PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla 16 de marzo de 2025

Señor (a)

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **7485387**

Coordinador de Programas Especiales

Programa Articulación con la Media

Ciudad Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes 03 del año 2025

Referencia: No **7485387** del año 2025

Luisa Fernanda Julio Sarmiento, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1140900293 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Programa de Articulación con la Media, 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 asciende a la suma de CUARENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MIL TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE ($43.542.037,00) 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: un primer correspondiente al mes de febrero por valor de DOS MILLONES CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE ($2.146.438,00); y nueve pagos iguales correspondiente a los meses de Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio,

Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE ($4.599.511,00).

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2025.

OBJETO:
Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En ARTICULACIÓN CON LA MEDIA Para el Programa Formación SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

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.	Del 1 al 31 de marzo de 2025: Orientar proceso de formación virtual y /o Presencial a los aprendices de la Instituciones Educativas Articuladas de las fichas del del programa Bilingual Expert son BPO.	Reporte horas Sofíaplus, Actas, RMD,Drive, Carpetas digitales Institucionales.
2	Entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo	Entrega de Documentos por parte del Instructor según indicaciones en la plataforma del Seco: Póliza, Arl, Entre otros.	Rol del instructor y Desarrollo Curricular asignado en la plataforma Sofía plusy asignación de fichas.
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Se evaluaron las competencias correspondientes a la ficha de grado10Y11y,las actividades de aprendizaje desarrolladas por los aprendices de grado	Se evaluaron actividades enZAYUNA.

		10 Y 11 de las fichas Bilingual Expert on BPO.	Juicios evaluativosen Sofía plus.
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.	Se evaluaron las competencias correspondientes a la ficha de grado10Y11y,las actividades de aprendizaje desarrolladas por los aprendices de grado 10 Y 11 de las fichas Bilingual Expert on BPO.	Se evaluaron actividades en ZAYUNA. Juicios evaluativos en Sofía plus.
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.	Se elaboró Informe Mensual de ejecución y Actas de Inducción, de acuerdo con los formatos establecidos por el SGD de la entidad.	Se entregaron el Informe Mensual y las Actas de reuniones.
	6.Aplicar los recursos didácticos establecidos en el desarrollo curricular del programa de formación. **7.** Coadyuvarenlasacciones 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	Reunión en las Instalaciones del SENA para la reinducción del Manual de Articulación con la Media. Información del Cronograma del mismo para este año. Se atendieron los requerimientos de Supervisor.	Se atendieron las reuniones virtuales y capacitaciones.

	formación que le sean asignadas en cada periodo, bien sea en formación titulada o complementaria en las modalidades presencial y virtual. **11**. Aplicar los formatos dispuestos en la plataforma compromiso en el marco del Sistema de Gestión integrado de la entidad.		

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 **9481808622** de la planilla, APORTES EN LINEA correspondiente al mes de febrero 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en folios

Se realizaron actividades en grupo para presentar información sobre el SENA luego de haber dictado la clase de inducción.

Se ha trabajado en el proyecto que iniciaron cuando los aprendices estaban en decimo grado. Se realizaron Role Play para practicar vocabulario y conversación en ingles. Algunos aprendices trabajaron como agentes y otros como clientes.

Se realizaron actividades del material de apoyo (libros y audios)

Activity 2

1. What do you think the call will be about?

R/ It will be about a person who needs help or information, customer service.

2. Choose True(T) or False(F).

1.The caller is feeling very anxious about opening a coffee shop (T).
2. The caller already owns a coffee shop and has been operating it for two years (F).
3.The agent says he needs to contact a rep to get an application form(F).
4. The agent is helpful and polite(T).
5. The agent is efficient(T).
6. There is no website available for the caller to find out about Atlantic Aroma coffee shop franchise (T).
7. The agent says the caller will make a success of opening a coffee shop(T).
8. The rep will explain the details of the Atlantic Aroma coffee shop franchise when he/she calls(F).

3. Complete the dialog below by using open or close questions forms.

Martha is feeling little anxious!

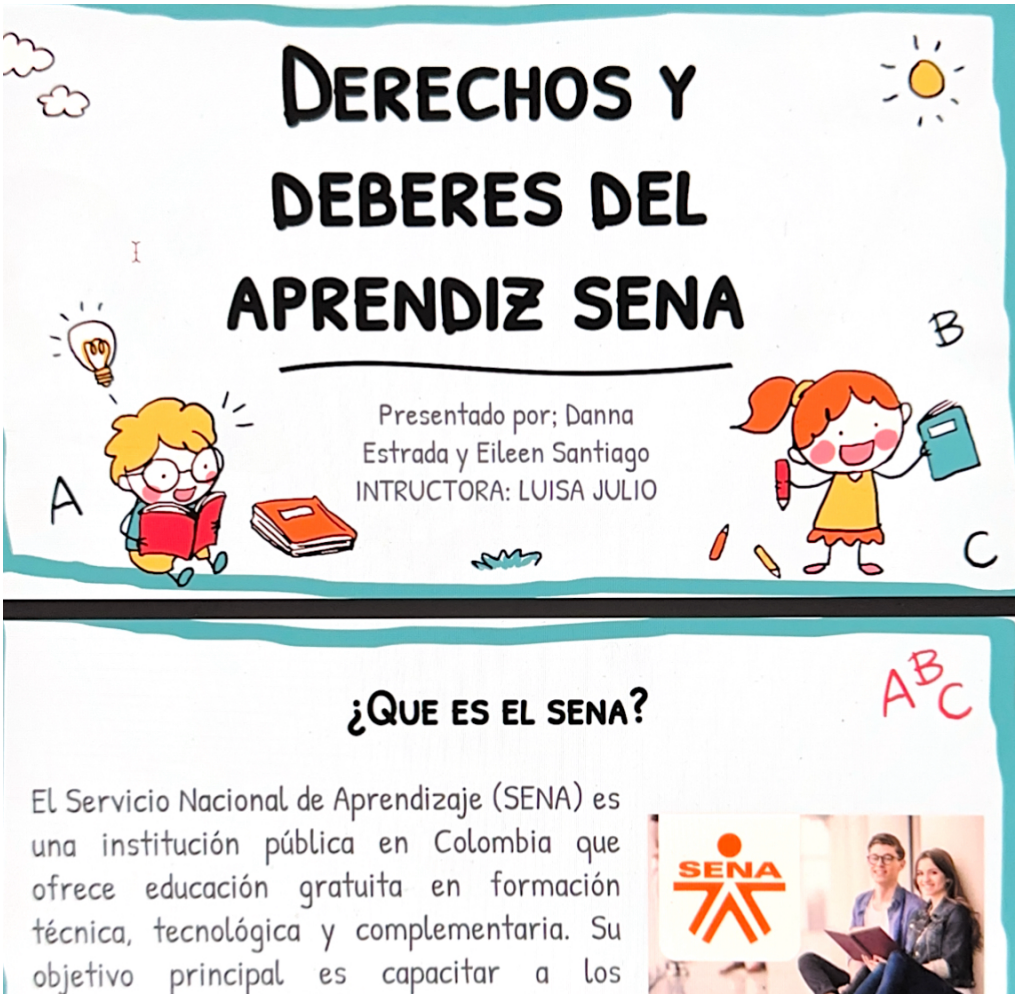
Agent: Good evening, this is Ken. **How can I assist you?**

Caller: Yes, I've lost my credit card and maybe someone has stolen it. I was out shopping and I used it yesterday, but...

Agent: OK, let me take a few details and I'll do my best to help you. Can I take your name and Social Security number?

Caller: Yes, my name is Martha Lewis and my Social Security number is 378 59 2300.

Agent: **When did you first discover that your credit card was missing?**


DERECHOS Y DEBERES DEL APRENDIZ SENA
Presentado por; Danna Estrada y Eileen Santiago
INTRUCTORA: LUISA JULIO
A
B
C
¿QUE ES EL SENA?
El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) es una institución pública en Colombia que ofrece educación gratuita en formación técnica, tecnológica y complementaria. Su objetivo principal es capacitar a los
SENA

ACTIVITY 2

1.

F Intercultural matters: self-empowerment and self-reliance culture
G Role-play: simulating a call center transaction about using certain features of a computer



In the comic book we can appreciate a title according to which we can deduce that the main topic is assertive and efficient communication between agent and client so that the latter is satisfied with their problem so that all their drawbacks can be solved.

2.

2 Global listening activity

Listen to the call and say whether the statements below are true (T) or false (F):

1. The caller remains angry throughout the call. ..... F
2. The agent is patient with the caller. V
3. The problem is resolved at the end of the call. V
4. The caller has a basic knowledge of using computers. V
5. The agent and caller share a joke during the call. ..... F

3. **The problem** would be that the phone she had had a plan, but the minutes had already run out, and she wanted to understand what the reason was, that is, why they had been consumed so quickly or what exactly happened and that there were 800 minutes between her cell phone and her husband's.

4. **Solution:** The solution was that the agent configured the plan so that the minutes would only be used for calls, not for messages. That way, she wouldn't have the same issue again and could make better use of her plan without running out of minutes so quickly

DIALOGUE

Agent:
— Good afternoon, miss. I hope you're having a great day. Nice to meet you, I'm [agent's name], an advisor from EliteHomes. You used our service a few days ago, and I'd love to hear your opinion on the rating you gave us. Did you experience any issues with the service?

Client:
— Good afternoon! Honestly, the service was excellent; it adapted very well to my needs. However, I have a problem with the payment method and the service price.

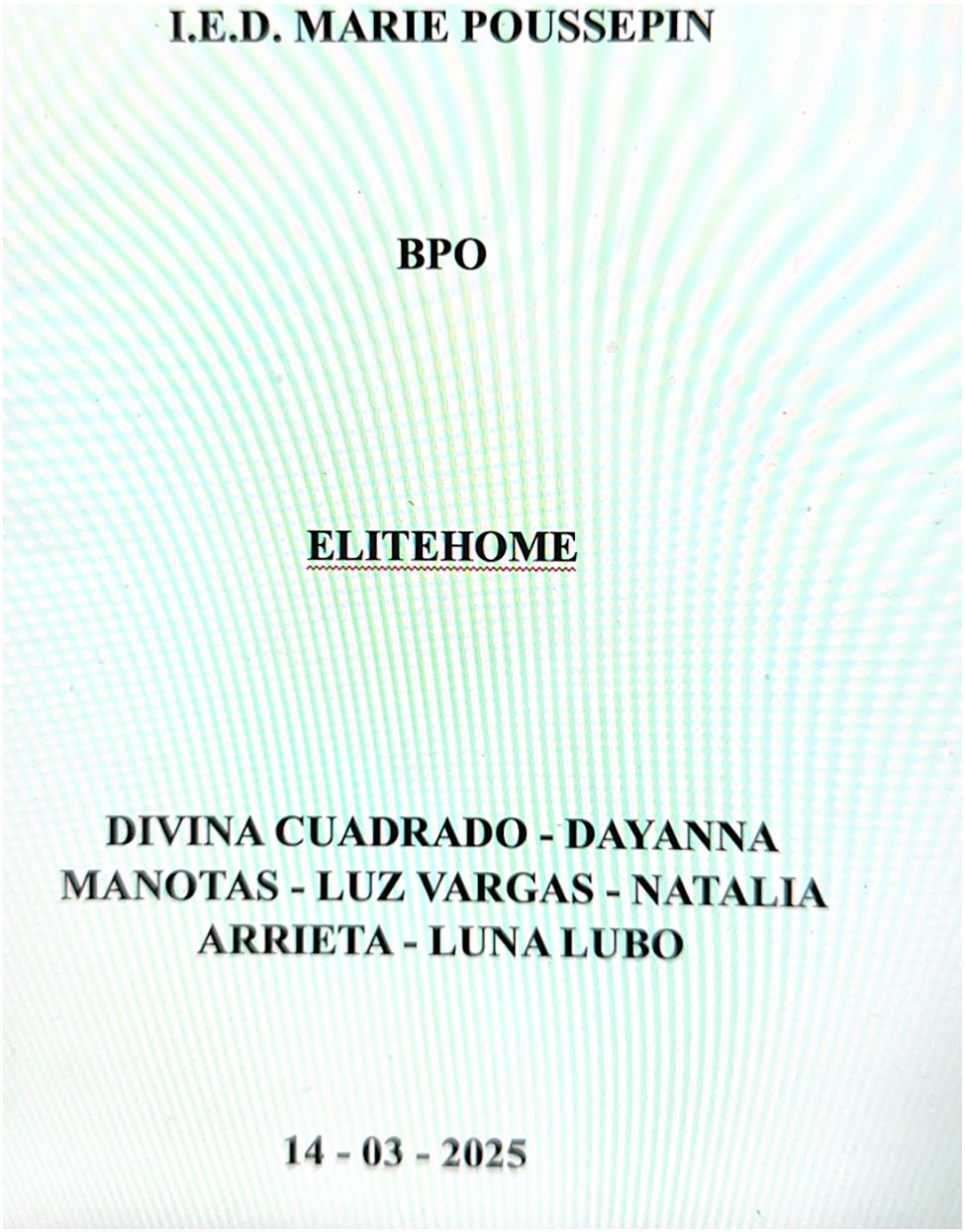
Agent:
— I see. Could you give me more details about the issue and how it caused difficulties for you?

Client:
— Sure. I usually pay in cash, but I noticed you only accept bank transfers. It was really inconvenient for me to make the transfer at that moment. Could you add a cash payment option? Also, I feel that the service is a bit expensive. Do you offer any discounts or promotions?

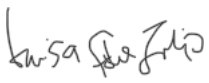
Supervisor (joining the conversation):
— Good afternoon! I'm [supervisor's name], part of the management team at EliteHomes. We really appreciate your feedback. You're not the only client who has mentioned this issue, so we're actively working on solutions.

Agent:
— Yes, in fact, one possible solution we are considering is sending a company representative in our van at the end of the service to collect cash payments. That way, you won't have to deal with the hassle of bank transfers.

Client:
— That sounds like a great solution! I really hope I can use this payment method for my next booking. Thank you so much!


I.E.D. MARIE POUSSEPIN
BPO
ELITEHOME
DIVINA CUADRADO - DAYANNA
MANOTAS - LUZ VARGAS - NATALIA
ARRIETA - LUNA LUBO
14 - 03 - 2025

Cordialmente,



Luisa Fernanda Julio Sarmiento

Contratista
C.C. No. 1140900293 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:

Firma

Nombres y Apellidos

Supervisor(a) Contrato XXXX de 202X

Cargo

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

REPORTE MENSUAL DEL DOCENTE

CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS - COORDINACION POBLACIONES ESPECIALES

INSTRUCTOR: Luisa Fernanda Julio Sarmiento
C.C.: 1.140.900.293
MES: mar-25
TEL: 3007289088

CURSOS PROGRAMADOS:

No. Orden	Nombre Curso Largo o Corto (ficha o nombre de la I.E.)	Módulo de Formación (competencia)	Desde 1-24	Hasta 1-24	Desde d/m/a	Hasta d/m/a	Horas Curso Mes	L	M	M	J	V	S	D	Ambiente(nombre de la I.E.)	Fin
2934340	BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSOURSING	260102001 - DAR RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVADAD.	13:00 PM	18:00 PM	03/03/25	31/03/25	30	X				X			INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL MARIE POUSSEPIN	
2919963	BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSOURSING	260102001 - DAR RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVADAD.	13:00 PM	18:00 PM	04/03/25	25/03/25	15		X						INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL MADRE MARCELINA.	(Los viernes se va a compatir con otro instructor)
2927496	BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSOURSING	260102001 - DAR RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVADAD.	13:00 PM	18:00 PM	06/03/25	27/03/25	15				X				INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA EXPERIENCIAS PEDAGÓGICAS	
						TOTAL	**60**									

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	HORAS
1	01/03/25	31/03/25			X	X	X	X	X			**45**
Total SOFIA												**120**

Actividad:
1. Seguimiento a Alumnos
2. Preparación de Sesiones
3. Inducción General
4. Participación Comités Evaluación Alumnos
5. Participación Equipo Pedagógico del Centro
6. Atención Alumnos fuera de Sesiones Principales
7. Permiso Sindical
8. Reconocimiento y/o autorización de programas
9. Centros Provinciales
10. Puntos de Atención Empresarial
11. Acciones de Ley 344
12. Eventualidades
13. Capacitación de Equipos Técnicos
14. Caracterización Ocupacional
15. Mapa Funcional
16. Elaboración de Normas de Competencia Laboral
17. Verificación de Normas de Competencia Laboral
18. Evaluación del Desempeño de Trabajadores
19. Auditoría al Proceso de Evaluación del Desempeño
20. Orientación de Actividades Culturales
21. Actividades Administrativas
22. Compensatorio por Trabajo Dominical
23. Giras Educativas
24. Incapacidad
25. Licencia
26. Permiso
27. Evaluación de Competencias
28. Homologación
29. Tutorías
30. Tutorías al Emprendedor
31. Validación