



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, febrero 28 del 2025

Señor (a)

LINDA EVELIN PICHÓN RONCALLO

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7327568

COORDINADOR ACADEMICO

Dependencia CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - ATLÁNTICO

Barranquilla, Atlántico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes febrero del año 2025

Referencia: CO1.PCCNTR.7327568 - 2025

VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 37.947.455 de Socorro Santander, 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 pago asciende a la suma de \$46.301.745. COP incluido IVA. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un pago de Tres millones doscientos diecisiete mil novecientos setenta y uno \$3.219.658 M/CTE que se cancelará en el mes de febrero 2025. b) 8 pagos por valor de Cuatro millones quinientos noventa y siete mil setecientos sesenta y tres \$ 4.599.511 M/CTE que se cancelaran en los meses de marzo a junio y del mes de agosto a noviembre de 2025. c) un pago por valor de Dos millones setecientos cincuenta y nueve mil quinientos ochenta y cuatro \$2.759.707 M/CTE que se cancelará en el mes de julio de 2025. d) un pago por valor de Tres millones quinientos cuarenta y dos mil ochenta y tres \$ 3.526.292 M/CTE que se cancelara en el mes de diciembre de 2025.

Plazo: Será hasta el 23 de diciembre de 2025.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
<i>Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En FORMACION REGULAR TITULADA Y COMPLEMENTARIA para el Programa Formación OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO</i>

Obligaciones Específicas



No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Impartir formación en plataforma virtual y presencial en la competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización a la ficha 3065647 del programa Información y Servicio al Cliente, y también en la competencia: Tramitar solicitudes a la ficha: TEC OSOCC 4 WEB - 3065686	Reporte mensual de Sofia plus
2	Entregar al equipo de Sofia plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo.		Creación del rol.
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Entrega de Juicios de Evaluación de cada ficha programada en el aplicativo Sofia Plus. Evaluar en Teams evidencias.	Sena Sofia Teams
4	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas (Tituladas y complementarias), dentro de los 8 días siguientes a la terminación de las competencias a cargo que demuestre el resultado de aprendizaje alcanzado por el aprendiz.		
5	En virtud del principio de coordinación, se podrán fijar reuniones, capacitaciones e inducciones a las que deberá asistir el contratista, en aras de lograr un adecuado cumplimiento de los objetivos y la calidad de la formación.		
6	Aplicar los recursos didácticos establecidos en el desarrollo		



	curricular del programa de formación.		
7	Coadyuvar en las acciones de Retención de las fichas de formación que le han sido asignadas a fin de cumplir con las metas de retención.		
8	Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad.		
9	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.		
10	En virtud del principio de coordinación entre las partes, se deberá dar cumplimiento a la programación de las fichas de formación que le sean asignadas en cada periodo, bien sea en formación titulada o complementaria en las modalidades presencial y virtual.		
11	<p>11) Aplicar los formatos dispuestos en la plataforma compromiso en el marco del Sistema de Gestión integrado de la entidad.</p> <p>ENTREGABLES: En cada cuenta de cobro, el contratista deberá remitir las evidencias que den cuenta del cumplimiento de sus obligaciones contractuales:</p> <p>1) Informe detallado del cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios. (Anexar Registros fotográficos y estado de las fichas atendidas.</p>		



	<p>2) Reporte de la evaluación de las fichas asignadas según los resultados de aprendizaje alcanzados.</p> <p>3) Soporte de horas programadas en otras actividades en la plataforma de Sofia Plus.</p> <p>4) Reporte de novedades por ficha de manera oportuna. Lo anterior, sin perjuicio de los demás requerimientos institucionales para el proceso de cobro de los honorarios a lugar</p>		
--	--	--	--

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. 9479437589 de la planilla, expedida por Aportes en línea para el mes de diciembre de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”).



Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

Contratista

C.C. No. 37.947.455

Recibí a satisfacción:

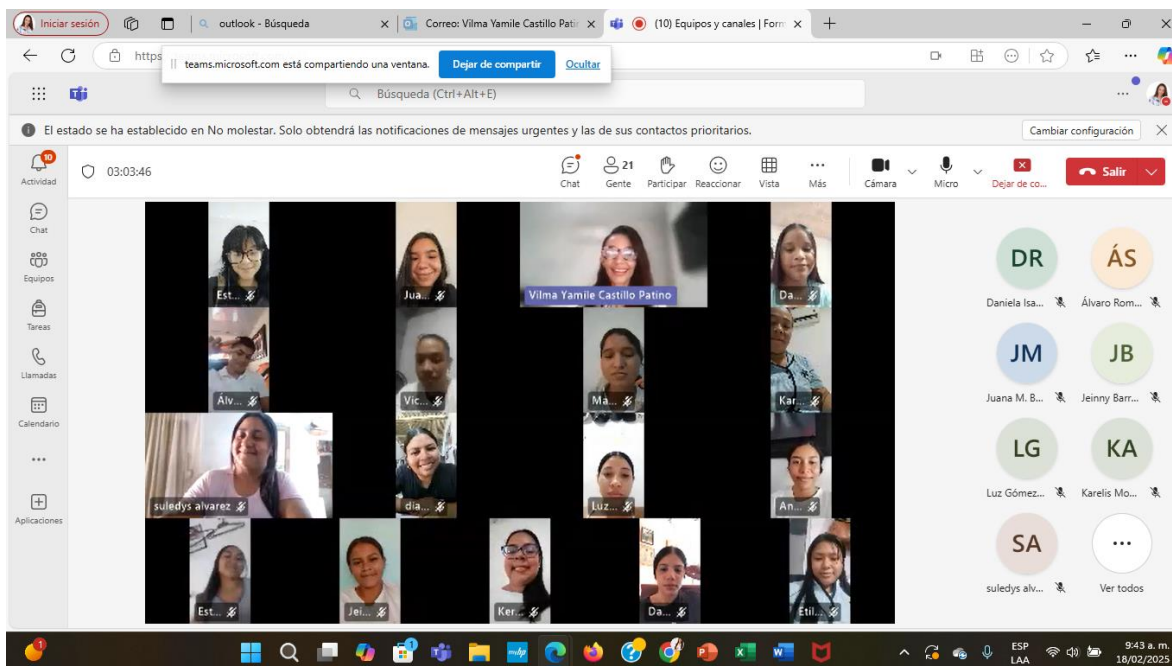
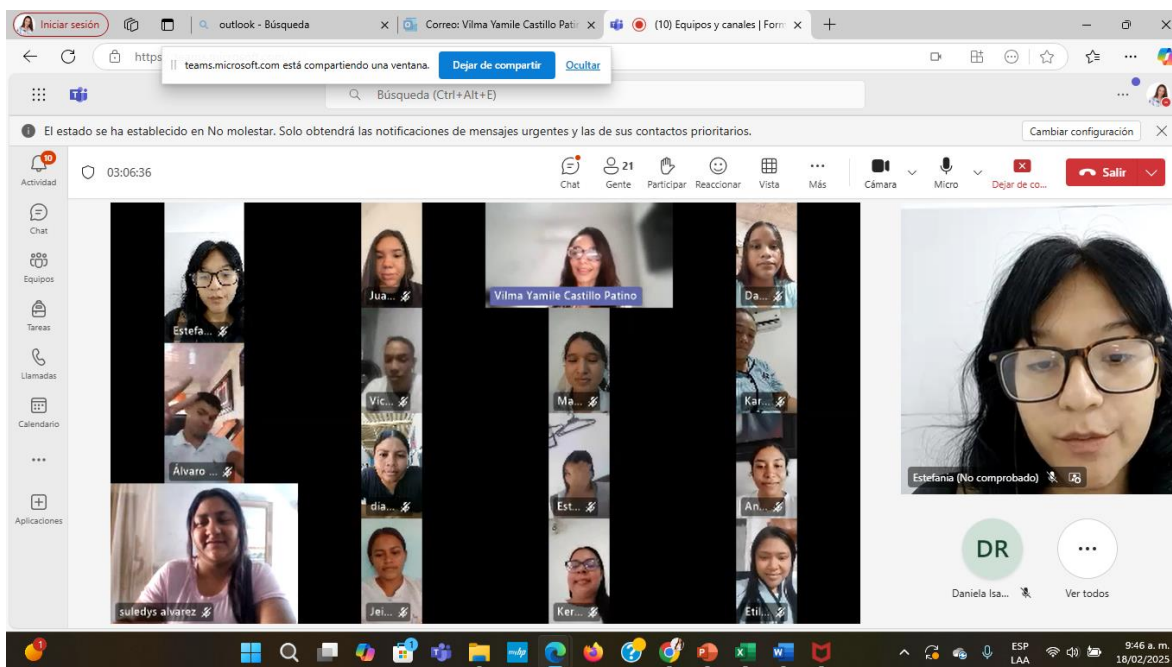
Firma

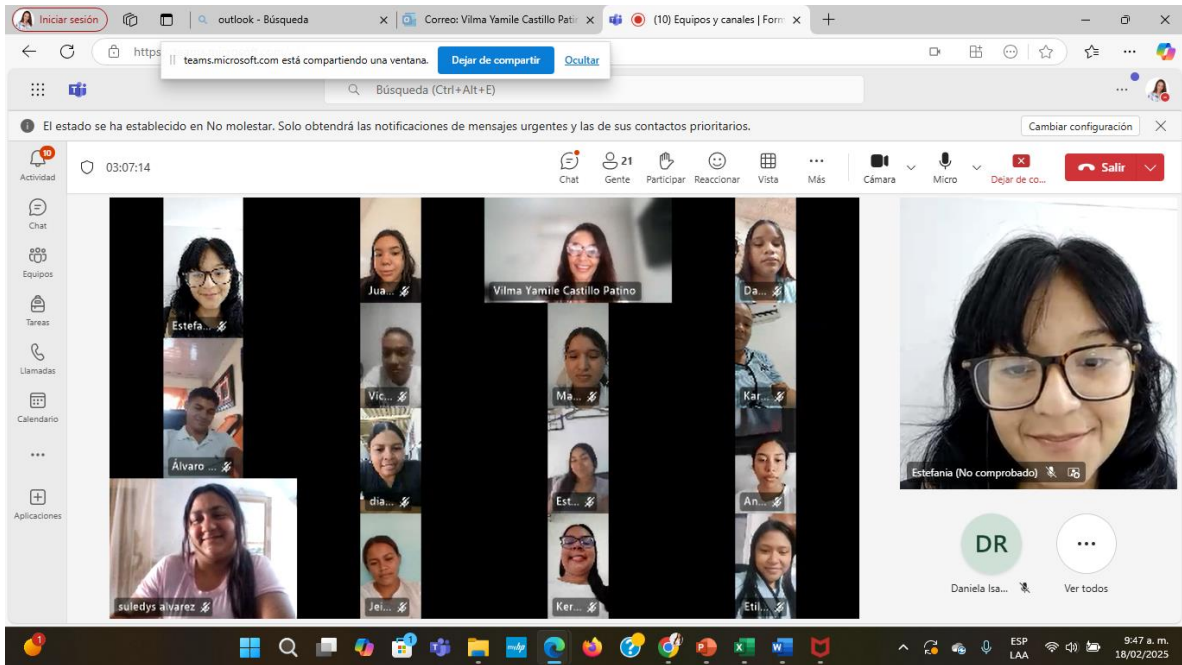
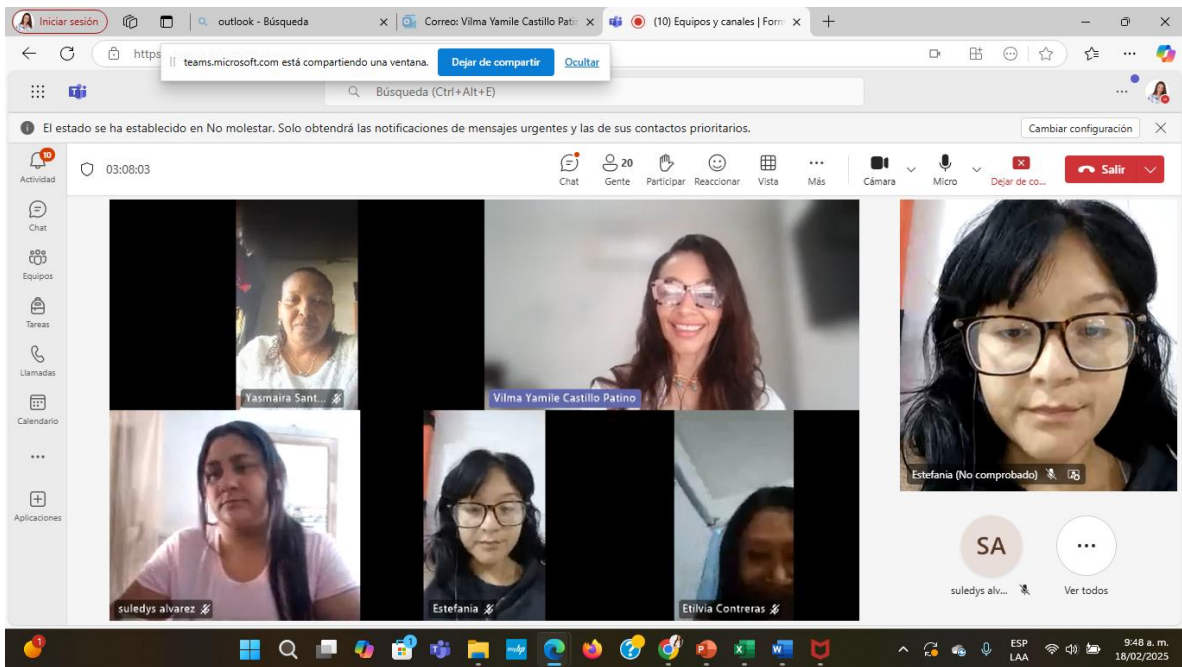
LINDA EVELIN PICHÓN RONCALLO

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7327568
COORDINADORA ACADEMICA DE COMERCIALIZACION



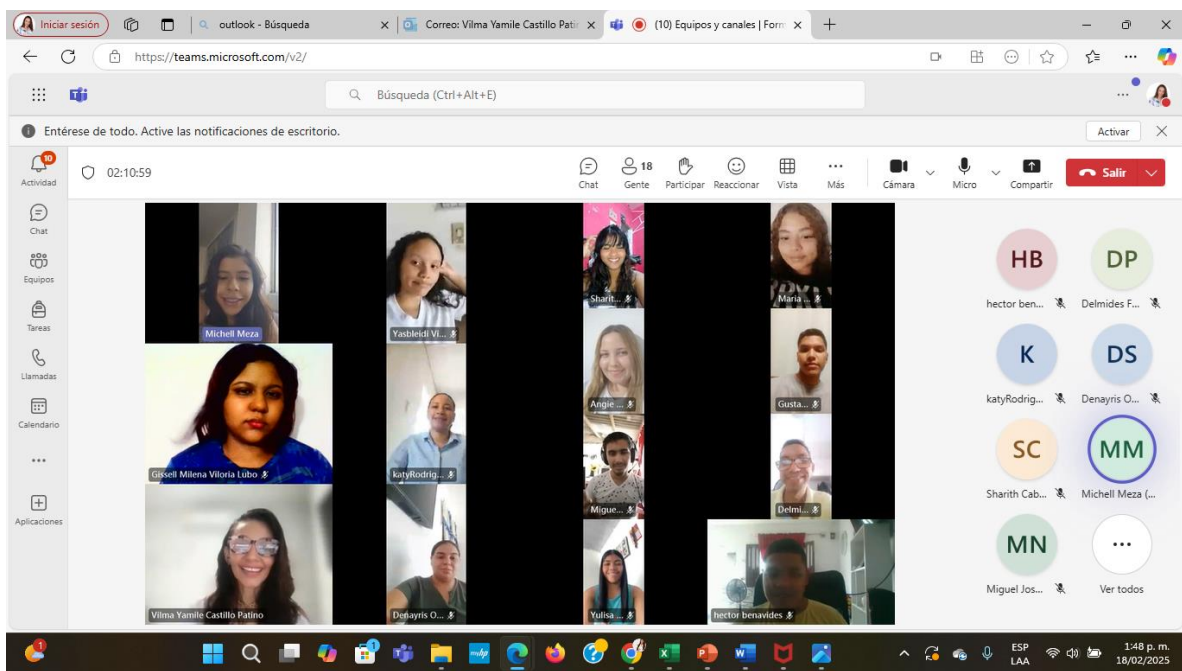
Evidencia de la formación virtual y presencial en la competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización a la ficha 3065647 del programa Información y Servicio al Cliente:

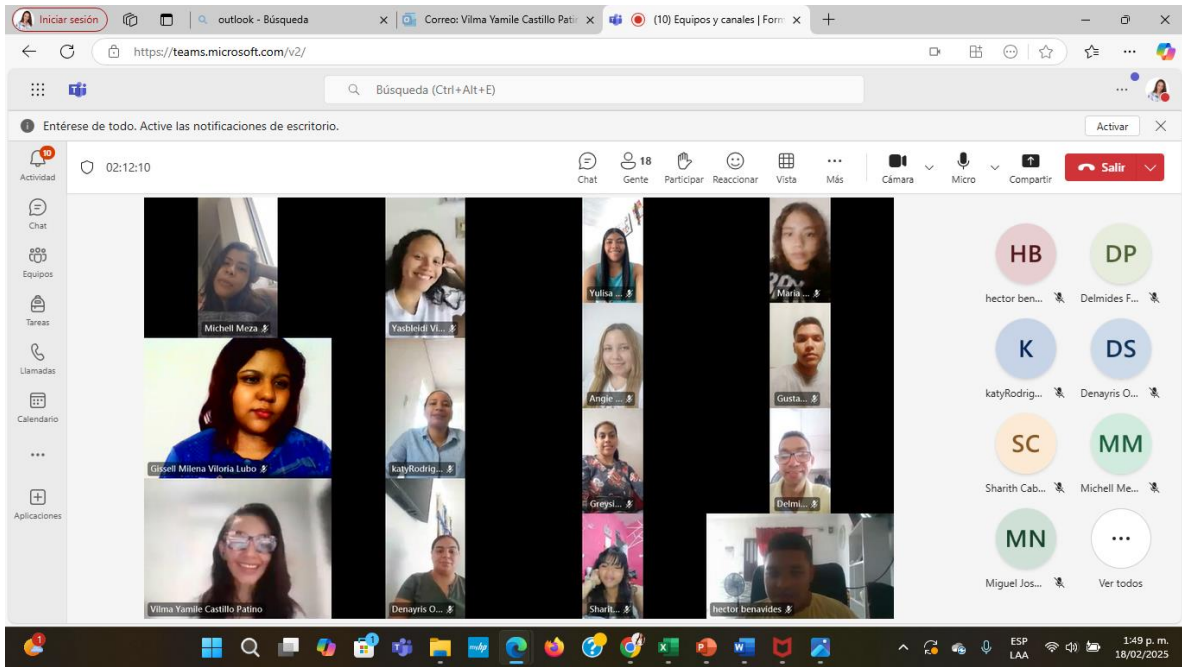






Evidencia de la formación en la competencia: Tramitar solicitudes a la ficha: TEC OSOCC 4 WEB - 3065686







TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 3065647 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

- **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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

RECOPILAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS.

- 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.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 90,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3065686 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL 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
- 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

- 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 :	30,00
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	120,00
--	---------------

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