



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 31 de Diciembre de 2025

Señor (a)

JAIR LORENZO MARCHENA DE LA HOZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7295398
Instructor Grado 20
Coordinador Ecosistema Virtual
Barranquilla

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.7295398** del año 2025

ÁLVARO GUILLERMO ARAÚJO ANGARITA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72.273.933 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en el rol de Desarrollador Full Stack para el equipo de ecosistema 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: Un décimo pago del mes de Noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES SETESCIENTOS CUARENTA MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE (\$4.740.850).

Plazo: Será hasta el 31 de Diciembre de 2025.

OBJETO: Prestación de servicios profesionales de carácter temporal y como apoyo a la gestión, como Desarrollador Full-Stack, para realizar el diseño, maquetación, producción, desarrollo e implementación de los recursos educativos digitales de programas en modalidad virtual y a distancia, de acuerdo con el modelo pedagógico del SENA, así como en la estructura de los programas establecido, las orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente



--

Obligaciones Específicas: (Transcriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Responder de manera diaria y oportuna a las comunicaciones de los integrantes de la línea de producción, del responsable de la línea y/o del responsable de Ecosistema de recursos educativos, y en general por la Dirección de Formación Profesional.	Se realiza constante notificación de actividades al líder como a los compañeros del equipo.	Mensajes por correos, WhatsApp y Teams.
2	Brindar respaldo desde la función asignada a las acciones orientadas a la planificación, ejecución y fortalecimiento de la formación virtual y distancia del SENA.	Reuniones de capacitación y de apoyo para la realización de actividades programadas.	Capturas de pantalla de las reuniones virtuales.
3	Realizar el proceso de maquetación en HTML5 responsivo para el desarrollo de un recurso educativo digital a partir de la propuesta gráfica entregada y según los tiempos asignados en el plan de trabajo establecido por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema, atendiendo métricas, estándares y lineamientos institucionales definidos.	Revisión y ajustes a componentes formativos: <ul style="list-style-type: none"> - 13530528 – CF01 – Monitoreo BPO - 13530528 – CFInfo – Monitoreo BPO - 06110159 – CF01 – Formulación de planes de mercadeo - 06110159 – CFInfo – Formulación de planes de mercadeo - CF01 – Herramientas de innovación para fortalecer la investigación en salud pública 	Capturas de pantalla
4	Realizar el diseño e implementación de las	Actualización de Actividades didácticas:	Capturas de pantalla



	actividades didácticas asignadas según plan de trabajo establecido por el responsable del equipo y/o el responsable del Ecosistema atendiendo métricas, estándares y lineamientos institucionales.	- CF01 – Herramientas de innovación para fortalecer la investigación en salud pública	
5	Realizar los ajustes y pruebas técnicas y de funcionalidad a los recursos educativos digitales desarrollados, garantizando el cumplimiento de los requerimientos recibidos y las métricas y tiempos establecidos en el cronograma de trabajo.	Pruebas funcionales sobre los programas: <ul style="list-style-type: none"> - 13530528 – CF01 – Monitoreo BPO - 13530528 – CFInfo – Monitoreo BPO - 06110159 – CF01 – Formulación de planes de mercadeo - 06110159 – CFInfo – Formulación de planes de mercadeo CF01 – Herramientas de innovación para fortalecer la investigación en salud pública	Capturas de pantalla.
6	Empaquetar archivos fuentes y ejecutables de los recursos educativos digitales, recuadros, información del programa y demás elementos producidos de un programa de formación virtual, cargándolos en el espacio suministrado por el equipo de repositorio teniendo en cuenta la actualización y disposición de las versiones finales de los mismos	Empaquetado de los programas: <ul style="list-style-type: none"> - 13530528 – CF01 – Monitoreo BPO - 13530528 – CFInfo – Monitoreo BPO - 06110159 – CF01 – Formulación de planes de mercadeo - 06110159 – CFInfo – Formulación de planes de mercadeo - CF01 – Herramientas de innovación para fortalecer la investigación en salud pública 	Capturas de pantalla
7	Realizar el diseño y desarrollo de componentes interactivos propuestos por el equipo de diseño que permitan la implementación de mejoras	Verificar y revisar los CFA en reuniones con los compañeros de equipo.	Capturas de pantalla de reuniones



	para la construcción de los recursos educativos digitales SENA, atendiendo a las buenas prácticas de programación.		
8	Brindar el soporte necesario para realizar cambios y/o actualizaciones para la construcción de recursos educativos digitales SENA por solicitudes de mejora o ajustes correctivos y de funcionalidad.	Asistencia a todas las reuniones con el líder y demás compañeros de la regional.	Capturas de pantalla de las reuniones por Skype.
9	Participar en procesos de revisión, retroalimentación y actualización -en articulación con los roles necesarios de la línea de producción- tanto de los insumos recibidos como de los productos elaborados, atendiendo los requerimientos respectivos.	Reuniones con el equipo regional y con el equipo de desarrolladores para alinearlos con los estándares de programación	Capturas de pantalla whatsapp y Skype.
10	Realizar los ajustes reportados según aplicación de lista de chequeo realizada por el rol asignado y resolverlos dentro de los tiempos establecidos en el plan de trabajo entregado por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema.	Reuniones virtuales con los compañeros de equipo para resolver ajustes y hallazgos de los CFA.	Capturas de pantallas Skype.
11	Disponer de las herramientas necesarias para la realización de sus actividades entre ellas: conexión a internet, computador de escritorio o portátil equipado para el desarrollo de los productos.	Entrega de los componentes en los tiempos estipulados según el cronograma de actividades.	Capturas de pantalla.
12	Asistir y participar en las reuniones de seguimiento agendadas por la línea de producción y	Asistencia a todas las reuniones con el líder y demás compañeros de la regional.	Capturas de pantalla.



	demás reuniones requeridas en general por el responsable del equipo y/o de la Dirección de Formación Profesional		
13	Realizar informes de actividades y demás requeridos por el supervisor y/o la Dirección de Formación Profesional, asociados a los avances de las responsabilidades asignadas con el cronograma de trabajo.	Entrega de informes sobre avances y entregas de las actividades desarrolladas	Capturas de pantalla.
14	Dar cumplimiento con la entrega de productos asignados en los tiempos definidos de acuerdo con el plan de trabajo y/o cronograma establecido por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema de recursos educativos	Entrega de los componentes en los tiempos estipulados según el cronograma de actividades. - Reuniones y trabajos entregados en el curso de Desarrollo de Habilidades.	Capturas de pantalla.

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 **7993704177** de la planilla, operador NuevoSOI y periodo Noviembre de 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”).

Evidencias en (16) folios.

Cordialmente,

Firma

ÁLVARO GUILLERMO ARAÚJO ANGARITA

Contratista

C.C. No. 72.273.933

Recibí a satisfacción:

Firma

JAIR LORENZO MARCHENA DE LA HOZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7343265-2025
Instructor Grado 20- Coordinador De Formación Virtual
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS



Evidencias obligaciones responsable Desarrollador Full Stack.

1. Responder de manera diaria y oportuna a las comunicaciones de los integrantes de la línea de producción, del responsable de la línea y/o del responsable de Ecosistema de recursos educativos, y en general por la Dirección de Formación Profesional.

Ecosistema Regional Atlántico Chat Archivos Fotos 21

Buen día Miguel
Fecha: 11 de diciembre 2025
1.Actividad o tarea en curso:
• CF1_84240189_METALES PRECIOSOS Y ALEACIONES PARA JOYERIA
2.Avance logrado desde el último reporte:
• 60%
3.Dificultades o bloqueos (si los hay):
• N/A
4.Siguiente paso o acción programada:
• Solución de hallazgos si los hay, de programas en entrega de repositorio nacional.

9:08 a.m. Buen día Miguel
Fecha: 11 de diciembre 2025
1. Actividad: Ajustes en cf de formulacion y cfinfo de bpo
2. Avance: 100%
Ayer a las 9:08 a.m. Dificultades: ninguna
4. Siguiente paso: esperando asignacion

Leído por última vez

Luz Karime Amaya

Ecosistema Regional Atlántico Chat Archivos Fotos 21

1.Actividad o tarea en curso: 70% cCF01 joyería
2.Avance logrado desde el último reporte:
3.Dificultades o bloqueos (si los hay): N/A
4.Siguiente paso o acción programada: N/A

Buenos días Migue y equipo,
Reporte 9 de dic.
Esperando asignación y ajustando Cfinfo de formulación de plane de mercadeo estrategico.

Maria Fernanda Morales Angulo



Ecosistema Regional Atlántico Chat Archivos Fotos 21

2. Avance logrado desde el último reporte:
revisión hallazgos de CF01_06110159 todo ok.
3. Dificultades o bloqueos (si los hay): no.
4. Siguiendo paso o acción programada: ninguna

5 diciembre 8:52 a.m.

Buenos días Migue y equipo.
Esperando asignación.
Nota: no alcanzo a ingresar a la reunión.
Nota: ya se enviaron los documentos de paz y salvo a Jaír, y se subieron los archivos al drive. 😊

antonio vecino

2. Brindar respaldo desde la función asignada a las acciones orientadas a la planificación, ejecución y fortalecimiento de la formación virtual y distancia del SENA.

Desarrolladores LP Atlántico 2... Chat +2 Reunirse ahora 5

Carlos Diaz
CD **Fabio Fonseca** te incluí otro hallazgo h7

Carlos Diaz
CD **Álvaro Araújo** le compartí los hallazgos del CF01_06110159 Formulación de Planes de Mercadeo Estratégico

2 diciembre 4:37 p.m.

Carlos Diaz listos los ajustes de maqueta

Fabio Fonseca



Desarrolladores LP Atlántico 2... Chat +2 Reunirse ahora 5

Carlos Díaz

Álvaro Araújo 2/12/25 4:37 p.m.
Carlos Díaz listos los ajustes de maqueta 🙄

Álvaro Araújo por favor validar el H4 Y H8 tiene pendientes del CF01_06110159
Formulación de Planes de Mercadeo Estratégico

ya mismo

resueltos 😊 Carlos Díaz

3 diciembre 6:12 p.m.

3. Realizar la revisión de recursos educativos digitales para garantizar la aplicación de criterios de accesibilidad y otros factores de inclusión, aplicando listas de verificación definidas para tal fin y teniendo en cuenta métricas, estándares y lineamientos establecidos por la Dirección de Formación Profesional.

06110159_CF01_PLANES_MER... Type to search

Code Issues Pull requests Actions Projects Wiki Security 2 Insights Settings

Don't get locked out of your account. Download your recovery codes or add a passkey so you don't lose access when you get a new device.

06110159_CF01_PLANES_MER... Public Edit Pins Watch 0 Fork 0 Star 0

generated from ECORED-ATLANTICO/ECORED-BASE-REPO

master Go to file Code About

acearaujo ajustes de repo ✓	b421412 · 7 hours ago	26 Commits
.github/workflows	Initial commit	3 weeks ago
.vscode	Initial commit	3 weeks ago
fuentes	ajustes de repo	7 hours ago
public	ajustes de repo	7 hours ago
src	ajustes de repo	7 hours ago
.browserslistrc	Initial commit	3 weeks ago
.eslintrc.js	Initial commit	3 weeks ago
.gitignore	Initial commit	3 weeks ago
.prettierrc	Initial commit	3 weeks ago
README.md	Change GitHub Pages link in REA...	2 weeks ago
babel.config.js	Initial commit	3 weeks ago

About
No description, website, or topics provided.
Readme
Activity
Custom properties
0 stars
0 watching
0 forks
Report repository

Releases
No releases published
[Create a new release](#)

Packages
No packages published
[Publish your first package](#)



Contenidos

Ver contenido >

Mercado potencial

Este componente formativo aborda fundamentos teóricos y prácticos del mercado potencial y su análisis estratégico. Explora tipos de mercado, segmentación, investigación y perfil de clientes. Permite al aprendiz identificar oportunidades comerciales, definir segmentos estratégicos y construir buyer persona para optimizar decisiones de mercadeo y planificación de planes efectivos.

Ver más >



Desarrollo de contenidos

1 Introducción

Ver contenido

1 Mercado potencial

Ver contenido

The screenshot shows a GitHub repository page for '13530528_CF01_Monitoreo_BPO'. The repository is public and was generated from 'ECORED-ATLANTICO/ECORED-BASE-REPO'. It has 2 branches and 0 tags. The commit history shows several initial commits for files like .github/workflows, .vscode, fuentes, public, src, .browserslistrc, .eslintrc.js, .gitignore, and .prettierrc, all committed 4 days ago. There is also a commit for 'src' adjusted 2 minutes ago. The right sidebar shows the repository's description, which is currently empty, and sections for Readme, Activity, Custom properties, stars, watching, forks, releases, and packages.



Contenidos

Ver contenido >

Servicios BPO

Este componente formativo aborda fundamentos teóricos y prácticos de la gestión y monitoreo del desempeño en los servicios BPO. Explora los modelos de negocio, niveles de servicio, indicadores de gestión y procedimientos de evaluación aplicados a procesos tercerizados. Permite al aprendiz analizar y establecer métricas que optimicen la calidad y eficiencia del servicio.

Ver más >



Desarrollo de contenidos

1 Introducción

Ver contenido

1 Modelos de negocio


Ver contenido

2 Niveles de servicio

Ver contenido



4. Realizar el diseño e implementación de las actividades didácticas asignadas según plan de trabajo establecido por el responsable del equipo y/o el responsable del Ecosistema atendiendo métricas, estándares y lineamientos institucionales


MENU  Mercado potencial

Actividad didáctica

Questionario
Objetivo: Analizar los conceptos fundamentales del mercado potencial y su relación con la investigación, las tendencias y la segmentación del mercado.

¿Audio?


1. Las tendencias emergentes son aquellas que ya están consolidadas en el mercado.



Falso

Verdadero

Pregunta 1 de 10 Continuar →


MENU  Servicios BPO

Actividad didáctica

Questionario
Objetivo: evaluar la comprensión del aprendizaje sobre los conceptos, indicadores y procedimientos de evaluación del desempeño en servicios BPO, promoviendo el análisis crítico y la aplicación práctica del conocimiento.

¿Audio?

1. Un SLA es un acuerdo informal entre el proveedor y el cliente.




Verdadero

Falso

Pregunta 1 de 10 Continuar →




- Realizar los ajustes y pruebas técnicas y de funcionalidad a los recursos educativos digitales desarrollados, garantizando el cumplimiento de los requerimientos recibidos y las métricas y tiempos establecidos en el cronograma de trabajo


MENU  Mercado potencial

2.1 Tipos


Existen diversos tipos de investigación de mercados, cada uno con características específicas que responden a distintos objetivos empresariales. A continuación, se presentan los principales:




Exploratoria




Descriptiva



Causal o explicativa



Predictiva



MENU  Mercado potencial

3 Análisis de tendencias


En un entorno comercial cada vez más dinámico, comprender las tendencias del mercado se ha convertido en una habilidad esencial para cualquier profesional del *marketing*.




A través del estudio de herramientas como PESTEL, *benchmarking* y observación directa, se busca desarrollar la capacidad de anticipar oportunidades, adaptar estrategias y generar propuestas de valor alineadas con el contexto. El análisis de tendencias no solo permite mirar hacia el futuro, sino también entender el presente con mayor profundidad.







MENU  Servicios BPO


1.2 Tipos




En el mundo del Business Process Outsourcing (BPO), los servicios se clasifican según el tipo de interacción que tienen con el cliente y el nivel de visibilidad dentro de la operación, esta clasificación permite organizar los equipos, definir indicadores específicos y establecer protocolos técnicos adecuados. Según LatinWeb (2025), existen tres grandes tipos de servicios BPO: *front office*, *back office* y mixtos, cada uno con características particulares que responden a necesidades distintas del negocio.


 Front office


 Back office

 Servicios mixtos




Corresponde a la gestión que mantiene contacto directo con el cliente y busca garantizar una experiencia positiva mediante comunicación efectiva y atención ágil. Implica empatía, dominio del lenguaje y uso de canales multimediales. Se evalúa con indicadores como TTR, CSAT y FCR. Un ejemplo es una empresa de telecomunicaciones que terceriza su servicio de atención al cliente para resolver consultas técnicas y comerciales, fortaleciendo la satisfacción y la percepción de calidad del servicio.

MENU  Servicios BPO




El BPO atiende diversos segmentos de mercado, desde telecomunicaciones y banca hasta salud, retail y tecnología, cada segmento tiene necesidades específicas que definen el tipo de servicio, los indicadores de gestión y los protocolos operativos.

“ Según ESIC Business & Marketing School (2025), los clientes del BPO buscan eficiencia, escalabilidad y experiencia especializada, por lo que el proveedor debe adaptar su modelo de negocio a cada industria. ”

 **Telecomunicaciones**

Atiende una alta demanda de soporte técnico y servicio al cliente, priorizando la agilidad en la respuesta. Combina servicios *front office* y mixtos, donde se emplean indicadores como TTR, FCR y CSAT para medir la eficiencia y la satisfacción. Los protocolos operativos incluyen el uso de *scripts* estandarizados, procesos de escalamiento y monitoreo continuo para asegurar la calidad en la atención.

 **Financiero**

6. Empaquetar archivos fuentes y ejecutables de los recursos educativos digitales, recuadros, información del programa y demás elementos producidos de un programa de formación virtual, cargándolos en el espacio suministrado por el equipo de repositorio teniendo en cuenta la actualización y disposición de las versiones finales de los mismos



SharePoint

Buscar en esta biblioteca

bp

Virtualización LP Atlántico

Grupo privado No se sigue 2 miembros

+ Nueva Cargar Editar en vista de cuadrícula Compartir Copiar vínculo

Todos los documentos Detalles

Complementaria_LP > Nuevos > Monitoreo_del_desempeño_de_servicios_BPO > 2_Fuentes > 2_2_Desarrollo > CF01

Nombre	Modificado	Modificado por
13530528_CF01_Monitoreo_BPO-gh-pages.zip	El miércoles a las 4...	Álvaro Guillermo Araujo Angarita
13530528_CF01_Monitoreo_BPO-master.zip	El miércoles a las 4...	Álvaro Guillermo Araujo Angarita

SharePoint

Buscar en esta biblioteca

bpo

Virtualización LP Atlántico

Grupo privado No se sigue 2 miembros

+ Nueva Cargar Editar en vista de cuadrícula Compartir Copiar vínculo

Todos los documentos Detalles

Complementaria_LP > Nuevos > Monitoreo_del_desempeño_de_servicios_BPO > 2_Fuentes > 2_2_Desarrollo > CF_info

Nombre	Modificado	Modificado por
13530528_CFINFO_Monitoreo_BPO_editable.zip	3 de diciembre	Álvaro Guillermo Araujo Angarita
13530528_CFINFO_Monitoreo_BPO_ejecutable.zip	3 de diciembre	Álvaro Guillermo Araujo Angarita

SharePoint

Virtualización LP Atlántico

Buscar en esta biblioteca

Virtualización LP Atlántico

Grupo privado No se sigue 2 miembros

+ Nueva Cargar Editar en vista de cuadrícula Compartir Copiar vínculo

Todos los documentos Detalles

Complementaria_LP > Nuevos > Formulación_de_Planes_de_Mercadeo_Estratégico > 2_Fuentes > 2_2_Desarrollo > CF01

Nombre	Modificado	Modificado por
06110159_CF01_PLANES_MERCADEO_ESTRATEGICO-gh-pages.zip	hace 8 horas	Álvaro Guillermo Araujo Angarita
06110159_CF01_PLANES_MERCADEO_ESTRATEGICO-master.zip	hace 8 horas	Álvaro Guillermo Araujo Angarita

SharePoint

Buscar en esta biblioteca

Virtualización LP Atlántico

Virtualización LP Atlántico

Grupo privado No se sigue 2 miembros

+ Nueva Cargar Editar en vista de cuadrícula Compartir Copiar vínculo

Todos los documentos Detalles

Complementaria_LP > Nuevos > Formulación_de_Planes_de_Mercadeo_Estratégico > 2_Fuentes > 2_2_Desarrollo > CF_info

Nombre	Modificado	Modificado por
06110159_CFINFO_PLANES_MERCADEO_ESTRATEGICO_editable.zip	El miércoles a las 5...	Álvaro Guillermo Araujo Angarita
06110159_CFINFO_PLANES_MERCADEO_ESTRATEGICO_ejecutable.zip	El miércoles a las 5...	Álvaro Guillermo Araujo Angarita

7. Realizar el diseño y desarrollo de componentes interactivos propuestos por el equipo de diseño que permitan la implementación de mejoras para la construcción de los recursos educativos digitales SENA, atendiendo a las buenas prácticas de programación.

1.1 Tipos

El concepto de mercado puede desglosarse en varios tipos, cada uno con características específicas que permiten una mejor segmentación y análisis estratégico; a continuación, se presentan los principales tipos:

 <p>Mercado real</p> <p>Está compuesto por los consumidores que actualmente compran el producto o servicio.</p>	 <p>Mercado disponible</p> <p>Incluye a quienes tienen interés, ingresos y acceso al producto, pero aún no lo han adquirido.</p>	 <p>Mercado objetivo</p> <p>Segmento específico al que la empresa decide dirigir sus esfuerzos de <i>marketing</i>.</p>	 <p>Mercado latente</p> <p>Total de personas que podrían convertirse en clientes bajo condiciones favorables.</p>
---	--	---	---



Cada tipo de mercado cumple una función distinta en la planificación comercial. El mercado real permite evaluar el rendimiento actual, mientras que el mercado disponible y el potencial ayudan a identificar oportunidades de expansión. El mercado objetivo, por su parte, es el foco de las estrategias de posicionamiento y comunicación.



1.2 Variables

El tamaño y características del mercado potencial dependen de múltiples variables que deben ser analizadas con rigor; entre las más relevantes se encuentran:



- Demográficas
- Geográficas
- Psicográficas
- Económicas
- Tecnológicas



Incluyen aspectos como la edad, el género, el nivel educativo y la ocupación, los cuales permiten identificar grupos poblacionales con características comunes.

Estas variables permiten construir perfiles más precisos y segmentar el mercado potencial en grupos con necesidades y comportamientos similares. Por ejemplo, una empresa de *software* educativo puede identificar como mercado potencial a docentes de primaria en zonas rurales con acceso a internet, que buscan herramientas para mejorar el aprendizaje remoto. La combinación de variables demográficas y tecnológicas permite afinar la propuesta de valor y diseñar estrategias más efectivas.



- 1 Descripción del servicio**

Detalla los procesos que serán tercerizados, los canales de atención que se utilizarán (teléfono, chat, correo, redes sociales) y el alcance operativo del servicio. Incluye la definición de horarios, cobertura y segmentación por tipo de cliente, asegurando claridad en lo que el proveedor debe ejecutar.
- 2 Indicadores de desempeño**
- 3 Niveles mínimos aceptables**
- 4 Responsabilidades de las partes**
- 5 Mecanismos de seguimiento**
- 6 Consecuencias por incumplimiento**



3.3 Fuentes de datos

Los indicadores se alimentan de datos que provienen de diversas fuentes. Según González & Rodríguez (2021), las principales fuentes en BPO son:



Dashboards y reportes automáticos

Visualizan resultados en tiempo real.

Encuestas de satisfacción

Capturan la percepción del usuario.



Es fundamental comprender que la calidad del dato determina la calidad del indicador. Si los datos están incompletos, desactualizados o mal registrados, el análisis será erróneo y las decisiones equivocadas. Por ejemplo, si el CRM no registra correctamente el canal de atención, no se podrá segmentar el TTR por tipo de interacción, lo que limita la capacidad de análisis.

8. Brindar el soporte necesario para realizar cambios y/o actualizaciones para la construcción de recursos educativos digitales SENA por solicitudes de mejora o ajustes correctivos y de funcionalidad.

62110007 Planeación de la ca... Chat +2 Reunirse ahora 19

Camilo Miguel comparto archivo con los hallazgos encontrados en la revisión de INFO-Programa HALLAZGOS INFO...
Listo, ya ajustamos, muchas gracias
25 noviembre 5:45 p.m.

Carmen Martínez Torres

Jonathan Adie Villafañe y Álvaro Araújo realizados los ajustes del Información Programa @
25 noviembre 7:06 p.m.

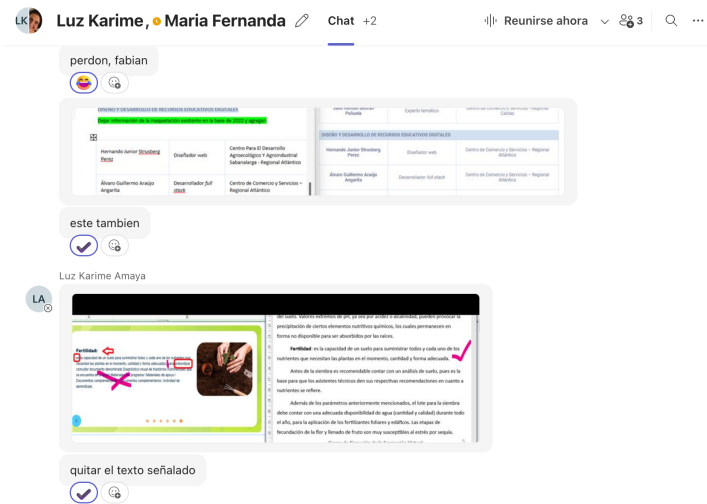
Jonathan Adie Villafañe listo el empaquetado. quedo atento a tu validación.

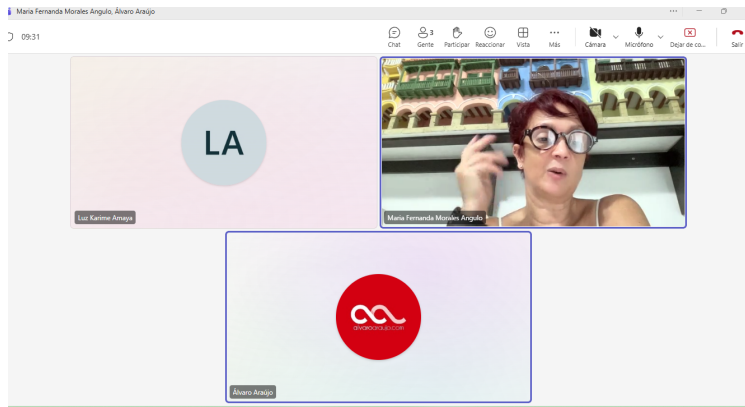
wilmer rincon

Todos cordial saludo, muchas gracias por el apoyo y disposición CF1 finalizado.
26 noviembre 9:05 a.m.

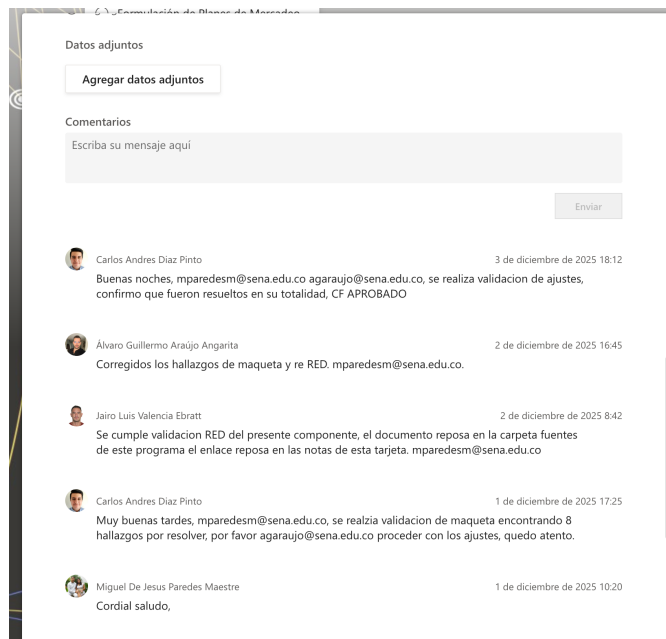


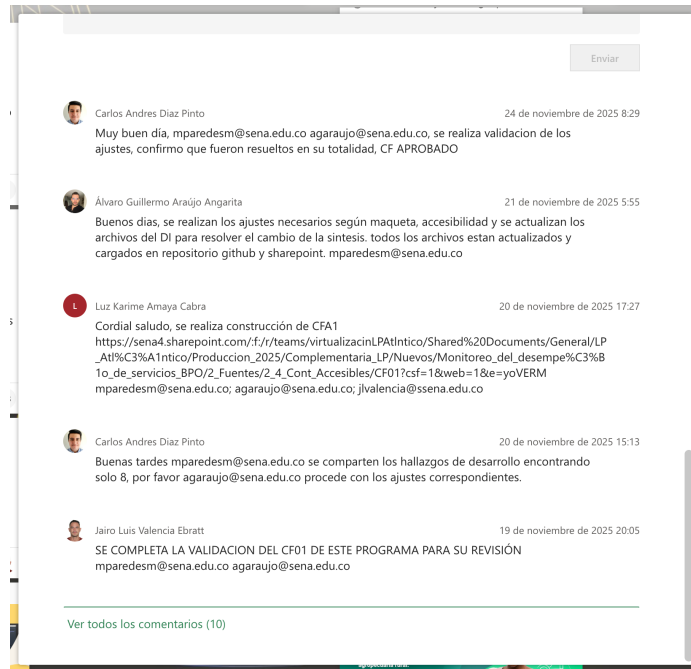
9. Participar en procesos de revisión, retroalimentación y actualización -en articulación con los roles necesarios de la línea de producción- tanto de los insumos recibidos como de los productos elaborados, atendiendo los requerimientos respectivos.



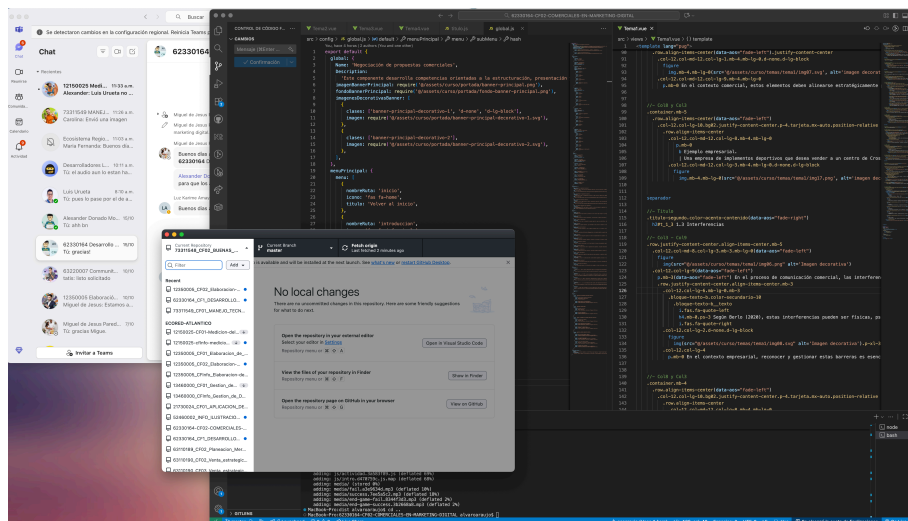


10. Realizar los ajustes reportados según aplicación de lista de chequeo realizada por el rol asignado y resolverlos dentro de los tiempos establecidos en el plan de trabajo entregado por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema



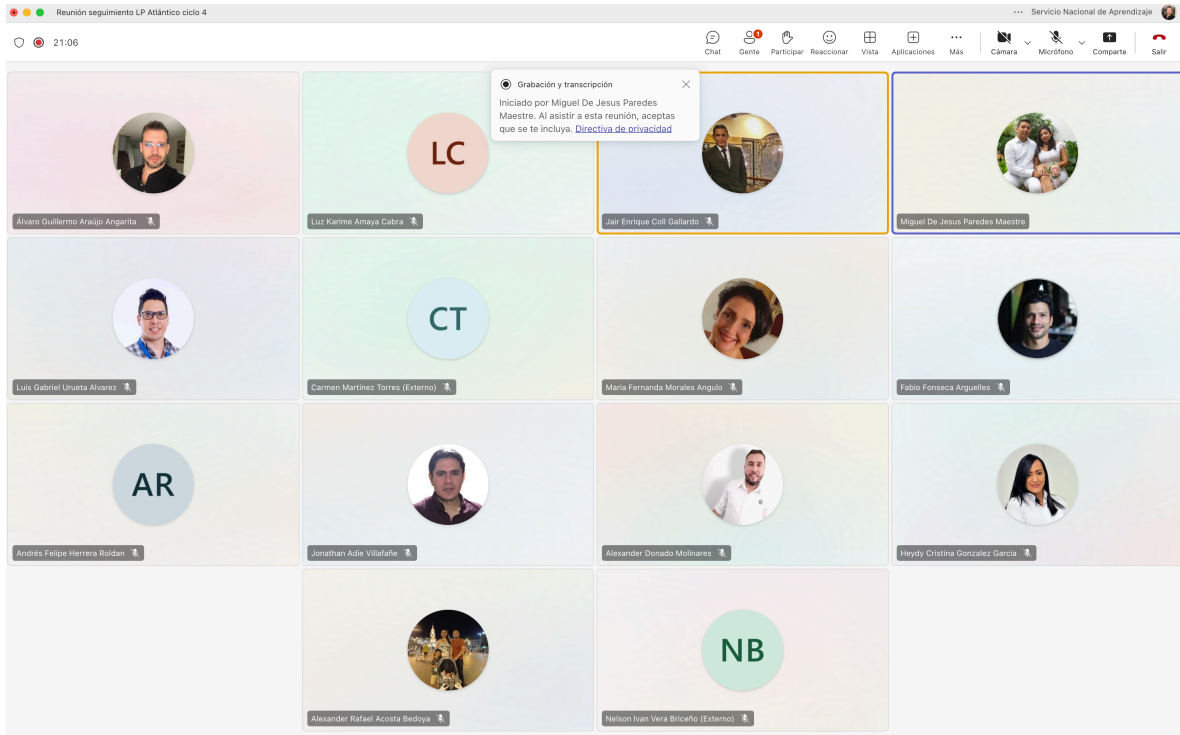


11. Disponer de las herramientas necesarias para la realización de sus actividades entre ellas: conexión a internet, computador de escritorio o portátil equipado para el desarrollo de los productos.

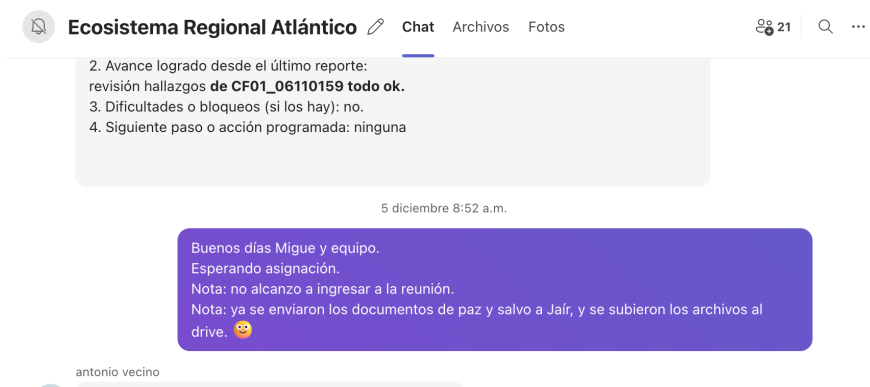




12. Asistir y participar en las reuniones de seguimiento agendadas por la línea de producción y demás reuniones requeridas en general por el responsable del equipo y/o de la Dirección de Formación Profesional



13. Realizar informes de actividades y demás requeridos por el supervisor y/o la Dirección de Formación Profesional, asociados a los avances de las responsabilidades asignadas con el cronograma de trabajo.





14. Dar cumplimiento con la entrega de productos asignados en los tiempos definidos de acuerdo con el plan de trabajo y/o cronograma establecido por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema de recursos educativos

		DICIEMBRE DE 2025																																				
Responsable asignación	Programa		L	M	M	J	V	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	V	L	M	J	V	L	M	M	V	L	M								
	Código	Nombre	1	2	3	4	5	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	26	29	30	18	19	22	23	24	26	29	30								
1	Álvaro Guillermo Araujo Angarita	para fortalecer la investigación en salud pública																													CF01	CF01	CF01	CF01				



PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

Octubre de 2025

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	
---------	---	---------------------	--	-------------------	--

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CO1.PCCNTR.7295398

En mi calidad de supervisor del contrato de la referencia, me permito presentar el informe final del mismo, de acuerdo con la siguiente información:

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	Centro de Comercio y Servicios
TIPO DE CONTRATO	Prestación de servicios
CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO NRO.	CO1.PCCNTR.7295398 de 2025
OBJETO	Prestación de servicios profesionales de carácter temporal y como apoyo a la gestión, como Desarrollador Full-Stack, para realizar el diseño, maquetación, producción, desarrollo e implementación de los recursos educativos digitales de programas en modalidad virtual y a distancia, de acuerdo con el modelo pedagógico del SENA, así como en la estructura de los programas establecido, las orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO	22/01/2025
FECHA DE INICIO	22/01/2025
PLAZO INICIAL	Hasta el 20 de Diciembre del 2025
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	30/12/2025
RAZÓN SOCIAL	Alvaro Guillermo Araujo Angarita
CC o NIT	72.273.933
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	No aplica
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	No aplica
LUGAR DE EJECUCIÓN	Barranquilla, Atlántico
VALOR INICIAL	52.149.350 COP
FORMA DE PAGO	Mensual
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	3325
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL	5025



VALOR FINAL DEL NEGOCIO JURÍDICO	52.149.350 COP
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	30/12/2025
FECHA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA (Sí aplica)	No aplica
VALOR TOTAL PAGADO	52.149.350 COP
VALOR TOTAL EJECUTADO	52.149.350 COP
SUPERVISOR	Jair Lorenzo Marchena de la Hoz
APOYO A LA SUPERVISIÓN	No aplica
MODIFICACIÓN NRO. [Incluya el número de la modificación]	No aplica
SUSPENSIÓN	No aplica
CESIÓN DE CONTRATO	No aplica
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LA CESIÓN	No aplica
FECHA DE INICIO DE LA CESIÓN	No aplica

2. ASPECTOS TÉCNICOS

2.1 Obligaciones

En virtud de la suscripción **CO1.PCCNTR.7295398 del 2025**, el contratista adquirió las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES	¿CUMPLIÓ?	PRODUCTO O EVIDENCIA
1. Responder de manera diaria y oportuna a las comunicaciones de los integrantes de la línea de producción, del responsable de la línea y/o del responsable	Si	<p>The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, it says 'Ecosistema Regional Atlántico' with options for Chat, Archivos, and +1. There are 21 unread messages. The chat content includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> A message: 'Validación para entrega a Repositorio del programa - 63110192. Aplicación del merchandising en puntos de venta. 2. Avance logrado desde el último reporte: 100%. 3. Dificultades o bloqueos (si los hay): N/A. 4. Siguiendo paso o acción programada: A la espera de entrega de ajustes, para proceder con la carga de archivos a la carpeta Repositorio de entrega.' A response from 'Jonathan Adjo Vitarafa' at 10:55 a.m.: 'Buenos días Migue. Actividad: hallazgos de suministros verdes y terminando cf de BPO. Avance: 95% de cf de bpo, e inicio de hallazgos reportados hoy. Dificultades: ninguna. Siguiendo paso, terminar Cf y hallazgos.' A follow-up message from Jonathan Adjo Vitarafa at 12:13 p.m.: 'Buenos días Migue, envío reporte 18 de Noviembre de 2025: 1. Actividad o tarea en curso: Revisión y cargue de ajustes del CFA1 62110007 PLANEACION DE LA CADENA DE SUMINISTRO VERDE. 2. Avance logrado: no. 3. Dificultades o bloqueos (si los hay): N/A. 4. Siguiendo paso o acción programada: cargue a repositorio CFA1'




<p>de Ecosistema de recursos educativos, y en general por la Dirección de Formación Profesional.</p>		
<p>2. Brindar respaldo desde la función asignada a las acciones orientadas a la planificación, ejecución y fortalecimiento de la formación virtual y distancia del SENA</p>	<p>Si</p>	
<p>3. Realizar el proceso de maquetación en HTML5 responsivo para el desarrollo de un recurso educativo digital a partir de la propuesta gráfica entregada y según los tiempos asignados en el plan de trabajo</p>	<p>Si</p>	




<p>establecido por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema, atendiendo métricas, estándares y lineamientos institucionales definidos</p>		
<p>4. Realizar el diseño e implementación de las actividades didácticas asignadas según plan de trabajo establecido por el responsable del equipo y/o el responsable del Ecosistema atendiendo métricas, estándares y lineamientos institucionales</p>	<p>Si</p>	



<p>5. Realizar los ajustes y pruebas técnicas y de funcionalidad a los recursos educativos digitales desarrollados, garantizando el cumplimiento de los requerimientos recibidos y las métricas y tiempos establecidos en el cronograma de trabajo.</p>	<p>Si</p>	 <p>Infografía titulada "Negociación de propuestas comerciales". Sección "Elementos del proceso comunicativo comercial".</p> <ul style="list-style-type: none">Entor: La empresa o persona que genera el mensaje.Mensaje: La propuesta comercial, la información sobre el producto/servicio o el valor diferencial. <p>En el contexto comercial, estos elementos deben alinearse estratégicamente para garantizar que el mensaje sea claro, persuasivo y relevante. La correcta articulación de estos elementos no solo mejora la comprensión del mensaje, sino que también facilita la percepción de profesionalismo y empatía por parte del entor. En entornos digitales, la comunicación comercial debe ser visualmente atractiva, emocionalmente conectada y técnicamente precisa.</p>									
<p>6. Empaquetar archivos fuentes y ejecutables de los recursos educativos digitales, recuadros, información del programa y demás elementos producidos de un programa de formación virtual, cargándolos en el espacio suministrado por el equipo</p>	<p>Si</p>	 <p>Captura de pantalla de SharePoint. Sección "Virtualización LP Atlántico".</p> <p>Lista de archivos:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado por</th></tr></thead><tbody><tr><td>8130344-CT02-COMERCIAL15-EN-MARKETING-DIGITAL-2-Fuente</td><td>11 de noviembre</td><td>Yolko Salazar/Instituto Tecnológico</td></tr><tr><td>8130344-CT02-COMERCIAL15-EN-MARKETING-DIGITAL-2-Fuente</td><td>11 de noviembre</td><td>Yolko Salazar/Instituto Tecnológico</td></tr></tbody></table>	Nombre	Modificado	Modificado por	8130344-CT02-COMERCIAL15-EN-MARKETING-DIGITAL-2-Fuente	11 de noviembre	Yolko Salazar/Instituto Tecnológico	8130344-CT02-COMERCIAL15-EN-MARKETING-DIGITAL-2-Fuente	11 de noviembre	Yolko Salazar/Instituto Tecnológico
Nombre	Modificado	Modificado por									
8130344-CT02-COMERCIAL15-EN-MARKETING-DIGITAL-2-Fuente	11 de noviembre	Yolko Salazar/Instituto Tecnológico									
8130344-CT02-COMERCIAL15-EN-MARKETING-DIGITAL-2-Fuente	11 de noviembre	Yolko Salazar/Instituto Tecnológico									


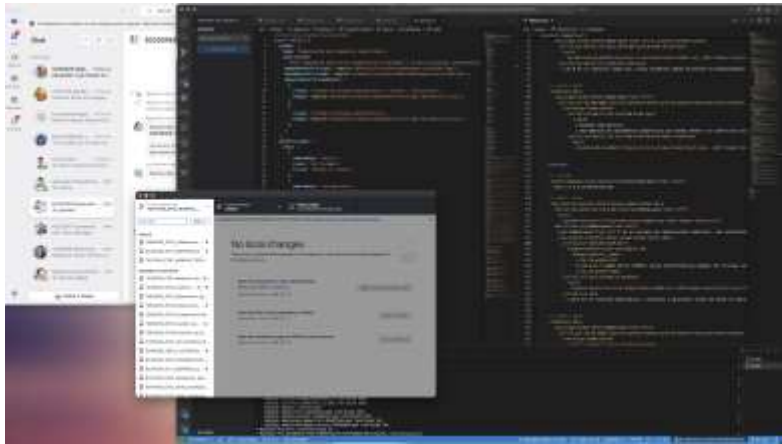


<p>de repositorio teniendo en cuenta la actualización y disposición de las versiones finales de los mismos</p>		
<p>7. Realizar el diseño y desarrollo de componentes interactivos propuestos por el equipo de diseño que permitan la implementación de mejoras para la construcción de los recursos educativos digitales SENA, atendiendo a las buenas prácticas de programación.</p>	<p>Si</p>	

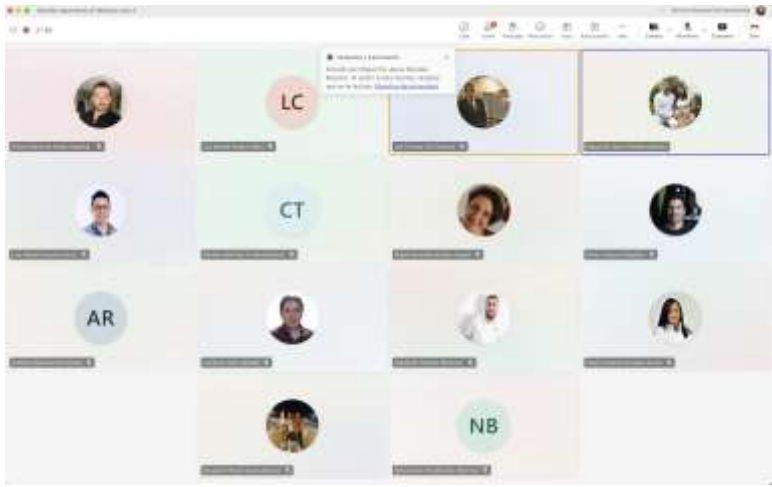



<p>8. Brindar el soporte necesario para realizar cambios y/o actualizaciones para la construcción de recursos educativos digitales SENA por solicitudes de mejora o ajustes correctivos y de funcionalidad.</p>	<p>Si</p>	
<p>9. Participar en procesos de revisión, retroalimentación y actualización - en articulación con los roles necesarios de la línea de producción- tanto de los insumos recibidos como de los productos elaborados, atendiendo los requerimientos respectivos.</p>	<p>Si</p>	



<p>10. Realizar los ajustes reportados según aplicación de lista de chequeo realizada por el rol asignado y resolverlos dentro de los tiempos establecidos en el plan de trabajo entregado por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema.</p>	<p>Si</p>	
<p>11. Disponer de las herramientas necesarias para la realización de sus actividades entre ellas: conexión a internet, computador de escritorio o portátil equipado para el desarrollo de los productos.</p>	<p>Si</p>	



<p>12. Asistir y participar en las reuniones de seguimiento agendadas por la línea de producción y demás reuniones requeridas en general por el responsable del equipo y/o de la Dirección de Formación Profesional</p>	<p>Si</p>	
<p>13. Realizar informes de actividades y demás requeridos por el supervisor y/o la Dirección de Formación Profesional, asociados a los avances de las responsabilidades asignadas con el cronograma de trabajo.</p>	<p>Si</p>	



<p>14. Dar cumplimiento con la entrega de productos asignados en los tiempos definidos de acuerdo con el plan de trabajo y/o cronograma establecido por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema de recursos educativos</p>	Si	NOVIEMBRE DE 2025																																																																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Responsable asignación</th> <th colspan="2">Programa</th> <th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>M</th> </tr> <tr> <th>Código</th> <th>Nombre</th> <th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>18</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Álvaro Guillermo Araujo Angarita</td> <td>62110007</td> <td>Planación de la cadena de suministro verde</td> <td>CFD2</td> <td>CF info</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>13580528</td> <td>Monitoreo del desempeño de servicios BPO</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>CFD1</td><td>CFD1</td><td>CFD1</td><td>CFD1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	Responsable asignación	Programa		M	M	J	V	L	M	M	J	V	M	Código	Nombre	4	5	6	7	10	11	12	13	14	18	Álvaro Guillermo Araujo Angarita	62110007	Planación de la cadena de suministro verde	CFD2	CF info									13580528	Monitoreo del desempeño de servicios BPO							CFD1	CFD1	CFD1	CFD1																																					
Responsable asignación	Programa			M	M	J	V	L	M	M	J	V	M																																																																												
	Código	Nombre	4	5	6	7	10	11	12	13	14	18																																																																													
Álvaro Guillermo Araujo Angarita	62110007	Planación de la cadena de suministro verde	CFD2	CF info																																																																																					
	13580528	Monitoreo del desempeño de servicios BPO							CFD1	CFD1	CFD1	CFD1																																																																													

3. ASPECTOS LEGALES

3.1 Garantías contractuales

Como garantías se establecieron las siguientes:

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	Seguros del estado S.R.		
NRO. DE PÓLIZA	85-46-101043346		
CERTIFICADO O ANEXO	0		
FECHA EXPEDICIÓN	22/01/2025		
FECHA APROBACIÓN	22/01/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	01/01/2025	30/04/2026	5.214.935
Devolución del pago anticipado	No aplica	No aplica	No aplica



GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
Salarios y prestaciones sociales	No aplica	No aplica	No aplica
Calidad del servicio	No aplica	No aplica	No aplica

3.2 Cumplimiento del objeto

El contratista dio cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato.

3.3 Cumplimiento de los aspectos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA

“No aplica”

3.4 Multas y sanciones

De conformidad con la ejecución del contrato no se presentaron multas y/o sanciones.

3.5 Certificado de pagos de seguridad social

Mediante los informes presentados por la supervisión durante la ejecución del contrato, los cuales fueron entregados para el proceso de pago, se evidenció que el contratista cumplió a cabalidad con el objeto y las obligaciones contractuales.

3.6 Designación de la supervisión

Que el ordenador del gasto realizó la designación de supervisión al sr. Jair Lorenzo Marchena de la Hoz

3.7 Liquidación del negocio jurídico

Que respecto de la liquidación del contrato se estableció *“La liquidación del contrato se efectuará de mutuo acuerdo dentro del término de cuatro (4) meses contados a partir de la terminación de este. En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o convocatoria que le haga la entidad, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes y se adopta mediante acto administrativo motivado susceptible del recurso de reposición, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 de la ley 1150 de 2007.”*



4. ASPECTOS FINANCIEROS

4.1 Pagos realizados

No Aplica

4.2 Estado financiero

Valor total del contrato	\$52.149.350
Valor Ejecutado	\$52.149.350
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	\$0
Saldo a liberar	\$ 0

Conforme a lo anteriormente expuesto, se debe:

- Elaborar la liquidación bilateral del contrato teniendo en cuenta que no existen saldos por liberar o a favor de las partes, y que las obligaciones fueron cumplidos a satisfacción.

Para constancia se firma, 30 de Diciembre de 2025

Jair Lorenzo Marchena de la Hoz
Supervisor del contrato



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
V2	29/03/2023	<p>Se realizan modificaciones en el Punto II Aspectos Técnicos, numeral 1 obligaciones: En la tabla que se relaciona se eliminaron las columnas: No cumplió, Columna no se requirió el cumplimiento</p> <p>En el punto IV, numeral 1 pagos realizados, se eliminaron las columnas: NÚMERO DE CUENTA POR PAGAR, NUMERO DE OBLIGACIÓN, VALOR BRUTO VALOR, DEDUCCIONES</p> <p>Igualmente se modifica la columna valor neto pagado por Valor pago</p>
V4	08/11/2024	<p>Se incluyen numerales en las generalidades, Se incluyen notas internas para dar contexto a la información contenida en el formato.</p>
V5	30/09/2025	<p>El documento ha sido actualizado para incluir la clasificación de la información, la cual debe realizarse conforme a las directrices establecidas en el documento GOR-G-015 Guía Etiquetado de Información, disponible en la herramienta de gestión del SIGA.</p> <p>Se adecúa el documento para que sirva también como informe final de persona natural.</p> <p>Se incluye el numeral de obligaciones de la entidad, a efectos de garantizar la adecuada conservación de bienes u obras.</p>