desarrollar actividades directamente relacionadas con el objeto del contrato, este será informado por parte del supervisor a fin que se adelanten las gestiones necesarias para facilitar su desplazamiento, bien sea dentro del territorio nacional o fuera de este, de conformidad con lo establecido en la resolución que para el efecto se encuentre vigente.

LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución del presente contrato será la ciudad de Barranquilla

PLAZO DE EJECUCIÓN: Hasta el 26 de junio de 2020

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 27 de enero de 2020
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 26 de junio de 2020

VIGENCIA DEL CONTRATO: La vigencia del contrato es del 27 de enero de 2020 al 26 de junio de 2020. **CLAUSULA DECIMA SEPTIMA- Liquidación del contrato:** Liquidación del Contrato: De conformidad con el artículo 217 del Decreto Ley 19 de 2012 que modificó el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, no será liquidado el presente contrato cuando el supervisor del mismo certifique a su finalización que el objeto y todas las obligaciones del contrato fueron cumplida a satisfacción por el Contratista y que a éste se le canceló el valor total de los honorarios pactados. En caso contrario, o cuando el contratista presente reclamación que impida considerar que las partes han terminado el contrato a paz y salvo, el presente contrato será liquidado de mutuo acuerdo entre las partes, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de su terminación por cualquier causa; en el evento de que las partes no lleguen a un acuerdo, el SENA procederá a liquidarlo unilateralmente en las condiciones y términos establecidos en los artículos 60 de la Ley 80 de 1993 y 1 de la Ley 1150 de 2007.

VALOR DEL CONTRATO: TRECE MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($13.526.475) COP incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista)

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

SUPERVISOR: Dorys Esther Del Toro Ruiz

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cédula de Ciudadanía No. 22.580.860

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO___

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$ 13.526.475
Valor Ejecutado	$ 13.526.475
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$ 0
Saldo a liberar	$ 0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

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 y específicamente en 4 competencias.

1. Contactar clientes de acuerdo con sus necesidades y políticas comerciales de la empresa. (1909944)
2. Recuperar cartera en Contact Center BPO o Inhouse, de acuerdo con normas legales y procedimientos. (1909944)
3. Proveer servicios especializados de contact center BPO o inhouse, según solicitudes y procedimientos. (2024844)

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

SANCIONES: SI___ NO___

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI__ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: XAVIER ENRIQUE MENDEZ PALMA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 27/01/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 26/06/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2024844 - 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

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 : 306,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 1994491 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• 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:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	312,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	618,00

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: XAVIER ENRIQUE MENDEZ PALMA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS