PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, marzo 31 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 marzo 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)
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

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: Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio 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 Sofía 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	**11)** Aplicar los formatos dispuestos en la plataforma compromiso en el marco del Sistema de Gestión integrado de la entidad. **ENTREGABLES:** En cada cuenta de cobro, el contratista deberá remitir las evidencias que den cuenta del cumplimiento de sus obligaciones contractuales: **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. **2)** Reporte de la evaluación de las fichas asignadas según los resultados de aprendizaje alcanzados. **3)** Soporte de horas programadas en otras actividades en la plataforma de Sofia Plus. **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		

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. 9482333821 de la planilla, expedida por Aportes en línea para el mes de febrero de 2025. (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:

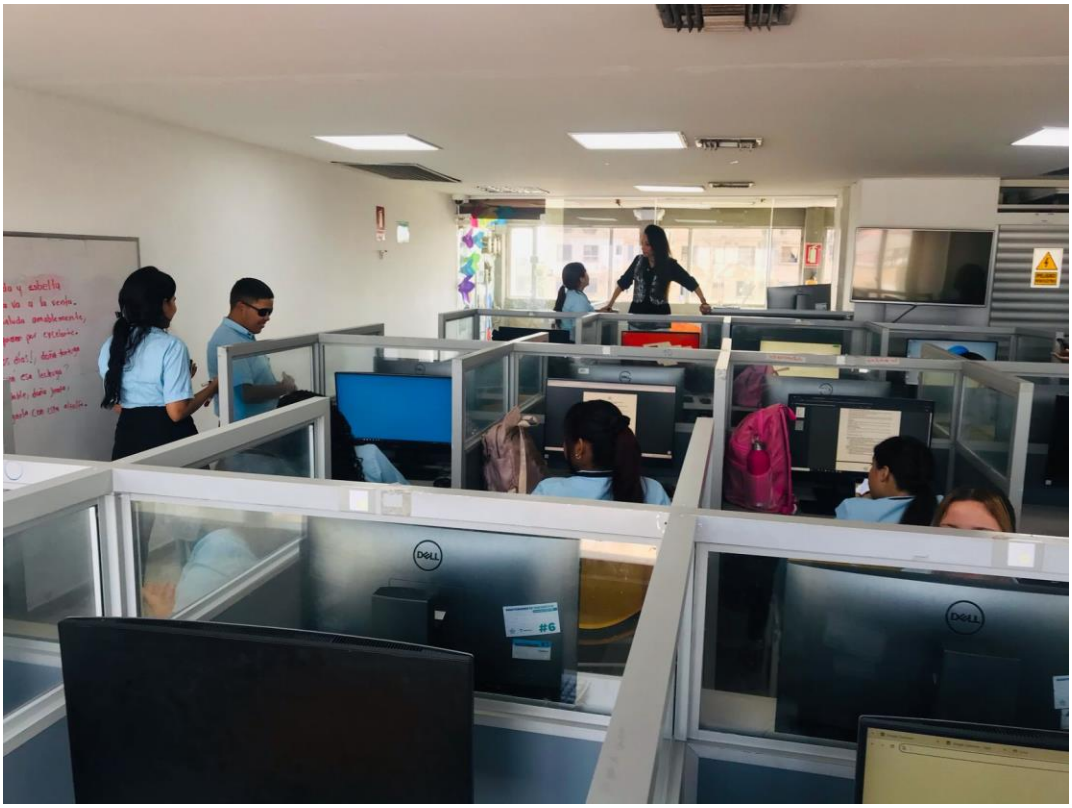




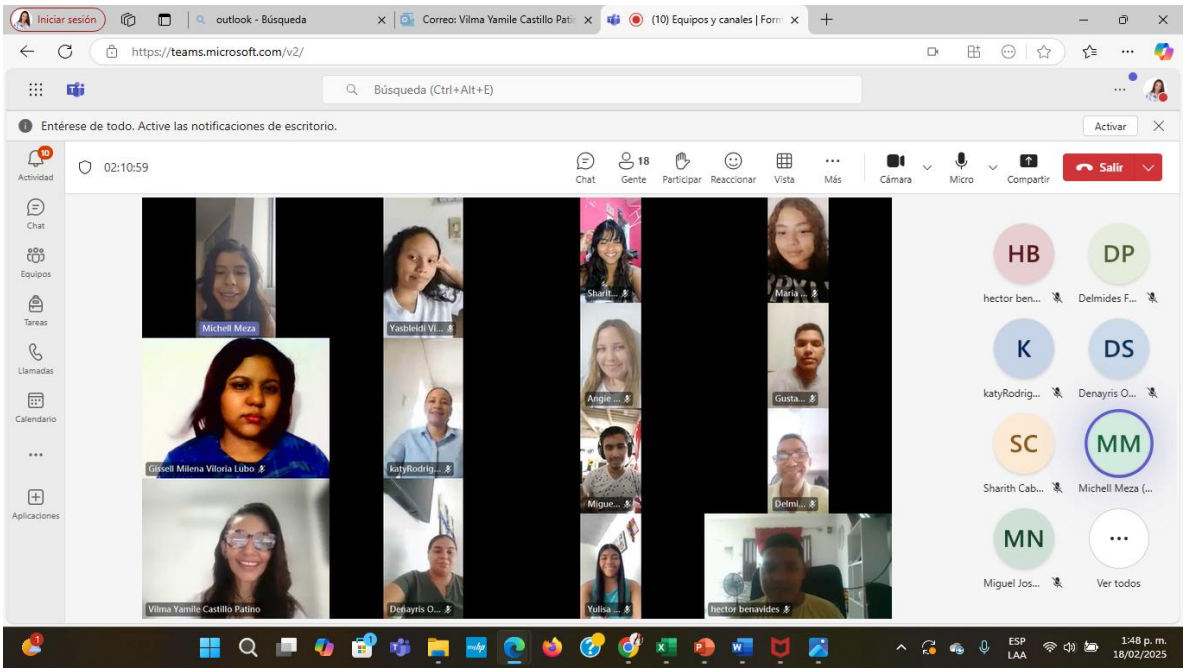


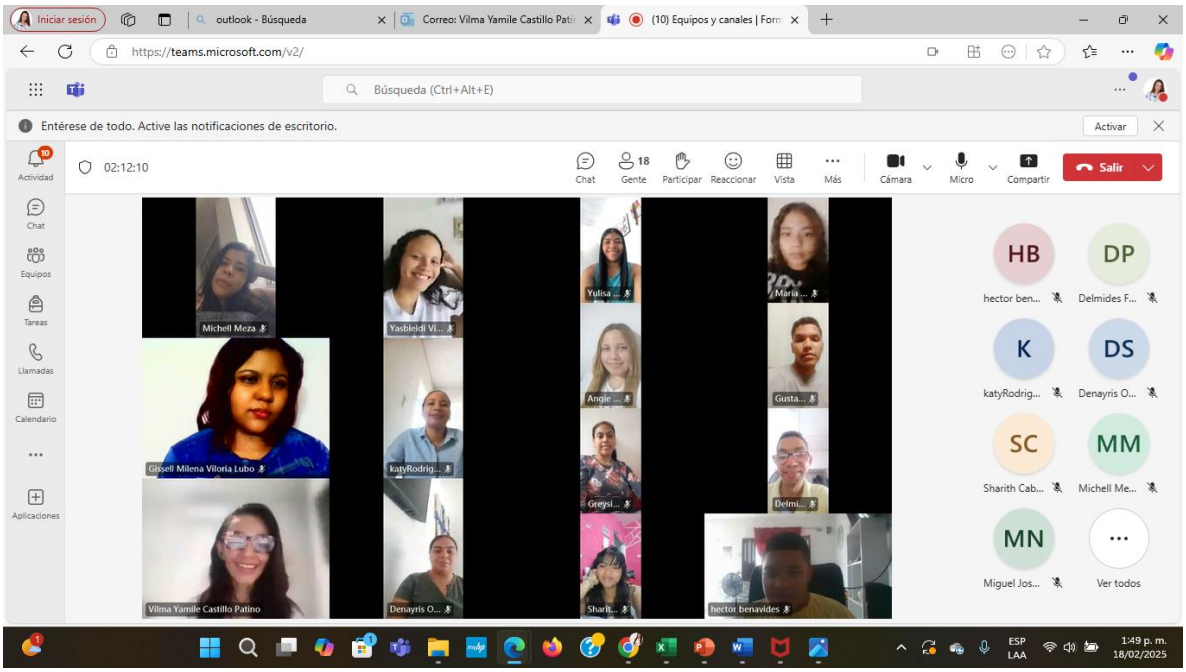


Evidencia de la formación en la competencia: Tramitar solicitudes a la ficha: TEC OSOCC 4 WEB - 3065686






Iniciar sesión
outlook - Búsqueda
Correo: Vilma Yamile Castillo Pati
(10) Equipos y canales | Form
https://teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
02:10:59
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Actividad
Chat
Equipos
Tareas
Llamadas
Calendario
Aplicaciones
Michell Meza
Yasbleidi Vi...
Sharit...
Maria ...
Gissell Milena Viloria Lubo
katyRodrig...
Angie ...
Gusta...
Migue...
Delmi...
Vilma Yamile Castillo Patino
Denayris O...
Yulisa ...
hector benavides
HB
hector ben...
DP
Delmides F...
K
katyRodrig...
DS
Denayris O...
SC
Sharith Cab...
MM
Michell Meza (...
MN
Miguel Jos...
Ver todos
ESP
LAA
1:48 p. m.
18/02/2025


Iniciar sesión
outlook - Búsqueda
Correo: Vilma Yamile Castillo Pati
(10) Equipos y canales | Form
https://teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
02:12:10
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Actividad
Chat
Equipos
Tareas
Llamadas
Calendario
Aplicaciones
Michell Meza
Yasbleidi Vi...
Yulisa ...
Maria ...
Gissell Milena Viloria Lubo
katyRodrig...
Angie ...
Gusta...
Greysi...
Delmi...
Vilma Yamile Castillo Patino
Denayris O...
Sharit...
hector benavides
HB
hector ben...
DP
Delmides F...
K
katyRodrig...
DS
Denayris O...
SC
Sharith Cab...
MM
Michell Me...
MN
Miguel Jos...
Ver todos
ESP
LAA
1:49 p. m.
18/02/2025

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/03/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3065647 - 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.

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 : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	3065686 - 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
• 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 : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 46,00

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

REPORTE MENSUAL DEL DOCENTE

CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS PROGRAMA: COMERCIALIZACIÓN Y FINANZAS

DOCENTE: VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO　　MES: MARZO
C.C.: 37.947.455　　TEL: 310 2488262

CURSOS PROGRAMADOS:

No. Orden	Nombre Curso Largo o Corto	Módulo de Formación	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Horas Curso Mes	L	M	M	J	V	S	D	F	Am biente	F
			1-24	1-24	d/m/a	d/m/a											
3065647	Información y Servicio al Cliente	Procesar la Informacion de acuerdo a requerimientos establecidos	6.00 AM	12:00 M	01/03/25	31/10/24	97	X	X	X	X	X				402	
3065686	Operacion de servicios omnicanal en contact center y BPO.	Tramitar requerimientos de los clietes	12:00M	2:00PM	02/10/24	01/11/24	17	X	X	X	X	X				402	
						Total	**114**										

OTRAS ACTIVIDADES (Horas Diferentes a Cursos)

Activ.	Desde		Desde		L	M	M	J	V	S	D	F
	Desde	**Hasta**	**Desde**	**Hasta**								
	D/M/A	**D/M/A**	**1-24**	**1-24**								

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 Desempe
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

ño