	Formato Planeación, Seguimiento y Evaluación Etapa Productiva

1. INFORMACIÓN GENERAL

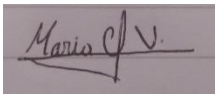
Regional:	VALLE		Centro de Formación:	CGTS	
Programa de Formación:	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO			No. de Ficha:	2551550
Datos del Aprendiz		Nombre:	MARIA CAROLINA LAZARO VILLA		
		Identificación:	1043644665		
		Teléfono:	3015033594		
		E-mail:	marialazarovilla@gmail.com		
		Alternativa registrada en SOFIA plus	Contrato de aprendizaje		
Ente Conformador		Razón social Empresa:	TELECENTER PANAMERICANA LTDA		
		Nit:	900106364-7		
		Dirección:	Calle 67 Norte # 7 N – 85. Barrio Menga		
		Nombre del Jefe Inmediato del aprendiz:	Isabel Erazo		
		Cargo:	Jefe de Operaciones		
		Teléfono:	3113596825		
		E-mail:	ierazo@directvla.com.co		

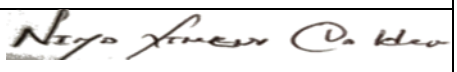
2. PLANEACIÓN ETAPA PRODUCTIVA

CONCERTACIÓN PLAN DE TRABAJO DURANTE LA ETAPA PRODUCTIVA DEL APRENDIZ

ACTIVIDADES A DESARROLLAR *Relacione las actividades que el aprendiz va a realizar. (Estas deben corresponder al Perfil del egresado establecido en el programa de formación que el aprendiz está desarrollando)*	**EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE**	**RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS**	
		Fecha	**Lugar**
Apoyo operativo: Generación de informes RBP, NPS, LSD	Informes	Abr/2023	Oficina
Apoyo operativo: Cada hora debe bajar los reportes del aplicativo y enviar reportes	Chat grupo	Abr/2023	Oficina
Reporte de ausentismos y novedades del personal. Seguimientos	Registros	Abr/2023	Oficina
OBSERVACIONES:			







Nombre y Firma del ente Conformador	**Firma del Aprendiz**	**Nombre y firma Instructor seguimiento**

3. SEGUIMIENTO ETAPA PRODUCTIVA

TIPO DE INFORME	Parcial: ☐	**PERÍODO EVALUADO**	Inicio: Febrero 10 de 2023
	Final: ☐		Finalización: Agosto 09 de 2023

FACTORES ACTITUDINALES Y COMPORTAMENTALES

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		Observación
		Satisfactorio	Por mejorar	
RELACIONES INTERPERSONALES	Desarrolla relaciones interpersonales con las personas de los diferentes niveles del ente Conformador en forma armoniosa, respetuosa y enmarcada dentro de los principios de convivencia social.	✓		
TRABAJO EN EQUIPO	Participa en forma activa y propositiva en equipos de trabajo asumiendo los roles, de acuerdo con sus fortalezas.	✓		
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Propone alternativas de solución a situaciones problemáticas, en el contexto del desarrollo de su etapa productiva.	✓		
CUMPLIMIENTO	Asume compromiso de las funciones y responsabilidades asignadas en el desarrollo de su trabajo.	✓		
ORGANIZACIÓN	Demuestra capacidad para ordenar y disponer los elementos necesarios e información para facilitar la ejecución de un trabajo y el logro de los objetivos.	✓		

FACTORES TÉCNICOS

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		Observación
		Satisfactorio	Por mejorar	
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Demuestra las competencias específicas del programa de formación en situaciones reales de trabajo.	✓		
MEJORA CONTINUA	Aporta al mejoramiento de los procesos propios de su desempeño.	✓		
FORTALECIMIENTO OCUPACIONAL	Autogestión acciones que fortalezca su perfil ocupacional en el marco de su proyecto de vida.	✓		
OPORTUNIDAD Y CALIDAD	Presenta con oportunidad y calidad los productos generados en el desarrollo de sus funciones y actividades.	✓		
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	Administra los recursos para el desarrollo de sus actividades con criterios de responsabilidad ambiental.	✓		

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Utiliza de manera racional los materiales, equipos y herramientas suministrados para el desempeño de sus actividades o funciones.	✓		
SEGURIDAD OCUPACIONAL E INDUSTRIAL	Utiliza los elementos de seguridad y salud ocupacional de acuerdo con la normatividad vigente establecida para sus actividades o funciones.	✓		
DOCUMENTACIÓN ETAPA PRODUCTIVA	Actualiza permanentemente el portafolio de evidencias.	✓		

Observaciones del responsable ente Conformador. *(Sus observaciones proporcionan información que aporta al mejoramiento de la calidad de la Formación Profesional Integral):*

Dentro de las observaciones hacia el aprendiz, resaltan que es disciplinada operativamente, cumple con sus tareas, brinda el apoyo que se requiere dentro de la operación, de aprendizaje rápido, agilidad en el manejo de las aplicaciones, como una oportunidad de mejora, fortalecer la relación con el equipo de CSR, entrar más en confianza, vencer la timidez para arriesgarse un poco más y mejorar este vínculo en el equipo. Es importante que desde el SENA o desde Gestión Humana hacer un reconocimiento del programa de formación que trae el aprendiz y su perfil ocupacional.

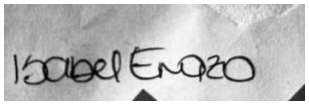
Observaciones del Aprendiz:

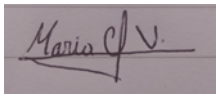
Carolina, manifestó que se encuentra en proceso de mejorar las relaciones con el equipo de trabajo, reconoce que son personas calidad y que brindan confianza.

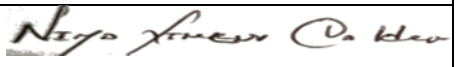
4. EVALUACIÓN ETAPA PRODUCTIVA

JUICIO DE EVALUACIÓN**:** ☐ **APROBADO** ☐ **NO APROBADO**

RECONOCIMIENTOS ESPECIALES SOBRE EL DESEMPEÑO: **SI** _____ **NO**_____
Especificar cuáles:







_____ _____

Nombre y Firma del ente Conformador **Firma del Aprendiz** **Nombre y firma Instructor**
Seguimiento

Ciudad y fecha de elaboración DIA/MES/AÑO 27/04/2023