PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 31 de Agosto de 2021

Señor (a)
Luis Alberto Camacho Bolaños
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 2249175
Coordinador
SENA - CGMLTI - Fontibón
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Agosto del año 2021

Referencia: No 2249175 del año 2021

Andrés Eduardo Avendaño Villamizar, identificado con la cédula de ciudadanía No.1094241611 de Pamplona, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Gestión de Mercados, logística y Tecnologías de la Información, sede Fontibón, 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 TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SIETE MIL SEISCIENTOS QUINCE PESOS M/CTE ($35.507.615) 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 primer pago correspondiente al mes de febrero de 2021 por valor de DOS MILLONES CIENTO NOVENTA MIL CUATROCIENTOS CINCO PESOS M/CTE ($2.190.405). b) nueve (9) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2021, por valor de TRES MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($3.458.534) cada uno. c) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2021 por valor de DOS MILLONES SETENTA Y CINCO MIL CIENTO VEINTE PESOS M/CTE ($2.075.120).

Plazo: Será hasta el 18 de Diciembre de 2021.

OBJETO: *Contratar la prestación de servicios personales de carácter temporal para impartir formación en el área de mercadeo, comercio y ventas*

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias

1	a) Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica en los programas (Técnico en Bilingual Expert On Business Process Outsourcing) y competencias (Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva. Dar respuesta a los requerimientos de los clientes de acuerdo con los procedimientos establecidos y normatividad. Interactuar con otros en idioma extranjero según estipulaciones del marco común europeo de referencia para idiomas. Promover la interaccion idonea consigo mismo, con los demas y con la naturaleza en los contextos laboral y social. Proveer servicios especializados de contact center bpo o inhouse, según solicitudes y procedimientos. Tramitar quejas, peticiones, reclamos y sugerencias según procedimientos y normatividad vigente. Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.) de acuerdo con las normas, la red de conocimiento (ventas y comercalización) y el área temática (bpo (business procesing outsourcing)), procesos y metodologías pedagógicas, estrategias didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales.	Ejecución de la formación de acuerdo con programación académica recibida previamente. Fichas: 2098448 inducccion FASE ANALISIS	Formato de horario de instructor. Formato GFPI-P-006 - 2098448 inducccion FASE ANALISIS
2	b) Acompañar y Asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	Ejecución planes de sesión de la formación. 2098448 inducccion FASE ANALISIS .	Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Fichas2224465 FASE ANALISIS

			.
3	c) Presentar los reportes de Juicios de evaluación de Aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Tramitar y gestionar los juicios evaluativos en la plataforma Sofía Plus finalizado la fase de formación.	Reporte de Sofía plus de registros de juicios evaluativos. Fichas: 2224465 FASE ANALISIS
4	d) Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral.	Ejecución de planes de sesión para la formación concertados a través del seguimiento a etapa lectiva	Formato Código: GFPI-F-022 seguimiento etapa lectiva. Fichas: 2224465 FASE ANALISIS
5	e) Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo.	Realización y aplicación de guías de aprendizaje. Fichas2098448 inducccion FASE ANALISIS	Formato Código: GFPI-F-019 guía de aprendizaje. 2098448 FASE ANALISIS
6	f) Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Registrar juicios evaluativos en Sofía plus, aplicación lista de verificación de ambientes para la formación, realización y aplicación de instrumentos de las Fases del programa.	Reporte juicios evaluativos en Sofía, formatos, GFPI-F-022 seguimiento etapa lectiva. 2224465 FASE ANALISIS
	g) Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las exigencias del desarrollo sostenible.		

	h) Formular, ejecutar y evaluar diagnósticos que conlleven a la actualización y creación de diseños, planes, programas, procesos y productos propios de las actividades del centro de formación, acordes con su especialidad y área de desempeño, y según las necesidades del entorno.		
	i) Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparte Formación Profesional Integral.		
	j) Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de Instructores.		
	k) Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación.		
	l) Coadyuvar en el proceso de ingreso e inducción a aprendices.		
	m) Rendir oportunamente los informes (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices quienes imparte formación Profesional.	Registro de juicios evaluativos Fichas:2098448 inducccion FASE ANALISIS	Reporte de juicios evaluativos, registro de inasistencia en Sofía plus Fichas: 2098448 inducccion FASE ANALISIS
	n) Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad.	Creación y aplicación guías de aprendizaje.	Formato Código: GFPI-F-019 guía de aprendizaje. Fichas2098448 inducccion FASE ANALISIS

			. .
	o) Participar en los comités de evaluación, asistir puntualmente a las clases programadas, colaborar activamente con la disposiciones sobre aseo y orden de los salones de clases y tener sentido de pertenencia con la Institución.	Ejecución diaria de programa de formación. Fichas: 2098448 inducccion FASE ANALISIS .	Formato de horario del instructor.
	p) Presentar en forma mensual al Coordinador Académico el reporte de ejecución de actividades, registrando las novedades sucedidas en el periodo académico que afectaron la ejecución de la programación académica mínima establecida, el cual entregará al respectivo Coordinador Académico o Líder de Unidad.	Reporte de deserciones enviado a la coordinación académica, solicitud de llamados de atención de la coordinación.	Formato reporte de deserciones de aprendices, formato de llamados de atención por coordinación académica y formato de GFPI-F-024 Plan de mejoramiento. Fichas: 2098448 inducccion FASE ANALISIS
	q) El contratista debe aplicar antes de la finalización del contrato al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la obligación de instructor, así como a los procesos que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores.		Fichas: 2098448 inducccion FASE ANALISIIS
	r) El contratista al finalizar el contrato, se compromete hacer entrega de todos los elementos facilitados por el centro de formación tales como: Loker, carné, materiales de formación devolutivos, inventarios entre otros.		Fichas: 2098448 inducccion FASE ANALISIS
	s) El contratista se compromete a hacer uso de la bata blanca larga, con el logo del SENA en color verde en el bolsillo de la parte superior, en el desarrollo de todas las actividades de formación y las que deriven del presente contrato, dentro		Fichas: 2098448 inducccion FASE ANALISIIS .

	y fuera de las instalaciones del SENA.		

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 electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 52095131 de mi planilla del mes de Julio. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

_____
Andres Eduardo Avendaño Villamizar
Contratista
C.C. No. 1094241611

Recibí a satisfacción:

_____
Luis Alberto Camacho Bolaños
Supervisor(a) Contrato 2249175 **de 2021**
Cordinador Sede Fontibón CGMLTI

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANDRES EDUARDO AVENDAÑO VILLAMIZAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 01/07/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2268494 - 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

COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA

ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS

ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC

LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

STRUCTURE HIS THINKING IN THE ENGLISH LANGUAGE ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE LEVEL B2 AND THE WORK CONTEXT.

VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• 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.

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

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

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2224465 - 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

COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA

ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS

ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC

LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

STRUCTURE HIS THINKING IN THE ENGLISH LANGUAGE ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE LEVEL B2 AND THE WORK CONTEXT.

VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• 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.

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

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

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2224463 - 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

COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA

ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS

ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC

LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

STRUCTURE HIS THINKING IN THE ENGLISH LANGUAGE ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE LEVEL B2 AND THE WORK CONTEXT.

VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• 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.

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

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

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 159,10

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: ANDRES EDUARDO AVENDAÑO VILLAMIZAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION