PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla Diciembre 13 de 2022

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 3322323
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. 3322323 - 2022

Lizbeth Lucia Donado Samudio, identificado con la cédula de ciudadanía No. 22.733.936 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en la coordinación de programas especiales, 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 es máximo de 12 pagos Primer pago en el mes de Enero por valor de OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SIETE M/CTE ($866.897), 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. 416100023204 Banco Agrario de Colombia, 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:
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 Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual.	Orientar procesos de formación a los aprendices de grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas	Reporte Horas Sofia, Menu Lms Territorium
2	Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo	Instituciones Educativas articuladas de las fichas: Grado Once: 2255444 – 2255445 – 2293886 Grado Decimo: 2471037 - 2471027	Se entregan informes mensuales y todo lo requerido para la ejecución del contrato. Lms Territorium
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados	Se evalúan los Juicios Evaluativos.	Informe de Juicios Evaluativos Sofia Plus según estructura curricular.
4	Seguimiento a la formación y seguimiento etapa productiva	Se realiza seguimiento a las fichas: 2255444 2255445 2293886	Se entregan informes mensuales y todo lo requerido para la ejecución del contrato. Lms Territorium

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. 9443540247 de la planilla, expedido por aportes en línea y correspondiente al mes de Noviembre de 2022. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

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 entidade(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,

LIZBETH LUCIA DONADO SAMUDIO
Contratista
C.C. No. 22.733.936 de Barranquilla.

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
Supervisor Contrato No. 3322323 de 2022
Coordinador de Programas Especiales.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LIZBETH LUCIA DONADO SAMUDIO

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: 2471027 - 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 :	39,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	2471037 - 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 :	39,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	79,80

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: LIZBETH LUCIA DONADO SAMUDIO

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. 3322323 20/01/2022**

NOMBRE DEL CONTRATISTA: Lizbeth Lucia Donado Samudio

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: C.C 22.733.936

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar servicios personales carácter temporal para la formación profesional integral, en ARTICULACION CON LA MEDIA para el programa formación OPERACIÓN 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: Centro de comercio y servicios regional atlántico.

PLAZO DE EJECUCIÓN: del ***24*** de ***01*** al ***13*** de ***12*** para un total de ***323*** días a partir de la fecha de inicio del contrato.

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 24/01/2022

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 13/12/2022

VIGENCIA DEL CONTRATO: 13/12/2022

VALOR DEL CONTRATO: $ 39.629.568,00

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES Coordinador de Programas Especiales.

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: C.C. 6763555.

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_x__

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:	
Valor total del contrato	$ 39.629.568,00
Valor Ejecutado	$39.629.568,00
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	Valor total del contrato - Valor Ejecutado $39.629.568,00

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS:

Durante el periodo de ejecución del contrato, se realizaron las siguientes actividades:

IMPARTIR FORMACION PROFESIONAL EN EL AREA DE OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO EN LOS DIVERSOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA QUE MANEJA EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DE LA REGIONAL ATLANTICO EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE ARTICULACIÓN

CON LA MEDIA, SEGUIMIENTO A LA FORMACIOIN Y SEGUIMIENTO A ETAPA PRODUCTIVA EN LAS FICHAS:

2255445 – 2255444 – 2293886 -2471037 -2471027.

Se relacionan las competencias y resultados de aprendizaje que aprobaron los aprendices satisfactoriamente correspondientes a la Fichas Grado Decimo: 2471037 -2471027.

INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN

Resultados de Aprendizaje:

- Identificar la Dinámica Organizacional del Sena y el Rol de la Formación Profesional Integral, de acuerdo con su Proyecto de Vida y Desarrollo Profesional.

37371 - UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.

Resultados de Aprendizaje:

- 647852 - 1. Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.
- 647851 - 2. Usar Herramientas Tic, De Acuerdo Con Los Requerimientos, Manuales De Funcionamiento, Procedimientos Y Estándares
- 647850 - 3. Verificar Los Resultados Obtenidos, De Acuerdo Con Los Requerimientos
- 647853 - 4. Implementar Buenas Prácticas De Uso, De Acuerdo Con La Tecnología Empleada

37714 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.

Resultados de Aprendizaje:

- 647844 - 1. Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.
- 647842 - 2. Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.
- 647840 - 3. Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias.

32973 - VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

Resultados de Aprendizaje:

- 648177 – 1. Determinar las necesidades de los clientes de acuerdo con su prospección.

38052 - ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA DE PROCESOS DE NEGOCIOS.

Resultados de Aprendizaje:

- 647822 – 1. Preparar equipamiento de acuerdo con los procedimientos técnicos del servicio.
- 647823 – 2. Recepcionar las solicitudes del cliente de acuerdo con manual de servicio y normativa vigente.

- 647819 – 3. Procesar las solicitudes del cliente cumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos.

38560 - RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONALES.

Resultados de Aprendizaje:

- 647810 - 1. identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
- 647811 - 2. Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.
- 647809 - 3. Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.
- 647812 - 4. Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.

FICHA: 2471037 – I.E FRANCISCO JAVIER CISNEROS

Aprendices matriculados: 36 Aprendices.

Aprendices evaluados: 34 Aprendices.

NOMBRE	IDENTIFICACION
ADRIANA SOFIA MARTINEZ PEDROZA	TI - 1042250222
ANDREA CAROLINA DIAZ GOMEZ	TI - 1044422119
DIANA VANESSA SANTIAGO SILVA	TI - 1130294178
DIEGO ANDRES SILVA SOTO	TI - 1044425115
DIEGO ARMANDO VARELA MURIEL	TI - 1043156104
ELIEL GARCIA RANGEL	TI - 1043122502
FABIAN CAMILO CORRO TOLOZA	TI - 1044424368
FERNANDO RAFAEL SIERRA CALDERIN	TI - 1130294267
FRANCIS ELENA BRAVO GUTIERREZ	TI - 1126256958
HEIDY GISELLE GARCIA PAMPLONA	TI - 1037973147
ISAAC SANTIAGO MARTINEZ	TI - 1044423826
MATEO SALAZAR COLINA	TI - 1130294358
JESUS DAVID BRUNAL CABARCAS	TI - 1042849852
JORGE ESTIVEN CARDONA RODRIGUEZ	TI - 1043296774
KEREM SOPHIA ARIZA GARCIA	TI - 1130294703
LUIS MIGUEL BLANCO MUÑOZ	TI - 1044422771

MELANI SURIS DUQUE GERONIMO	TI - 1130294315
MINI NADIME AGAMES MUÑIZ	TI - 1051887687
NATHALY PAOLA MAURY ROJAS	TI - 1044423764
NICOLL PEDROZO DELA ROSA	TI - 1044423845
NIKOL TATIANA SUAREZ LOPEZ	TI - 1044427824
PATRICIA MARIA CUETO RODRIGUEZ	TI - 1042253896
SANTIAGO CRISTOBAL HENAO TSCHUMIE	TI - 1048069249
SARAY SOPHIA REALES MAURY	TI - 1047042378
SEBASTIAN AYMAR PEÑAS POLO	TI - 1130294577
SHAROLD TATIANA NARANJO SOTO	TI - 1044424166
TOMAS ALEJANDRO REYES GARCIA	TI - 1044216283
VALENTINA MORALES VELAIDES	TI - 1042250003
VALENTINA TAPIAS SPERER	TI - 1044423460
VALERIE SOPHIA ESPINOSA MAURY	TI - 1044423461
VALERY RODRIGUEZ LOPEZ	TI - 1043668248
YASNEIDIS ROLONG ESTRADA	TI - 1130294285
YURIS MICHELL MENDEZ PERALTA	TI - 1042247067
ZHARICK JOHANA CARDONA RODRIGUEZ	TI - 1043302427

Aprendices pendientes por evaluar, Desertado de la formación.

CARLEY SHELITH JIMENEZ CERVANTES	TI - 1130294712
JESUS DAVID FIGUEROA LOAIZA	TI - 1048069421

FICHA: 2471027 – I.E CRUZADA SOCIAL

Aprendices matriculados: 29 Aprendices.

Aprendices evaluados: 29 Aprendices.

NOMBRE COMPLETO	IDENTIFICACION
DINNA JULIETH SANJUAN CERVANTES	TI 1043671682
EYLIN ELIANIS CHAMORRO VALDERRAMA	TI 1129498633
JESSICA NAYKETH DELGADO PADILLA	TI 1043664380
JULIETH PAOLA AYOLA FLOREZ	TI 1143239495
KAROLAYN PEROZO BERDUGO	TI 1044618272
KATLIN SHARON NUÑEZ CABEZA	TI 1043667126

KELLY JOHANA PIMIENTA ORTIZ	TI 1048554471
LAUREN DAYANA OLMOS GONZÁLEZ	TI 1139427054
MABERLYS PAOLA ANGULO MERCADO	TI 1047043305
MARIA ALEJANDRA CEPEDA PEREZ	TI 1048068827
MARIA ALEJANDRA OROZCO SAMPAYO	TI 1043134839
MARIA ALEJANDRA PIMIENTA GAMARRA	TI 1044628216
MARIANGEL OROZCO MENDOZA	TI 1143228425
MARIA CAMILA MEJIA HERNANDEZ	TI 1047224670
MARIA LUISA PABA BARRERA	TI 1052957792
MARYSOL LOZADA RINCON	TI 1048066550
MELL ORELLANO SANJUAN	TI 1042250759
NATALIA CAMILA SALAZAR RAPALINO	TI 1044621057
NATALIA SOFÍA SALCEDO COBA	TI 1048066769
NICOLE ANDREA REDONDO SANTIAGO	TI 1043672282
NICOLLE YULIANA DE AGUAS ACEVEDO	TI 1054284284
SARAY MILENA FONTALVO VILLA	TI 1043000710
SARID NICOLL RODRIGUEZ ALARCON	TI 1044213001
SHELCY ALEJANDRA CERA JIMENEZ	TI 1043590092
SHERICE GISELLE WATTS RIVERA	TI 1143444921
VALERY SOFIA SALAS DIAZ	TI 1043132428
VERONICA ISABEL MATTOS SANCHEZ	TI 1044620033
YULIETH ALEJANDRA MONTES CORREA	TI 1117497989
ZHARICK MENDEZ MERCADO	TI 1041692140

Se relacionan las competencias y resultados de aprendizaje que aprobaron los aprendices satisfactoriamente correspondientes a la Fichas Grado Once: 2255445 – 2255444 – 2293886.

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CANALES DE CONTACT CENTER Y BPO

Resultados de Aprendizaje:

- ✓ DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN.
- ✓ APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE.
- ✓ CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

CIENCIAS NATURALES: FÍSICA

Resultados de Aprendizaje:

- ✓ APLICAR FUNDAMENTOS DE LA FÍSICA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
- ✓ INTERPRETAR LOS CAMBIOS QUE SE PRESENTAN EN LOS CUERPOS SEGÚN LOS PRINCIPIOS Y LEYES.
- ✓ ORGANIZAR PROCESO PRODUCTIVO DE FORMA ORDENADA Y SISTEMÁTICA SEGÚN LOS CAMBIOS FÍSICOS QUE OCURREN EN EL CONTEXTO.
- ✓ PROPONER ACCIONES DE MEJORA EN SU CONTEXTO DE ACUERDO CON PRINCIPIOS FÍSICOS.

ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE

Resultados de Aprendizaje:

- ✓ DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- ✓ PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.
- ✓ JECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- ✓ MPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.

ÉTICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ

Resultados de Aprendizaje:

- ✓ PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
- ✓ ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
- ✓ CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.

INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.

Resultados de Aprendizaje:

- ✓ PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES BÁSICOS EN FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS EN DIFERENTES SITUACIONES SOCIALES TANTO EN LA COTIDIANIDAD COMO EN EXPERIENCIAS PASADAS.
- ✓ . LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA EN INGLÉS, SOBRE SÍ MISMO, OTRAS PERSONAS, SU CONTEXTO INMEDIATO, ASÍ COMO DE EXPERIENCIAS PASADAS.
- ✓ COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO.
- ✓ PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL USO DE FRASES SENCILLAS EN FORMA ORAL Y ESCRITA.

RECUPERACIÓN DE CARTERA

Resultados de Aprendizaje:

- ✓ APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.
- ✓ REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

- ✓ IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.
- ✓ PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- ✓ SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS.

- ✓ VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS.

DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO

- ✓ VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.
- ✓ PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.
- ✓ RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.
- ✓ PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.

FICHA N°: 2255445 - I.E FRANCISCO JAVIER CISNEROS

Aprendices matriculados: 35 Aprendices.

Aprendices evaluados: 31 Aprendices.

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias en forma presencial y en la plataforma Territorium, por consiguiente, todos los resultados de aprendizaje anteriormente relacionados se encuentran debidamente aprobados en Sofía Plus.

NOMBRE	APELLIDOS	DOCUMENTO
ANA KARINA	ANIBAL GUERRERO	TI 1139424495
ANTHONY DE JESUS	RUIZ SANTIAGO	TI 1042249135
BRINIS MARIA	CHARRIS CARPINTERO	TI 1130294291
CHARITIN ELISSA	RAMIREZ MENDOZA	CC 1130294485
DIEGO ANDRES	GARCIA CORRO	TI 1044423342
ELY ROSA	DIAZGRANADOS OÑATE	TI 1042247022
FERNANDO DE JESUS	FERNANDEZ MARTINEZ	TI 1044424144
FERNEY JOSEP	RODRIGUEZ ALSUZA	TI 1044423645

FIORILYN SUGEY	OLIVERO VASQUEZ	CC 1044420481
GEYRA LUZ	AGUILAR MOLINO	TI 1031805584
HAROLD JOSE	PEREZ PEREZ	TI 1050719518
ISAAC DAVID	CAMPBELL BARRIOS	TI 1044424492
ISABELLA LUICA	MOLINO BLANCO	TI 1043456036
JESUS DAVID	DE AVILA FONTALVO	TI 1042244201
JHON DAVID	RODRIGUEZ OCHOA	TI 1044422457
JOANYS PAOLA	VILORIA PATERNINA	TI 1044422863
JUAN GABRIEL	DUQUE VARGAS	TI 1042247243
JUAN GUILLERMO	KANDLAR OSPINO	TI 1044422468
MARCELA STEFANI	WHARFF BLANCO	TI 1044423949
MARIA ALEJANDRA	RIVERA VILORIA	TI 1130294270
MARIANA	MONSALVE RICARDO	TI 1043440489
PAULA ANDREA	MOLINA NAVARRO	TI 1041692238
RICHARD DAVID	MONTES RODRIGUEZ	TI 1044422950
RUT LEDIS	TAPIA NUÑEZ	TI 1044423452
SAMUEL EDUARDO	TEJERA GUTIERREZ	TI 1130294369
VALENTINA DEL CARMEN	SANTIAGO GARCIA	TI 1044423874
VALERY SOFIA	BUSTAMANTE TEJERA	TI 1044422169
VALMIRO JESUS	DE LA CRUZ TORRES	TI 1042244350
YISETH MICHEL	MENDEZ PERALTA	TI 1042247068
YURIS KATRINA	CONRADO GONZALEZ	TI 1044424030
ZHARIT NICOLL	MIRANDA MENDEZ	TI 1044422147

Aprendices que se no se presentaron a la formación, y no cumplieron con las evidencias de aprendizaje.

Desertados:

NOMBRE	APELLIDOS	DOCUMENTO
LAYLETH LORENA	GONZALEZ CARDENAS	TI 1130294293
RICARDO JUNIOR	DE LA HOZ SANTIAGO	TI 1044422531
VALERIA CAROLINA	VELASQUEZ GUERRERO	TI 1041691395
YELIANYS MAYVIC	MUÑOZ CORRO	TI 1024530156

FICHA N°: 2255444 – I.E KARL PARRISH

Aprendices matriculados: 33 Aprendices.

Aprendices evaluados: 26 Aprendices.

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias en forma presencial y en la plataforma Territorium, por consiguiente, todos los resultados de aprendizaje anteriormente relacionados se encuentran debidamente aprobados en Sofía Plus.

NOMBRE	APELLIDOS	DOCUMENTO
ALEJANDRO	HEREIRA PALACIO	TI 1043440275
ALEXANDER JASSIR	DIAZ BOLAÑO	CC 1044600547
BRAYAN HELI	AHUMADA MENESES	TI 1044613648
BRAYAN STIVEN	BOHORQUEZ DAZA	TI 1098260473
CARLOS SERGIO	ANGULO MORENO	TI 1130271063
DAVID MAURICIO	MORAN POSADA	TI 1042244934
EYLEEN JULIETH	LARA AMAYA	TI 1047040621
GERARDO SAHIB	ACEVEDO VILLAMIZAR	TI 1047044460
GIULIAN ANDRES	DE LA HOZ REYES	TI 1043441353
JAIRO DAVID	CELEMIN HERRERA	TI 1048068625
JASON JOSE	BETTER RODRIGUEZ	TI 1043441372
JESUS DAVID	DE LA ASUNCION MARTINEZ	TI 1043435033
JORGE LUIS	CASTRO PALLARES	TI 1065623990
JUAN DAVID	GOMEZ GONZALEZ	TI 1047040519
JUAN SEBASTIAN	ROMERO MARTINEZ	TI 1044214137
JULIAN JOSE	ARREGOCES ACOSTA	TI 1044612134
MARIA JOSE	PUCCINI PINEDA	TI 1050719077
ROGER FELIPE	PATIÑO MORENO	TI 1105840247
RONALDO	RODRIGUEZ DE LIMA	TI 1044611656
SANTIAGO	GONZALEZ AHUMADA	TI 1104545601
VANESSA	GUARDO ZAMBRANO	TI 1044614245
VANII	JIMENEZ PERDOMO	TI 1041692688
WILMER JESUS	PATERNINA DIAZ	CC 1047036498
YERI JOHANA	MOLINA LUNA	TI 1043447155
YUDI VANESSA	MIRANDA HERNANDEZ	TI 1042247041
YULDOR STIVENSON	FONTALVO CAMACHO	TI 1047037794

Aprendices que se no se presentaron a la formación, y no cumplieron con las evidencias de aprendizaje.Desertados:

NOMBRE	APELLIDOS	DOCUMENTO
JORGE ANDRES	DONADO MARTINEZ	TI 1043132137
JHON ALEXANDER	AHUMADA VARGAS	TI 1042850910
JESUS ALBERTO	GONZALEZ VARGAS	TI 1044613238
LAURA MILENA	CASTELLANOS SARMIENTO	TI 1045673400
SAMUEL	GUTIERREZ GOMEZ	TI 1042247425
SERGIO ANDRES	DIAZ RODRIGUEZ	TI 1043440254
JUAN CAMILO	MARTINEZ CASTRO	TI 1042850162

FICHA N°: 2293886 – I.E.D CARRIZAL

Aprendices matriculados: 30 Aprendices.

Aprendices evaluados: 18 Aprendices.

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias en forma presencial y en la plataforma Territorium, por consiguiente, todos los resultados de aprendizaje anteriormente relacionados se encuentran debidamente aprobados en Sofía Plus.

NOMBRES	APELLIDOS	DOCUMENTO
ALAN ALBERTO	CANTILLO VILLA	CC 1044637556
ALDAIR	DIAZ FAJARDO	CC 1001887746
DANIEL JESUS	RUA PEINADO	CC 1048294437
DARIO ALBERTO	PEREZ GUTIERREZ	TI 1129506202
EDUARD DAVID	ORTEGA OROZCO	CC 1043663347
EMERSON	CASTRO ACOSTA	CC 1044607438
ESNEIDER RAFAEL	PACHECO RODRIGUEZ	CC 1044632983
HELEN JOHANA	ARIZA PACHECO	TI 1044613268
JAIRO JUNIOR	YANCE CANTILLO	CC 1044603215
JESUS DAVID	MENDOZA DIAZ	CC 1043115127
JUAN DAVID	GARRIDO HERNANDEZ	TI 1044608324
LAURA VANESSA	MANDOZA DIAZ	CC 1001877496
NASHIRA MISHEEL	ZABALETA FERRER	TI 1044613437

YAILETH PAOLA	PEREZ FERNANDEZ	CC 1044604237
SANTIAGO	CASTRO CARRILLO	CC 1043665189
WENDY PAOLA	MEJIA JIMENEZ	CC 1129534382
OWELL DE JESUS	PEREZ MOLINA	CC 1044602396
EVELYN PAOLA	SILGADO RUIZ	CC 1043127364

Aprendices que se no se presentaron a la formación, y no cumplieron con las evidencias de aprendizaje.

Desertados:

NOMBRE	APELLIDOS	DOCUMENTO
ADELEINIS PAOLA	CAMARGO OROZCO	CC 1044609545
ALBERTO MARIO	PACHECO OLMOS	TI 1043660673
ARAIDYS PAOLA	VIDALES RUIZ	TI 1044602221
DANIELA	CERA RODRIGUEZ	TI 1043661621
EMELY	RINCON CANTILLO	CC 1044604627
HEIBER ISAAB	JIMENEZ PASCUALES	CC 1002030547
LUIS ANTONIO	CORTES LLERENA	TI 1043127258
LUIS FABIAN	IGUARAN LICONA	CC 1044608281
MAITE ALEJANDRA	DE ALBA BELEÑO	CC 1129503368
MILEIDI ESTHER	MENDOZA DIAZ	CC 1043115128
WAINER JOSE	CARMONA TORRES	TI 1129505444
YESID LEONARDO	MOGOLLON MEJIA	CC 1044627706

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: LIZBETH LUCIA DONADO SAMUDIO

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: 2293886 - 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

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• 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 : 267,20

FICHA DE APRENDIZAJE: 2255445 - 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

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• 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 : 326,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2255444 - 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

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• 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 : 552,10

FICHA DE APRENDIZAJE:	2471027 - 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

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• 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 : 279,20

FICHA DE APRENDIZAJE: 2471037 - 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

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• 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 : 299,30

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1724,10

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: LIZBETH LUCIA DONADO SAMUDIO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS