



<b>PROCESO</b>				
<b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b>				
<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>				
<b>INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL</b>				
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>				
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada

**Mayo de 2026**  
**Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol**

Barranquilla, 31 de mayo de 2026

Señor

**GABIS DE JESUS AMAYA TORRES**  
**SUPERVISOR** CONTRATO No. **8979400-2026**  
Coordinador de Programas Especiales  
Centro de Comercio y Servicios - Atlántico  
Barranquilla, Atlántico

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual, mes de mayo del año 2026.

**Referencia:** CONTRATO No. **8979400-2026**

**CARMEN DEL ROSARIO SANJUAN MELENDEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 55.304.181 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 SETECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (**\$43.742.889,00**) 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: 1 pago diferente en febrero por el valor de UN MILLÓN CIENTO CINCO MIL CUATROCIENTOS DIECISEIS PESOS M/CTE (**\$1.105.416,00**) y nueve pagos iguales correspondientes a los meses de Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE (**\$4.737.497,00**).

**Plazo:** Será hasta el 30 de Noviembre de 2026.

**Objeto:** Instructor: Prestar servicios personales carácter temporal para la formación profesional integral, en ARTICULACION CON LA MEDIA para el programa formación SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS.



## Ejecución mensual de actividades

No.	Obligaciones Específicas	Acciones Realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Del 1 al 31 de mayo de 2026: Orientar proceso de formación virtual y/o Presencial a los aprendices de las Instituciones Educativas Articuladas de las fichas del programa del programa de Service Operation in Bilingual BPO Channels. Inducción a la formación y Acompañamiento técnico pedagógico.	Reporte horas Sofía, evidencias fotográficas adjuntas.
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 Secop II: Póliza, Arl, entre otros.	Se cuenta con rol de instructor
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Se han evaluado las actividades de aprendizaje desarrolladas por los aprendices.	Se evaluaron actividades, juicios evaluativos en Sofía.
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 realizó la evaluación de los juicios evaluativos de las competencias correspondientes a los grupos asignados	Reporte de evidencias evaluadas en aplicativo SENA Sofía
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 asistió a la reunión de alistamiento de inicio de año, se asistió a la reunión por equipos de programa	Firma de listado de asistencia, que reposa en la coordinación. Evidencia fotográfica.
6	Aplicar los recursos didácticos establecidos en el desarrollo curricular del programa de formación	Revisión de los recursos didácticos para aplicarlos en el programa de formación	Se aplican los recursos didácticos escogidos.



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.	Diseño de estrategias para la retención de aprendices por ficha	Aplicación de las estrategias para retener aprendices.
8	Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad	Se implementó los procesos de gestión documental adoptados entidad , descarga y diligenciamiento de los formatos necesarios para la formación del SENA del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Control SIGA	Reporte de evidencias en el aplicativo SENA Sofía.
9	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.	Se apoyó en todo lo referente de la etapa lectiva y etapa productiva de las fichas asignadas.	Reporte de evidencias en el aplicativo SENA Sofía.
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.	Se orientó la formación de acuerdo a la programación de las fichas asignadas.	Drive del instructor, reporte de horas Sofía.
11	Aplicar los formatos dispuestos en la Plataforma Compromiso en el marco del Sistema de Gestión integrado de la Entidad.	Descarga y diligenciamiento de los formatos necesarios para la formación del SENA del aplicativo Sistema Integrado de Gestión y Control SIGA.	Formatos diligenciados y enviados a la coordinación.

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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

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 pago de la planilla de seguridad social y parafiscal **No. 36951727** expedida por ASOPAGOS correspondientes al mes de abril 2026.

Cordialmente,

Firma

**CARMEN DEL ROSARIO SANJUAN MELÉNDEZ**  
Contratista  
C.C. No. 55.304.181

Recibí a satisfacción:

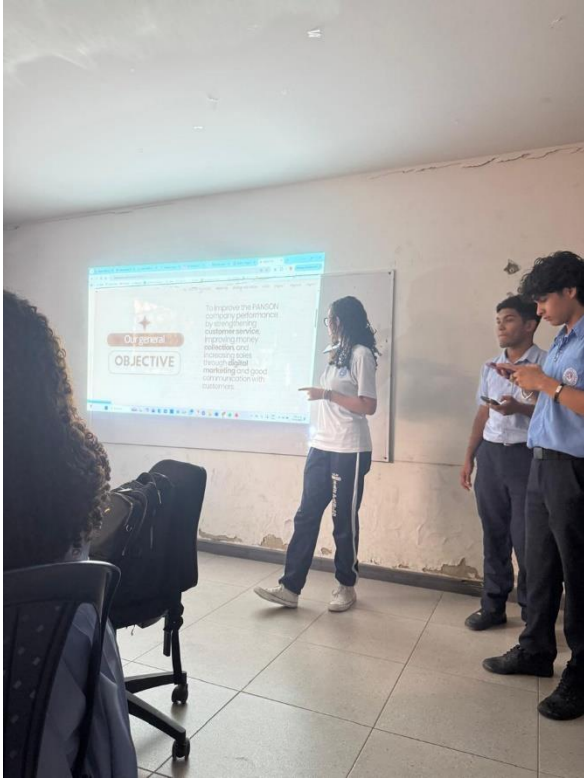
**GABIS DE JESUS AMAYA TORRES**  
Supervisor Contrato 8979400-2026  
Programa Articulación con la Media Coordinador de  
Programas Especiales



## Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Marzo 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-062, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.
2	Abril 2026	Se realizó ajuste en la redacción de la Nota Interna, en la cual se sustituyó la expresión “No se requirió la actividad” por “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.”

## Evidencias de la Formación



---

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

---

**INSTRUCTOR:** CARMEN DEL ROSARIO SANJUAN MELENDEZ

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

**FECHA INICIAL:** 01/05/2026 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/05/2026 23:59:59

---

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3442101 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS  
OUTSOURCING

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS

COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

• **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.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 20,00

---

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS

COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
- **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.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 55,00

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3155032 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS

COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

• 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.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 60,00

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

**3494886 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS  
OUTSOURCING**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS

COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
- **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.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 25,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 160,00

## EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
<b>TOTAL TIEMPO EDT's:</b>				0,00

## ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
<b>TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:</b>			0,00

**INSTRUCTOR:** CARMEN DEL ROSARIO SANJUAN MELENDEZ

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS