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. **CO1.PCCNTR.3322211 del año 2022**
Cargo del supervisor Coordinador Programas Especiales
Dependencia Coordinación de Programas Especiales
Barranquilla

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

Referencia: No (CO1.PCCNTR.3322211) del año (2022)

Alex Enrique Londoño Díaz, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72.252.449 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 del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA Y OCHO. $ 39.629.568,00 incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el Contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: 12 pagos. a). Un pago pago correspondiente al mes de enero por OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SIETE (866.897). 10 pagos iguales correspondientes a los meses desde Febrero hasta Noviembre por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS QUINCE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS M/CTE ($3.715.272). b): Un pago pago correspondiente al mes de diciembre por valor UN MILLÓN SEISCIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y UNO (1.609.951). respectivamente. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta Ahorro No. 48743916347 del BANCOLOMBIA, cuyo titular es el (la) Contratista; PARÁGRAFO PRIMERO: El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas, contribuciones y demás emolumentos relacionados con el cumplimiento del objeto contractual. PARÁGRAFO SEGUNDO: El cambio de cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de surtir los trámites pertinentes. PARÁGRAFO TERCERO: Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos para el pago, el (la) Contratista debe presentar la certificación expedida por el supervisor del contrato de cumplimiento y la certificación de pago de aportes al sistema general de Salud. Pensión y Riesgos Laborales, así como el informe de ejecución, la planilla de pago y los demás documentos necesarios para el pago.

Plazo: Hasta el 19 de Diciembre de 2022 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:

restar 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	Impartir Formación profesional Operación De Servicios En Contact Center Y BPO Fichas número 2255468, 2293881, 2471227, 2471220, 2471038.	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 2255468, 2293881, 2471227, 2471220, 2471038.	Se entregan informes mensuales y todo lo requerido para la ejecución del contrato. Lms Territorium
5			
6			

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación*

del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados, planilla No 4472020685 expedido por SOI correspondiente al mes de Noviembre del año 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 ( ) folios

Cordialmente,

ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ
Contratista
C.C. No. 72.252.449 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.3322211 del año 2022
Coordinador de Programas Especiales

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

CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3322211 del año 2022**

NOMBRE DEL CONTRATISTA: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: C.C 72252449

OBJETO DEL CONTRATO: IMPARTIR FORMACION PROFESIONAL EN EL AREA DE GESTION DE CONTENIDOS DIGITALES 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
.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	DESARROLLAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN LOS PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL CENTRO.	Impartir Formación profesional Operación De Servicios En Contact Center Y BPO Fichas número 2255468, 2293881, 2471227, 2471220, 2471038.	Se entregan informes mensuales y todo lo requerido para la ejecución del contrato. 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.	Envío de formato Excel de masivo, caracterización de la población y documentos de identidad del aspirante a el curso de formación. Diseño e integración Multimedia	Envío de formatos pertinentes a la coordinación.
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 FORMACION Y SEGUIMIENTO A LA ETAPA PRODUCTIVA.	Se realiza seguimiento a las fichas 2255468, 2293881, 2471227, 2471220, 2471038.	Se entregan informes mensuales y todo lo requerido para la ejecución del contrato. Lms Territorium

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.

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

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 GESTION DE CONTENIDOS DIGITALES 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:

FICHAS: 2255468, 2293881, 2471227, 2471220, 2471038.

Se relacionan las competencias y resultados de aprendizaje que aprobaron los aprendices satisfactoriamente correspondientes a la Ficha: 2471227, 2471220, 2471038.Grado Decimo.

PROGRAMA DE ARTICULACION CON LA MEDIA. TECNICO EN OPERACIÓN EN SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO:

UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- 647850 - 3. Verificar Los Resultados Obtenidos, De Acuerdo Con Los Requerimientos
- 647851 - 2. Usar Herramientas Tic, De Acuerdo Con Los Requerimientos, Manuales De Funcionamiento, Procedimientos Y Estándares
- 647852 - 1. Seleccionar Herramientas De Tecnologías De La Información Y La Comunicación (Tic), De Acuerdo Con Las Necesidades Identificadas
- 647853 - 4. Implementar Buenas Prácticas De Uso, De Acuerdo Con La Tecnología Empleada

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

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- 647819 - Ra3 Procesar Las Solicitudes Del Cliente Cumpliendo Con Los Protocolos De Servicio Y Requerimientos Técnicos 3c/144h
- 647822 - Ra1 Preparar Equipamiento De Acuerdo Con Los Procedimientos Técnicos Del Servicio 1c/48h
- 647823 - Ra2 Recepcionar Las Solicitudes Del Cliente De Acuerdo Con Manual De Servicio Y Normativa Vigente 2c/96h

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

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- 648177 - RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

Ficha: 2471220, I.E.D. Villas de San Pablo,

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias y todos los juicios están debidamente evaluados en Sofía Plus.

Nombre	Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento
ASTRID CAROLINA	PEREZ GALINDO	TI	1043445548
BREYNER JOSE	CASTILLO ANGULO	TI	1126251224
CARLOS ANDRES	PALENCIA TABOADA	TI	1044612548
CLARA INES	GONSALEZ RUIZ	TI	1080011806
DANA MARCELA	AYOS MARQUEZ	TI	1048067813
DANNA	CARABALLO RODRIGUEZ	TI	1041691572
DAURYS DANIELA	ALVARINO HERNANDEZ	TI	1044214872
DIEGO ARMANDO	SANTIAGO FANDIÑO	TI	1043665921
HILLARY SOFIA	HEREDIA LUBO	TI	1041693201
JACIR	MAURIO SALAS	TI	1045760022
JEYFER ANDRES	MARTINEZ GAVIRIA	TI	1109185353
JUAN CAMILO	HIGGINS PACHECO PACHECO	TI	1042246769
KATERIN ZARAY	DE HOYOS SUAREZ	TI	1066599849
LEONARDO	BUENDIA CADENA	TI	1045674220
NORELKI JULIANA	LOPEZ FERIA	TI	1127958257
SANTIAGO	REYES GARCIA	TI	1043442991
SARAY ESTHER	VELANDIA GARCERAN	TI	1048067973
SEBASTIAN DAVID	MORENO MORENO	TI	1134330374
STEFANY	PITALUA AROCA	TI	1127532422
SUGEY	LAMBIS BARCINILLA	TI	1129537510
VALERI PAOLA	LEAL VALENCIA	TI	1151475724
VALERIE VANESSA	RAMIREZ BEDOYA	TI	1046700688
YEHOSUA	LEMUS ALVARADO	TI	1129500054
YELDRY VANESSA	RINCON PULGARIN	TI	1139427333
YURLEY MILAGRO	SEGOVIA SANDOVAL	TI	1042850791

Aprendices pendientes por evaluar ya que se retiraron de la institución

DARILUZ	CARVAJAL VILLADIEGO	TI	1143431068

Ficha: 2471227 I.E.D. Santa Magdalena Sofia,

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias y todos los juicios están debidamente evaluados en Sofía Plus.

Nombre	Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento
ANTHONY DAVID	ESCOBAR BOLAÑO	TI	1044213760
ASHLEY JOHANA	OBANDO DE LA VEGA	TI	1043669434
BLEIDER JOSE	BETANCOURT GONZALEZ	TI	1042852165
CARLOS DANIEL	LOPEZ CASTILLO	TI	1048069025
CARLOS RAUL	URUETA ENSUNCHO	TI	1068811660
CENIA MARIA	BARRAZA PEREZ	TI	1041691672
DANNA SARAY	GONZALEZ CASTELLON	TI	1047041686
DAYRO MIGUEL	ORELLANO ADARVE	TI	1044606017
DEYNER ALEXANDER	CASTRO GUTIERREZ	TI	1129541214
DILAN ANDRES	GUERRA REYES	TI	1045669762
ERICK JESUS	TORRES LLANOS	TI	1047225779
IAN CARLOS	IGUARAN LEVETE	TI	1042246057
JORGE LUIS	MULET COLON	TI	1042252760
JUAN ANDRES	GONZALEZ MARTINEZ	TI	1139427640
JUAN DAVID	BOSCH RIVERA	TI	1043444742
KEREN PAOLA	JIMENEZ VILLADIEGO	TI	1129487748
MARIA JOSE	AGUILAR RAMOS	TI	1045702589
MARIA SARAY	TERNERA SEMPRUN	TI	1064608080
NICOLLE DAYANIS	GALVIS PEREZ	TI	1141516294
OSNAIDER ANTONIO	HUYKE PACHECO	TI	1143424061
PAMELA PATRICIA	SANDOVAL MORALES	TI	1044619542
RASHEL CAROLINA	RUIDIAZ NIEVES	TI	1123973801
SALMA CAROLINA	LOPEZ SUAREZ	TI	1044619325
SHARID	BARRIOS HERRERA	TI	1139427420
SHERIK ANDREA	MARRIAGA FERNANDEZ	TI	1044215542
TANIA CAROLINA	GUZMAN PABUENA	TI	1043447413
TANIA MICHELL	CERVANTES PADILLA	TI	1042250720
VIVIANA ALEXANDRA	RUIZ TERAN	PEP	000000005976131
YENIS PATRICIA	ACOSTA ORTEGA	TI	1043442981

ZULEE GIZETH	SERRANO POLO	TI	1043138424

Aprendices pendientes por evaluar ya que se retiraron de la institución

PAULA ANDREA	SILVERA POLO	TI	1130267901

Ficha: 2471038 I.E.T. Villa Olímpica.

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias y todos los juicios están debidamente evaluados en Sofía Plus.

Nombre	Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento
ALDIRYS JOHANA	PACHECO LUGO	TI	1048068558
ALEXANDRA	MERCADO TEJADA	TI	1048066461
ANA MARIA	ADECHINE ESCORCIA	TI	1043444231
ANAHI MILETH	DE LA ROSA MOLINA	TI	1042853139
CAMILA ANDREA	CABELLO GOMEZ	TI	1041772834
DAYLI PAOLA	LEYVA VEGA	TI	1048068368
GABRIELA MARIA	CAMARGO CASSIANI	TI	1047040770
GERALDINE PAOLA	CORREDOR RIVERA	TI	1046700709
JESSICA DEL CARMEN	NOBLE GONZALES	TI	1129507502
JULIETH PAOLA	CUMPLIDO ROJAS	TI	1043672235
KAREN JULIETH	HERNANDEZ ROJAS	TI	1143426803
KEISY YANELIS	CAÑIZARES MELENDEZ	TI	1139426068
LIYANIS NICOLL	TOSCANO RIVERA	TI	1044622602
LUISA FERNANDA	PEREIRA DE LA HOZ	TI	1043443208
MARIA DANIELA	BALLESTEROS CANTILLO	TI	1043669920
MIKEL JOHANNA	MAZO SANDOVAL	TI	1143117141
NICOLL YULIANA	VILLA DE LA HOZ	TI	1048277596
SARAY DANIELA	OSORIO RICARDO	TI	1042851762
SHARICK DANIELA	HERNANDEZ BLANCO	TI	1043444003
SHAYELL	CAHUANA JOHANA	TI	1043443837
VALENTINA ALEXA	PADILLA CERVERA	TI	1043438648
VALERIA	OCHOA CARO	TI	1042249060
VALERIA PATRICIA	ESCOBAR LOBO	TI	1045671688

YERLEYS JULIBETH	GUZMAN RIVERA	TI	1042850682
YINNI CAROLAY	PACHECO VISBAL	TI	1043446016
YORYELIS	DE LA ROSA DE LA CRUZ	TI	1043441773

Aprendices pendientes por evaluar ya que se retiraron de la institución

KRISTYN MAJEY	SIERRA RAMOS	TI	1043444065
ANGELINA GUISELL	SIERRA RAMOS	TI	1043444066

Se relacionan las competencias y resultados de aprendizaje que aprobaron los aprendices satisfactoriamente correspondientes a la Ficha: **2255468, 2293881** Grado Once.

FICHA 2293881:
INSTITUCION EDUCATIVA JESUS MAESTRO
TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

TODAS LAS COMPETENCIAS EVALUADAS CON SUS RESPECTIVOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, INCLUYENDO LAS TRANSVERSALES.

Nombre	**Apellidos**	**Tipo de Documento**	**Número de Documento**
BETSY YULLIANA	VARGAS FERNANDEZ	TI	1044612994
CRISTIAN	GARCIA TOVAR	TI	1042851037
CRISTIAN ALEJANDRO	PEÑA BECERRA	TI	1048066651
CRISTIAN RONALDO	SALAZAR CONTRERAS	TI	1047218971
DANA CAROLINA	ATUESTA MENCO	TI	1048067121
DANIEL ENRIQUE	CRECIENTE PACHECO	TI	1139425256
DANNISA DANIELA	ORTIZ ACUÑA	TI	1044613573
EDUARDO ANTONIO	OSORIO BERDUGO	TI	1129508040
EDUARDO JOSE	PERTUZ MOLINA	TI	1044611244
EDUIN JUNIOR	CORTINAS CIENFUEGOS	TI	1044614317
EMILY CRISTINA	RUIZ ESCORCIA	TI	1044614647
FANIA	GARCIA CAMARGO	CC	1044606215
GUILLERMO ALFREDO	CUADRADO DONADO	CC	1129505833
ISAURA	OROZCO ROCA	TI	1049532796
JHOAN CAMILO	MERCADO ACUÑA	TI	1139424258

JOLEIDY JATZIRY	DE LA HOZ MONSALVO	TI	1043668517
JUAN DAVID	SANTIAGO QUIROZ	TI	1044614192
KEVIN DAVID	CARDENAS CARO	TI	1044613972
MARIA TERESA	PASTOR OCHOA	TI	1043440685
MELANY LICETH	MALDONADO VERA	TI	1044618452
NELCY VANESSA	MALDONADO FRANCESCHI	TI	1062427933
NICOL DANIELA	ESPITIA LAGARES	TI	1073811694
NICOLE ESTER	OROZCO VARGAS	CC	1044211371
SAIR OMAR	IZQUIERDO SUAREZ	TI	1043667782
SAYDY YOJARI	RODRIGUEZ CANTILLO	TI	1044614660
SUGEIDIS ANDREA	RAPALINO ORTIZ	TI	1044618313
VALERY NICOLLE	MENDOZA PEDROZO	TI	1139425339
YARLEIDIS MARIA	DE LA HOZ MENDOZA	TI	1043665762
YILIBETH	GUILLIN LOPEZ	CC	1044601848
YOINNER JESUS	GANDARA GARCIA	TI	1042849719
YOLIMAR	PELUFFO VIZCAINO	TI	1042850581
YULEIKY VALENTINA	VASQUEZ GONZALEZ	TI	1127963022
ZHARICK JOHANA	PINO SEPULVEDA	TI	1041850318

LISTADO DE APRENDICES RETIRADOS DE LA FORMACION:
(LA I.E. ENVIO LA CARTA DE DESERCION.

Nombre	**Apellidos**	**Tipo de Documento**	**Número de Documento**
JOSTYN ANDRES	JIMENEZ DE LA HOZ	TI	1043151443
LIZ ALEXANDRA	RAMOS FIGUEROA	TI	1044603799
LUIS MIGUEL	ROMERO RIVERA	TI	1143224014
MARIANGELES	MARTINEZ	TI	1067597123

FICHA 2255468:
INSTITUCION EDUCATIVA CRUZADA SOCIAL
TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

TODAS LAS COMPETENCIAS EVALUADAS CON SUS RESPECTIVOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, INCLUYENDO LAS TRANSVERSALES.

Nombre	**Apellidos**	**Tipo de Documento**	**Número de Documento**

ADRIANA ZENITH	MARTINEZ RODRIGUEZ	TI	1041692613
ALEXANDRA PATRICIA	CASTRO PIMIENTO	TI	1097184549
ALLISSON GISELE	LAMBRAÑO ARROYO	TI	1042248481
ANNE SHARYN	PEREZ AYALA	TI	1044616197
BRENDA ALEXANDRA	NAJERA BERRIO	TI	1042851208
CAROLINA ANDREA	FLOREZ MONTALVO	TI	1042246692
HILLARY SHIRLEY	TEHERAN YEPES	TI	1044611344
INDEGRER DALLANIS	AVILA ALVAREZ	TI	1043666046
JULIANA PATRICIA	MARTINEZ ARRIETA	TI	1044612613
KEES LILIANA	TAPIA MERCADO	TI	1044609894
LUISA FERNANDA	PATERNINA FIGUEROA	TI	1042246959
MICHELL DANIELA	PADILLA BULASCO	TI	1043443315
SHARITH VANESA	SALCEDO SOTO	TI	1043668516
SHIRLEY MICHELLE	CARMONA FERNANDEZ	TI	1042246205
STEFFANY ANDREA	JIMENEZ DAVILA	TI	1048067221
STIBALY DAHIANA	RIVERA CANTILLO	TI	1043668650
VALERIE YESENIA	BRAVO MEJIA	TI	1044615743
YEILIS CAROLINA	BARRIOS BARRAZA	TI	1044616320
YEIMI VANESSA	PALMA HARMES	TI	1042850855

LISTADO DE APRENDICES RETIRADOS DE LA FORMACION:
(LA I.E. ENVIO LA CARTA DE DESERCION.

Nombre	Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento
MARIA DE LOS ANGELES	VILLANUEVA OLIVERO	TI	1042241334

LISTADO DE APRENDICES QUE APARECEN EN TRASLADO DE FICHAS:

Nombre	Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento
DAYANA MICHELL	TORRES DE LA HOZ	TI	1043122186
JAVIER STEVEN	BARRAZA FONTALVO	CC	1042857930
JOSETH FERNANDO	PERTUZ BERMUDEZ	TI	1048270453
LISBETH MARIA	ALVARADO VALEGA	TI	1048269584
LUISA FERNANDA	CUDRIZ CHARRIS	TI	1043125877
MARYURIS DANIELA	MARTINEZ ORTIZ	TI	1048269557

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: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

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: 2471038 - 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
• 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 : 24,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2471227 - 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
• 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 :	34,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2471220 - 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
• 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 :	20,00

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: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

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: 2255468 - 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

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

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 : 387,20

FICHA DE APRENDIZAJE: 2293881 - 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

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

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 : 219,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2471038 - 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

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

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 :	214,30

FICHA DE APRENDIZAJE:	2471227 - 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

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

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 :	453,50

FICHA DE APRENDIZAJE:	2471220 - 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

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

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 :	449,20

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	1723,50

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: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS