**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Barranquilla, 28 de febrero de 2021

Señor (a)
**LINDA EVELIN PICHÓN RONCALLO**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.2164789**
COORDINADOR ACADEMICO
Programa de Comercialización
Barranquilla

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes de febrero del año 2021

**Referencia:** CO1.PCCNTR.2164789 del 2021

Vilma Yamile Castillo Patiño, identificado con la cédula de ciudadanía No. 37947455 de Socorro, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Comercio y Servicios, 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 del presente contrato asciende a la suma de VENTIOCHO MILLONES SEICIENTOS SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($28.607.594) COP 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: a). Un pago correspondiente a días de enero por valor de QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($557.855) b). Cinco pagos iguales correspondientes a Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio, por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL TRECIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($2.786.379) respectivamente. d). Un pago correspondiente al mes de Julio por valor de UN MILLON TRECIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CINTO OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($1.393.189). e) Cuatro pagos iguales correspondientes a los meses de Agosto, Septiembre, Octuble y noviembre por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL TRECIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($2.786.379) respectivamente. f) Un último pago correspondiente al mes de Diciembre por valor de UN MILLON QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($1.579. 139).

**Plazo:** Será hasta el 17 de diciembre de 2021

| **OBJETO:** |
| --- |
| Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la formación profesional integral, en el área de Contact Center y BPO que programe el centro de comercio y servicios del SENA regional Atlántico en sus diferentes niveles y modalidades, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente. |

**CLÁUSULA** (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual. | Impartir formación en plataforma virtual en la competencia: Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización, a la ficha 2205383. | |
| 2 | Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo. | Entrega de poliza de cumplimiento | |
| 3 | Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados. | Evaluar en Territorium evidencias | |
| 4 | El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa. | | |
| 5 | Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato. | Entrega de Juicios de Evaluacion | |
| 6 | Atender los requerimientos del supervisor. | | |

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 | FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS | |
|---|---|---|---|---|
| | | | INICIO | FINALIZACIÓN |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |

***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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y copia de la planilla -recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL No. 9415659790 expedido por aportes en línea correspondiente al mes de enero del 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites*")

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

**VLMA YAMILE CASTILLO PATIÑO**
**C.C. No. 37.947.455**

Recibí a satisfacción:

**LINDA EVELIN PICHÓN RONCALLO**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2164789

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

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

**FECHA INICIAL:** 01/02/2021 00:00:00

**FECHA FINAL:** 28/02/2021 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2205383 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN. |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS EN EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

MONITOREAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

PLANEAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRATEGIA DE MARKETING Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

RESOLVER SITUACIONES DE SERVICIO Y VENTA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y EL PROTOCOLO DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS 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**

PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.

PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO Y/ O ESPECIALIZADO, SEGÚN LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 120,00 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** | 120,00 |

## EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

| FICHA | FECHA INICIO | FECHA FINAL | EVENTO | HORAS |
|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| **TOTAL TIEMPO EDT´s:** | 0,00 |

## ACTIVIDADES ADICIONALES

| FECHA INICIAL | FECHA FINAL | ACTIVIDAD | HORAS |
|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| **TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** | 0,00 |

**INSTRUCTOR:** VILMA YAMILE CASTILLO PATIÑO

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