CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada	**X**	Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bucaramanga, 18 de SEPTIEMBRE de 2026

Señor(a)
EDWARD ALBERTO GUERRERO PINEDA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9122476
Coordinador Académico programas especiales
Dependencia CSET
Bucaramanga

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual septiembre de 2026

Referencia: No. CO1.PCCNTR.9122476 del año 2026

FABIO BARBA GARCIA, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 72003505, en mi calidad de contratista del SENA, 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: Valor total del contrato la suma de CUARENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS UN MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS MCTE ($46.901.220) pagaderos de la siguiente forma: a) Un (1) primer pago proporcional a los días ejecutados durante el mes de febrero de 2026. b) diez (9) pagos iguales por los meses de marzo y noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SITE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS MCTE ($ 4.737.497).

Plazo: Será hasta el 1 de diciembre de 2026

Objeto: Prestar servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión para orientar formación en el programa de articulación con la media, conforme a los modelos formativos establecidos por el centro de servicios empresariales y turísticos- sena regional Santander.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias

1	Presentar los documentos necesarios para cada pago parcial del contrato según el plan de pagos garantizando su oportunidad, veracidad y completitud a fin de contribuir a la correcta ejecución del plan de caja que elabora el centro de formación.	Presentación de la cuenta de cobro del mes con todos los documentos solicitados.	Documentos soportes de la cuenta del mes de septiembre
2	El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) para la realización de cada pago derivado del mismo; de acuerdo con los lineamientos que emita la Dirección General del SENA en cumplimiento a lo preceptuado en el Decreto 1273 del 23 de julio de 2018. Igualmente, el CONTRATISTA deberá afiliarse a la ARL con el nivel de riesgo que indique el Sena	Pago al día del pago mensual de la seguridad social integral.	Copia planilla de pago de la seguridad social
3	Orientar formación a aprendices según su perfil, correspondiente a la "Convocatoria de la APE para la conformación del Banco de Instructores del SENA" en los Programas y Competencias indicados en el "ANEXO 2. PLAN DE CONTRATACION DE INSTRUCTORES" y sus afines. Y visita Colegios asignados al programa BPO, recoger documentación de los aprendices y revisión de los ambientes de formación.	Formación profesional integrado grado: décimo y undécimo fichas 3157790, 3159549, 3157776 3439172 3432188	Registro fotográfico, Planillas de asistencia
4	Evaluar el proceso de aprendizaje diligenciando oportunamente los formatos correspondientes. Reportar en el sistema SOFIA PLUS en un plazo máximo de tres (3) días todas las actividades de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	
5	Coadyuvar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	

6	Registrar la información de conformidad con el portafolio en el sistema LMS (Learning Management System)	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	
7	Asistir y participar de las reuniones y/o eventos y/o comités citados y/o por el Supervisor del contrato	Participar en las diferentes reuniones convocadas por la Coordinación académica de Programas Especiales	registro fotográfico
8	Realizar la entrega oportuna de los documentos establecidos por el SIGA en el cumplimiento de la guía de desarrollo curricular.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	
9	Contar con disponibilidad para brindar formación profesional integral de aprendices conforme a las necesidades y la misión del SENA en las diferentes jornadas de atención a los aprendices (mañana, tarde o mixta) en los diferentes lugares del área metropolitana donde el CSET orienta formación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	
10	Apoyar las respuestas a derechos de petición, oficios y requerimientos presentados al Centro de Servicios Empresariales y turísticos.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	
11	Las demás que le sean asignadas y que guarden relación con el objeto contractual, atendiendo oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	

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	COM 86826	SAN VICENTE DE CHUCURÍ	06/08/2026	06/08/2026
2	COM 93626	SAN VICENTE DE CHUCURÍ	13/08/2026	13/08/2026
3	COM 98246	SAN VICENTE DE CHUCURÍ	20/08/2026	20/08/2026
4	COM 103426	SAN VICENTE DE CHUCURÍ	27/08/2026	27/08/2026
5	COM 110726	SAN VICENTE DE CHUCURÍ	03/09/2026	03/09/2026

Para efectos del presente informe, se adjuntan las certificaciones de antecedentes correspondientes, con las fechas que se relacionan a continuación:

- **Certificación de antecedentes fiscales:** 11/09/2026
- **Certificación de antecedentes penales:** 11/09/2026
- **Certificación de antecedentes disciplinarios:** 11/09/2026
- **Certificación de registro nacional de medidas correctivas** 11/09/2026

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 95096824 (MIPLANILLA.COM) referente al mes de SEPTIEMBRE de 2026

Cordialmente,

FABIO BARBA GARCIA
Contratista
C.C. No. 72.003.505 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:

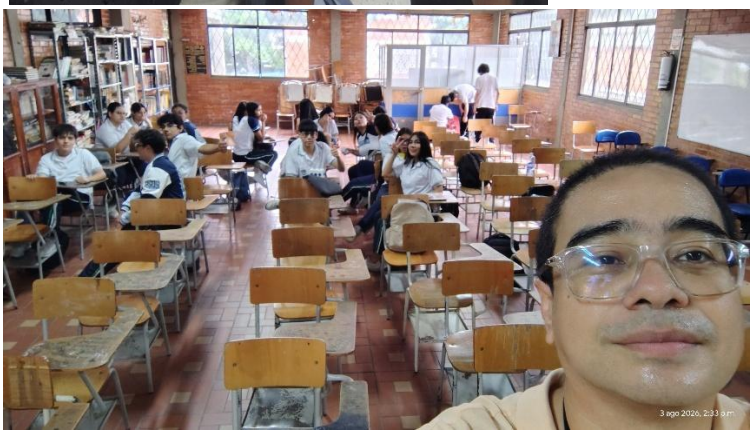
Firmado digitalmente por Edward Guerrero
Fecha: 2026.09.16 22:01:13 -05'00'

ED[illegible]ERTO GUERRERO PINEDA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9122476
Coordinador Académico programas especiales
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9122476 DEL AÑO 2026 - FABIO BARBA GARCIA

EVIDENCIAS DOCUMENTALES PERIODO AGOSTO DEL 2026










13 ago 2026, 3:06 p.m.


20 ago 2026, 1:40 p.m.


21 ago 2026, 9:30 a.m.



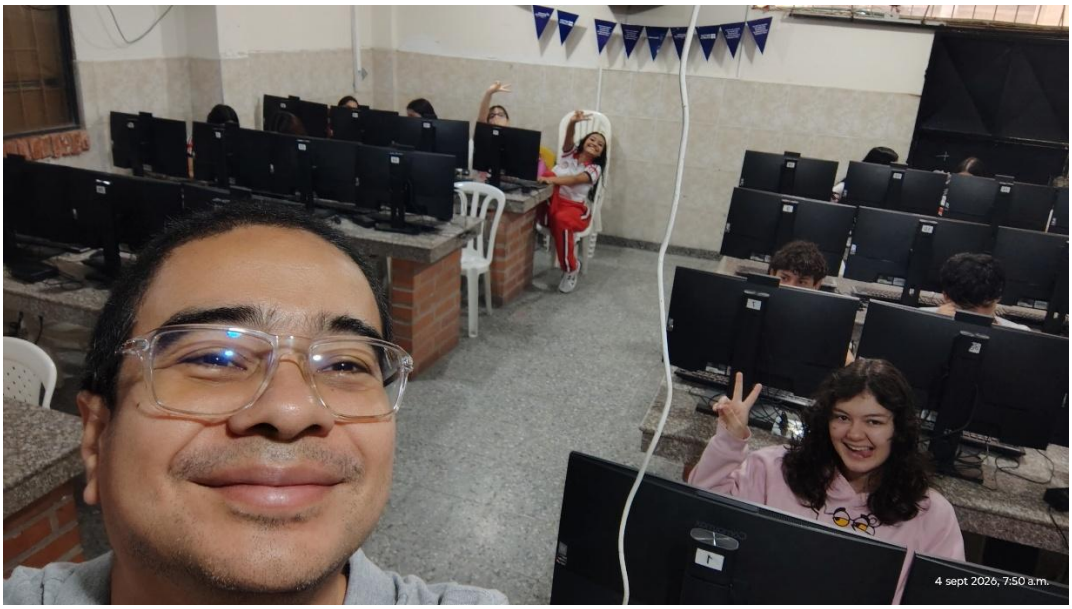


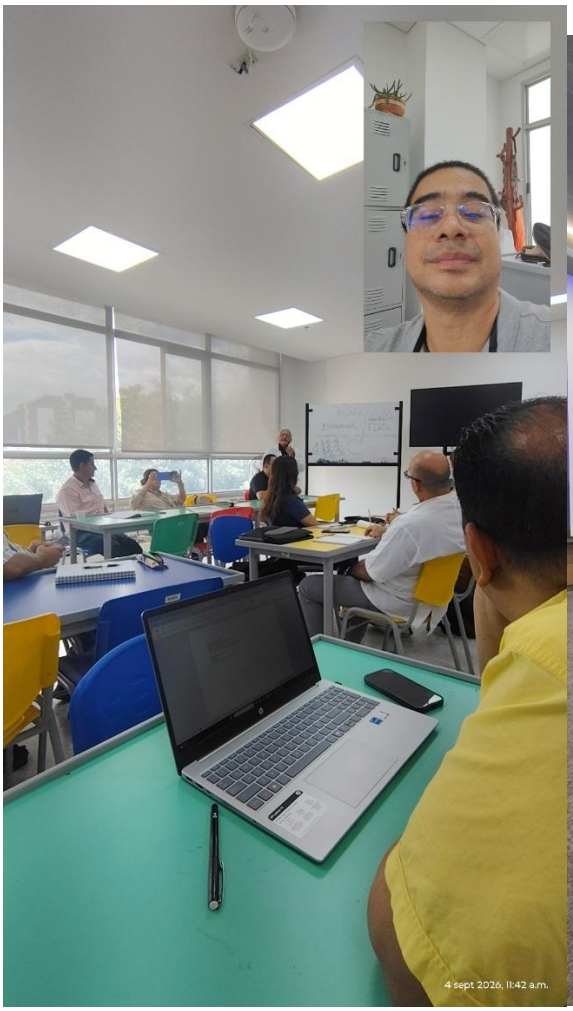

27 ago 2026, 2:26 p.m.


2 sept 2026, 3:25 p.m.

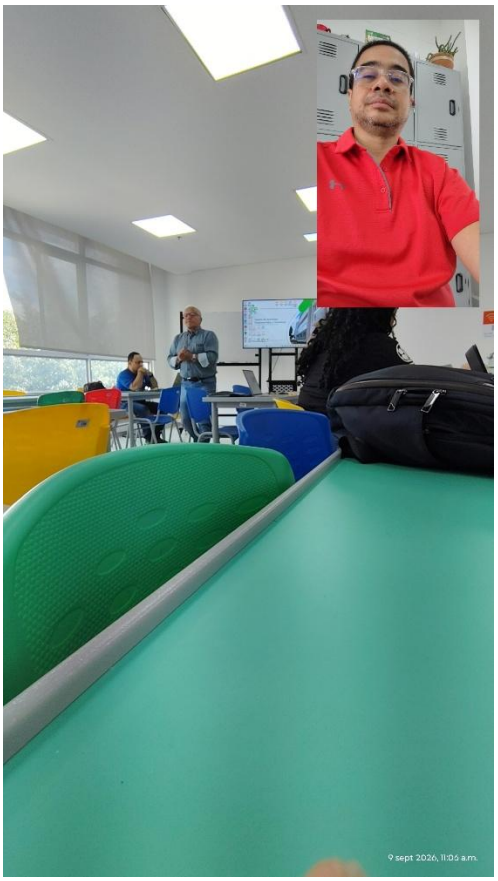

2 sept 2026, 3:43 p.m.


3 sept 2026, 3:05 p.m.


4 sept 2026, 7:50 a.m.


4 sept 2026, 11:42 a.m.


7 sept 2026, 10:36 a.m.


9 sept 2026, 11:06 a.m.


10 sept 2026, 2:33 p.m.


03/08/2026 07:40

SENA

I.E. INEM

Centro de Servicios Empresariales y Turisticos

Programa de Articulación con la Educacion Media

Ficha de Caracterización: 3157790

Mes del Reporte: Agosto

Programa de Formación: BPO

Nombre de Instructor: Fabio Barbe

Documento de apoyo - No controlado

No.	Tipo Doc	No. Documento	Nombres	Apellidos	FECHA: 4 Agosto Firma Aprendiz	FECHA: 11 Agosto	FECHA: 18 Agosto	FECHA: 25 Agosto	FECHA: 1 Septiembre Firma Aprendiz
1	T.I	1013130085	Tania Gabriela	Bocanegra Florez	Tania	Tania	Tania	Tania	
2	T.I	1097786341	Juan Manuel	Garcia Ardila					
3	T.I	1097502605	Laura Alejandra	Ramirez Duarte			Dayis ♥	Dayis ♥	Dayis ♥
4	T.I	1096952131	Sharik Dayana	Vega Ruiz					
5	T.I	1102632136	Zpanch Tatiana	Almeida Buitron					
6	T.I	1097314033	Joan David	Cano Osorio			Linda	Linda	Linda
7	T.I	1026580220	Linda Salome	Vega Martinez					
8	C.C	1146337200	Thiago Sebastian	Cabrera Valencia					
9	C.C	1	Cabra Felix	Cruz Jaramillo					
10	C.C	1099	Yurgy Yulay	Montilla Padilla					
11	T.I	1097190181	Yolanis Fernandez	Melani Fernanda					
12	PPT	223253	Shardall Valeria	Almao Leal					
13	T.I	1093302595	Danna Sharick	Gonzalez Marquez					
14	C.C	1097609362	michael Andres	Pardo camacho			Jacob ★	Jacob ★	Jacob ★
15	T.I	1098074152	Jarol Samuel	Maldonado					
16	PPT	578583	Angel Ricardo	Galeano Eldorado	Eduardo	Eduardo		Eduardo	Eduardo
17	T.I	1047286382	Gabriela	Perez Perez					
18	PPT	624359	Maria Jose	Alegresan Flores					
19	C.C	1097977223	Maria Catalina	Caballero Paez	Isa ♥	Isa ♥	Isa ♥	Isa ♥	Isa ♥
20	T.I	1029148008	Ruth Isabela	Ramirez Forero	Caro ★	Caro ★	Caro ★	Caro ★	Caro ★
21	PPT	4313301	Michell Carolina	Reyes Hidalgo					
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

I.E. Navas

Centro de Servicios Empresariales y Turísticos

Programa de Articulación con la Educacion Media

Ficha de Caracterización: 3159541

Mes del Reporte: Septiembre

Programa de Formación: BPO

Nombre de Instructor: Fabio Daza

Documento de apoyo - No controlado

No.	Tipo Doc	No. Documento	Nombres	Apellidos	FECHA: 2 sept Firma Aprendiz	FECHA: 9 Sept	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz
1	T.I	1016689482	Maryuly	Moreno Oueñaz	Maryuly	Maryuly			
2	C.C	1095803ccc	Cris Miguel	Nuevos Fuentes	[illegible]	[illegible]			
3	T.I	1098699827	Daniela Stefanny	Meneses Florez	[illegible]	[illegible]			
4	C.C	1095802852	Dailen Milena	Ramirez Agudelo	Milena Ramirez.	Milena Ramirez.			
5	T.I	1099143541	Yuli Shanit	Mayorga Barajas	Yuli M	Yuli M			
6	T.I	1095813285	Kleidymar Dayanis	Zambrano Pabon	Kleidymar Z.	Kleidymar.			
7	PPT	6201868	Alex Jose	Arcangel Ovalos	Alex	Alex			
8	T.I	1095582519	Cristian Camilo	Castañeda Caballero	Cristian C.	Cristian C.			
9	T.I	1095808118	Jotton Andres	Castro Mariño	[illegible]	[illegible]			
10	T.I	1095308411	Sharit Natalia	Lopez Vera	Sharit Lopez	Sharit Lopez			
11	T.I	1185713558	Jhair Fabian	Barona Ortiz	[illegible]	[illegible]			
12	T.I	1093500346	Asiny Cristal	Carrillo espitia	Cris	Cris			
13	C.C	1095921719	Liced Daniela	Corredor Rodriguez	Daniela P.	Daniela P.			
14	T.I	1099422464	Yenifer Kanna	Perez Mendoza	Yenifer P	Yenifer P.			
15	C.C	1095301892	Juan Sebastian	Rodriguez Rivera	Juan Rodriguez	Juan Rodriguez			
16	T.I	1099743491	Juan David	Santamaria Arias	[illegible]	[illegible]			
17	C.C	1099741916	Madelayne Estelle	Gomez Bermudez	Madelayne.	Madelayne.			
18	T.I	1095806753	Kaloll Mariana	Vega Basto	[illegible]	[illegible]			
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

SENA

I.E. Colcato

Centro de Servicos Empresariales y Turisticos

Programa de Articulación con la Educacion Media

Ficha de Caracterización: Agosto 3432188

Mes del Reporte Agosto

Programa de Formación BPO

Nombre de Instructor Fabio Barbosa

Documento de apoyo - No controlado

No.	Tipo Doc	No. Documento	Nombres	Apellidos	FECHA: 6 Agosto Firma Aprendiz	FECHA: 13 Agosto	FECHA: 20 Agosto Firma Aprendiz	FECHA: 27 agosto Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz
1	TI	1102719946	Kevin Yoan	Sarreño Castilla	Kevin Carreño	Kevin Carreño	Kevin Carreño	Kevin Carreño	
2	T.I	1103201484	Kaitlin Yineth	Plata Olarte	Kaitlin Plata	Kaitlin Plata	Kaitlin Plata	Kaitlin Plata	
3	TI	1102721396	Juan José	Salinas Rincon	Juan Salinas	Juan Salinas	Juan Salinas	Juan Salinas	
4	T.I	1075258599	Maria José	Yasno Ramirez	Maria Yasno	Maria Yasno	Maria Yasno	Maria Yasno	
5	T.I	1102720774	Karoll Julieck	Baqueiro Delgado	Karoll Saavedra	Karoll Saavedra			
6	T.I	1095810691	Laura Sofia	Castillo Pueda	Sofia Castillo.	Sofia Castillo	Laura Castillo	Laura Castillo	
7	T.I	1065713938	Luis David	Ramirez Forero					
8	T.I	1146335173	Valery Daniela	Rojas Leon					
9	T.I	1099422658	Dulce Maria	Gomez Amaya	Dulce				
10	T.I	1065895329	Rut Davana	Peña Ballena	Rut Peña	Rut Peña	Valeria G.	Valeria G.	
11	T.I	1102721648	Valeria	Gomez Quintero	Valeria Gomez	Valeria.			
12	T.I	1102721360	Nicoll Mariana	Rojas Otero	Nicoll Rojas	Nicoll Rojas			
13	T.I	1102721045	Giovanna Salome	Mejia Gomez	Salome Mejia	Mejia Salome			
14	T.I	1102721396	Juana Isabella	Rincon Hernandez	Juana	Juana			
15	TI	1102721300	Maureen Isabella	Gomez Santamaria	Maver	Maver			
16	TI	1094111999	Valery Johana	Diaz Archila			Dinoplate	Dinoplate	
17	T.I	1102721282	Dinc Fernando	Plata Acosta	Dinoplate	Dinoplate			
18	T.I	1003ac0491	Jennifer Natalia	Paredes Buitrago	Natalia P.	Natalia P.			
19	T.I	1096069968	Danna Sofia	Milan Osorio	Danna	Danna	Danna M.	Danna M.	
20	T.I	1094112774	Andrey Felipe	Rueda Duarte			Andrey R.	Andrey R.	
21	T.I	1094117123	Kelly Sildrey	Rueda Duarte					
22	T.I	1102721123	Sherman Javier	Mancipe Franco	Sherman Mancipe	Sherman Mancipe	Sherman Mancipe	Sherman Mancipe	
23	T.I	1096807469	Danny Santiago	Acosta Rojas					
24	T.I	1092744420	Sahil Alonso	Sanchez Carreño	Sahil Sanchez	Sahil Sanchez	Sahil Sanchez	Sahil Sanchez	
25	T.I	1102721396	Danna Isabella	Rincon Hernandez	Danna	Danna	Danna	Danna	
26	T.I	1102721045	Giovanna Salome	Mejia Gomez	Salome Mejia	Salome Mejia	Salome Mejia	Salome Mejia	
27	T.I	1102721054	Juan Sanchez	Buitrago Acosta	Sanchez Carreño	Sanchez Carreño	Sanchez Carreño	Sanchez Carreño	
28	T.I	1102721648	Valeria	Gomez Quintero	Valeria G.	Valeria G.	Valeria G.	Valeria G.	
29	T.I	1065895329	Rut Davana	Peña Ballena	Rut Peña	Rut Peña	Rut Peña	Rut Peña	
30	T.I	1142718510	Sara Yaneth	Bautista Hernandez	Sara Bautista	Sara Bautista	Sara Bautista	Sara Bautista	
31	T.I	1097603389	Jeison Fabian	Parra Hernandez	Jeison F. Parra H	Jeison F. Parra H	Jeison F. Parra H	Jeison F. Parra H	
32	T.I	1102720774	Karoll Julieck	Saavedra Delgado	Karoll Saavedra	Karon Saavedra	Karon Saavedra	Karoll Saavedra	
33	T.I	1098737934							
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

SENA

I.E. Provenza

Centro de Servicios Empresariales y Turisticos

Programa de Articulación con la Educacion Media

Ficha de Caracterización: 3157726 — Programa de Formación: BPO

Mes del Reporte: Julio - Agosto — Nombre de Instructor: Fabio Barbosa

Documento de apoyo - No contractual

No.	Tipo Doc	No. Documento	Nombres	Apellidos	FECHA: Julio 6 / Firma Aprendiz	FECHA: Julio 27 / Firma Aprendiz	FECHA: Agosto 3 / Firma Aprendiz	FECHA: Agosto 24 / Firma Aprendiz	FECHA: / Firma Aprendiz
1	TI	1099221915	Carla Charick	Sanchez Tarazona	Carla Sanchez.	Carla Sanchez	Carla Sanchez		
2	TI	1098694473	Sara Julieta	Silva Leon	Sara Silva	Sara Silva	Sara Silva		
3	T.I	1097785624	Zareth Sofia	Serrano Cordon	Zareth Serrano	Zareth Serrano	Zareth Serrano	Zareth Serrano	
4	T.I	1078500001	Maria Gabriela	Castellanos Rivera	Maria G.	Gabriela Castellanos M.	Gabriela Castellanos	Gabriela Castellanos	
5	T.I	1096068687	Adriana Sofia	Jerez Arias	Adriana Jerez	Adriana Jerez	Adriana Jerez	Adriana Jerez	
6	T.I	1097502007	Valery Sofia	Garcia Zapata	Valery Garcia	Valery Garcia	Valery Garcia		
7	T.I	1101597447	Zamy Yoseli	Sandoval Jaimes	Zamy S.	Zamy S.	Zamy S.	Zamy S.	
8	T.I	1096069696	Maria Alejandra	Tarazona Cadena	Alejandra T.	Alejandra T	Alejandra T.	Alejandra T	
9	T.I	1146334787	Nicolle Geraldine	Portilla Vargas	Nicolle	Nicolle	Nicolle		
10	T.I	1098074496	Maria Paula	Vargas Almeida	Paula Vargas	Paula Vargas	Paula Vargas	Paula Vargas	
11	T.I	1095720957	Quinten Cristina	Rincon Gomez	Cristina Rincon	Cristina Rincon	Cristina Rincon	Cristina Rincon	
12	TI	1029400580	Aura Sofia	Torres Guarin	Aura Torres	Aura Torres	Aura Torres	Aura Torres	
13	T.I	1099420497	Nicolas Juliano	Vega Gomez	Nicolas Vega	Nicolas Vega	Nicolas Vega	Nicolas Vega	
14	T.I	1127048R7	Daniel Eduardo	Ayala Morales	Daniel Ayala	Daniel Ayala	Daniel Ayala	Daniel Ayala	
15	T.I	1142773028	Jhonathan Santiago	Vargas Narvaez	Jhonathan Vargas	Jhonathan Vargas	Jhonathan Vargas	Jhonathan Vargas	
16	T.I	1145934175	Andres camilo	Santos Solano	camilo. S	camilo. S	camilo. S	camilo. S	
17	T.I	1007020666	Angel David	Rodriguez V.	Angel Rodriguez	Angel Rodriguez	Angel Rodriguez	Angel RODRIGUEZ	
18	T.I	1142777662	Jose Daniel	Chia Tirado	Jose Chia	Jose Chia	Jose Chia	Jose chia	
19	T.I	1098723669	Juan Felipe	Rojas Quintero	Juan Rojas	Juan Rojas	Juan Rojas	JUAN ROJAS.	
20	T.I	1095308313	Arnold Rodolfo	Picarico Toloza					
21	T.I	1099743831	Jonatan	Malvendas Platy	Jonatan Malvendas	Jonatan Malvendas	Jonatan Malvendas	Jonatan Malvendas	
22	C.C	1096067516	Alejandro	Torres Barbosa	Alejandro T.B	Alejandro T.B	Alejandro T.B	Alejandro	
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

I.E. San Cristobal

Centro de Servicios Empresariales y Turísticos

Programa de Articulación con la Educacion Media

Ficha de Caracterización: 3439172 — Programa de Formación: BPO

Mes del Reporte: Agosto - Septiembre — Nombre de Instructor: Fabio Barba

Documento de apoyo - No constituye

No.	Tipo Doc	No. Documento	Nombres	Apellidos	FECHA: 28 Agosto Firma Aprendiz	FECHA: 4 Septiembre	FECHA: 11 Sept Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz
1	T.I	1058100291	Thalia Catalina	Lasso Galvis					
2	T. I	1096540841	Hanna Sofia	Montaño Murillo	Hanna Montaño		Hanna Montaño		
3	T.I	1097102399	Danna Sophia	Lemus Ordoñez	Danna Lemus	Danna Lemus	Danna Lemus		
4	T. I	1095304802	Yeiri Santiago	Castaneda Sanchez	Santiago Castaneda	Santiago Castaneda			
5	T. I	1094423278	Emmanuel	Vega Monsalve	Emmanuel Vega	Emmanuel Vega M	Emmanuel Vega Monsalve		
6	T. I	1185188713	Diya Fernanda	Delgado Ortiz	Diya Fernanda D.	Diya Fernanda D.	Diya Fernanda D		
7	T. I	1095424756	Nicolas Eliecer	Fino Garcia	Nicolas Fino G.	Nicolas Fino G.	Nicolas Fino G.		
8	T. I	1097914233	Nikol Tatiana	Avila Sanabria	Nikol Avila	Nikol Avila	Nikol Avila		
9	T. I	1095036230	Yeisy Mayren	Echeverry Gomez	Mayren Gomez	Mayren Gomez	Mayren Gomez		
10	T. I	1101204776	Stefany	Marin Fonseca	Stefany Marin	Stefany Marin	Stefany Marin		
11	T. I	1101360255	Samir Sabay	Sepulveda Carreño					
12	T. I	1096540812	Ange Valentina	Rojas Rodriguez	Ange Valentina	Ange Valentina	Ange Valentina		
13	T. I	1097195588	Valeria	Luna Caceres	Valeria Luna	Valeria Luna	Valeria Luna		
14	T. I	1142719370	Zaireth Lucia	Salinas Tirado	Lucia Salinas	Lucia Salinas	Lucia Salinas		
15	T. I	1096180356	Silvia	Cruz Arnedo	Silvia Cruz	Silvia Cruz	Silvia Cruz		
16	T. I	1095312341	Emily Natalia	Jaimes L.	Emily Natalia J.	Emily Natalia J.	Emily Natalia J.		
17	T. I	1098086356	Lily Valentina	Muñoz Rios					
18	C.C	1095921289	Christian Samuel	Contreras Idarve					
19	T. I	1096703337	Sarah Elizabeth	Navarro Carreño	Sarah Navarro	Sarah Navarro	Sarah Navarro		
20	C.C	1095917713	Yaura Liliana	Suta Tirado		Yaura Suta	Yaura Suta		
21	T. I	1095932077	Catalina Vargas	Vargas Romero		Catalina Vargas	Catalina Vargas		
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO – CONTRATISTA.					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**x**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA: BUCARAMANGA 10-08-2026

PRESENTADO A: **NORMAN CARRILLO RAMIREZ, SUBDIRECTOR (E) DE CENTRO**

ORDEN DE VIAJE No: 86826	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
	05-08-2026	**05-08-2026**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO:	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA:** [ciudad]
RIONEGRO - SANTANDER	**SANTANDER/CENTRO DE SERVICOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS**	

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: VALIDAR CASOS EXITOSOS EN EL DPTO. DE SANTANDER PARA TRANSFERENCIA DE ACTIVIDADES DE FORMACION DENTRO DEL PROGRAMA DE ARTICULACION CON LA MEDIA

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

1. **RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES DE FEDECACAO**
2. **PRESENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL CACAO**
3. **EXPLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE EXPORTACION E INTERNACIONALIZACIÓN**
4. **IDENTIFICACIÓN DE LOS RETOS EN LA COMUNICACIÓN CON CLIENTES EXTRANJEROS**
5. **ANALÍSIS DE LA IMPORTANCIA DEL BILINGUISMO Y DEL SERVICIO AL CLIENTE EN MERCADOS INTERNACIONALES**

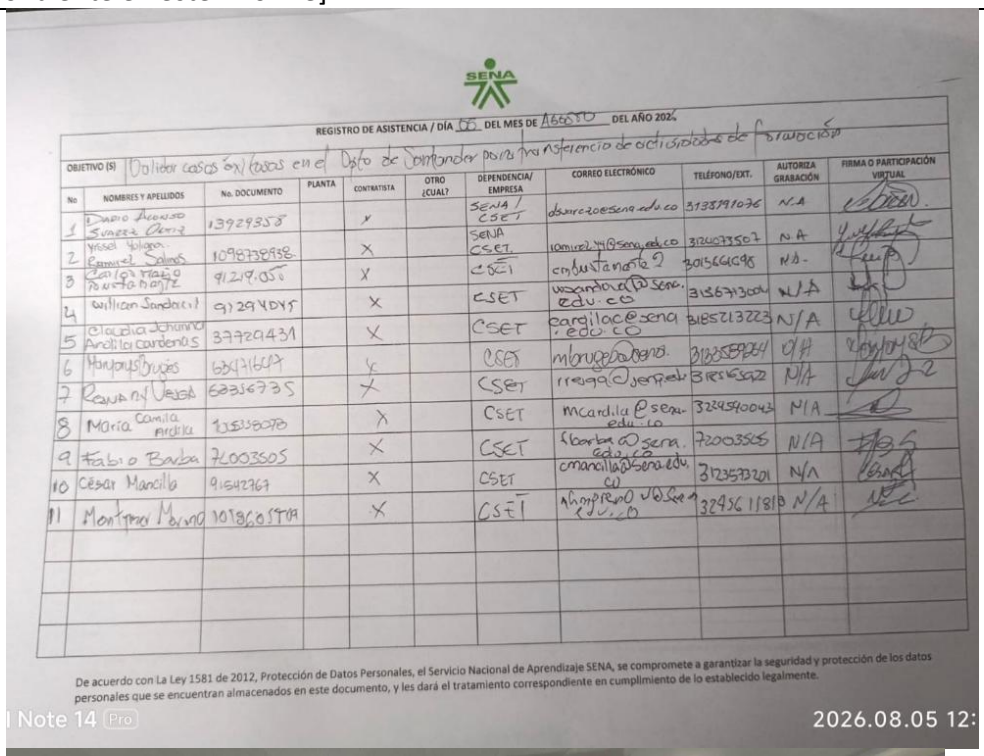
RESULTADOS:

La visita permitió evidenciar que FEDECACAO y las asociaciones campesinas a las que acompaña han logrado posicionarse en mercados internacionales gracias a la calidad de sus productos. Sin embargo, desde la perspectiva del área de BPO, se identifico la necesidad de fortalecer las competencias en idiomas y en atención al cliente internacional para optimizar la comunicación con compradores extranjeros.

La formación en inglés, francés y habilidades de servicio contribuirá a mejorar la experiencia del cliente, facilitar las negociaciones comerciales y fortalecer la competitividad de la organización en mercados globales

EVIDENCIAS O SOPORTES: [Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe]

1.



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 05 DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Validar casos en fases en el Data de Contender para transferencia de actividades de formación

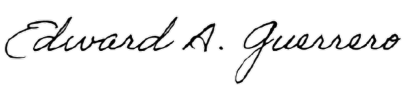
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Duvan Alonso Suarez Ortiz	1392985[illegible]		X		SENA / CSET	dsuarez0@sena.edu.co	3133891036	N.A	
2	Yisel Yohana Ramirez Salamanca	1098738938		X		SENA CSET	ramirez4@sena.edu.co	3124073502	N.A	
3	Sergio Mateo Acosta Muñoz	91.219.056		X		CSET	[illegible]	3015661698	N.A	
4	William Sandoval	91294045		X		CSET	[illegible]	3156713004	N/A	
5	Claudia Johanna Arcila Cardenas	37729431		X		CSET	cargilac@sena.edu.co	3185213223	N/A	
6	Hanyuis Bruges	6847647		X		CSET	mbruges@sena.edu.co	3135585284	N/A	
7	Reinaldo Ujeda	6836735		X		CSET	rreyes@sena.edu.co	3185165422	N/A	
8	Maria Camila Arcila	1151980[illegible]		X		CSET	mcardila@sena.edu.co	3224540043	N/A	
9	Fabio Barba	72003505		X		CSET	fbarba@sena.edu.co	72003505	N/A	
10	Cesar Mancilla	91542767		X		CSET	cmancilla@sena.edu.co	3123573201	N/A	
11	Montañez Marino	1018603[illegible]		X		CSET	[illegible]	3249611818	N/A	

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Note 14 Pro 2026.08.05 12:

2.



3. 		
COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1. Trabajo colaborativo en actividades de habilidades blandas	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**05-08-2026**
2. 2.Revision de actividades sobre Proceso	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**05-08-2026**
CONCLUSIÓNES: **1. Informe visita técnica** **2. Participación activa durante el recorrido** **3. Análisis de las oportunidades de mejora desde la perspectiva del programa BPO** **4. Socialización de las conclusiones obtenidas**		
DATOS DEL CONTRATISTA		
NOMBRE Y APELLIDO		**FIRMA**
FABIO BARBA GARCIA		
VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	**NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR**	**FIRMA**
Coordinador Académico Programas Especiales	**Edward Alberto Guerrero Pineda**	

Control de Cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V.01	Junio 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-087, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.

PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO – CONTRATISTA.					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**x**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA: BUCARAMANGA 14-08-2026

PRESENTADO A: **NORMAN CARRILLO RAMIREZ, SUBDIRECTOR (E) DE CENTRO**

ORDEN DE VIAJE No: 93626	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
	13-08-2026	**13-08-2026**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO:	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA:** [ciudad]
SAN VICENTE DE CHUCURI	**SANTANDER/CENTRO DE SERVICOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS**	

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: IMPARTIR FORMACION DEL PROGRAMA ARTICULACION CON LA MEDIA DEL GRUPO 3432188 - BPO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

1. **VERIFICAR LOS LISTADOS DE APRENDICES Y SU ESTADO EN EL APLICATIVO SOFIA PLUS (CONTACT CENTER)**
2. **ACTIVIDADES: IMPARTIR FORMACIÓN GRUPO - PROGRAMA BPO - COMPETENCIA: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD**
3. **ACTIVIDADES: SEGÚN GUÍA A APRENDICES**

RESULTADOS:

1. **CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.**
2. **OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS**

EVIDENCIAS O SOPORTES: [Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe]



ISO 18295

WHAT IS "ISO 18295"

ISO 18295 is the international quality standard created specifically for customer contact centers (call centers and contact centers). Its primary goal is to ensure efficient, professional service focused on continuously improving the user experience. It is divided into two parts.

ISO 18295-1

It defines the requirements that contact centers (whether internal, external, or outsourced) must directly meet across all interaction channels.

IMPORTANCE

Its importance lies in the fact that it standardizes global best practices to ensure professional, consistent, and efficient service, thereby enhancing the consumer experience and the companies' reputations.

BENEFITS

Superior experience: Ensure clear, empathetic, and solution-oriented service for end customers across any channel (phone, chat, or email).

BENEFITS

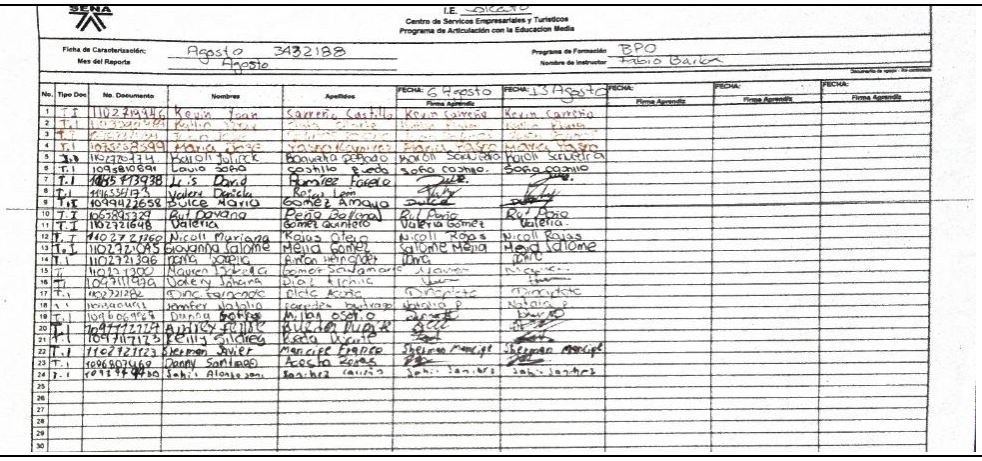
Operational efficiency: Optimizes internal processes and reduces errors or recurring complaints.

ISO 18295

organización cliente (la empresa que contrata o posee el centro de contacto), asegurando una relación transparente y alineada con las expectativas del consumidor final. [1]

WHAT FOR "ISO 18295"

The ISO 18295 standard helps ensure professional, efficient, and consistent service across channels such as telephone, chat, or email, thereby improving end-user satisfaction.

1. 

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1. Trabajo colaborativo en actividades de habilidades blandas	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**13-08-2026**
2. 2.Revision de actividades sobre Proceso	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**13-08-2026**

CONCLUSIÓNES:

1. *Conocimientos y presaberes:* Los aprendices demostraron un gran interés en el desarrollo de las actividades lúdicas donde se les permitió de manera autónoma mejorar tanto su vocabulario cotidiano como el especifico, y el uso de los recursos tecnológicos

2. *Propósitos específicos:* La evidencia de desempeño les permitió conocer e investigar terminología y conceptos útiles para su proceso formativo en el área y creo un interés de avanzar y absorber más conocimiento técnico.

3. ***Conciencia y Aplicación Práctica***: La actividad de transferencia generó un impacto que permitió a los aprendices reconocer sus falencias

DATOS DEL CONTRATISTA	
NOMBRE Y APELLIDO	**FIRMA**
FABIO BARBA GARCIA	Fabio Barba G

VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	**NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR**	**FIRMA**
Coordinador Académico Programas Especiales	**Edward Alberto Guerrero Pineda**	Edward A. Guerrero

Control de Cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V.01	Junio 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-087, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.

PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO – CONTRATISTA.					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**x**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA: BUCARAMANGA 20-08-2026

PRESENTADO A: **NORMAN CARRILLO RAMIREZ, SUBDIRECTOR (E) DE CENTRO**

ORDEN DE VIAJE No: 98426	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
	20-08-2026	**20-08-2026**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO:	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA:** [ciudad]
SAN VICENTE DE CHUCURI	**SANTANDER/CENTRO DE SERVICOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS**	

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: IMPARTIR FORMACION DEL PROGRAMA ARTICULACION CON LA MEDIA DEL GRUPO 3432188 - BPO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

1. **VERIFICAR LOS LISTADOS DE APRENDICES Y SU ESTADO EN EL APLICATIVO SOFIA PLUS (CONTACT CENTER)**
2. **ACTIVIDADES: IMPARTIR FORMACIÓN GRUPO - PROGRAMA BPO - COMPETENCIA: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD**
3. **ACTIVIDADES: SEGÚN GUÍA A APRENDICES**

RESULTADOS:

1. **CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.**
2. **OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS**

EVIDENCIAS O SOPORTES: [Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe]



HOW TO APPLY THE ISO NORM

1. Know the customer
Understand what the customer needs.

2. Train the workers
Teach employees how to provide good customer service.

3. Organize the service
Organize calls, chats, emails and other ways of contacting the company.

4. Check the service
Review waiting times, responses and customer satisfaction.

5. Improve
Correct mistakes and improve the service.

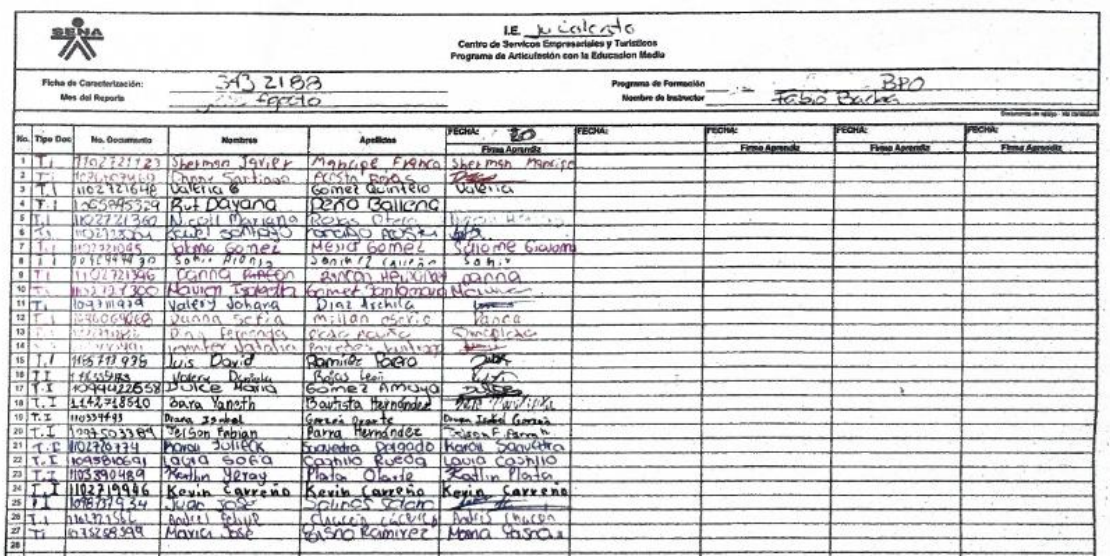
A REAL CASE

A real case where the ISO norm solves a problem
Problem:
A telecommunications company receives many complaints because:

Customers wait too long.
Workers sometimes give incorrect information.
Customers have to call several times.
Customers become dissatisfied.

How does ISO 18295-1 help?

The company trains its workers, organizes its customer service and checks the quality of the service.



I.E. Ju Calcrito
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Programa de Articulestón con la Educacion Media

Ficha de Caracterización: 343 2183
Mes del Reporte: Febrero
Programa de Formación: BPO
Nombre de Instructor: Fabio Barba

No.	Tipo Doc	No. Documento	Nombres	Apellidos	FECHA: 20 Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz
1	TI	1102727123	Sherman Javier	Manrique Franco	Sherman Manrique				
2	TI	1102726413	Yhany Santiago	Acosta Barba					
3	TI	1102721648	Valeria G	Gomez Quintero	Valeria				
4	TI	1065985329	Ruth Dayana	Pena Ballena					
5	TI	1102721360	Nicoll Mariana	Rojas Otero					
6	TI	1102713304	Kevin Santiago	Parada Pastrana					
7	TI	1102721045	Yhome Gomez	Mejia Gomez	Yhome Giovanna				
8	TI	1092949930	Sofia Alonso	Daniel Galvan	Sofia				
9	TI	1102721346	Yanna Marlen	Duran Hernandez	Yanna				
10	TI	1102721300	Nayira Isabella	Gomez Contreras	Nayira				
11	TI	1093111919	Valery Johana	Diaz Archila					
12	TI	1006069660	Yeana Sofia	Millan Acosta	Yeana				
13	TI	1102721045	Ray Fernando	Cesar Acosta	Yhome Giovanna				
14	TI	1102721346	Yamileth Valentina	Parada Pastrana					
15	TI	1193717936	Luis David	Ramirez Pabon					
16	TI	1102721300	Valery Daniela	Rojas Leal					
17	TI	1094422858	Dulce Maria	Gomez Arroyo					
18	TI	1142718540	Dara Yaneth	Bautista Hernandez					
19	TI	1193717936	Diana Isabel	Gomez Duarte	Diana Isabel Gomez				
20	TI	1093503389	Yeison Fabian	Parra Hernandez	Yeison F. Parra				
21	TI	1102720734	Maria Julieth	Echeverria Delgado	Maria Echeverria				
22	TI	1094906691	Laura Sofia	Castillo Rueda	Laura Castillo				
23	TI	1103390489	Kaitlin Yeray	Plata Olarte	Kaitlin Plata				
24	TI	1102719986	Kevin Carreño	Kevin Carreño	Kevin Carreño				
25	TI	1098779134	Juan Jose	Gomez Sotelo					
26	TI	1121721566	Andres Felipe	Chacon Cacheta	Andres Chacon				
27	TI	1123208999	Marica Jose	Leon Ramirez	Maria Jose				
28									

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1. Trabajo colaborativo en actividades de habilidades blandas	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**20-08-2026**
2. 2.Revision de actividades sobre Proceso	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**20-08-2026**

CONCLUSIÓNES:

1. *Conocimientos y presaberes:* Los aprendices demostraron un gran interés en el desarrollo de las actividades lúdicas donde se les permitió de manera autónoma mejorar tanto su vocabulario cotidiano como el especifico, y el uso de los recursos tecnológicos

2. *Propósitos específicos:* La evidencia de desempeño les permitió conocer e investigar terminología y conceptos útiles para su proceso formativo en el área y creo un interés de avanzar y absorber más conocimiento técnico.

3. ***Conciencia y Aplicación Práctica***: La actividad de transferencia generó un impacto que permitió a los aprendices reconocer sus falencias

DATOS DEL CONTRATISTA	
NOMBRE Y APELLIDO	**FIRMA**
FABIO BARBA GARCIA	Fabio Barba G

VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	**NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR**	**FIRMA**
Coordinador Académico Programas Especiales	**Edward Alberto Guerrero Pineda**	Edward A. Guerrero

Control de Cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V.01	Junio 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-087, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.

PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO – CONTRATISTA.					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**x**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA: BUCARAMANGA 27-08-2026

PRESENTADO A: **NORMAN CARRILLO RAMIREZ, SUBDIRECTOR (E) DE CENTRO**

ORDEN DE VIAJE No: 103426	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
	27-08-2026	**27-08-2026**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO:	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA:** [ciudad]
SAN VICENTE DE CHUCURI	**SANTANDER/CENTRO DE SERVICOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS**	

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: IMPARTIR FORMACION DEL PROGRAMA ARTICULACION CON LA MEDIA DEL GRUPO 3432188 - BPO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

1. **VERIFICAR LOS LISTADOS DE APRENDICES Y SU ESTADO EN EL APLICATIVO SOFIA PLUS (CONTACT CENTER)**
2. **ACTIVIDADES: IMPARTIR FORMACIÓN GRUPO - PROGRAMA BPO - COMPETENCIA: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD**
3. **ACTIVIDADES: SEGÚN GUÍA A APRENDICES**
4. **CIERRE DE LA FORMACIÓN, RETROALIMENTACIÓN A LOS APRENDICES DE LA TEMÁTICA DESARROLLADA EN LA SESIÓN**

RESULTADOS:

1. **CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.**
2. **OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS**

EVIDENCIAS O SOPORTES: [Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe]

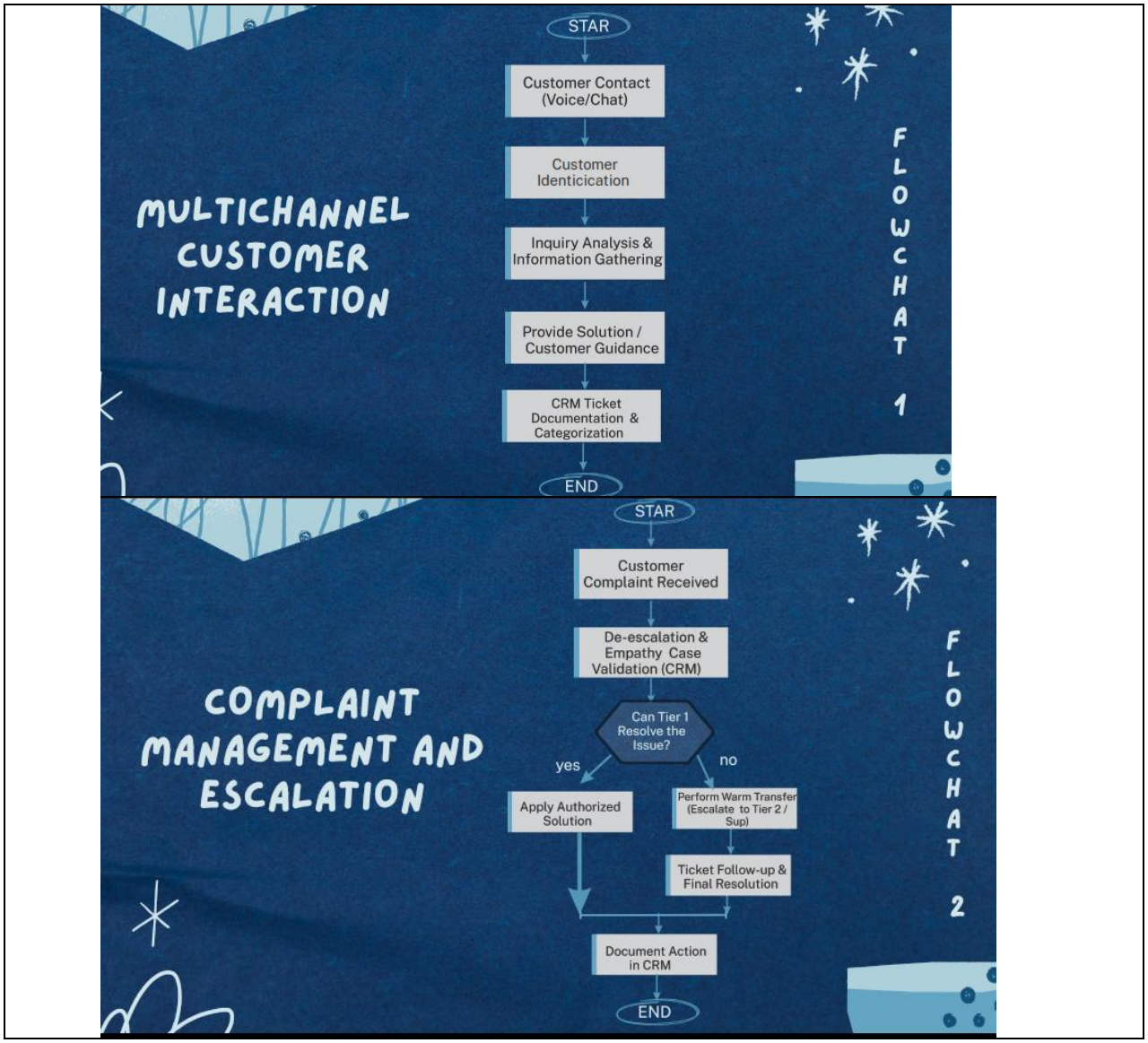
1.


27 ago 2026, 2:26 p.m.

2.


COMPANY PROFILE
Company Name: Apex global solutions BPO
Industry: Business Process Outsourcing (BPO) / International Contact Center specialized in technology and e-commerce
Services Offered: Multilingual customer service, Tier 1 and Tier 2 technical support, complaint management (PQR), and customer retention services.
Countries Served: United States, Canada, the United Kingdom, and Australia.
Languages Supported: English and Spanish. Communication Channels
CANALES DE ATENCION
Email Ticketing: Used for formal requests requiring document support, payment receipts, or technical escalation.
WhatsApp Business & Social Media (X/Facebook): Used for agile, direct messaging and fast first-line responses.
OPERATIONAL CHARACTERISTICS
Service Hours: 24/7/365 continuous operation with rotating shifts.
Departments Involved: Operations (Frontline Agents), Line Supervisors, Quality Analysts, and Technical Escalation Team.

PROTOCOL 1
STEP-BY-STEP PROCEDURE:
STANDARD GREETING.
"Thank you for contacting Apex Global Solutions, my name is Maria. May I have your name and account number, please?"
VERIFICATION:
Confirm 2 security checkpoints in the CRM system.
LISTENING & PARAPHRASING:
Allow the customer to speak without interruption and rephrase their request to confirm understanding.
ACTION & CLOSING:
Provide the solution or guidance, log the interaction into the CRM, and close professionally.
ESCALATION CRITERIA:
If identity verification fails or the account is locked, transfer immediately to the IT Helpdesk.
QUALITY CONTROL & KPIS:
Audited via weekly QA reviews. Measured by First Contact Resolution (FCR above 85%) and Customer Satisfaction (CSAT above 90%).


MULTICHANNEL CUSTOMER INTERACTION
STAR
Customer Contact (Voice/Chat)
Customer Identicication
Inquiry Analysis & Information Gathering
Provide Solution / Customer Guidance
CRM Ticket Documentation & Categorization
END
FLOWCHAT 1
COMPLAINT MANAGEMENT AND ESCALATION
STAR
Customer Complaint Received
De-escalation & Empathy Case Validation (CRM)
Can Tier 1 Resolve the Issue?
yes
no
Apply Authorized Solution
Perform Warm Transfer (Escalate to Tier 2 / Sup)
Ticket Follow-up & Final Resolution
Document Action in CRM
END
FLOWCHAT 2

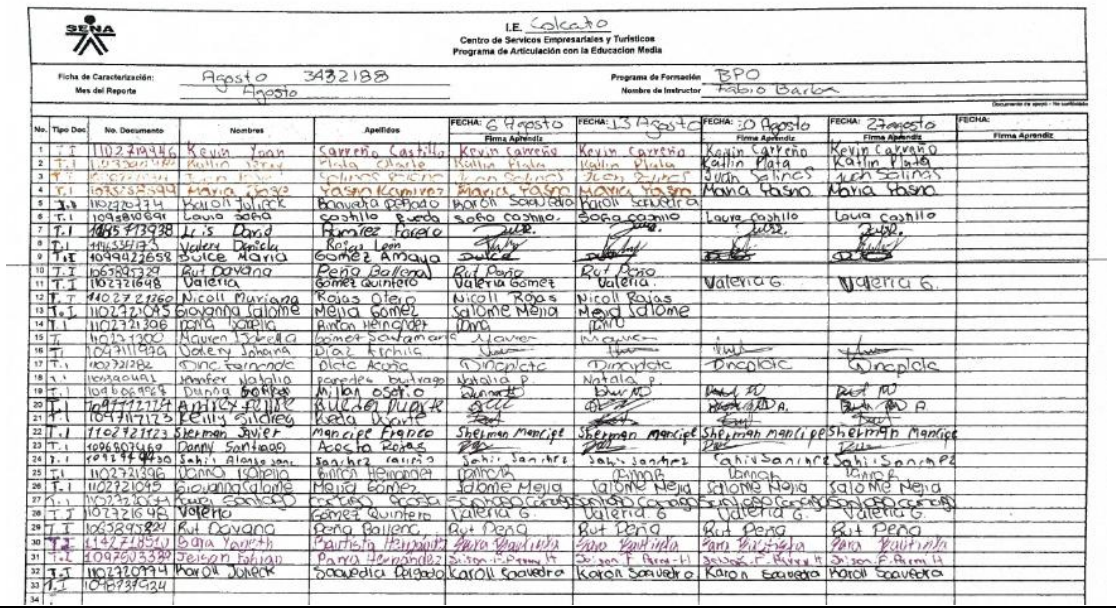
Criterion	Weight
Organizational Context Analysis	8%
Customer Profile Analysis	5%
Communication Environment Analysis	5%
Communication Flow Analysis	10%
Multichannel Protocol Design	18%
Communication Flowcharts	10%
Application Scripts	10%
ISO 9001 and ISO 18295 Alignment Matrix	10%
Quality Alignment and Continuous Improvement Plan	8%
Final Reflection and Analysis Report	6%
Video Presentation	5%
Professional English Usage	5%

Total: 100%

The group that has made the most progress has achieved 66 per cent in the assessment criteria. Work will continue on the next training session

3.

4.

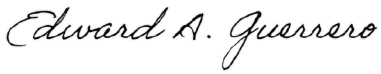


I.E. Soledad
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Programa de Articulación con la Educación Media

Ficha de Caracterización: Agosto 3432188
Mes del Reporte: Agosto
Programa de Formación: BPO
Nombre de Instructor: Fabio Barba

No.	Tipo Doc	No. Documento	Nombres	Apellidos	FECHA: 6 Agosto Firma Aprendiz	FECHA: 13 Agosto	FECHA: 20 Agosto	FECHA: 27 agosto	FECHA: Firma Aprendiz
1	TI	1102719446	Kevin Yoan	Carreño Castillo	Kevin Carreño	Kevin Carreño	Kevin Carreño	Kevin Carreño	
2	TI	[illegible]	Kaitlin [illegible]	[illegible]	Kaitlin Plata	Kaitlin Plata	Kaitlin Plata	Kaitlin Plata	
3	TI	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Juan Salinas	Juan Salinas	
4	TI	1073535949	Maria [illegible]	Yasno Kamirez	Maria Yasno	Maria Yasno	Maria Yasno	Maria Yasno	
5	TI	1102720774	Karon Juliark	Banuela Delgado	Karon Saavedra	Karon Saavedra			
6	TI	1095890691	Laura Sofia	Castillo Rueda	Sofia Castillo.	Sofia Castillo	Laura Castillo	Laura Castillo	
7	TI	1005713938	Luis David	Ramirez Forero					
8	TI	1116335173	Valeria Daniela	Rojas Leon					
9	TI	1099822658	Dulce Maria	Gomez Amaya					
10	TI	1063893239	Ruth Daviana	Pena Ballena	Ruth Pena	Ruth Pena			
11	TI	1102721648	Valeria	Gomez Quintero	Valeria Gomez	Valeria G.	Valeria G.	Valeria G.	
12	TI	1102272760	Nicoll Mariana	Rojas Olaya	Nicoll Rojas	Nicoll Rojas			
13	TI	1102721045	Giovanna Salome	Mejia Gomez	Salome Mejia	Mejia Salome			
14	TI	1102721306	Dana Valeria	Anton Hernandez	Dana	Dana			
15	TI	1102721300	Mairen Isabella	Gomez Santamaria	Mairen	Mairen			
16	TI	1047111996	Valery Johana	Diaz Archila					
17	TI	1102721282	Dinc Fernando	Dicte Acuña	Dinciplate	Dinciplate	Dinciplate	Dinciplate	
18	TI	1102940491	Jennifer Natalia	Paredes Buitrago	Natalia P.	Natalia P.			
19	TI	1048068969	Duana Sofia	Milan osorio					
20	TI	1049727774	Anllery Julie	Ruidiaz Mark					
21	TI	1049717173	Kelly Sinchey	Keila Vicente					
22	TI	1102921923	Sherman Javier	Manrique Franco	Sherman Manrique	Sherman Manrique	Sherman Manrique	Sherman Manrique	
23	TI	1096907660	Danny Santiago	Acosta Rojas					
24	TI	1095947730	Sahir Alonso	Sanchez ramirez	Sahir Sanchez	Sahir Sanchez	Sahir Sanchez	Sahir Sanchez	
25	TI	1102721396	Diana Isabella	Bonilla Hernandez	Diana	Diana	Diana	Diana	
26	TI	1102721045	Giovanna Salome	Mejia Gomez	Salome Mejia	Salome Mejia	Salome Mejia	Salome Mejia	
27	TI	1102721614	Laura Sofia	Acosta Acosta	Sofia Acosta	Sofia Acosta	Sofia Acosta	Sofia Acosta	
28	TI	1073216945	Valeria	Gomez Quintero	Valeria G.	Valeria G.	Valeria G.	Valeria G.	
29	TI	1063893824	Ruth Daviana	Pena Ballena	Ruth Pena	Ruth Pena	Ruth Pena	Ruth Pena	
30	TI	1142718540	Dana Yaneth	Martinez Hernandez	Dana Martinez	Dana Martinez	Dana Martinez	Dana Martinez	
31	TI	1049603380	Jeison Fabian	Parra Hernandez	Jeison F. Parra H.	Jeison F. Parra H.	Jeison F. Parra H.	Jeison F. Parra H.	
32	TI	1102720994	Karoll Juliark	Saavedra Delgado	Karoll Saavedra	Karon Saavedra	Karon Saavedra	Karoll Saavedra	
33	TI	1049239524							
34									

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1. Trabajo colaborativo en actividades de habilidades blandas	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**27-08-2026**
2. 2.Revision de actividades sobre Proceso	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**27-08-2026**

CONCLUSIÓNES: **1. *Conocimientos y presaberes:*** Los aprendices demostraron un gran interés en el desarrollo de las actividades lúdicas donde se les permitió de manera autónoma mejorar tanto su vocabulario cotidiano como el especifico, y el uso de los recursos tecnológicos **2. *Propósitos específicos:*** La evidencia de desempeño les permitió conocer e investigar terminología y conceptos útiles para su proceso formativo en el área y creo un interés de avanzar y absorber más conocimiento técnico. 3. ***Conciencia y Aplicación Práctica***: La actividad de transferencia generó un impacto que permitió a los aprendices reconocer sus falencias		
DATOS DEL CONTRATISTA		
NOMBRE Y APELLIDO		**FIRMA**
FABIO BARBA GARCIA		
VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	**NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR**	**FIRMA**
Coordinador Académico Programas Especiales	**Edward Alberto Guerrero Pineda**	

Control de Cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V.01	Junio 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-087, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.

PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO – CONTRATISTA.					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**x**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA: BUCARAMANGA 04-09-2026

PRESENTADO A: **NORMAN CARRILLO RAMIREZ, SUBDIRECTOR (E) DE CENTRO**

ORDEN DE VIAJE No: 110726	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
	03-09-2026	**03-09-2026**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO:	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA:** [ciudad]
SAN VICENTE DE CHUCURI	**SANTANDER/CENTRO DE SERVICOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS**	

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: IMPARTIR FORMACION DEL PROGRAMA ARTICULACION CON LA MEDIA DEL GRUPO 3432188 - BPO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

1. **VERIFICAR LOS LISTADOS DE APRENDICES Y SU ESTADO EN EL APLICATIVO SOFIA PLUS (CONTACT CENTER)**
2. **ACTIVIDADES: IMPARTIR FORMACIÓN GRUPO - PROGRAMA BPO - COMPETENCIA: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD**
3. **ACTIVIDADES: SEGÚN GUÍA A APRENDICES**
4. **CIERRE DE LA FORMACIÓN, RETROALIMENTACIÓN A LOS APRENDICES DE LA TEMÁTICA DESARROLLADA EN LA SESIÓN**

RESULTADOS:

1. **CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.**
2. **OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS**

EVIDENCIAS O SOPORTES: [Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe]

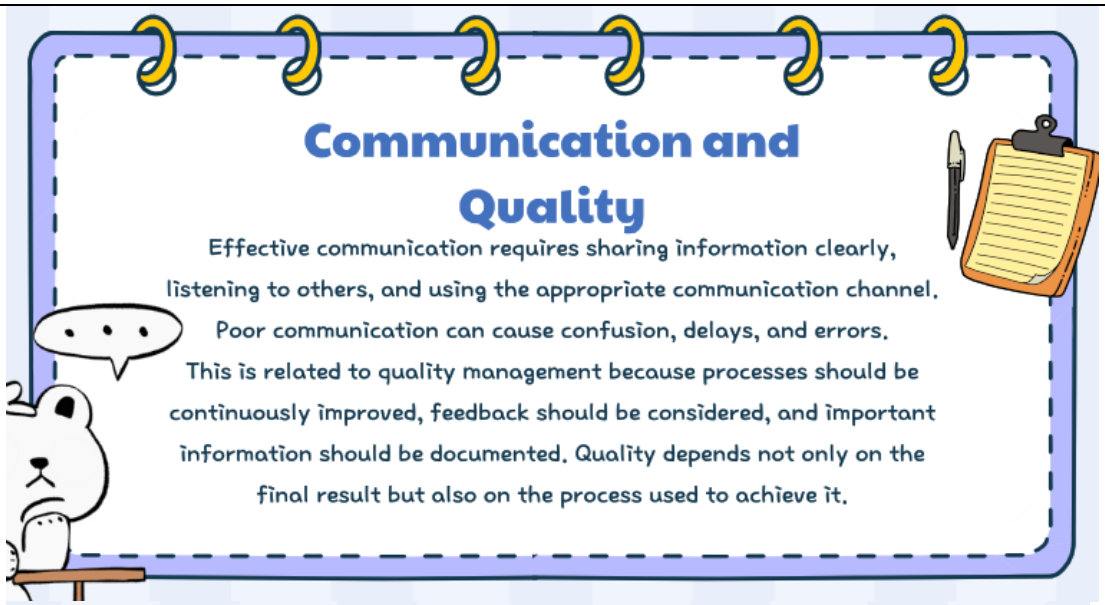
1.



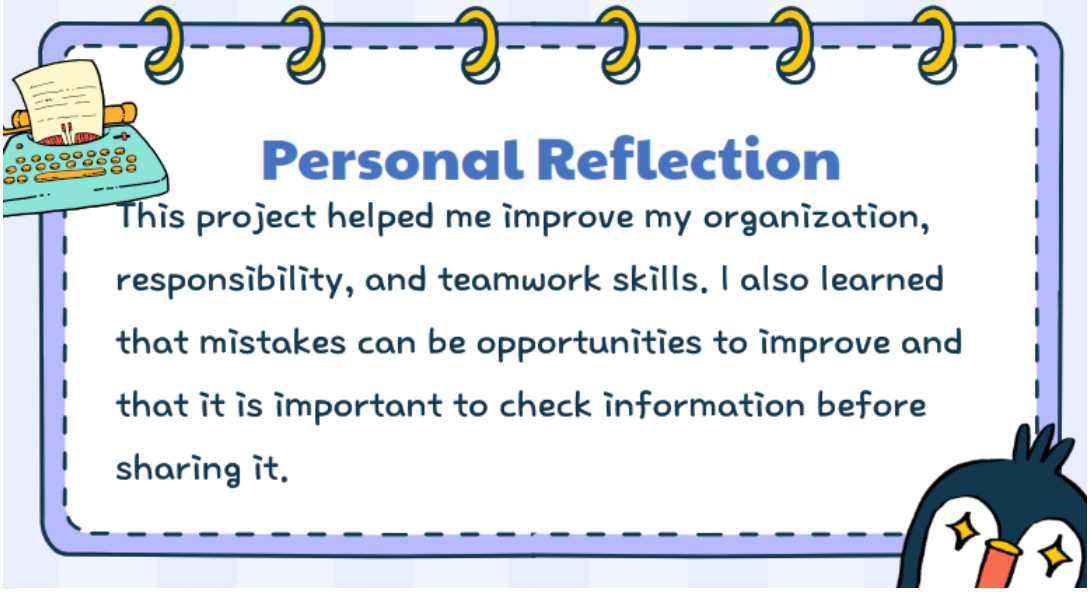
2.

STANDARD PRINCIPLE	DESCRIPTION	RELATED PROTOCOL	EVIDENCE OF COMPLIANCE
Customer Focus	Customer needs are identified and addressed.	Protocol 1	Customer needs are verified before proposing solutions.
Communication Consistency	Communication follows standardized practices.	Protocol 1	Standardized greetings, information gathering and closing procedures are used.
Process Approach	Communication follows a defined process.	Both Protocols	Procedures are documented and followed step by step.
Risk-Based Thinking	Communication risks are identified and controlled.	Protocol 2	Complaint classification and escalation procedures are established.
Performance Evaluation	Communication quality is monitored and measured.	Both Protocols	KPIs, customer feedback and interaction reviews are used.
Continuous Improvement	Feedback and performance results are used to improve processes.	Protocol 2	Complaint information is analyzed to identify corrective actions.
Complaint Management	Complaints are managed systematically.	Protocol 2	Complaints are classified, validated, escalated, documented and followed up.
Customer Experience	Communication supports customer satisfaction.	Both Protocols	Active listening, empathy, clear communication and professional closing are included.

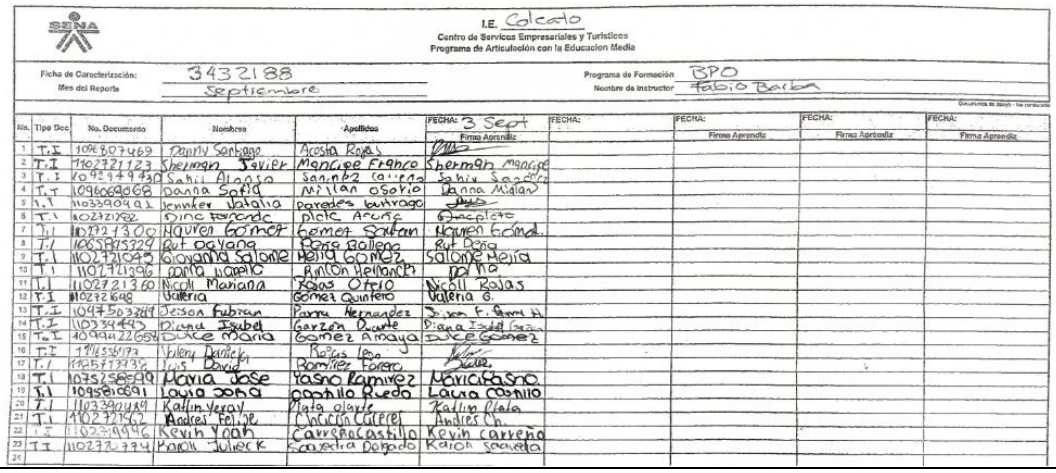
3.



4.



5.



SENA

I.E. Calcalo

Centro de Servicios Empresariales y Turísticos

Programa de Articulación con la Educación Media

Ficha de Caracterización: 3432188 — Programa de Formación: BPO

Mes del Reporte: Septiembre — Nombre de Instructor: Fabio Barbosa

No.	Tipo Doc	No. Documento	Nombres	Apellidos	FECHA: 3 Sept Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz	FECHA: Firma Aprendiz
1	T.I	1098307469	Dainly Santiago	Acosta Rojas					
2	T.I	1102321123	Sherman Javier	Manrique Franco	Sherman Manrique				
3	T.I	1092949490	Sahir Alanga	Sanchez Correa	Sahir Sanchez				
4	T.I	1096068966	Dana Sofia	Millan osorio	Dana Millan				
5	T.I	1033909091	Jennifer Valeria	paredes buitrago					
6	T.I	1023121782	Dino Fernando	plata Arcos	Incompleto				
7	T.I	1027213001	Hayren Gomez	Gomez Sarian	Hayren Gómez				
8	T.I	1065895329	Rut Dayana	Rosa Ballena	Rut Rosa				
9	T.I	1102721045	Giovanna Salome	Mejia Gomez	Salome Mejia				
10	T.I	1107721396	anna maria	Ramon Hernandez	no no				
11	T.I	1102721360	Nicoll Mariana	Rojas Otero	Nicoll Rojas				
12	T.I	1027726 48	Valeria	Gomez Quintero	Valeria G.				
13	T.I	1097503789	Jeison Fabrian	Parra Hernandez					
14	T.I	1103394493	Diana Isabel	Garzon Duarte	Diana Isabel Garzon				
15	T.I	1094122684	Dulce Maria	Gomez Amaya	Dulce Gomez				
16	T.I	1146554173	Valery Daniela	Rojas Leo					
17	T.I	1125777332	Luis David	Ramirez Forero					
18	T.I	1075758599	Maria Jose	Yasno Ramirez	Maria Yasno				
19	T.I	1095610891	Laura sofia	castillo Ruedo	Laura Castillo				
20	T.I	1103394149	Kaylin Yeraly	Plata olarte	Kaylin Plata				
21	T.I	1102321962	Andres Felipe	Chacon Correal	Andres Ch.				
22	T.I	1023894946	Kevin Yoath	Carreño Castillo	Kevin carreño				
23	T.I	1102722794	Karol Julieck	Sanabria Delgado	Karol sanabria				
24									

Criterion	Weight
Organizational Context Analysis	8%
Customer Profile Analysis	5%
Communication Environment Analysis	5%
Communication Flow Analysis	10%
Multichannel Protocol Design	18%
Communication Flowcharts	10%
Application Scripts	10%
ISO 9001 and ISO 18295 Alignment Matrix	10%
Quality Alignment and Continuous Improvement Plan	8%
Final Reflection and Analysis Report	6%
Video Presentation	5%
Professional English Usage	5%

Total: 100%

6.

ANDRES FELIPE	CHACON CACERES	100%
SAHIR ALONSO	SANCHEZ CARREÑO	100%
SARA YANETH	BAUTISTA HERNANDEZ	100%
VALERIA	GOMEZ QUINTERO	100%
OSCAR JAVIER	TRUJILLO SERRANO	100%
JAWER SANTIAGO	CAMARGO ACOSTA	100%
RONAL CAMILO	PABON ARDILA	100%
DULCE MARIA	GOMEZ AMAYA	95%
SARA SOFIA	DOMINGUEZ MENDIETA	95%
DANNA SOFIA	MILLAN OSORIO	95%
JUAN ESTEBAN	NOVOA HEREDIA	95%
JEISON FABIAN	PARRA HERNANDEZ	95%
DIANA ISABEL	GARZON DUARTE	95%
JENNYFER NATALIA	PAREDES BUITRAGO	95%
DINA FERNANDA	PLATA ACUÑA	95%
LUIS DAVID	RAMIREZ FORERO	95%
MARIA JOSE	YASNO RAMIREZ	100%
LAURA SOFIA	CASTILLO RUEDA	100%
VALERY JOHANA	DIAZ ARCHILA	95%
SHERMAN JAVIER	MANCIPE FRANCO	90%
RUTH DAYANA	PEÑA BALLENA	90%

7.	NICOLL MARIANA	ROJAS OTERO	90%	
	JUAN JOSE	SALINAS SOLANO	85%	
	GIOVANNA SALOME	MEJIA GOMEZ	85%	
	DANNY SANTIAGO	ACOSTA ROJAS	85%	
	MAUREN ISABELLA	GOMEZ SANTAMARIA	85%	
	KEILLY SILDREY	RUEDA DUARTE	85%	
	KEINNER ALEXANDER	CALA MARTINEZ	90%	
	KATLIN YERAY	PLATA OLARTE	90%	
	ANDREY FELIPE	RUEDA DUARTE	90%	
	DANNA ISABELLA	RINCON HERNANDEZ	90%	
	VALERY DANIELA	ROJAS LEON	95%	
	KEVIN YOAN	CARREÑO CASTILLO	95%	
	KAROLL JULIECK	SAAVEDRA DELGADO	95%	

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Trabajo colaborativo en actividades de habilidades blandas	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**03-09-2026**
2. 2.Revision de actividades sobre Proceso	**Instructor FABIO BARBA GARCIA**	**03-09-2026**

CONCLUSIÓNES:

1. ***Conocimientos y presaberes:*** Los aprendices demostraron un gran interés en el desarrollo de las actividades lúdicas donde se les permitió de manera autónoma mejorar tanto su vocabulario cotidiano como el especifico, y el uso de los recursos tecnológicos

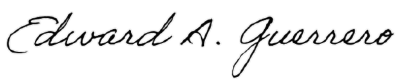
2. ***Propósitos específicos:*** La evidencia de desempeño les permitió conocer e investigar terminología y conceptos útiles para su proceso formativo en el área y creo un interés de avanzar y absorber más conocimiento técnico.

3. ***Conciencia y Aplicación Práctica***: La actividad de transferencia generó un impacto que permitió a los aprendices reconocer sus falencias

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
FABIO BARBA GARCIA	

VISTO BUENO SUPERVISOR

CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
Coordinador Académico Programas Especiales	**Edward Alberto Guerrero Pineda**	

Control de Cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V.01	Junio 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-087, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy viernes 11 de septiembre de 2026, a las 17:51:24, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	72003505
Código de Verificación	720035052609111751 24

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado

Generó: WEB

Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:
Que siendo las 05:54:02 PM horas del 11/09/2026, el ciudadano identificado con:
Cédula de Ciudadanía Nº **72003505**
Apellidos y Nombres: **BARBA GARCIA FABIO**

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES
de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las **preguntas frecuentes** o acérquese a las instalaciones de la **Policía Nacional** más cercanas.

Volver al Inicio

Dirección: Avenida El Dorado # 75 – 25 barrio Modelia, Bogotá D.C.
Atención administrativa: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm
Línea de atención al ciudadano: 5159700 ext. 30552 (Bogotá)
Resto del país: 018000 910 112
E-mail: dijin.araic-atc@policia.gov.co

Todos los derechos reservados.

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO
No. 302806571

PIB
17:56:16

Bogotá DC, 11 de septiembre del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) FABIO BARBA GARCIA identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 72003505:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Politica y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx

Mario Enrique Castro González
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :
ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

Policía Nacional de Colombia

(Default.aspx)

Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 11/09/2026 06:02:18 p. m. el ciudadano con Cédula de Ciudadanía Nº. **72003505** y Nombre: **FABIO BARBA GARCIA.**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **147525895** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando https://www.policia.gov.co, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

Nueva Busqueda | Imprimir

Policía Nacional de Colombia
Dirección General - Carrera 59 # 26 - 21
Centro Administrativo Nacional CAN , Bogotá D.C
Línea de atención: 018000-910112

GOV.CO