**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Barranquilla, 26 de junio de 2020

Señor (a)
**DORIS ESTHER DEL TORO RUIZ**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.1309398**
COORDINADOR ACADEMICO
Programa de Comercialización, Logística y Finanzas
Barranquilla

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes de junio del año 2020

**Referencia:** Contrato CO1.PCCNTR. 1309398

VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 37.947.455 del Socorro (Santander), en mi calidad de Contratista del SENA, en el programa de comercialización logística y finanzas 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 del valor total del presente contrato asciende a la suma de 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: a). Un pago correspondiente a días de enero por valor de TRESCIENTOS SESENTA Y UN MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($360.706) 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 CUARENTA Y CUATRO MIL CIENTO TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE ($2.344.589).

**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 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. |

**CLÁUSULA** (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro y participar en proyectos de investigación aplicada. | Proveer servicios especializados de contact center BPO e INHOUSE, según solicitudes y procedimientos.- Ficha 2024841. | Reporte SOFIA |
| 2 | Entregar al equipo de Sofía Plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad horaria en el aplicativo. | Esto reposa en Sofía | Creación del Rol |
| 3 | Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados | Proveer servicios especializados de contact center BPO e INHOUSE, según solicitudes y procedimientos.- Ficha 2024841. | Aplicativo Sofía |
| 4 | Participar en proyectos de investigación aplicada para aquellos contratistas que le hayan sido aprobados proyectos para la vigencia 2020 y en el plan de trabajo de grupo de investigación. | | |
| 5. | Certificarse en la competencia de Orientar formación presencial de acuerdos a procedimientos técnicos y normativos y aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2020, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores de | El instructor se certificará en la competencia Orientar formación presencial de acuerdos a procedimientos técnicos y normativos | Aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2020 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | acuerdo a lo establecido en la circular 3-2018-000200 del 05/12/2018. | | |
| 6. | El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa. | | |
| 7. | Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato. | | |
| 8. | Atender los requerimientos del supervisor. | | |
| 9. | Acatar la constitución política, la ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias. | | |
| 10. | Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato | | |
| 11 | De acuerdo con el principio de coordinación, el contratista deberá participar en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato. | | |
| 12 | Entregar al SENA periódicamente y al finalizar el contrato o cuando el el supervisor lo solicite todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones debidamente inventariados | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | conforme a las normas y procedimientos que establezcan el archivo general de la nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 formato único de inventario documental. | | |
| 13 | Entregar al SENA a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto del contrato | | |
| 14 | Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato. | | |
| 15 | Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del estado colombiano o cualquier autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo. | | |
| 16 | Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar nombre, emblema o sello oficial para fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la entidad. | | |
| 17 | Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de la | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | seguridad y salud en el trabajo del SENA, según la normatividad vigente. | | |
| 18 | El contratista deberá hacer entrega del examen médico pre –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 generales de acuerdo con el profesiograma y el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente | Lo anterior se encuentra en mi expediente de contratista | |
| 19 | Para los efectos de retención prevista en el artículo 3.2.7.5 del decreto1273 de 2018, el contratista está obligado a informar al SENA al momento de la suscripción del contrato y cuando quiera que se produzca alguna modificación que afecte el monto y giro de los aportes al sistema de seguridad social integral, conforme con las variables allí establecidas. | | |
| 20 | El certificado de aprobación de la inducción al subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo deberá adjuntarse a los documentos requeridos para el primer pago de honorarios | | |
| 21 | Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final. | | |
| 22 | EL CONTRATISTA asume, con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (Salud, Pensión y Riesgos laborales), de acuerdo con la | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes, los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley. | | |
| 23 | EL CONTRATISTA se obliga a no subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de protección social y los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños. | | |
| 24 | En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda. | | |
| 25 | Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional en caso de que se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA, una vez culminado el desplazamiento. | | |
| 26 | Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 27 | Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos físicos o magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseña, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen. | | |
| 28 | En cumplimiento de los dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 1273 de 2018 el (la) contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral y para la realización de cada pago derivado del mismo, estos pagos deberán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema Pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del 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) | | |
| 29 | PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de requerirse el desplazamiento del contratista para desarrollar actividades directamente relacionadas con 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. | | |
| 30 | PARÁGRAFO SEGUNDO: El contratista se obliga a legalizar los gastos de desplazamiento generados en las órdenes de viaje debidamente celebradas dentro de los 5 días siguientes a la finalización de la misma. | | |

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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados, fotocopia de la planilla-recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, (9406717646) expedido por aportes en línea correspondiente al mes de mayo del 2020. (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:

**DORIS ESTHER DEL TORO RUIZ**
**Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.1309398**

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

**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:** 2024841 - 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:** VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

**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.** 1309398 DEL 27 DE ENERO DE 2020.

**NOMBRE DEL CONTRATISTA:** VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

**IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA**: 37.947.455 DE SOCORRO SANTANDER

**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:**

**1.** Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro y participar en proyectos de investigación aplicada.
**2.** Entregar al equipo de Sofía Plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad horaria en el aplicativo.
**3.** Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.
**4.** Participar en proyectos de investigación aplicada para aquellos contratistas que le hayan sido aprobados proyectos para la vigencia 2020 y en el plan de trabajo de grupo de investigación.
**5.** Certificarse en la competencia de Orientar formación presencial de acuerdos a procedimientos técnicos y normativos y aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2020, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores de acuerdo a lo establecido en la circular 3-2018-000200 del 05/12/2018.
6. El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.
7. Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato.
**8.** Atender los requerimientos del supervisor.
**9.** Acatar la constitución política, la ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias.
**10.** Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato.

**11.** De acuerdo con el principio de coordinación, el contratista deberá participar en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato.

**12.** Entregar al SENA periódicamente y al finalizar el contrato o cuando el el supervisor lo solicite todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezcan el archivo general de la nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 formato único de inventario documental.

**13.** Entregar al SENA a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto del contrato.

**14.** Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato.

**15.** Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del estado colombiano o cualquier autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo.

**16.** Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar nombre, emblema o sello oficial para fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la entidad.

**17.** Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo del SENA, según la normatividad vigente.

**18.** El contratista deberá hacer entrega del examen médico pre –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 generales de acuerdo con el profesiograma y el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente.

**19.** Para los efectos de retención prevista en el artículo 3.2.7.5 del decreto1273 de 2018, el contratista está obligado a informar al SENA al momento de la suscripción del contrato y cuando quiera que se produzca alguna modificación que afecte el monto y giro de los aportes al sistema de seguridad social integral, conforme con las variables allí establecidas.

**20.** El certificado de aprobación de la inducción al subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo deberá adjuntarse a los documentos requeridos para el primer pago de honorarios.

**21.** Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final.

**22.** EL CONTRATISTA asume, con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (Salud, Pensión y Riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes

de pago correspondientes, los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley.

**23.** EL CONTRATISTA se obliga a no subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de protección social y los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.

**24.** En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda.

**25.** Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional en caso de que se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA, una vez culminado el desplazamiento.

**26.** Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

**27.** Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos físicos o magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseña, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen.

**28.** En cumplimiento de los dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 1273 de 2018 el (la) contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral y para la realización de cada pago derivado del mismo, estos pagos deberán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema Pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del 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).

**29.** PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de requerirse el desplazamiento del contratista para desarrollar actividades directamente relacionadas con 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.

**30.** PARÁGRAFO SEGUNDO: El contratista se obliga a legalizar los gastos de desplazamiento generados en las órdenes de viaje debidamente celebradas dentro de los 5 días siguientes a la finalización de la misma.

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** CRA. 43 no. 42- 40 / CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

**PLAZO DE EJECUCIÓN:** SEIS MESES

**FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO:** 27 DE ENERO DE 2020

**FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** 26 DE JUNIO DE 2020

**VIGENCIA DEL CONTRATO:** SEIS MESES

**VALOR DEL CONTRATO:** 13.526.475 *PESOS M/C*

**SUPERVISOR:** DORIS ESTHER DEL TORO RUIZ

**IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR**: C.C 22580860 DE BARRANQUILLA

**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**

| |
|---|
| 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. |
| |
| |

**OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS**

| |
|---|
| (*especificar de forma ejecutiva un resumen sobre las actividades ejecutadas por el contratista, indicando si se han cumplido las metas planteadas)* |

**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:** VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

**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:** 1964083 - 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. |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 126,00 |

| | |
|---|---|
| **FICHA DE APRENDIZAJE:** | 1964070 - 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. |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 120,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2099327 - CURSO INTRODUCTORIO A LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

IDENTIFICAR EL APORTE DESDE EL PLAN DE ACCIÓN CON EL PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL APRENDIZ DE ACUERDO CON EL PLAN NACIONAL DE BIENESTAR AL APRENDIZ

IDENTIFICAR LA CARACTERÍSTICAS, METODOLOGÍAS Y MEDIOS PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL EN EL SENA DE ACUERDO CON LA DOTACIÓN DE AMBIENTES DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN

IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA, SU ESTRUCTURA CORPORATIVA, POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD ESENCIAL DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

IDENTIFICAR LA PROPUESTA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL CON SU TIPOLOGÍA, NIVELES Y RESULTADOS ESPERADOS DE ACUERDO CON EL DISEÑO CURRICULAR DE LOS PROGRAMAS PROPUESTOS.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2024841 - 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 :** | 302,00 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** | 588,00 |

## 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 |
|---|---|---|---|
| 27/01/2020 | 31/01/2020 | OTROS | 30,00 |

**TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** 30,00

**INSTRUCTOR:** VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS