



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, agosto 31 del 2025

Señor (a)

MARÍA CECILIA SUAREZ BENAVIDES

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8052355

COORDINADOR ACADEMICO

Dependencia CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - ATLÁNTICO

Barranquilla, Atlántico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de **agosto** del año 2025.

Referencia: No CO1.PCCNTR.8052355 del 2025

ARIEL RICARDO ESTRADA RUIZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 8649295 de Sabanalarga, 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 \$ **24.530.725** COP incluido IVA. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:

a) Un pago de dos millones seiscientos seis mil trescientos noventa \$ **2.606.390 M/CTE** que se cancelará en el mes de **julio 2025**.

b) 4 pagos por valor de cuatro millones quinientos noventa y nueve mil quinientos once \$ **4.599.511** que se cancelaran en los meses de agosto a noviembre de 2025.

c) Un pago por valor de tres millones quinientos veintiséis mil doscientos noventa y uno \$ **3.526.291** que se cancelará 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)

8-9302-1405 Instructor: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En FORMACION REGULAR TITULADA Y COMPLEMENTARIA Para el Programa Formación ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE



Obligaciones Específicas

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual.	Sesiones virtuales y presenciales concertadas con los aprendices de la ficha: 3238909	Teams y ambientes: 401
2	Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo.	Entrega de póliza de cumplimiento.	
3	Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Evaluar en Teams evidencias.	Teams
4	El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.		
5	Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato.	Entrega de Juicios de Evaluación.	Sena Sofia
6	Atender los requerimientos del supervisor.	Sesiones virtuales y presenciales concertadas con los aprendices de la ficha: 3238909	
7	Realizar diseño curricular de programa de formación	Crear diseño curricular de programa tecnólogo en contact center BPO	Teams

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. 7959880640 de la planilla, expedida por Bancolombia para el mes de febrero 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”).

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

ARIEL RICARDO ESTRADA RUIZ

Contratista

C.C. No. 8.649.295.

Recibí a satisfacción:

Firma

**MARÍA CECILIA SUAREZ BENAVIDES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8052355
COORDINADORA ACADEMICA DE COMERCIALIZACION**

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ARIEL RICARDO ESTRADA RUIZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/08/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/08/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3238909 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR LA DINÁMICA INSTITUCIONAL DEL SENA SEGÚN LA MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

RA 2: ANALIZAR CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y METODOLÓGICOS DEL SENA, EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

RA 3: INCORPORAR EN EL PROYECTO DE VIDA LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS DE LA FPI.

- **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 : 51,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 51,80

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: ARIEL RICARDO ESTRADA RUIZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

PPT	6698467	JOSE LUIS	CONTRERAS CABALLERO	APLAZADO	37082 - PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	497283 - RECOPIRAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGUN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	08/04/2025 10.28 a	CC 8649295 - ARIEL RICARDO ESTRADA RUIZ
PPT	6698467	JOSE LUIS	CONTRERAS CABALLERO	APLAZADO	37082 - PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	497284 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGUN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	08/04/2025 10.30 a	CC 8649295 - ARIEL RICARDO ESTRADA RUIZ

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 12/08/2025
Ficha de Caracterización: 3139939
Código: 135331
Versión: 1
Denominación: OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Fecha Inicio: 10/02/2025
Fecha Fin: 10/05/2026
Modalidad de Formación: PRESENCIAL
Regional: 8 - REGIONAL ATLÁNTICO
Centro de Formación: 9302 - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

Tipo de Documento	Numero de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1042251715	HANNA ALEJANDRA	VALENCIA POLO	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
CC	1042850945	LUCAS DANIEL	BANDA SIERRA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
CC	1042853408	KEREN ALEXANDRA	PERALTA JIMENEZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1042853388	JUAN SEBASTIAN	ESCORCIA CASTILLO	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:48 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
CC	1043133092	ELIAM DAVID	GUALDRON MARTINEZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:48 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1043138917	LIZNEY ANDREA	BALENA GARCIA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
CC	1043139110	DANNA YULEITH	BARRANCO HOSTIA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1043163365	NILSON DAVID	PEREA CORREA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1043443492	CARLOS JOSE	SERRANO GARCIA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1043444551	MARIANA	LOPEZ JIMENEZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:48 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
CC	1043667300	DIVAN ANDRES	CASTRO RODRIGUEZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:48 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1044683898	SARA LUCIA	SANTANA MORALES	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1048669729	LUIS FERNANDO	PENAGOS YEPES	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:48 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
CC	1065043455	GERALDIN	CHAVERRA SANCHEZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1128250679	WILFRAN ANDRES	SALAS ESTRADA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:48 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1130269175	ROSALYS SHARYTHE	ESPINOSA PERTUZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
CC	1139425802	LUIS MARIO	FUENTES OCHOA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:48 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
TI	1149438926	YESID DANIEL	GARCIA TOVAR	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
PPT	5061577	ROSSEANY VALERIA	MANGUA CHARAMA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ
PPT	5175426	WUNLEIDIS DE LOS ANGELES	VELASQUEZ LINAREZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y registro de servicio	706086 - RA 2. GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGUN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO - (CC - I - ABN)	APROBADO	12/08/2025 1:49 a	CC 8649295 - AREL RICARDO ESTRADA RUIZ