PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 13 Diciembre 2022

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 3322390
Coordinación de Programas Especiales

Programa Articulación con la Media
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes Diciembre del año 2022

Referencia: No. CO1.PCCNTR.3322390-2022

MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.140.819.755 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en la coordinación de programas especialesen 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 es máximo de 12 pagos
Primer pago en el mes de Enero por valor de SETECIENTOS CUARENTA Y TRES MIL CINCUETA Y CUATRO PESOS M/CTE ($743.054), 10 pagos iguales correspondientes a Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, septiembre, Octubre y Noviembre por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS QUINCE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y DOS ($3.715.272) respectivamente, y un último pago en el mes de Diciembre por valor de UN MILLÓN SEISCIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE ($1.609.951) Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de **AHORROS No. 078000019816 Banco Davivienda,** cuyo titular es el contratista.

Plazo: Hasta el 19 de Diciembre de 2.022 sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezara a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en este contrato.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En ARTICULACIÓN CON LA MEDIA Para el Programa Formación OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	DESARROLLAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN LOS PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL CENTRO.	Impartir Formación profesional al programa Operación de servicios en contact center y bpo, Fichas número 2471225, 2487585, 2253029, 2255461, 2255471, 2255470	Drive de evidencias de formación. WhatsApp Web del grupo de formación. Blog de Multimedia.
2	ENTREGAR AL EQUIPO DE SOFÍA PLUS LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ASIGNACIÓN DE ROL DE INSTRUCTOR SENA Y DISPONIBILIDAD EN EL APLICATIVO.	Envío de formato Excel de masivo, caracterización de la población y documentos de identidad del aspirante a el curso de formación. Operación de servicios en Contact center y bpo.	Envío de formatos pertinentes a la coordinación.
3	HACER LA EVALUACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS CURSOS ASIGNADOS.	Evaluación del curso	Aplicativo Sofía Plus
4	SEGUIMIENTO A LA FORMACION Y SEGUIMIENTO A LA ETAPA PRODUCTIVA.	Se realiza seguimiento a la formación y se comienzan actividades de proyecto de Etapa productiva.	Drive de evidencias, Teritorium, APE

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 9 4 4 3 6 1 4 3 6 3 expedida por Aportes en Línea Correspondiente al mes de Noviembre de 2022. (DecretoLey 2106 de 2019 – "Decreto *Ley Anti trámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI_NO_X he suscrito otro u otros contratos con entidades(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO
Contratista
C.C. No. 1.140.819.755 Barranquilla

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
Supervisor Contrato No. 3321692 **de 2022**
Coordinador de Programas Especiales

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/12/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 13/12/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2487585 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,80

FICHA DE APRENDIZAJE:	2471225 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	79,60

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: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No.CO1.PCCNTR.3322390 del año (2022)

NOMBRE DEL CONTRATISTA: Marlon José Espinoza Solano

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cédula de ciudadanía No. 1.140.819.755

OBJETO DEL CONTRATO Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En ARTICULACIÓN CON LA MEDIA Para el Programa Formación OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1. Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.
2. Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo.
3. Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.
4. Seguimiento a la formación y seguimiento a la etapa productiva

LUGAR DE EJECUCIÓN: BARRANQUILLA – ATLÁNTICO - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS.

PLAZO DE EJECUCIÓN: Desde 24 de Enero de 2022 hasta el 13 de Diciembre de 2022

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 24 DE Enero DE 2022

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 13 DE DICIEMBRE DE 2022

VIGENCIA DEL CONTRATO: 13 DE DICIEMBRE DE 2022

VALOR DEL CONTRATO: $ 39.505.725,00 COP

SUPERVISOR: Gabis De Jesús Amaya Torres - COORDINADOR PROGRAMAS ESPECIALES

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: C.C. 6.763.555

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$39.505.725.00
Valor Ejecutado	$39.505.725.00
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____NO_X_

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS (*Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)*

Impartir formación profesional en el área de contact center bpo en los diversos programas de formación titulada presencial, virtual y/o complementaria que maneja el centro de comercio y servicios del Sena regional atlántico en el marco del programa de articulación con la media, seguimiento a la formación y seguimiento etapa productiva.

Fichas: 2253029,2255461,2255470,2255471,2471225,2487585

Evaluados los aprendices por medio del sistema.

Afiliado en debida forma a EPS Sanitas, pensión Porvenir y ARL Positiva.

Se relacionan las competencias y resultados de aprendizaje que aprobaron los aprendices satisfactoriamente correspondientes a las Fichas: 2253029,2255461, 2255470,2255471 de Grado once.

Competencia: Contactar clientes de acuerdo con sus necesidades y políticas comerciales de la empresa.

Resultados de Aprendizaje tercera competencia:

- Elaborar ofertas y propuestas de ventas de productos y servicios, de acuerdo con el perfil de clientes y políticas de mercadeo.
- Seleccionar prospectos de clientes, de acuerdo con el producto o servicio ofrecido y los objetivos del plan mercadeo.
- Proponer estrategias de ventas de acuerdo con los tipos de clientes identificados, características del producto o servicio y políticas de la organización.
- Validar la aceptación de la oferta o propuesta de venta por parte del cliente, teniendo en cuenta el manejo de objeciones y condiciones de la organización.
- Realizar la venta telefónica del producto o servicio, de acuerdo con políticas organizacionales, criterios éticos y legales.

Competencia: recuperar cartera en contact center bpo o in house, de acuerdo con normas legalesy procedimientos

Resultados de aprendizaje cuarta competencia:

Preparar el puesto de trabajo e información, para la atención al usuario en el proceso de la cobranza, de acuerdo con las normas establecidas.

Proponer estrategias de cobranza, de acuerdo con el tipo de deudor, cartera y políticas de la organización.

Aplicar técnicas de cobranza, políticas de negociación y compromisos de pago, de acuerdo a la normatividad vigente y criterio ético.

Reportar la gestión de cobro, según procedimientos jurídicos, políticas de la organización y criterio ético

Validar métricas y metas de recaudo, teniendo en cuenta acuerdos de pago, procedimientos jurídicos y políticas de la organización.

Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social con sus correspondientes resultados de aprendizajes.

FICHA 2253029:
INSTITUTO TECNICO DE COMERCIO
TECNICO EN OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO.

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Número de Documento	Nombre Completo	Estado del Juicio Evaluativos.
1043439971	ADRIANA LUCIA ESTRADA MEOLA	APROBADO
1044610615	ALETXA DEL ROSARIO CARRANZA ARRIETA	APROBADO
1044615158	ANDREA CAROLINA SALCEDO DE LA HOZ	APROBADO
1048066511	ANDREA CAROLINA YEPES OLIVARES	APROBADO
1043128150	DANIELA ISABEL MOLINARES BOLAÑO	APROBADO
1041691279	DANNA SILVA BLANCO	APROBADO
1044617885	DANNA SOPHIA ARIZA BOLIVAR	APROBADO
1043131287	DESIRE PAOLA RODRIGUEZ CANTILLO	APROBADO
1046696481	GELEN NICOLL CUETO LIEVANO	APROBADO
1044612285	IZABELLA MIA DE LA PEÑA BADILLO	APROBADO
1047038350	JACKELINE SARAY GUERRERO IGLESIAS	APROBADO
1043154469	JALIMAR KATHERINE MEZA HERNANDEZ	APROBADO
1044213562	KEREN DALET MOLINARES CASTILLO	APROBADO
1048068168	KHEREM FONTALVO VILLANUEVA	APROBADO

1044615136	KIARA MICHELL RAMÌREZ MOLINA	APROBADO	
1044616680	LIZ KAROLAY HERRERA LOGREIRA	APROBADO	
1044612458	MARIA ALEJANDRA REYES MOLINA	APROBADO	
1139425037	MARIA ESTHER BALDOVINO MOLINA	APROBADO	
1043127970	MARISOL OSPINO CRUZ	APROBADO	
1042851514	NAYROBYS CAMILA PINEDA OSORIO	APROBADO	
1046702875	PAOLA ANDREA VASQUEZ CORONADO	APROBADO	
1043133821	SHARIT CAROLINA MARTINEZ RIOS	APROBADO	
1044618338	SHARON VANESSA HERRERA VILLAFAÑE	APROBADO	
1139425427	SHAYRA CASTRO DE CASTRO	APROBADO	
1042245873	SHERELAY VANESSA DE LA HOZ BARBOSA	APROBADO	
1139426203	VALERIE SANABRIA POLANCO	APROBADO	
1044617839	VALERY MICHELE HAZBUN ABELLO	APROBADO	
1043132242	YAIRETH LILIANA YEPEZ TAPIA	APROBADO	
1042850005	ZHARITH NICOLLE DE LA ROSA OBESO	APROBADO	
1139424599	YORLEIDYS PAOLA MALDONADO FUENTES	APROBADO	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

FICHA 2255470:
INSTITUCION EDUCATIVA LA PRESENTACIÒN
TECNICO EN OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO.

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Identificación	Nombres y Apellidos		Estado del Juicio Evaluativos.
1042249727	ADRIANA LUCIA	VASQUEZ SEPULVEDA	APROBADO
1046697191	ANYELIS YULIETH	SIERRA VASQUEZ	APROBADO
1129529501	ARLENYS JOHANA	GARCIA LEMUS	APROBADO
1044213868	CAROLINA VANESSA	ACOSTA MUÑOZ	APROBADO
1129539203	DAILIN DAYANA	RODRIGUEZ LOBO	APROBADO
1043443750	DAYENIS MICHEL	MERCADO BOLIVAR	APROBADO
1043440009	EILEEN ELAINES	RODRIGUEZ PEREZ	APROBADO
1043120380	ERMINDA JOHANNA	MESA CAMARGO	APROBADO
1139425121	GERALDINE ALEXANDRA	CASTAÑO CABRALES	APROBADO
1129536541	GISELL PAOLA	ARROYO HERNANDEZ	APROBADO
1043441534	GISELL VANESA	LIÑAN CARDENAS	APROBADO
1048069831	IRENE INES	CARBONELL BULA	APROBADO
1069487143	KENNYS YOHANA	SAUD PAYARES	APROBADO
1129542134	LAURY ANDREA	ROMERO ESCORCIA	APROBADO
1042848840	LEIDIS ISABEL	ROJAS FLOREZ	APROBADO
1044630157	LEIDYS VALENTINA	MARTINEZ VELASQUEZ	APROBADO
1043437251	LEYDY TATIANA	LLINAS AMADOR	APROBADO
1129541736	LINDA ABISAG	ALONSO DURANGO	APROBADO
1048067701	MAYLIN MARIA	MIRANDA ANGULO	APROBADO

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
1143433403	MICHELL VALENTINA	MIRANDA URSOLA	APROBADO
1044600594	NAYELITH ANDREA	ARIAS PALACIO	APROBADO
1143429000	NICOLL VALENTINA	SARMIENTO MUÑOZ	APROBADO
1046697205	ONAILI VANESSA	VASQUEZ IRIARTE	APROBADO
1045697278	PILAR GUISEL	CAMPO FUENTE	APROBADO
1126253042	ROSA DE LOS ANGELES	ANGULO RUIZ	APROBADO
1043677946	VALERIE	MARTINEZ ESCALANTE	APROBADO
1044621158	YIYEIK DAYANA	TRISTANCHO PIMIENTO	APROBADO
1085096691	YURANIS NICOLLE	SANMIGUEL SUAREZ	APROBADO
1046697387	ZULEIDIS	YANEZ OSPINO	APROBADO

Se relacionan los aprendices que desertaron de la formación:

Se envió carta de deserción al Sena expedida por la institución educativa.

Ficha: 2255470

Institución Educativa la Presentación

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
1042848560	ANA MARIA	GALEANO BARRIOS	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1046694593	DAIRIS TATIANA	VASQUEZ TERAN	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1098645674	KAREN DANIELA	OLMOS RUEDA	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1044604418	KENDRY SANDRITH	RIVERA YIMITH	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1034917440	MARIA ALEJANDRA	HERRERA ORTIZ	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1118825620	NIKOL DANIELA	DIAGO ESCUDERO	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1045698785	YARIMA SANDRITH	ALDANA VASQUEZ	DESERTO DE LA FORMACIÒN

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

FICHA 2255461:
INSTITUCIÓN EDUCATIVA TECNICA VILLA OLIMPICA
OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Número de Documento	Nombres	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
1044215853	ALEXA PAOLA	PADILLA BALMACEDA	APROBADO
1043666003	ANDRES FELIPE	GRIMALDO ROMERO	APROBADO
1130265530	ANGEL DAVID	CANO TORRES	APROBADO
1043441168	ANGELLA KAROLAY	ARIZA COLON	APROBADO
1041691678	BRANDON YESID	SOTO VILLA	APROBADO
1031801882	DANIEL	SUAREZ MONTES	APROBADO
1044611622	DANIELA	GALINDO BLANCO	APROBADO
1047222675	DANNYS YOJIBETH	LOPEZ SANDOVAL	APROBADO
1041690989	DURLEYS MICHELL	ORTEGA DURANGO	APROBADO
1045769084	EDI GRABIEL	FUENTES BARBOZA	APROBADO
1044607551	ELKIN JESUS	JIMENEZ MONTESINO	APROBADO
1047216098	GLADYS TATIANA	PACHECO AGAMEZ	APROBADO
1047220236	JEFRY JOSUÉ	ORTIZ OROZCO	APROBADO
1047215527	JEIMY CECILIA	ORELLANO RODRÍGUEZ	APROBADO
1130271542	JUAN JACOBO	ALTAMAR MADRID	APROBADO
1143427180	KATY PAOLA	HERNANDEZ PETRO	APROBADO
1047035886	LEONOR LILIANA	DAVILA HERNANDEZ	APROBADO
1043661019	LUISA FERNANDA	FANDIÑO DAZA	APROBADO
1043665430	MATTEO NICKOLAS	ROBLES BELTRAN	APROBADO
1047221229	MAURA GUISETH	ALVAREZ VELANDIA	APROBADO
1047218016	MELANY PAOLA	DE LA HOZ GOMEZ	APROBADO
1047220810	MELANYS PATRICIA	GONZALEZ ALGUMEDO	APROBADO
1041691415	RUBEN DARIO	BLANCO GOMEZ	APROBADO
1044610774	SEBATIAN	BULA ROMERO	APROBADO
1102822014	SHEYLA LUCIA	ROMERO ESCOBAR	APROBADO
1140885098	SOFIA VALENTINA	AGUERO MEDINA	APROBADO
1047218852	YULIAN FERNANDO	MARTINEZ MARTINEZ	APROBADO
1044622175	ZHARICK CAROLINA	ESCALANTE MALDONADO	APROBADO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Se relacionan los aprendices que desertaron de la formación:

Se envió carta de deserción al Sena expedida por la institución educativa.

Ficha: 2255461

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica.

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
1001248688	ANDERSON	CORREA LONDOÑO	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1044213417	ERICK JAVIER	MONSALVE SANCHEZ	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1081809813	JESUS DAVID	HERNANDEZ POLO	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1048066594	JUAN JOSE	MERCADO DONADO	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1047214616	KEINER DAVID	DIAZ CASTRO	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1043128161	KENNER DAVID	ROJAS ESCORCIA	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1047218479	OMAR DARIO	CARRILLO GARCIA	DESERTO DE LA FORMACIÒN

FICHA 2255471:
INSTITUCIÓN EDUCATIVA TECNICA VILLA OLIMPICA
OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Número de Documento	Nombres	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
1043121123	ANDERSON ENRIQUE	ROJAS GOMEZ	APROBADO
1048065321	ANYELO	CALZADILLA DE LEON	APROBADO
1129536838	CAMILO ANDRES	FANDIÑO DAZA	APROBADO
1007199716	CARLOS ALBERTO	MORENO CAMACHO	APROBADO
1031647373	CRISTIAN CAMILO	ROCHA GUTIERREZ	APROBADO
1047034931	DANIEL ANDRES	RENGIFO CAMARGO	APROBADO
1139425360	DAVID ALEJANDRO	GUTIERREZ ROCHA	APROBADO
1047219533	DINA LUZ	VISBAL FLOREZ	APROBADO
1043441248	DORLYS	RUSSO ARRIETA	APROBADO
1047220337	ESTEBAN ALEJANDRO	MOLINARES VEGA	APROBADO

1140909917	EUNILMAR	LARA MERCADO	APROBADO
1043131597	ISABEL CRISTINA	VARGAS VISBAL	APROBADO
1139424670	JESUS DAVID	PUELLO AVILA	APROBADO
1043669315	JOSE DANIEL	POLO HURTADO	APROBADO
1041901758	JOSUE DAVID	RAMOS CARRIZO	APROBADO
1044614602	JUAN DAVID	MONTENEGRO BARRIOS	APROBADO
1048554288	KEINER	VELASQUEZ RIVERA	APROBADO
1054857900	KRISTIAN DAVID	GIRALDO ORREGO	APROBADO
1047220183	LORENA DEL CARMEN	GOMEZ SALCEDO	APROBADO
1048068356	LUIS DAVID	VERGARA MONTES	APROBADO
1044214276	LUISA FERNANDA	PADILLA LUGO	APROBADO
1043665702	MIGUEL ANTONIO	MEZA RIAÑO	APROBADO
1043870170	MOISES DAVID	VANEGAS SILVERA	APROBADO
1043669014	NATALIA MICHELL	CARDENAS RODRIGUEZ	APROBADO
1047337200	NICOLLE	FONTALVO CORREA	APROBADO
1044609370	SEBASTIÁN	PÉREZ VERGARA	APROBADO
1047222349	SHARITH PAOLA	BERMEJO VANEGAS	APROBADO
1130266380	VALERIA GISEL	VELAYDE BERTEL	APROBADO
1043441109	YOSHER ALONSO	JIMENEZ MONROY	APROBADO

Se relacionan los aprendices que desertaron de la formación:

Se envió carta de deserción al Sena expedida por la institución educativa.

Ficha: 2255471

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica.

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
1047219606	ALEJANDRA MARIA	PALACIO GONZALEZ	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1091655841	ANDRES DAVID	MANJARRES RODRIGUEZ	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1047220343	HADY FREDA	VARGAS PINO	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1007132692	IVIS MARCELA	TORRES CASTRO	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1129507049	JULIETH MARIA	SEGURA SEGURA	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1047219910	MEIRI MARIA	TORRES CASTRO	DESERTO DE LA FORMACIÒN

1025881506	SILVANA	OSORIO ZAPATA	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1047226824	VALENTINA MARIA	SAUMETH PUA	DESERTO DE LA FORMACIÒN

Competencias y Resultados de aprendizaje que aprobaron los aprendices relacionados a continuación correspondientes a las Fichas: 2471225, 2487585 de grado 10°.

Competencia:
Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES.
3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA.

Competencia:

Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H.
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H.
3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 144H.

Competencia:
Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.
2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.
3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

Competencia:
Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN

Ficha: 2471225
Institución Educativa Técnica Villa Olímpica

Los siguientes aprendices de grado Decimo, aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje correspondiente a lafase de análisis y planeación, cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Número de Documento	Nombre Completo	Estado del Juicio Evaluativos.
1043669236	ADRIAN JADIT POLANCO ALEAN	APROBADO
1044217495	ANA CRISTINA ESCALANTE HENRIQUEZ	APROBADO
1139424214	ANA MERCEDES GIRALDO DOMINGUEZ	APROBADO
1071428898	ANA SOFIA RAMIREZ RAMOS	APROBADO
1042854316	CAMILO ANDRES MARTINEZ RODRIGUEZ	APROBADO
1043651591	DALET SOFIA ARRIETA CASTELLAR	APROBADO
1044617961	DARIANA MOLINA VARELAS	APROBADO
1027953438	ELKIN ANDRES MOSQUERA BLANCO	APROBADO
1044616774	GIAN CARLOS BARRERA DE LA OSSA	APROBADO
1044214987	HANSLEY NICOL FORERO VERGARA	APROBADO
1148960678	HECMARY ESTHER MATTEYS VALDELAMAR	APROBADO
1041850427	JANCEL JOHAN GONZALES DE LA ROSA	APROBADO
1043665523	JESUS DAVID ESTRELLA ORTIZ	APROBADO
1047219345	KAROLAY ALCÁZAR BLANCO	APROBADO
1044214411	KEYLIN NAVARRO CASSERES	APROBADO
1048268933	LUISA FERNANDA MARTINEZ GUTIERREZ	APROBADO

1043671158	MARGARITA SOFIA SALAS BEDOYA	APROBADO
1044620806	MICHAEL STEVEN BORNACHERA FONTALVO	APROBADO
1043669069	SANTIAGO ORDOÑEZ SANCHEZ	APROBADO
1043670352	VALENTINA IBAÑEZ ARIAS	APROBADO
1130268742	VALENTINA PAOLA VELAYDE BERTEL	APROBADO
1043680065	VALERIE MICHELLE MEJÍA ALONSO	APROBADO
1044623081	YIRETH PAOLA ORTIZ YEPES	APROBADO
1139426335	YORGELI GARCES MERCADO	APROBADO
1044621523	YORLIS DANIELA DIAZ GONZALEZ	APROBADO
1130267868	ZENITH PAOLA JIMENEZ MONTESINOS	APROBADO
1044214411	KEYLIN NAVARRO CASSERES	APROBADO
1048268933	LUISA FERNANDA MARTINEZ GUTIERREZ	APROBADO

Se relacionan los aprendices que desertaron de la formación:

Se envió carta de deserción al Sena expedida por la institución educativa.

Ficha: 2471225

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica.

Identificación	Nombres y Apeliidos	Estado del Juicio Evaluativos.
1042248614	SANTIAGO ANDRES MARTINEZ ESCOBAR	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1042248615	SEBASTIAN ANDRES MARTINEZ ESCOBAR	DESERTO DE LA FORMACIÒN

Ficha: 2487585
Institución Educativa Técnica Villa Olímpica

Los siguientes aprendices de grado Decimo, aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje correspondiente a lafase de análisis y planeación, cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Número de Documento	Nombre Completo	Estado del Juicio Evaluativos.
1046696034	ANDRES FELIPE DIAZ MEZA	APROBADO
1048276349	DANIELA DEL PILAR MEZA DIAZ	APROBADO
1043446273	DANIELA JOHANA BARRAGAN HERRERA	APROBADO
1044618528	DANNA VALENTINA MANTILLA IBARRA	APROBADO
1047037326	EDUARDO JOSE VILLANUEVA ALBOR	APROBADO
1044623599	FERNANDO ANDRES GARCIA AGUAS	APROBADO
1044616881	JHONATAN JOSE SOTO VILLA	APROBADO
1042247696	KEINER HERNANDO BARRANCO CUETO	APROBADO
1044608599	KEINER JUNIOR LORDUY CARDONA	APROBADO
1129489173	KILLIAN ANDRES EBRATT BROCHERO	APROBADO
1029144315	LAURA NATALIA CORRREDOR FAGUA	APROBADO
1047223266	LUIS FERNANDO PEREZ ARIZA	APROBADO
1043139029	MARIA JOSE ORTIZ OQUENDO	APROBADO
1043301951	MARIA TERESA OVIEDO CAMACHO	APROBADO
1129524634	MARIANA VANESA MELENDEZ FONTALVO	APROBADO
1043674131	MARY PAZ POSSO RUIZ	APROBADO

1043130133	MELANIE DARI REDONDO BENITEZ	APROBADO
1042852762	NICOL CAMPBELL VALDIVIESO	APROBADO
1139425732	NICOLAS CALI VILLADIEGO	APROBADO
1042432653	NICOLLE ANDREA FONTALVO HENRY	APROBADO
1041770363	ROSS MARY REYES RADA	APROBADO
1104259965	SHEILEEN SOFIA GOMEZ BARBOZA	APROBADO
1044624881	VALENTINA ANDREA MARTINEZ MAESTRE	APROBADO
1099737843	VALENTINA APONTE OREJARENA	APROBADO
1130266927	VALENTINA MUÑOZ RIPOLL	APROBADO

Se relacionan los aprendices que desertaron de la formación:

Se envió carta de deserción al Sena expedida por la institución educativa.

Ficha: 2487585

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica.

Identificación	Nombres y Apeliidos	Estado del Juicio Evaluativos.
1044619807	ESNEIDER JOEL ACEVEDO OTERO	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1042421420	JESUS DAVID JIMENEZ OSSA	DESERTO DE LA FORMACIÒN
1103742800	KENIA LOPEZ MARTINEZ	DESERTO DE LA FORMACIÒN

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Previa revisión de las obligaciones que constituyen el objeto del contrato se determina que: el proveedor cumplió con llevar los documentos y evidencias de acuerdo con los parámetros establecidos y Registrar en los aplicativos del SENA lo relacionado con el proceso formativo durante el proceso de ejecución del contrato. Frente a la presentación de informes mensuales, cuenta de cobro y pago de la Seguridad Social, todo fue recibido dentro de los tiempos establecidos y conforme a la normatividad aplicable al tema.

SANCIONES: SI___NO_X_

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X__ NO_

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_X_ REGULAR__ INSUFICIENTE_

Atentamente,



FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 24/01/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 13/12/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2255461 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

2. APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 144H

3. CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 299,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2487585 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 294,10

FICHA DE APRENDIZAJE: 2255470 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

2. APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 144H

3. CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 302,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2255471 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

2. APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 144H

3. CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 314,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2471225 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 249,20

FICHA DE APRENDIZAJE: 2253029 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

2. APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 144H

3. CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 264,20

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1722,50

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: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS