PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica Septiembre 2023

Señor (a)
Robinson Lobo Hernandez
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4481023
Coordinacion Acadaemica
Aguachica Cesar.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Septiembre del año 2023

Referencia: No CO1.PCCNTR.4481023 del año 2023

Susana Paola Sandoval Silva, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1065867142 de Aguachica, en mi calidad de Contratista del SENA, en Articulación con la Media, 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: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($39.443.660). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a veintitrés (23) días del mes de Febrero por valor de TRES MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($3.096.260). b) Nueve pagos iguales por los meses de Marzo a Noviembre de 2023, por valor de CUATRO MILLONES TREINTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS PESOS M/CTE ($4.038.600) cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2023.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor en el área de ADMINISTRACION Y COMERCIO para impartir formación profesional integral presencial en el marco del programa de articulación con la educación media del Centro Agroempresarial del SENA en el departamento del Cesar.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar el auto-diagnóstico de la institución educativa a articular y sistematizar la información.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A

2	Acompañar la institución educativa para que los estudiantes de grado 9 realicen el registro en Sofía Plus como aspirantes al programa de articulación.	Socializacion de los programas ofertados a los padres de familia y estudiantes del grado 9 de la institución educativa nuestra señora del Carmen aguachica	Reunion en el auditorio del centro agroempresarial fotografías
3	Elaborar el estudio comparativo del programa de formación del SENA del nivel técnico con el currículo de la educación media de la institución educativa de acuerdo con lo establcicid , en la guía para articular cumculo del programa articulado SENA con currículo de la educación media .	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
4	Elaborar diagnostico especifico de ambientes de aprendizaje para ejecutar el programa articulado, De acuerdo con los estándares elaborados por las redes de conocimiento del SENA.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
5	Orientar la formacion de aprendices en el area, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Impartir formación en el aérea de operaciones de servicios en contac center y bpo **ficha:**2494436 **fase:** hacer **proyecto:** fortalecer canales de atención, venta y recaudo a través del contact center y bpo en las mipymes de la región. **actividad del proyecto:** desarrollar propuesta de servicio para el canal contact center y bpo según	Evidencias Fotográficas, evidencias en plataforma territorium,inasistencias registradas en sofia plus

		requerimientos de la organización **competencia:** atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios **resultado de aprendizaje:** procesar las solicitudes del cliente cumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos Impartir formación en el aérea de operaciones comerciales en retail **ficha:**2494414 **fase:** Hacer **proyecto:** fortalecimiento de las operaciones comerciales del sector retail de la regiòn. **actividad del proyecto:** realizar evento promocional teniendo en cuenta protocolo de atención al cliente y propuesta de buenas prácticas operativas y comerciales **competencia:** surtir productos según plan y técnicas de merchandising **resultado de aprendizaje:** exhibir mercancía teniendo en cuenta formatos comerciales Impartir formación en el aérea de operaciones comerciales en retail **ficha:** 2715453-2715452 **fase:** planear	

		proyecto: Fortalecimiento de las operaciones comerciales del sector retail de la región **Actividad de proyecto:** Alistar los productos requeridos teniendo en cuenta los requerimientos del formato comercial retail **Competencia:** Surtir productos según plan y técnicas de merchandising **Resultados de aprendizaje:** RA1. organizar inventarios de acuerdo con los protocolos del punto de venta 1c/48h RA2. preparar mercancía según el procedimiento del punto de venta 2c/96h Impartir formación en el aérea de operaciones de servicios en contac center y bpo **ficha:** 2711324 **fase:** Planear **proyecto:** Fortalecer los canales de atención, venta y recaudo a través del Contact Center y BPO en las Mipymes de la Región **Actividad de proyecto:** Consolidar la información a partir de las necesidades del cliente de acuerdo con su	

		prospección **Competencia:** Atención de requerimientos de clientes **Resultados de aprendizaje:** Preparar equipamiento de acuerdo con los procedimientos técnicos del servicio. Impartir formación en el aérea de operaciones comerciales en retail **ficha:** 2711261 **fase:** Hacer **proyecto:** Fortalecimiento de las operaciones comerciales del sector retail de la región **Actividad de proyecto:** Realizar evento promocional teniendo en cuenta protocolo de atención al cliente y propuesta de buenas prácticas operativas y comerciales **Competencia:** Atender clientes **Resultados de aprendizaje:** Prestar el servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos de la organización	
6	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante a ejecución de	Realizar planeación pedagocica, guias de aprendizaje de los resultados de aprendizaje asignados, plan de trabajo, materiales e instrumentos	Portafolio del instructor en plataforma Territorium

	su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).		
7	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
8	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
9	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguímiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Bitacora virtual seguimiento proyecto productivo	Bitacoras en territorium sobre avances proyecto gardo 11° (2494414-2494436)
10	Llevar control de las inasistencias de los de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades par aplicación del reglamento del aprendiz.	Registrar las inasistencias de los aprendices en el aplicativo	Reporte sofia plus inasistencias para aprendices de las fichas 2494414, 2711261,2494436, 2711324, 2715453 y 2715452 reporte anexo
11	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez ell aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
12	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aptendizaje y	Registro de juicio evaluativo de los RAP asignados y culminados	Reporte de juicios evaluados de la ficha 2711324, 2715452, 2715453

	registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tr s (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje		
13	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo a adémico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Utilización de la Plataforma Sofía Plus para gestionar la revisión de los aprendices asociados a ficha y el reporte de inasistencias, como la plataforma territorium para establecer foros y actividades.	Evidencias fotográficas
14	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SEN NOVA.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
15	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Asistir a las reuniones convocadas por el líder del programa	Evidencias fotográficas de reunión virtual
16	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera	Desplazamiento a los municipios de la Gloria y Pelaya para el cumplimiento de las obligaciones de formación y otros requerimeintos	Evidencias fotográficas
17	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del ; coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los	Se reporto horas de actividades académicas para el registro en sofia plus y se entrego los documento requeridos para la cuenta de cobro	Reporte de horas de Sofia plus, y documentos solicitados para la cuenta de cobro

	demás soportes requeridos para la legalización del pago.		
18	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica l guía para desarrollar procesos formativos.	Se realizaron las guias de aprendizajes de los RAP asignados	Informacion evidenciada en la plataforma territorium portafolio del instructor
19	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o la institución articulada le fac.ilite para el desarrollo dJe su obJeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales	Recibir por parte de guardia de seguridad o personal de la institución educativa el ambiente y equipos tecnológicos para desarrollar la formación	Garantizar el buen uso y cuidado de los equipos tecnológicos para el desarrollo de la formación
20	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
21	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios desarrollar y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
22	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad disponga como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
23	Participar en las labores de montaje y puesta en	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A

	marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.		
24	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Presentar el Respectivo informe Mensual en la Plataforma SECOP II con los soportes solicitados por supervisión	Informe Mensual de Actividades
25	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente labor técnico pedagógica.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
26	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras urr culares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional	Utilización de Didácticas pedagógicas a través de los medios tecnológicos habilitados en los ambientes para la formación	Evidencias fotograficas de las formaciones programadas
27	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Verificar de manera oportuna los espacios organizados para realizar la formación presencial	Evidencias Fotograficas del Trabajo en el sitio adecuado para realizar la formación a través de medios tecnológicos de comunicación masiva y las plataformas Sena.
28	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
29	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Presentar el Respectivo informe Mensual en la Plataforma SECOP II con los soportes solicitados por supervisión	Informe Mensual de Actividades y participación en reuniones citadas por el líder.

		Participar en las reuniones convocadas para el desarrollo de la formación.	
30	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2023, o durante la ejecución del contrato si el inicio de cución se da posterior a esta fecha.	Certificada en la norma de competencia laboral para la función de instructor	Certificada en la norma de competencia laboral para la función de instructor Agosto 2021

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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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.2330275871 de la planilla, nuevo soi y periodo agosto. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (43) folios

Cordialmente,



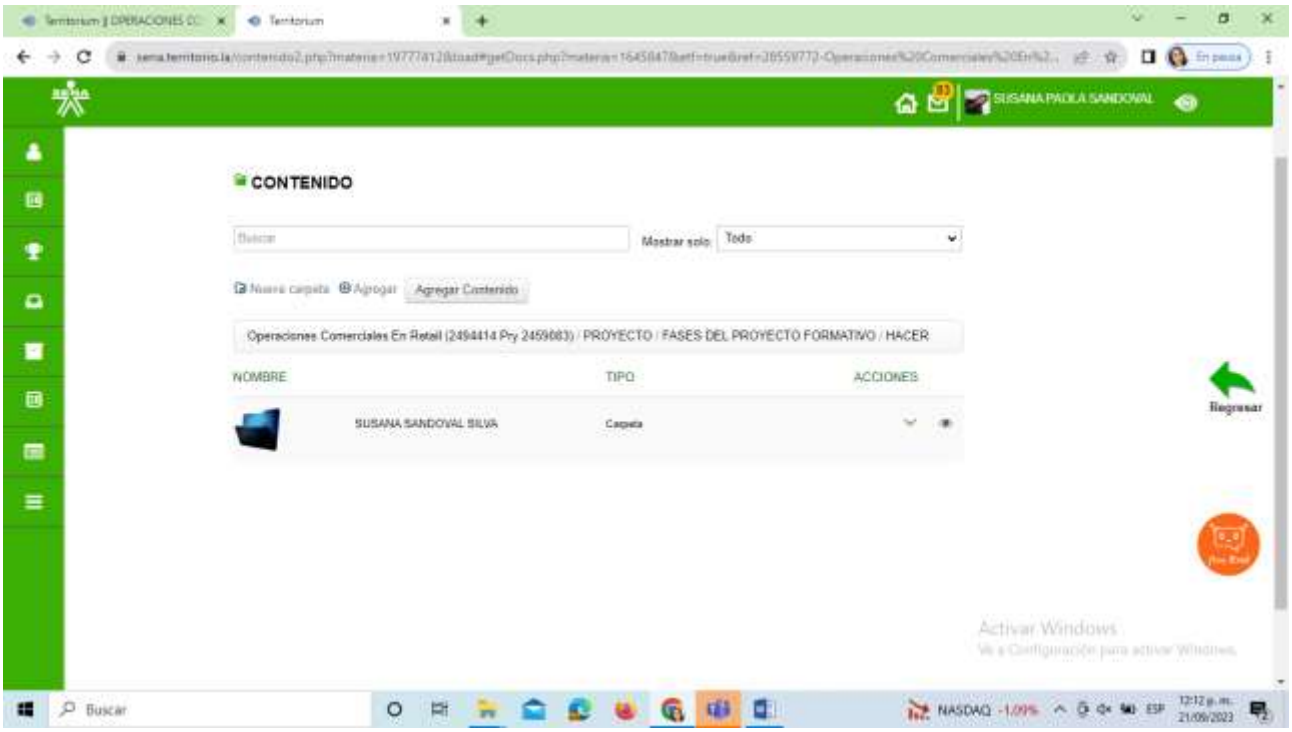
Firma
SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA
Contratista
C.C. No. 1065867142 Aguachica

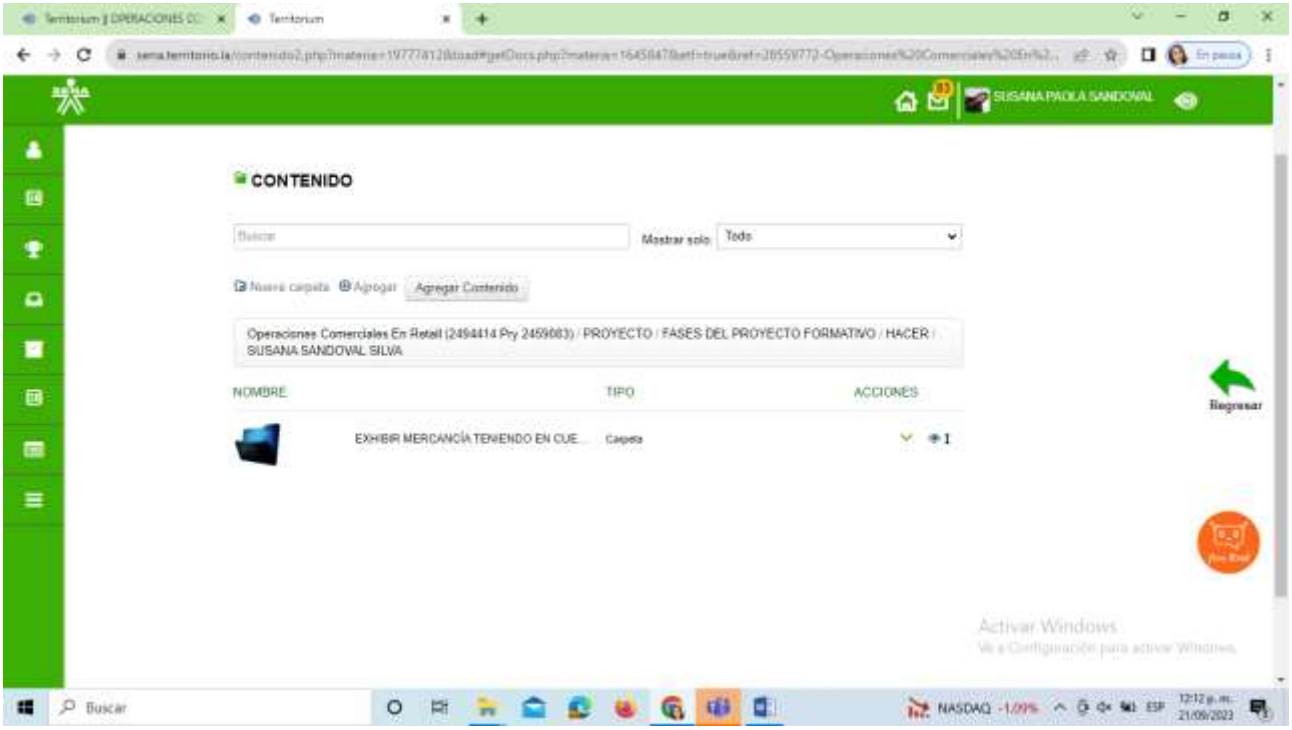
Recibí a satisfacción:

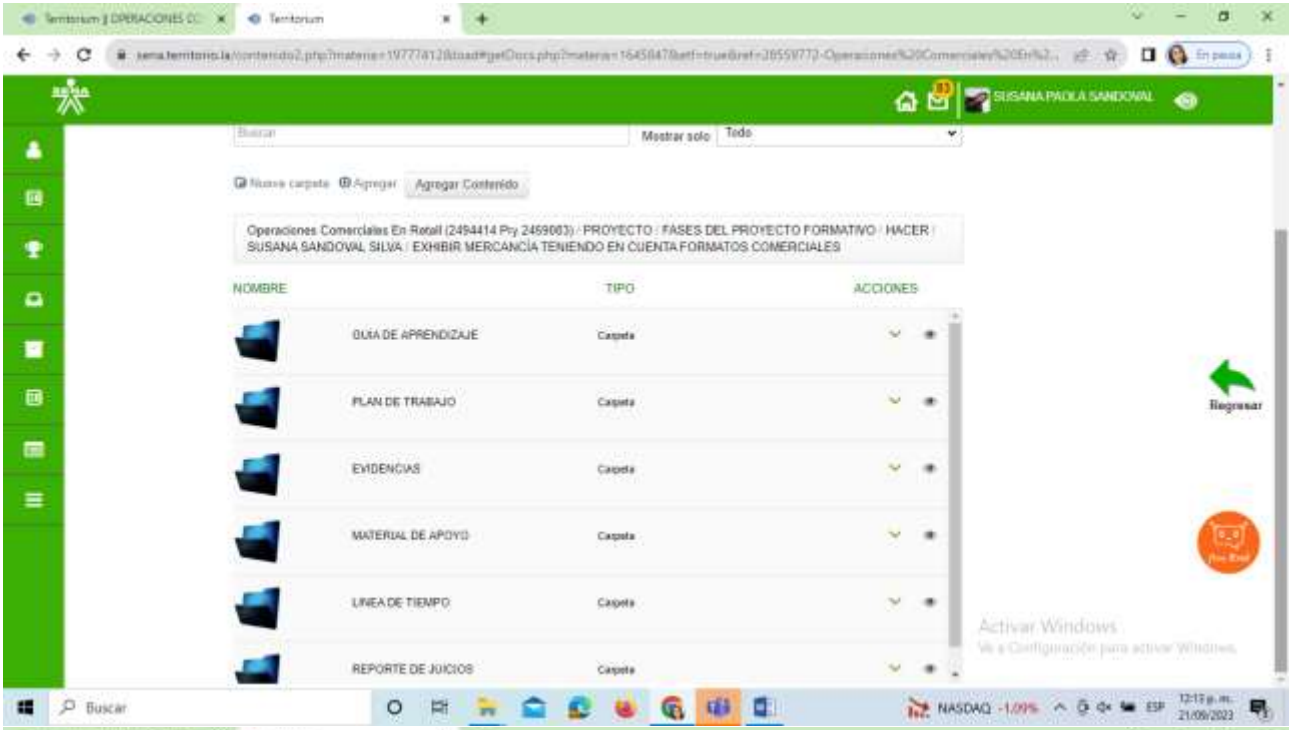
Firma
Robinson Lobo Hernandez
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4481023
Coordinacion Acadaemica

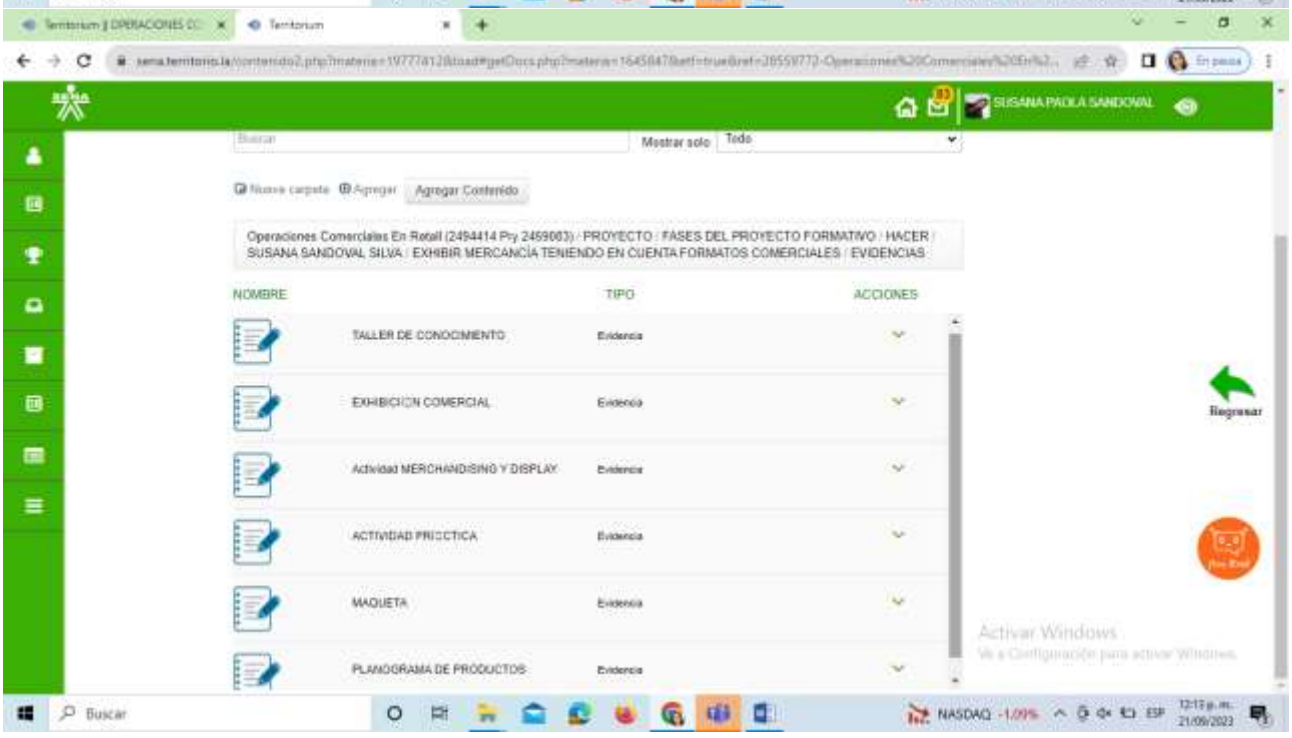
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Ficha 2494414 Operaciones Comerciales en Retail en Pelaya
Portafolio del instructor en plataforma territorium




CONTENIDO
Mostrar solo:
Todo
Agregar Contenido
Operacisnes Comerciales En Retail (2494414 Pry 2459083) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / HACER / SUSANA SANDOVAL SILVA
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUE...
Carpeta
Regresar
Activar Windows
Buscar


Territorium | OPERACIONES CC
Territorium
SUSANA PAOLA SANDOVAL
Mostrar solo
Todo
Nueva carpeta
Agregar
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2494414 Pry 2459063) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / HACER / SUSANA SANDOVAL SILVA / EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
GUIA DE APRENDIZAJE
Carpeta
PLAN DE TRABAJO
Carpeta
EVIDENCIAS
Carpeta
MATERIAL DE APOYO
Carpeta
LINEA DE TIEMPO
Carpeta
REPORTE DE JUICIOS
Carpeta
Regresar
Activar Windows
Buscar
NASDAQ -1.09%
ESP

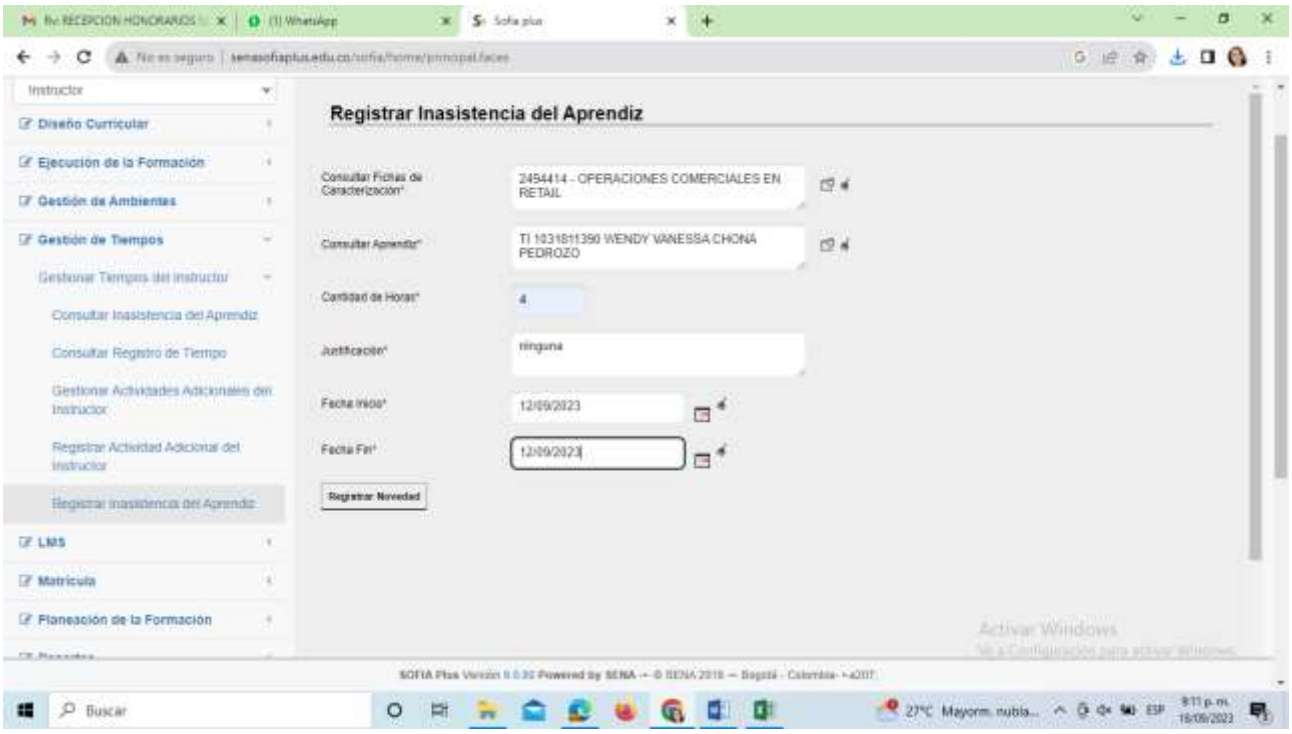

Territorium | OPERACIONES CC
Territorium
SUSANA PAOLA SANDOVAL
Mostrar solo
Todo
Nueva carpeta
Agregar
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2494414 Pry 2459063) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / HACER / SUSANA SANDOVAL SILVA / EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES / EVIDENCIAS
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
TALLER DE CONOCIMIENTO
Evidencia
EXHIBICION COMERCIAL
Evidencia
Actividad MERCHANDISING Y DISPLAY
Evidencia
ACTIVIDAD PRACTICA
Evidencia
MAQUETA
Evidencia
PLANOGRAMA DE PRODUCTOS
Evidencia
Regresar
Activar Windows
Buscar
NASDAQ -1.09%
ESP

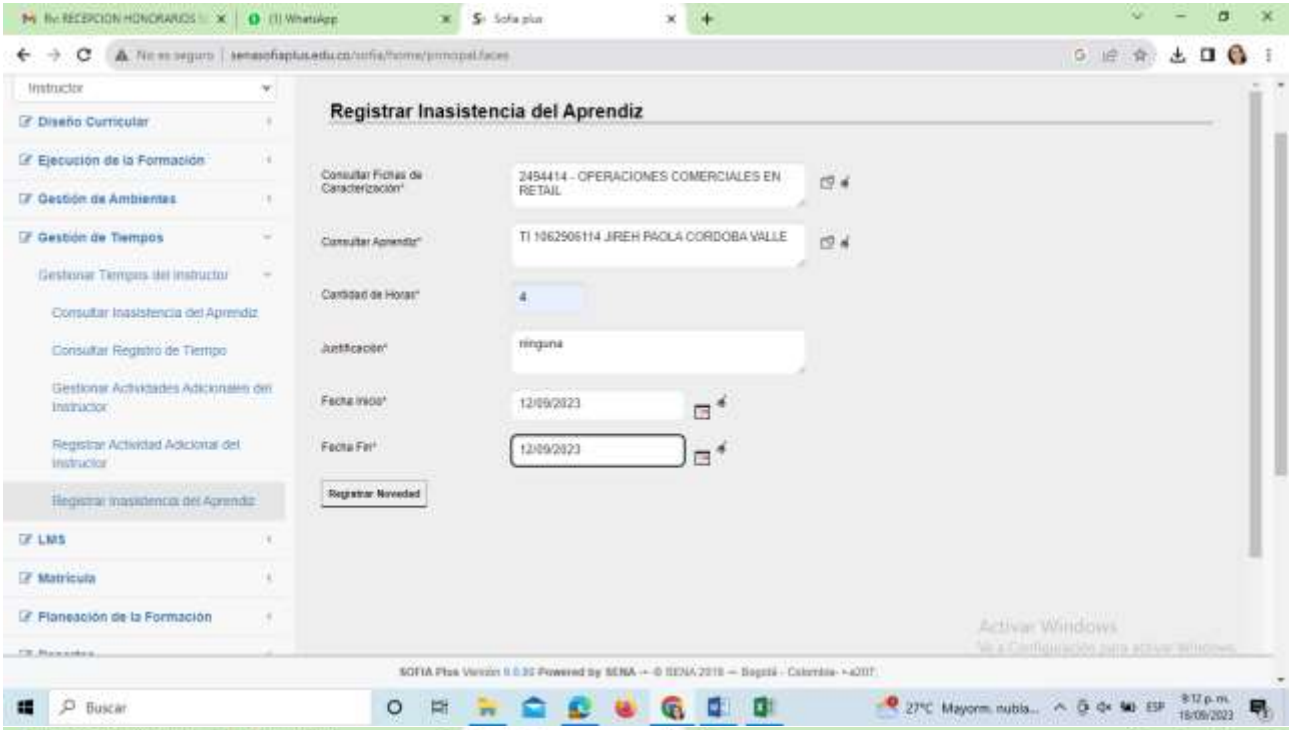
Evidencias de Formación

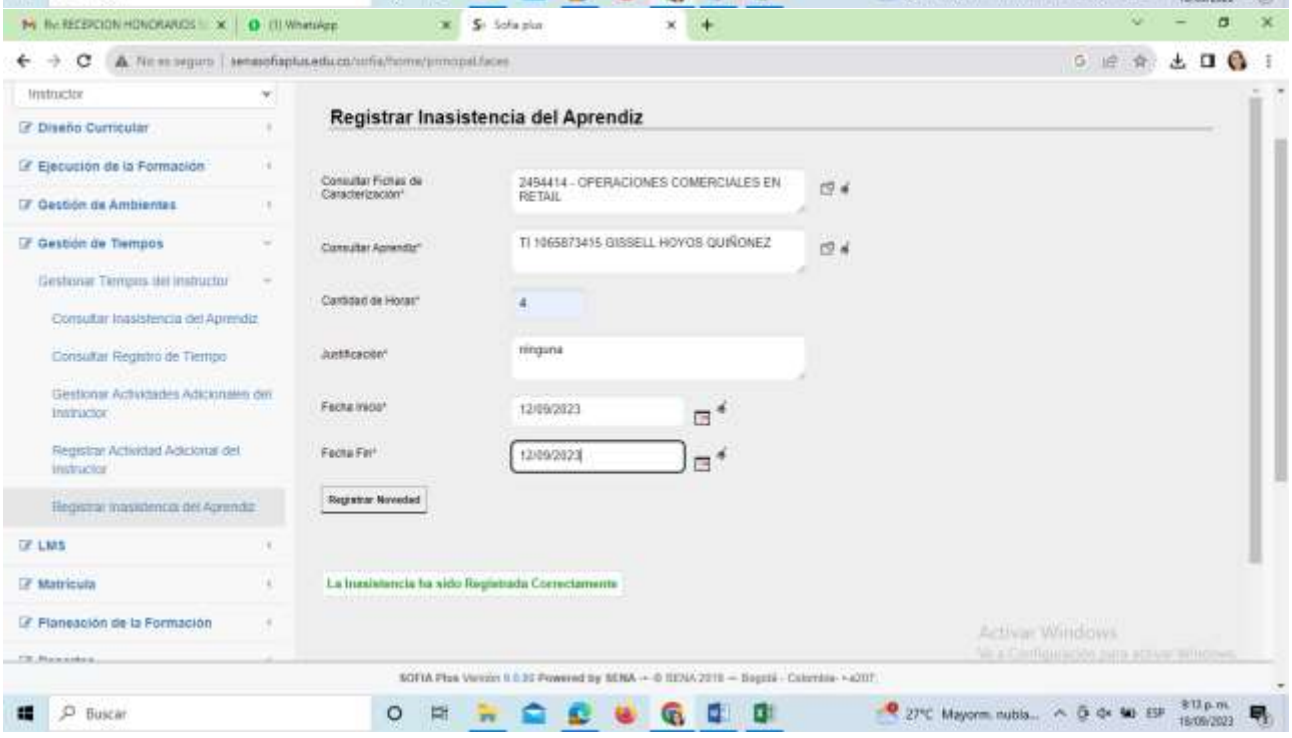




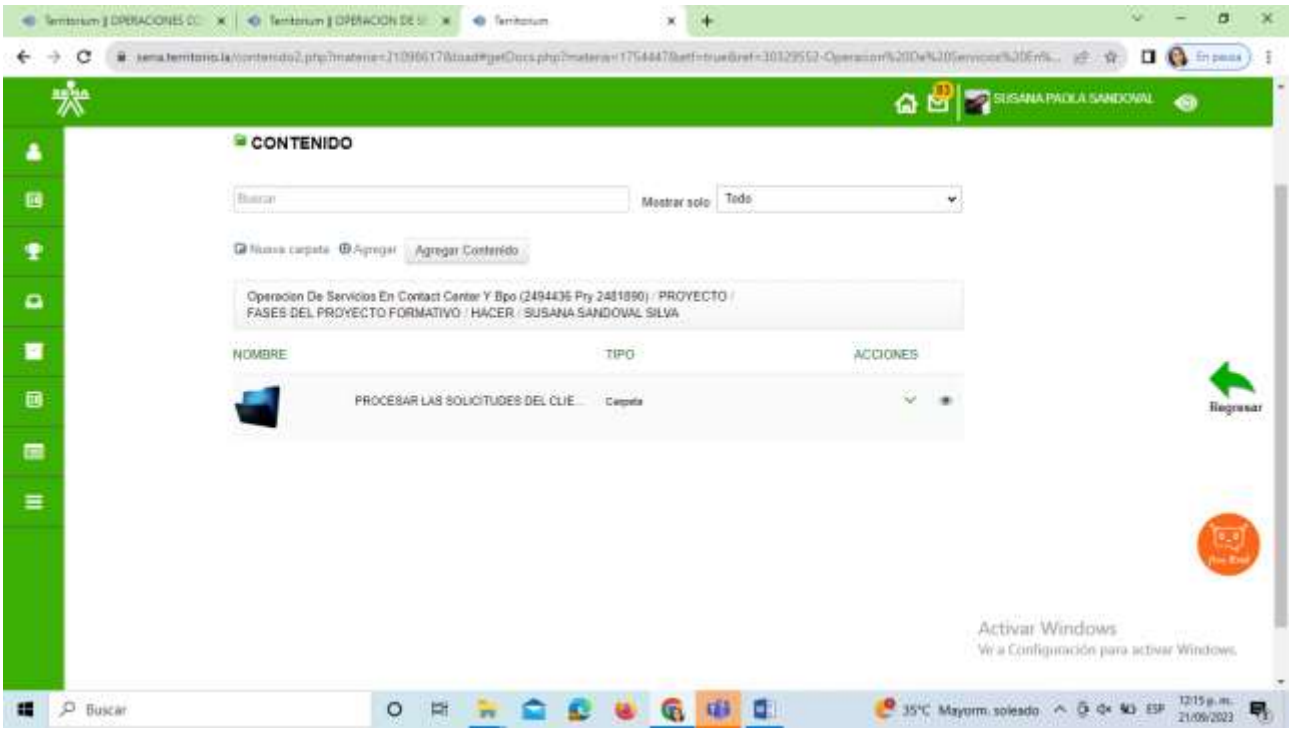
Reporte de inasistencias

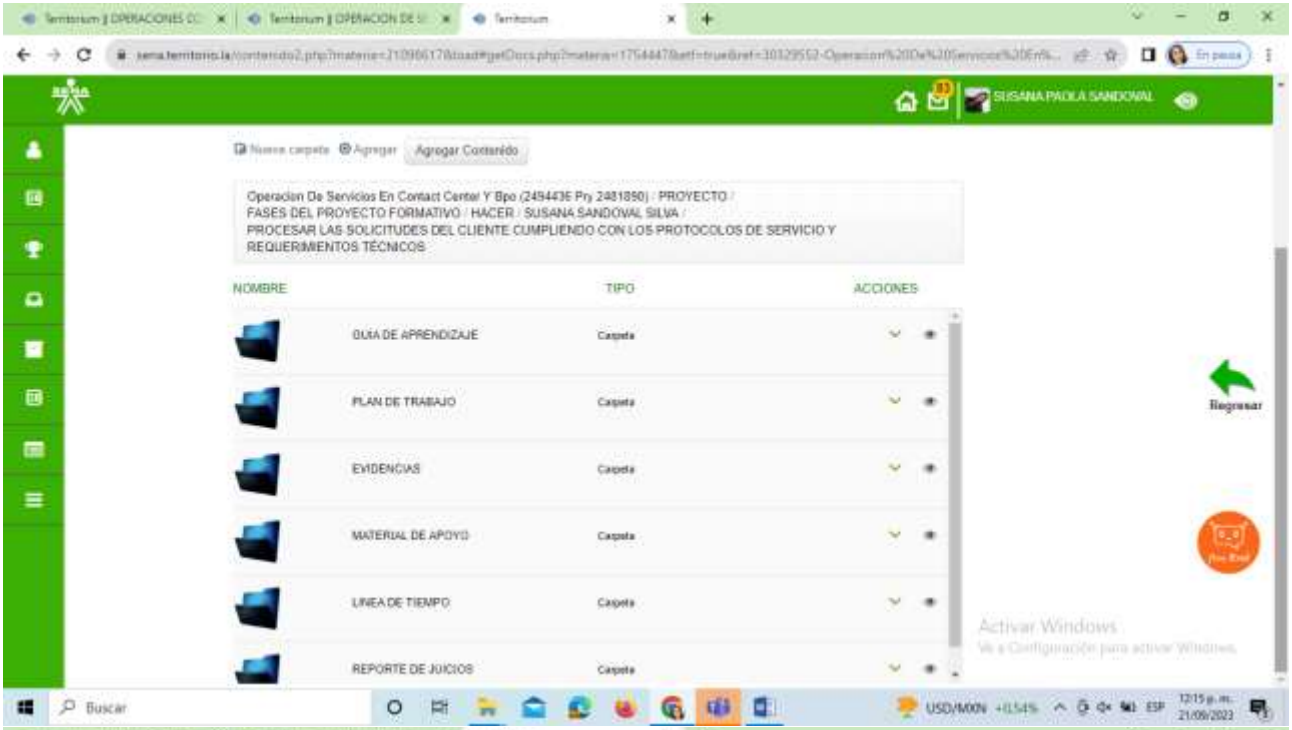


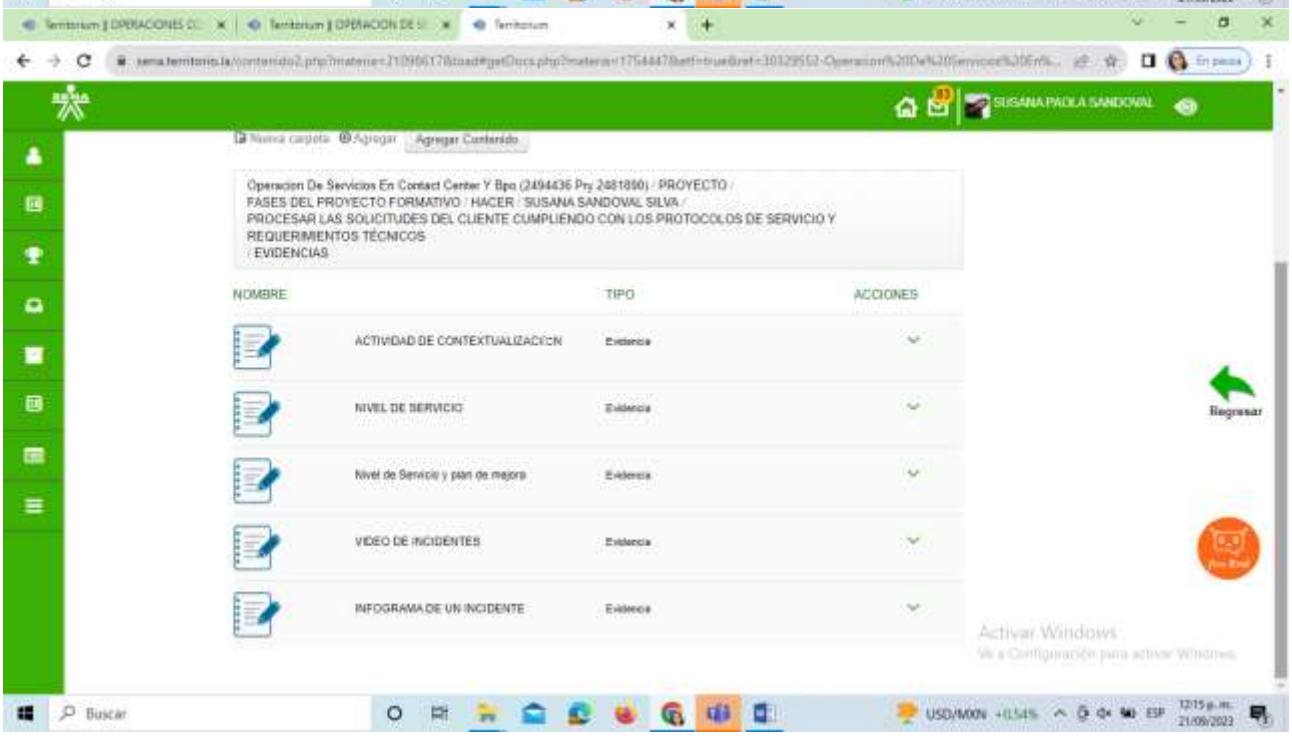

Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2454414 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
Consultar Aprendiz*
TI 1062506114 JIREH PAOLA CORDOBA VALLE
Cantidad de Horas*
4
Justificación*
ninguna
Fecha Inicio*
12/09/2023
Fecha Fin*
12/09/2023
Registrar Novedad
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación


Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2454414 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
Consultar Aprendiz*
TI 1065873415 GISSELL HOYOS QUIÑONEZ
Cantidad de Horas*
4
Justificación*
ninguna
Fecha Inicio*
12/09/2023
Fecha Fin*
12/09/2023
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación

Ficha 2494436 Operación de servicio en contac center y bpo en la Gloria
Portafolio en plataforma territorium




SUSANA PAOLA SANDOVAL
Agregar Contenido
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2494436 Pry 2481890) / PROYECTO /
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / HACER / SUSANA SANDOVAL SILVA /
PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
GUIA DE APRENDIZAJE
Carpeta
PLAN DE TRABAJO
Carpeta
EVIDENCIAS
Carpeta
MATERIAL DE APOYO
Carpeta
LINEA DE TIEMPO
Carpeta
REPORTE DE JUICIOS
Carpeta
Regresar
Activar Windows
Buscar


SUSANA PAOLA SANDOVAL
Agregar Contenido
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2494436 Pry 2481890) / PROYECTO /
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / HACER / SUSANA SANDOVAL SILVA /
PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS
/ EVIDENCIAS
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACION
Evidencia
NIVEL DE SERVICIO
Evidencia
Nivel de Servicio y plan de mejora
Evidencia
VIDEO DE INCIDENTES
Evidencia
INFOGRAMA DE UN INCIDENTE
Evidencia
Regresar
Activar Windows
Buscar

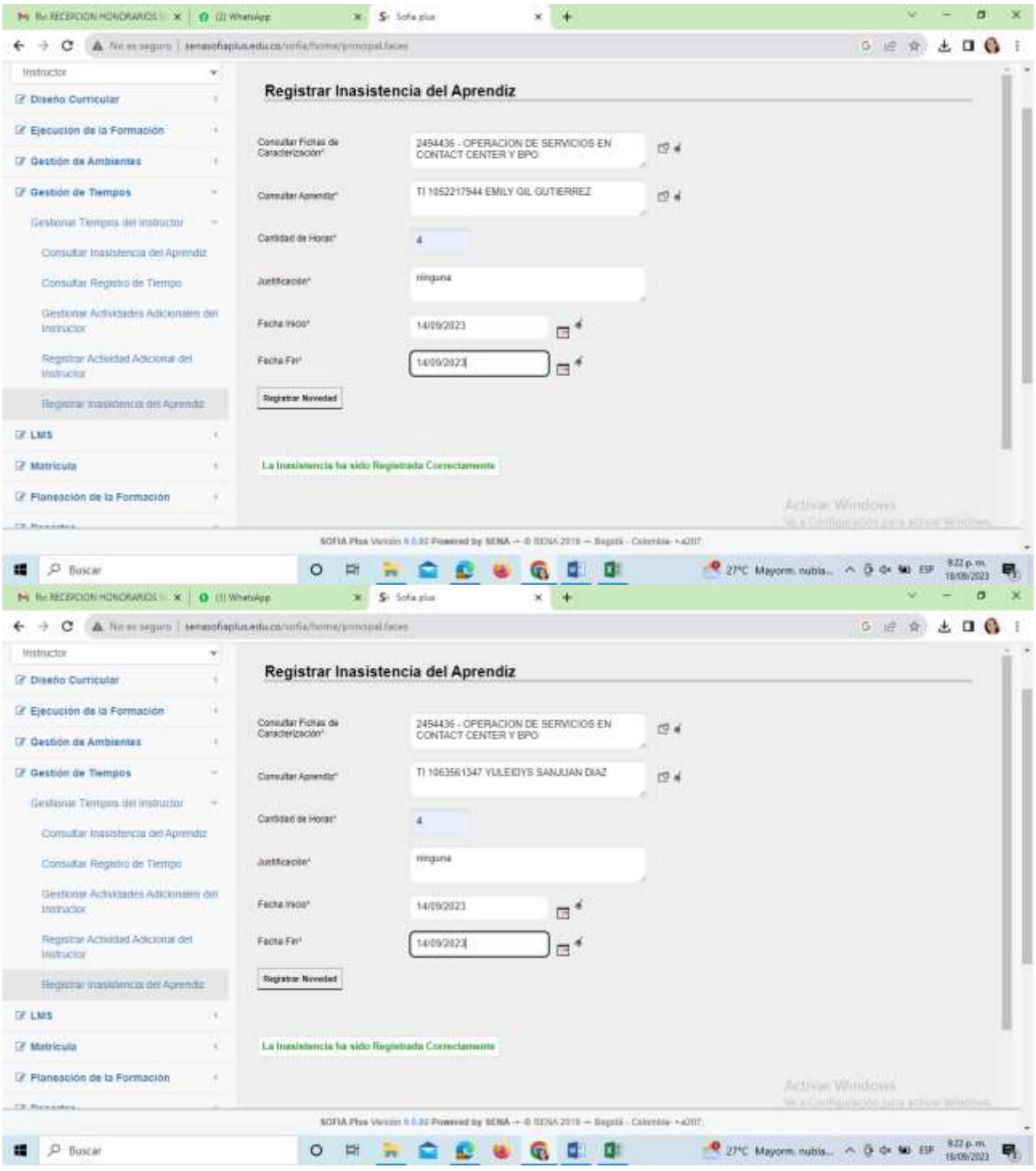
Evidencias de Formación



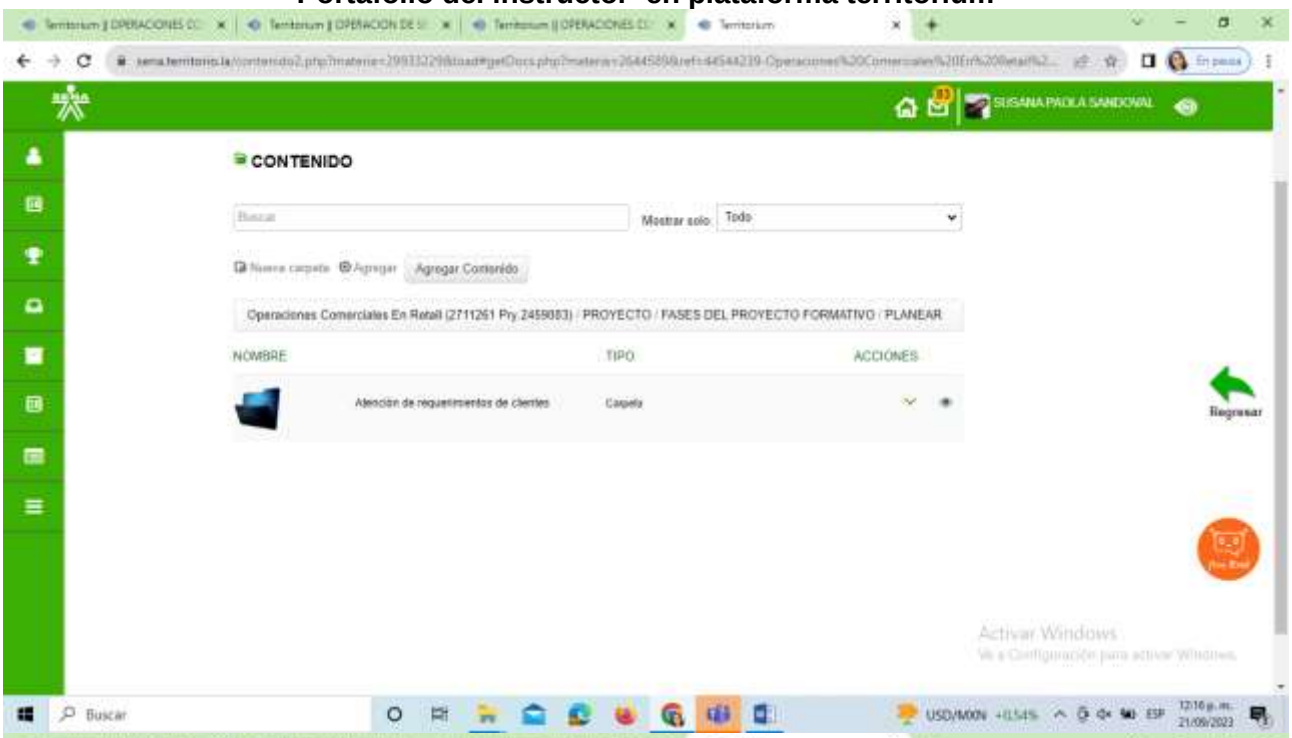


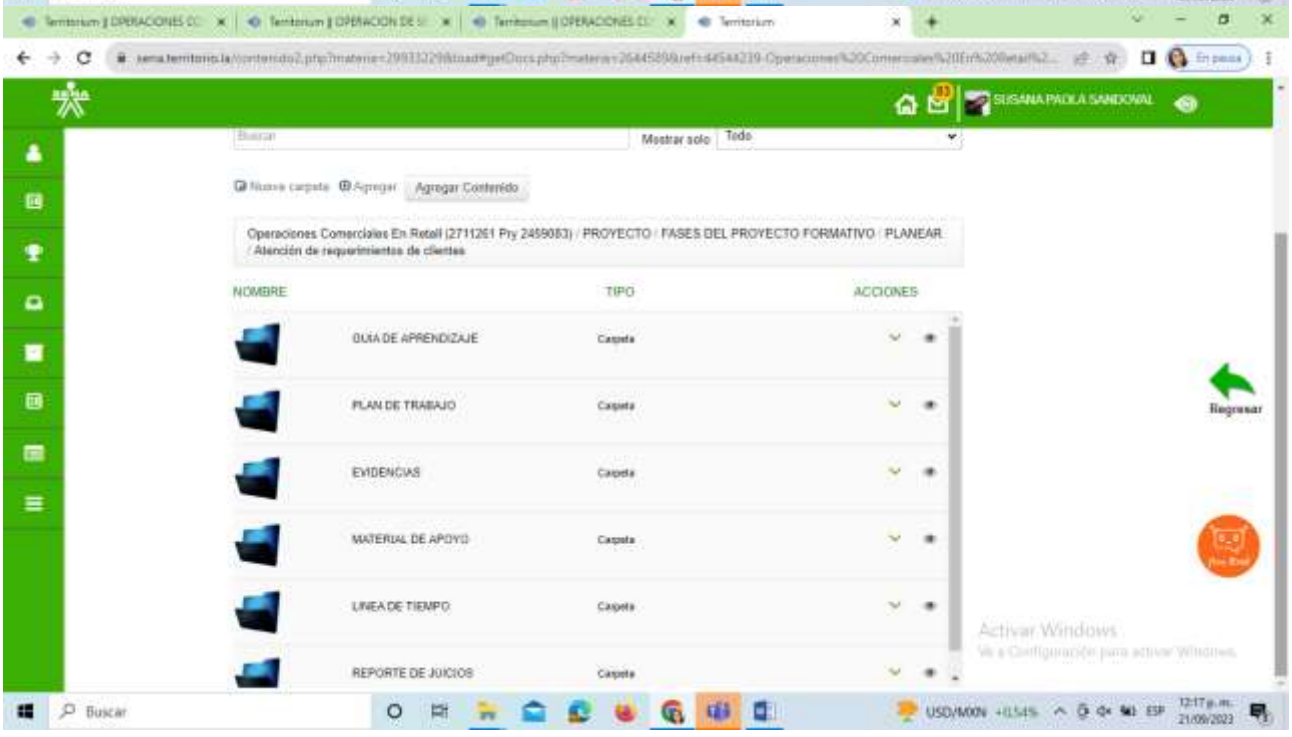


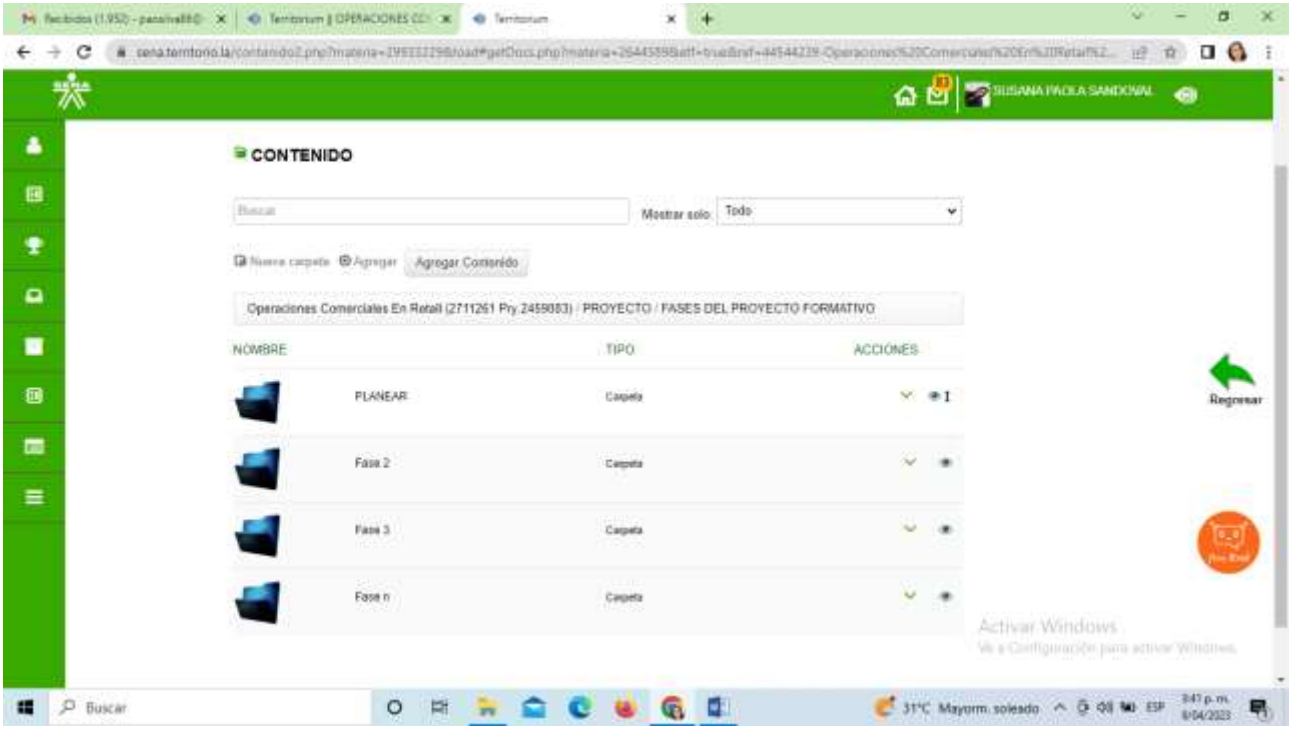
Reporte de inasistencias en Sofia

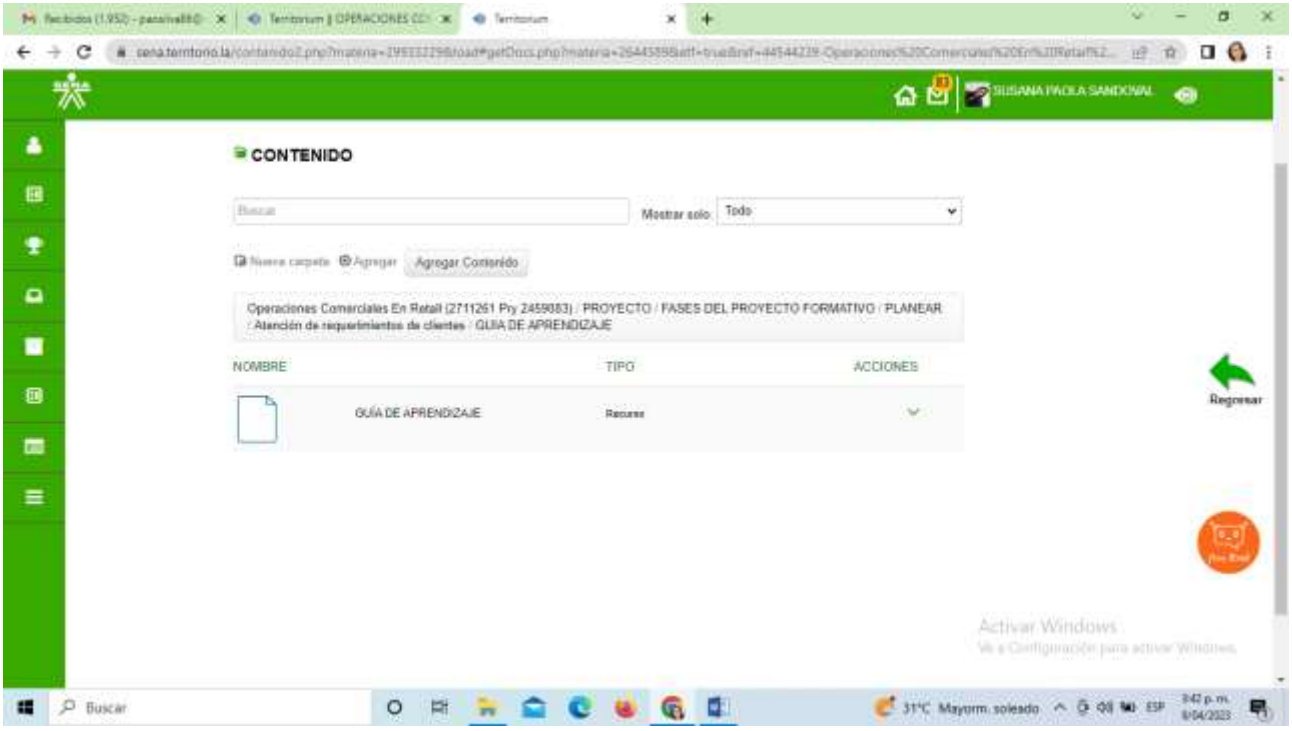


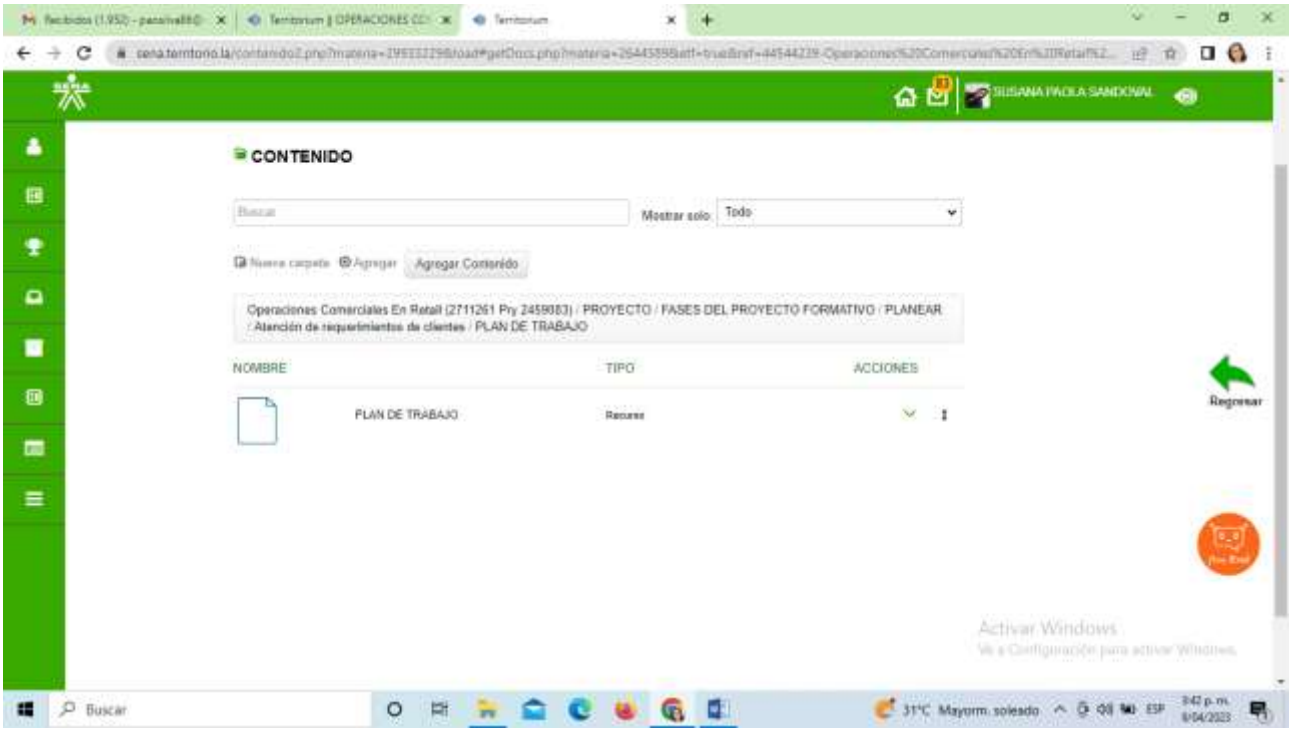
FICHA 2711261 Operaciones comerciales en retail en Pelaya
Portafolio del instructor en plataforma territorium

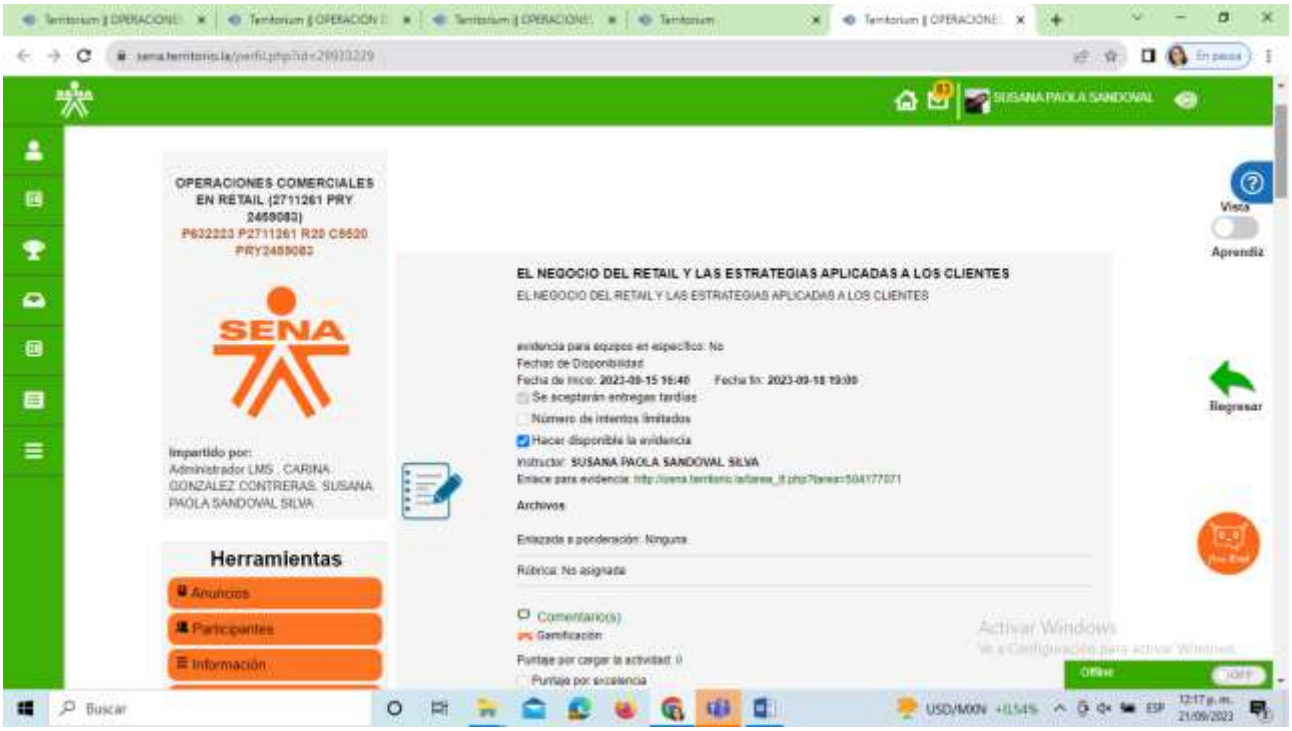





CONTENIDO
Buscar
Mostrar solo: Todo
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2711261 Pry 2459083) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
PLANEAR
Carpeta
Fase 2
Carpeta
Fase 3
Carpeta
Fase n
Carpeta
Regresar
Activar Windows
Buscar


CONTENIDO
Mostrar solo: Todo
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2711261 Pry 2459883) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR / Atención de requerimientos de clientes / GUIA DE APRENDIZAJE
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
GUÍA DE APRENDIZAJE
Recurso
Regresar


CONTENIDO
Mostrar solo: Todo
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2711261 Pry 2459883) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR / Atención de requerimientos de clientes / PLAN DE TRABAJO
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
PLAN DE TRABAJO
Recurso
Regresar

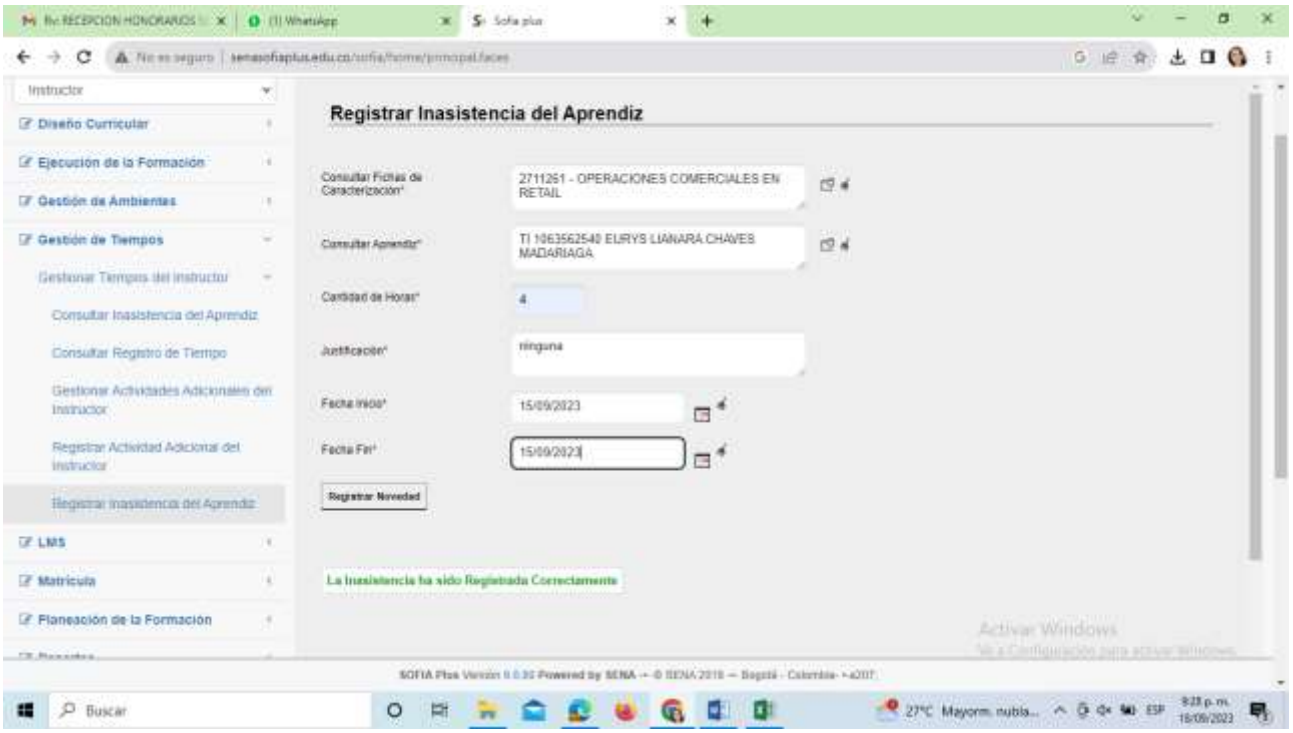


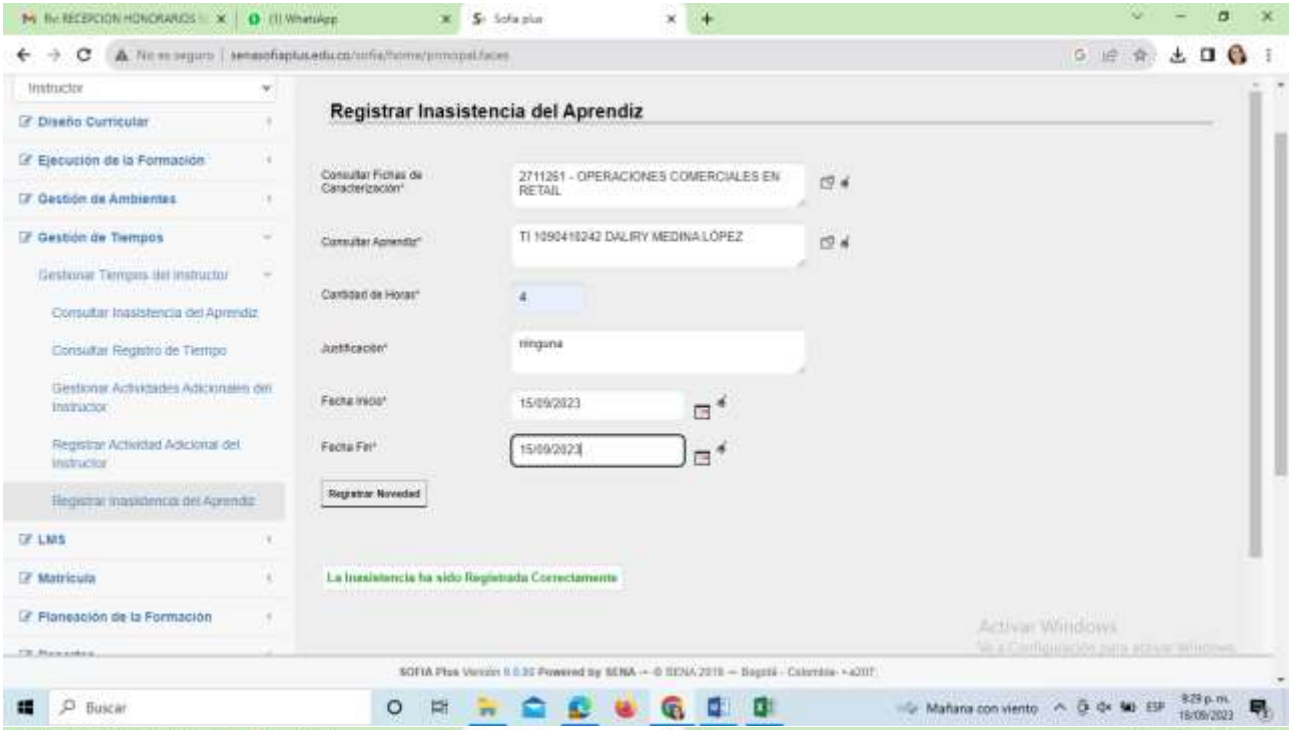
Evidencias fotograficas de formación

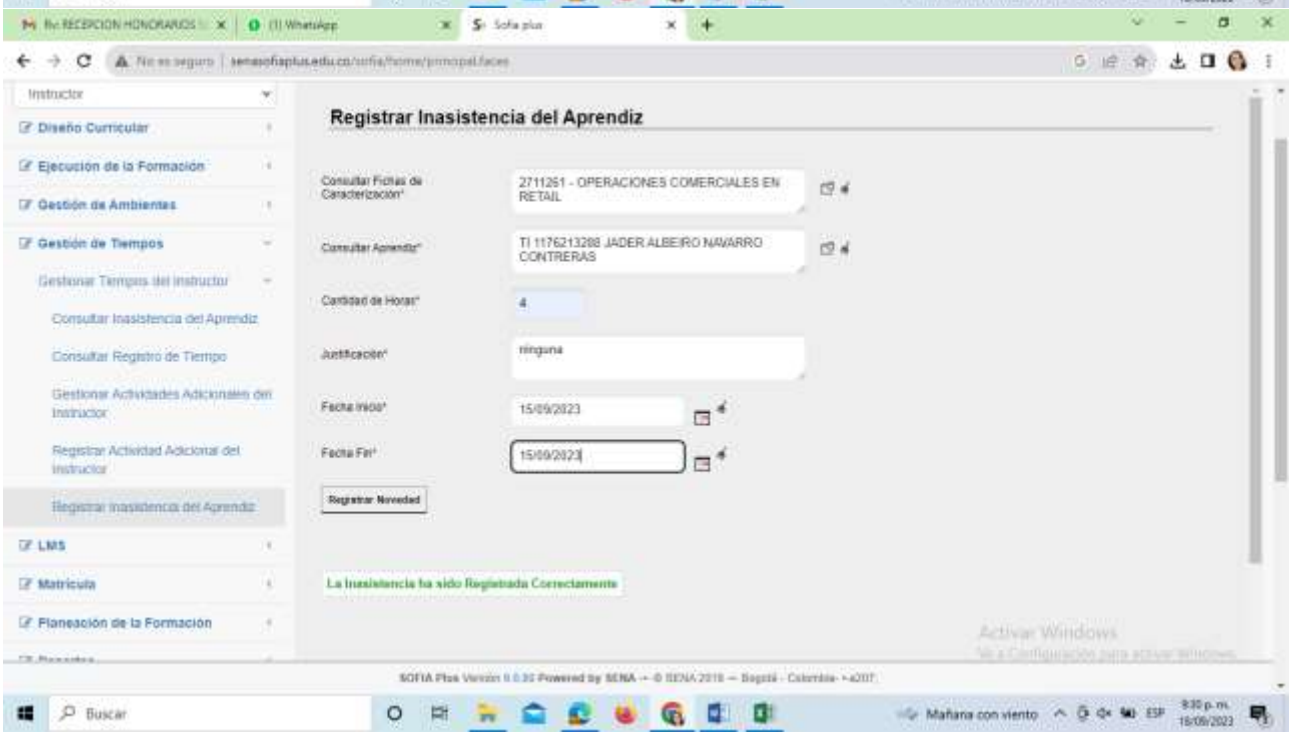


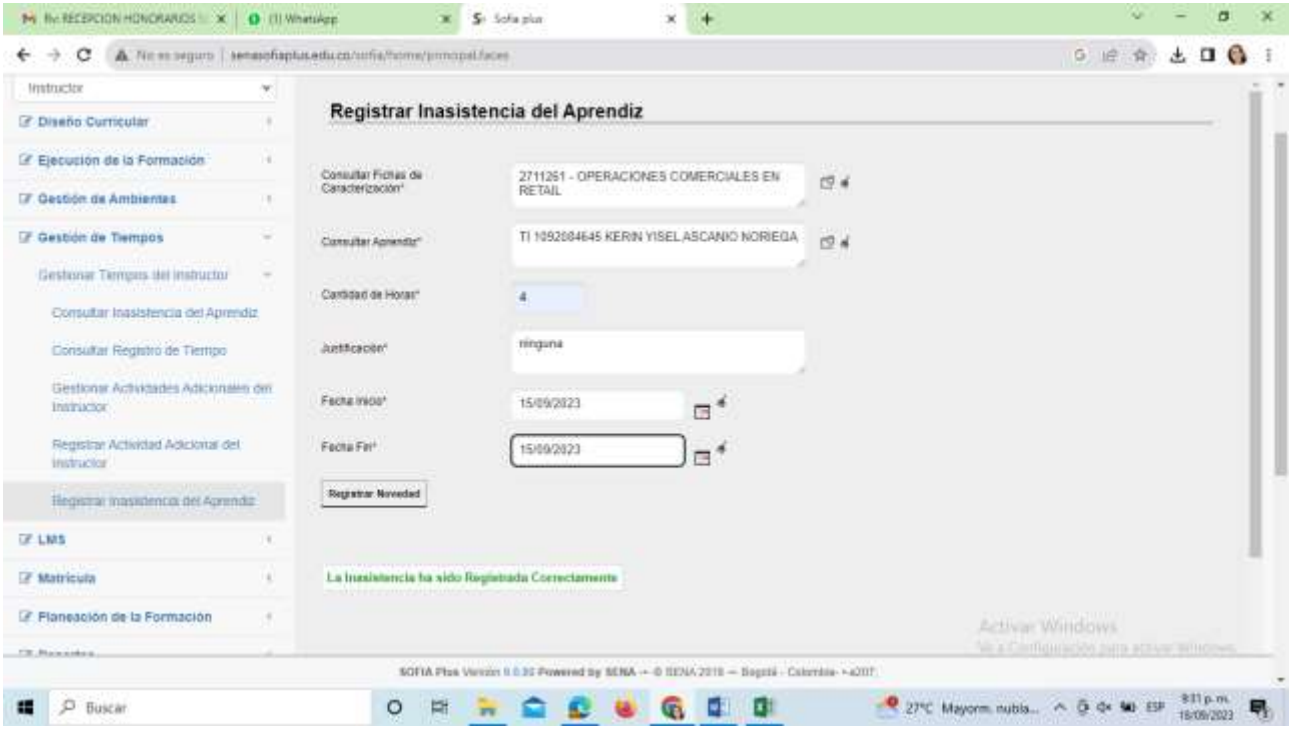


Registro de inasistencia en Sofia Plus

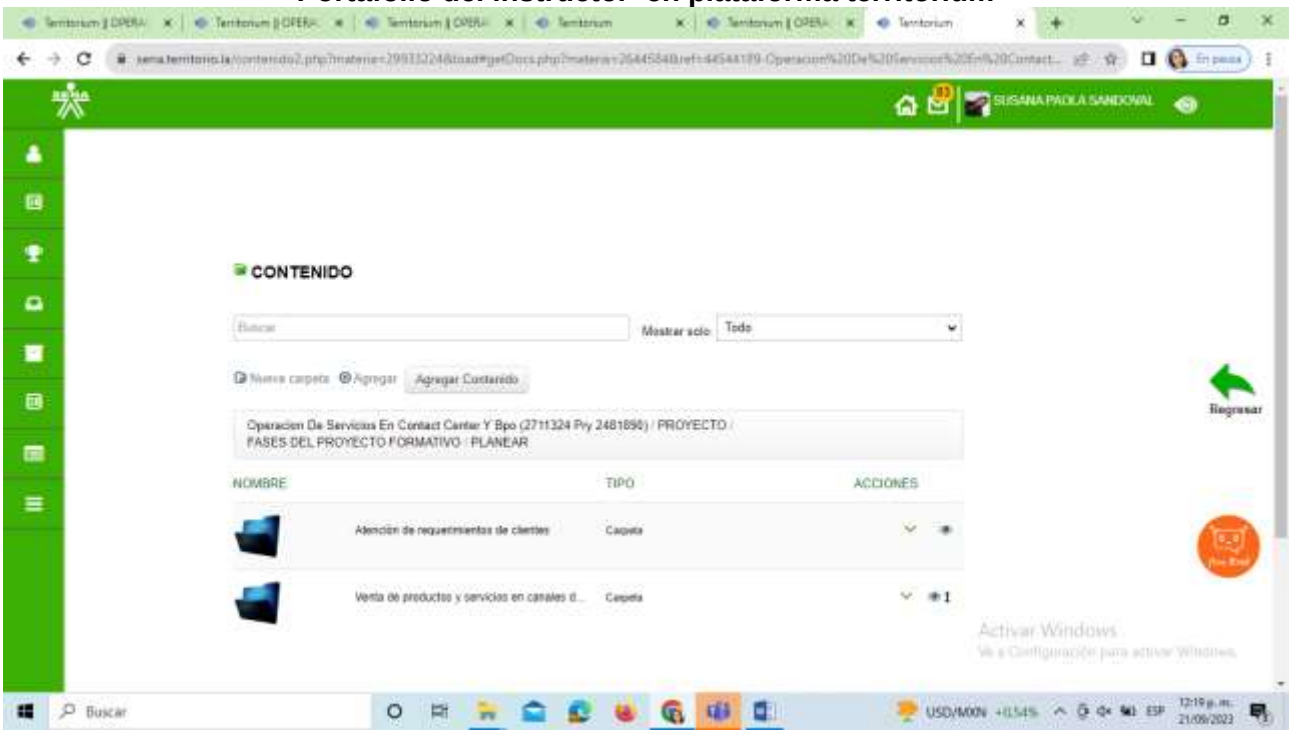


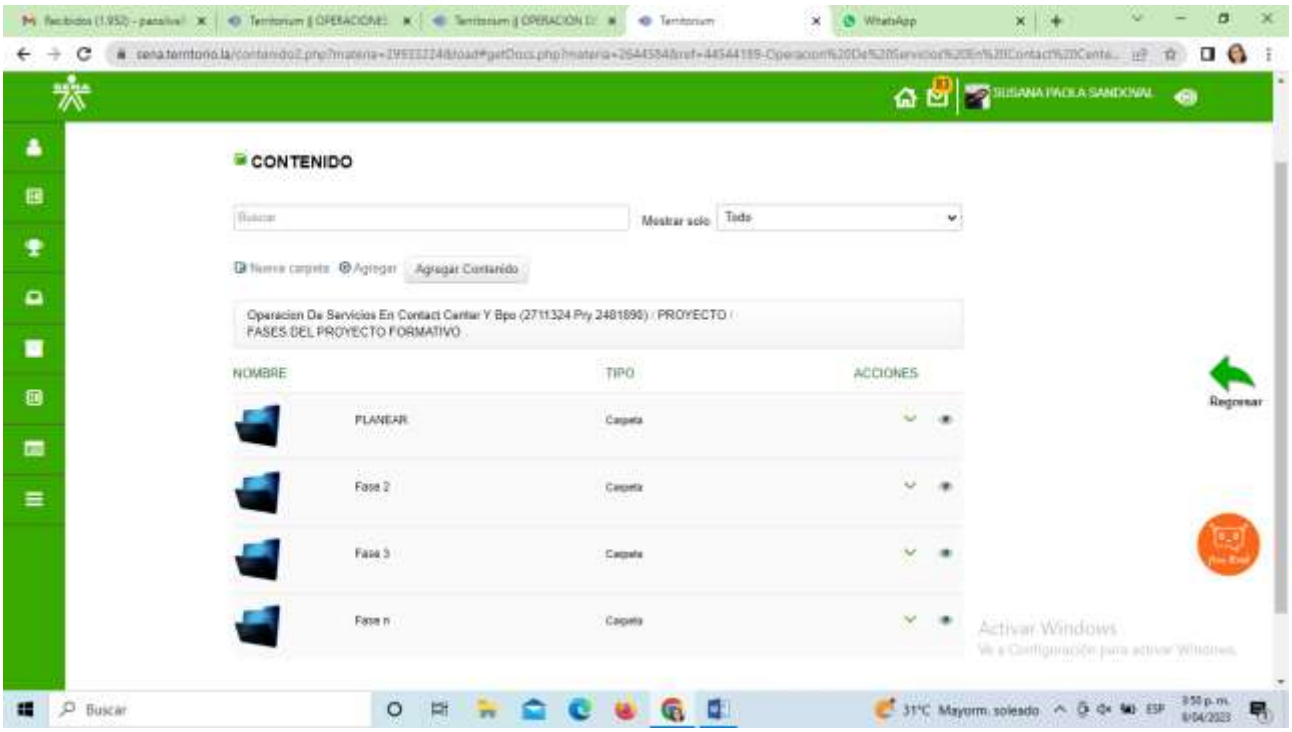

Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2711251 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
Consultar Aprendiz*
TI 1090410242 DALIRY MEDINA LÓPEZ
Cantidad de Horas*
4
Justificación*
ninguna
Fecha Inicio*
15/09/2023
Fecha Fin*
15/09/2023
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Activar Windows
Buscar
Mañana con viento

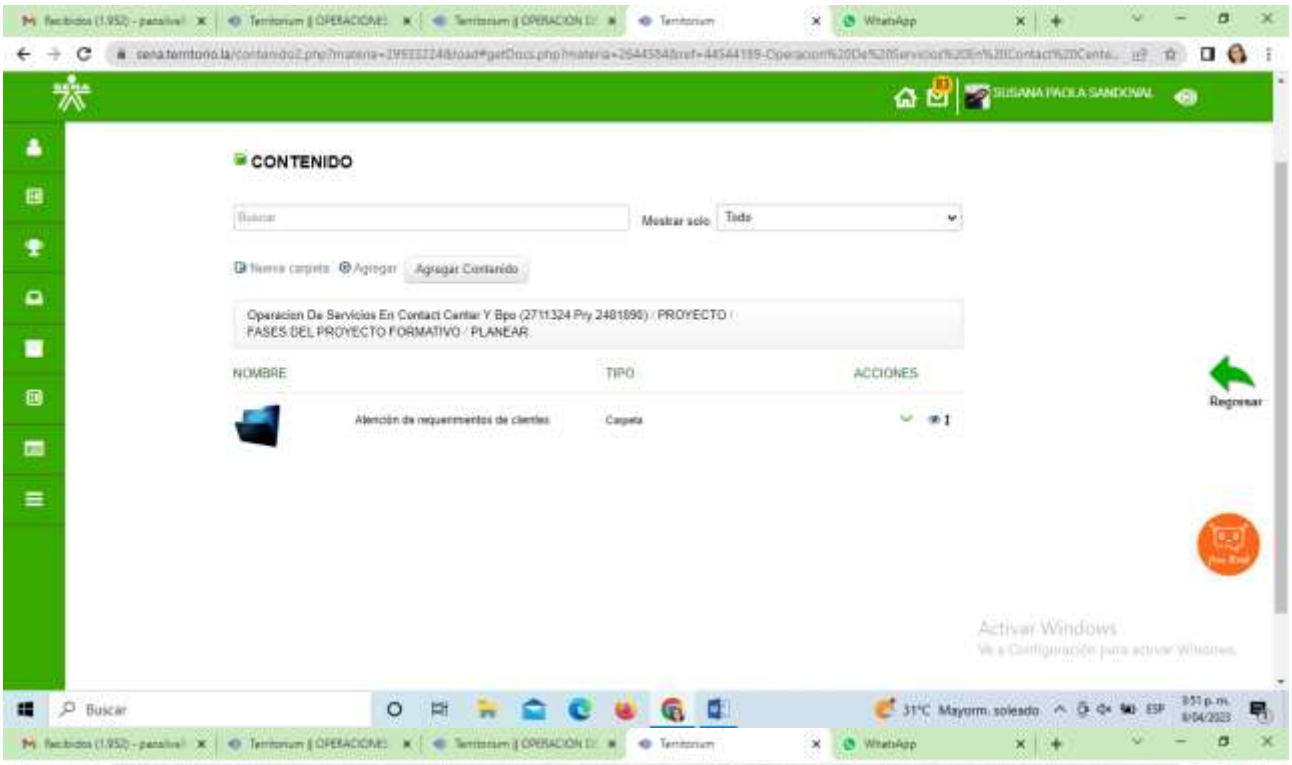

Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2711251 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
Consultar Aprendiz*
TI 1176213288 JADER ALBEIRO NAVARRO CONTRERAS
Cantidad de Horas*
4
Justificación*
ninguna
Fecha Inicio*
15/09/2023
Fecha Fin*
15/09/2023
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Activar Windows
Buscar
Mañana con viento

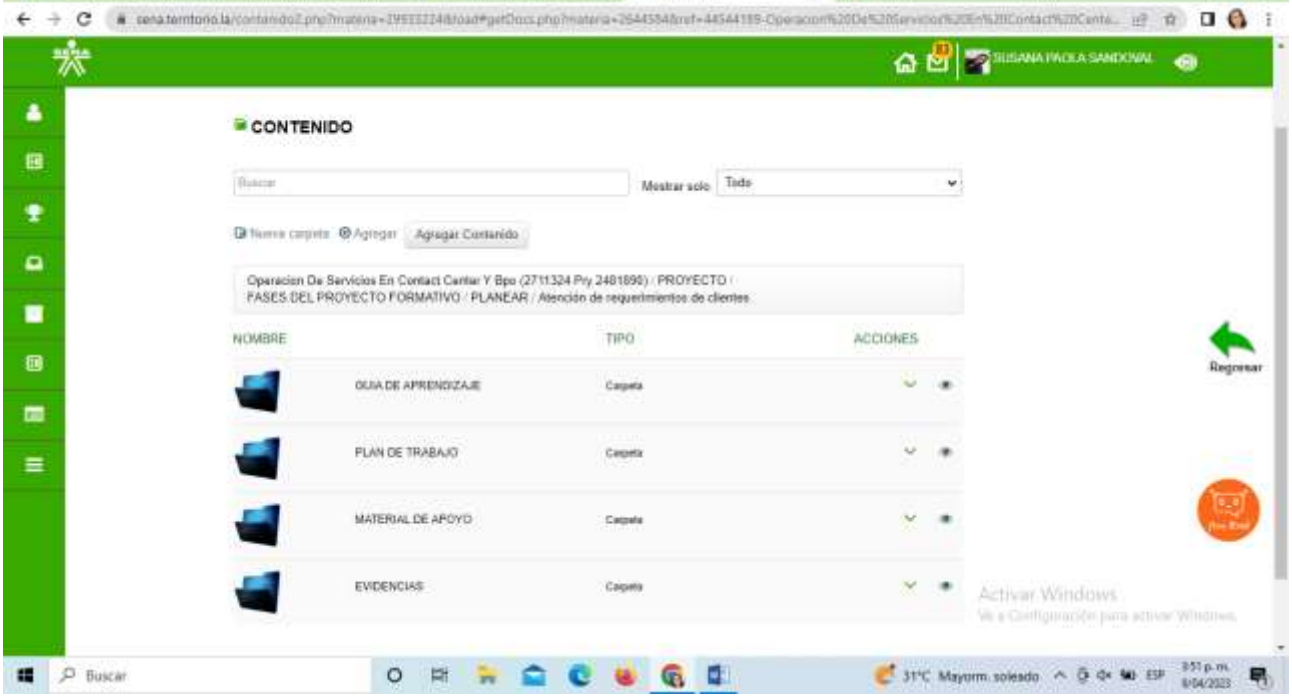

Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2711251 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
Consultar Aprendiz*
TI 1092084645 KERIN YISEL ASCANIO NORIEGA
Cantidad de Horas*
4
Justificación*
ninguna
Fecha Inicio*
15/09/2023
Fecha Fin*
15/09/2023
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación

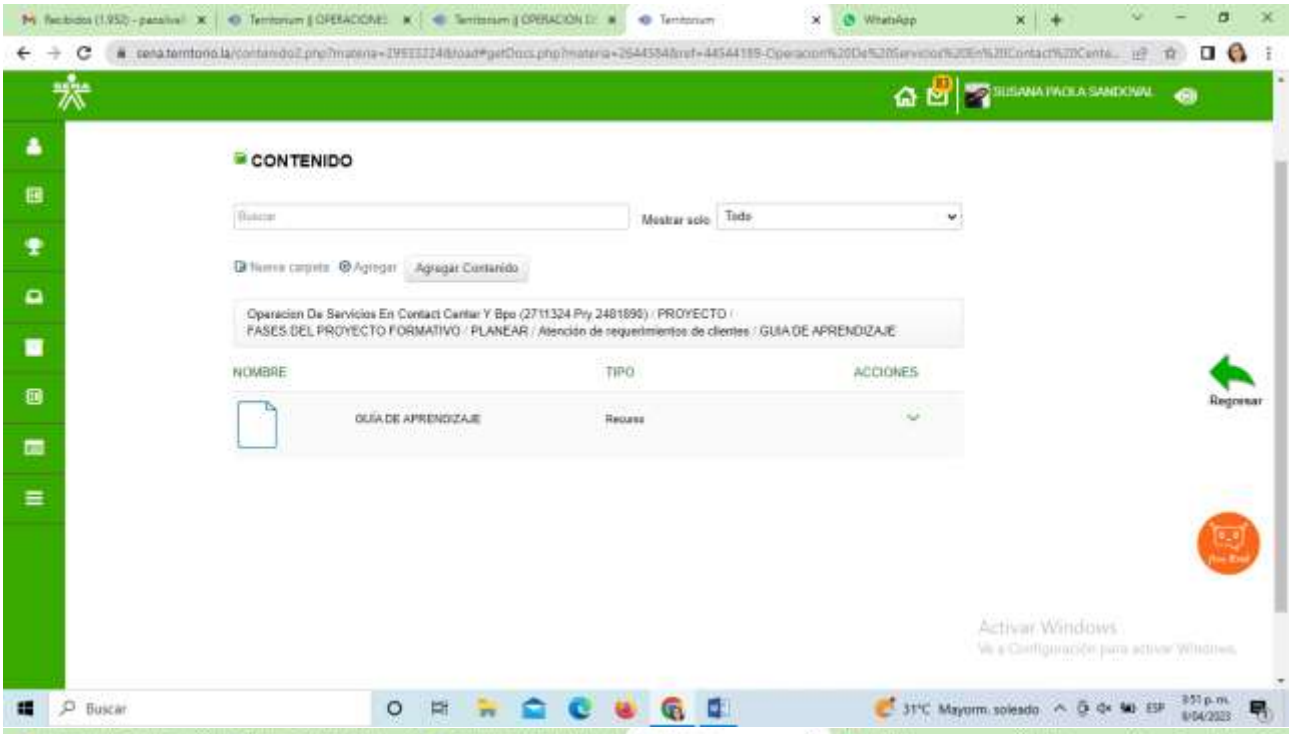
FICHA 2711324 Operaciones de servicio en contac center y bpo en la Gloria
Portafolio del instructor en plataforma territorium

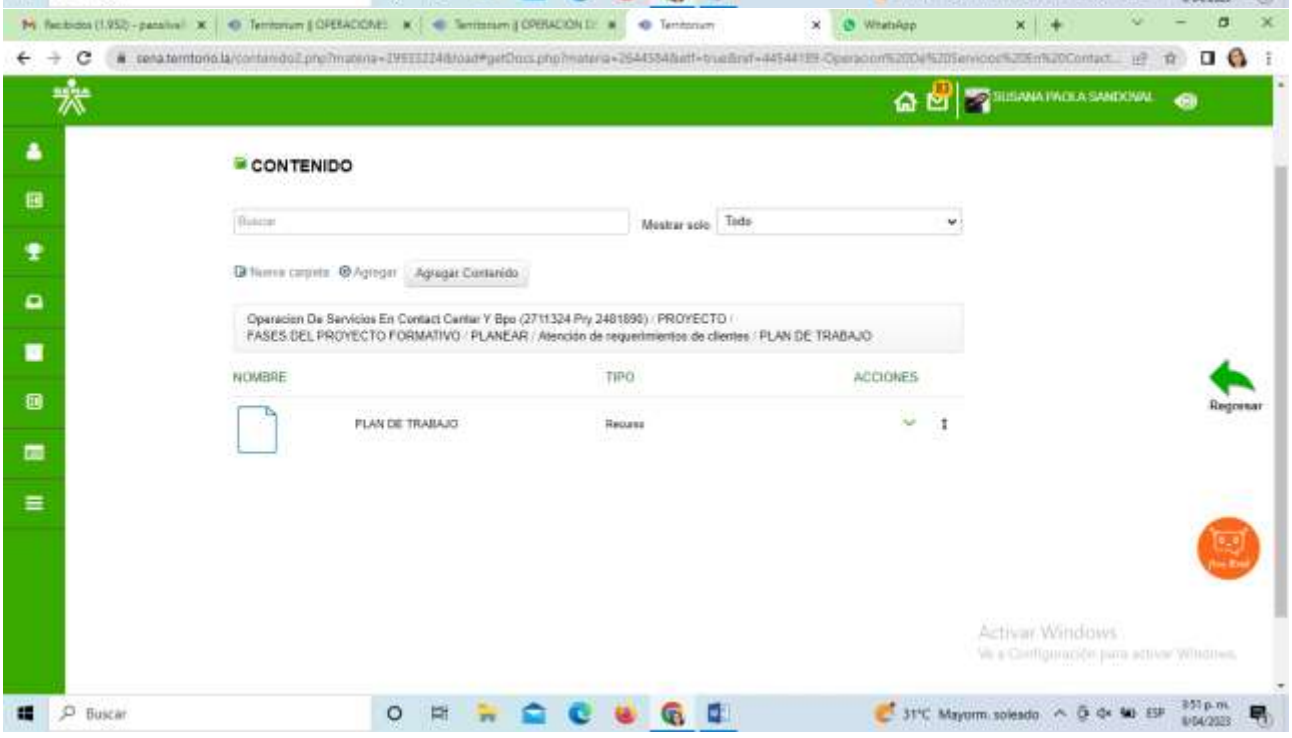


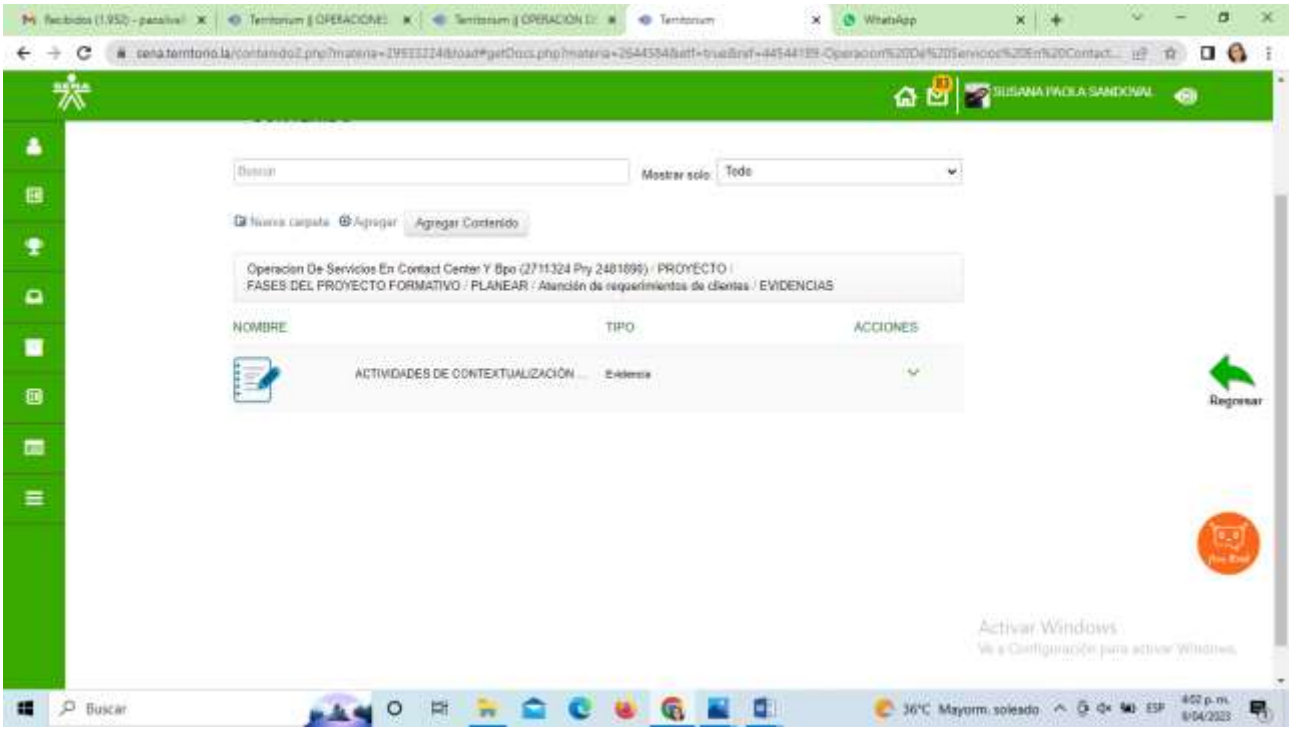


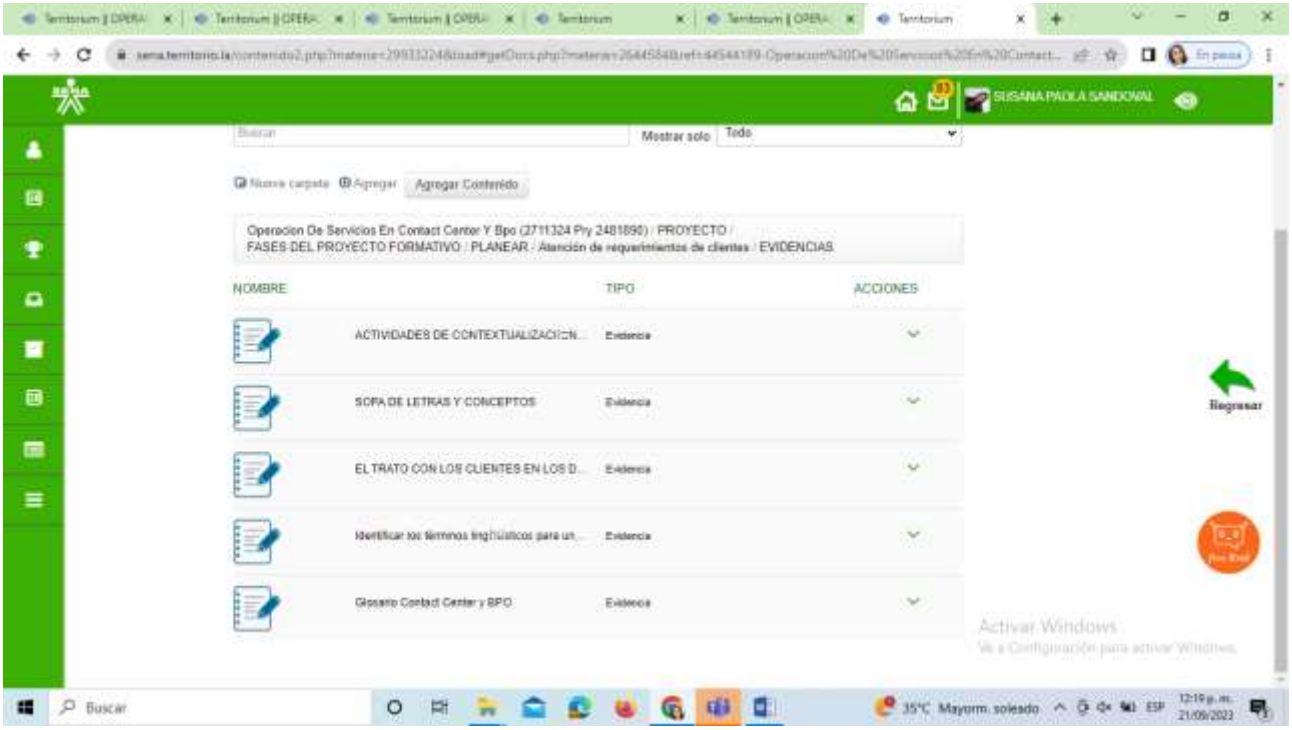

CONTENIDO
Buscar
Mostrar solo
Todo
Nueva carpeta
Agregar
Agregar Contenido
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2711324 Pry 2481890) / PROYECTO /
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
Atención de requerimientos de clientes
Carpeta
Regresar
Activar Windows


CONTENIDO
Buscar
Mostrar solo
Todo
Nueva carpeta
Agregar
Agregar Contenido
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2711324 Pry 2481890) / PROYECTO /
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR / Atención de requerimientos de clientes
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
GUIA DE APRENDIZAJE
Carpeta
PLAN DE TRABAJO
Carpeta
MATERIAL DE APOYO
Carpeta
EVIDENCIAS
Carpeta
Regresar
Activar Windows


CONTENIDO
Buscar
Mostrar solo
Todo
Nueva carpeta
Agregar
Agregar Contenido
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2711324 Pry 2481896) / PROYECTO /
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR / Atencion de requerimientos de clientes / GUIA DE APRENDIZAJE
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
GUIA DE APRENDIZAJE
Recurso
Regresar
Activar Windows
Buscar
31°C Mayorm. soleado


CONTENIDO
Buscar
Mostrar solo
Todo
Nueva carpeta
Agregar
Agregar Contenido
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2711324 Pry 2481896) / PROYECTO /
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR / Atencion de requerimientos de clientes / PLAN DE TRABAJO
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
PLAN DE TRABAJO
Recurso
Regresar
Activar Windows
Buscar
31°C Mayorm. soleado


SUSANA PAOLA SANDOVAL
Mostrar solo Todo
Agregar Contenido
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2711324 Pry 2481896) / PROYECTO /
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR / Atención de requerimientos de clientes / EVIDENCIAS
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN ...
Evidencia
Regresar
Activar Windows
Buscar
36°C Mayorm. soleado
ESP


SUSANA PAOLA SANDOVAL
Mostrar solo Todo
Agregar Contenido
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2711324 Pry 2481896) / PROYECTO /
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR / Atención de requerimientos de clientes / EVIDENCIAS
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN...
Evidencia
SOPA DE LETRAS Y CONCEPTOS
Evidencia
EL TRATO CON LOS CLIENTES EN LOS D...
Evidencia
Identificar los términos lingüísticos para un...
Evidencia
Glosario Contact Center y BPO
Evidencia
Regresar
Activar Windows
Buscar
35°C Mayorm. soleado
ESP

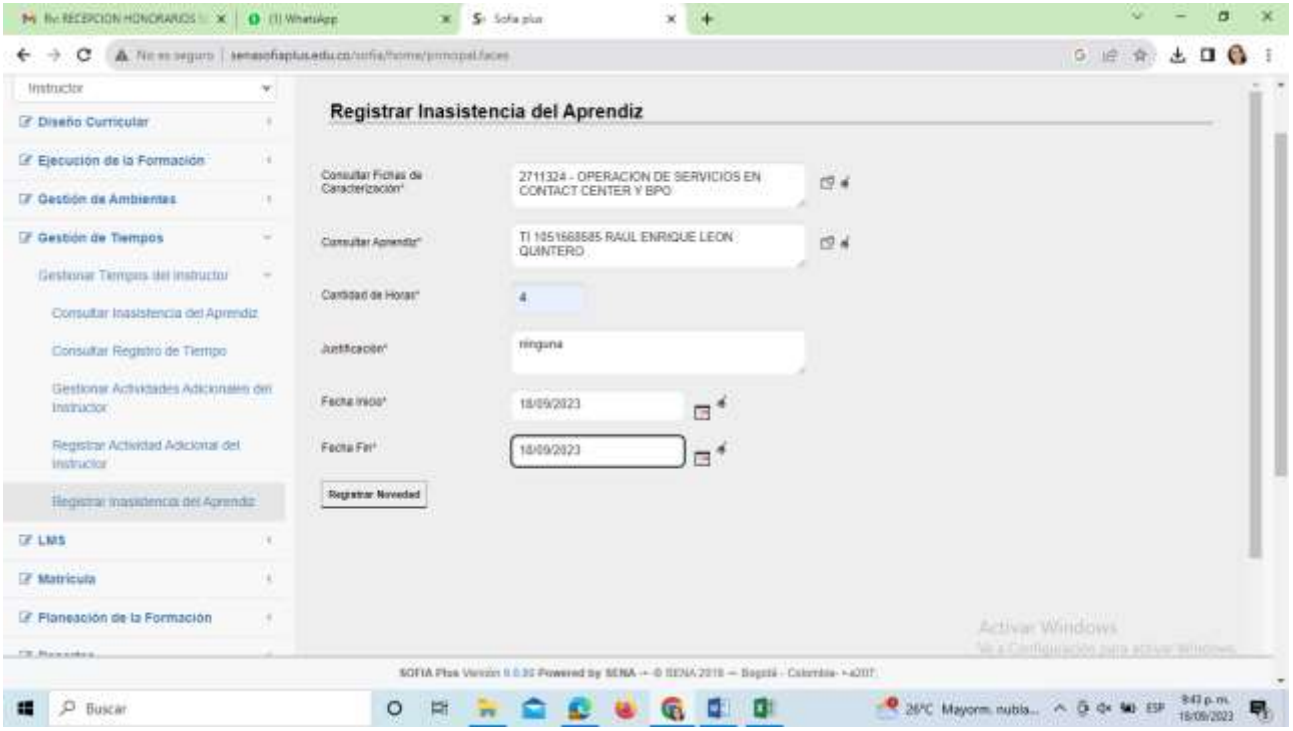
Evidencias forograficas de formacion

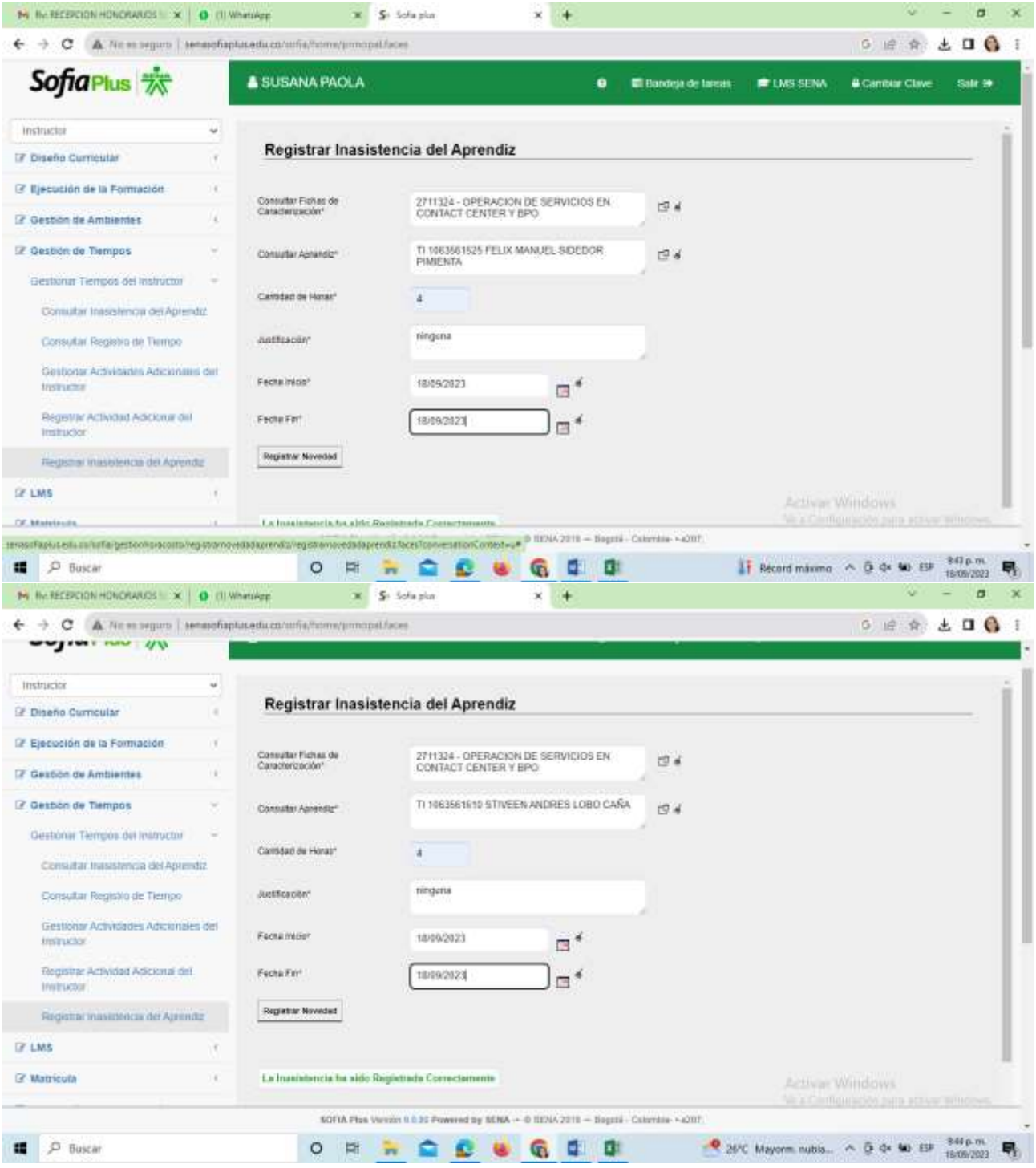


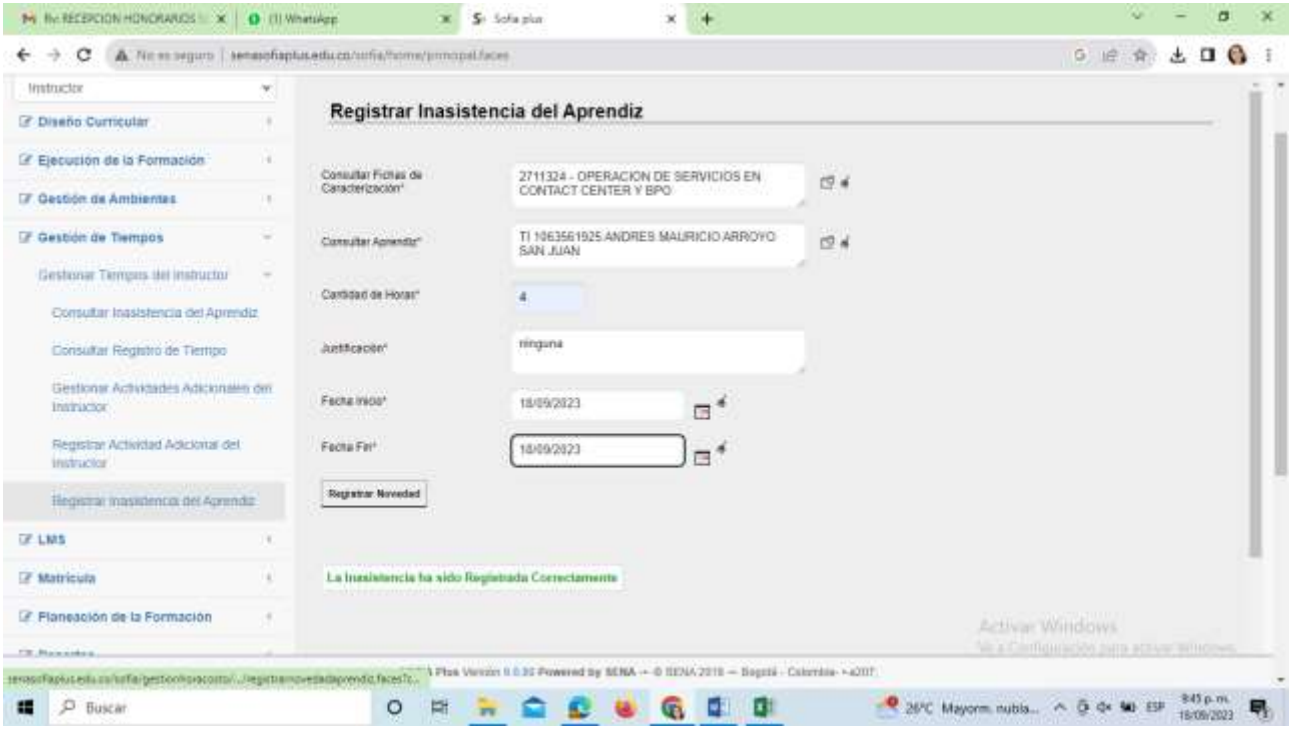




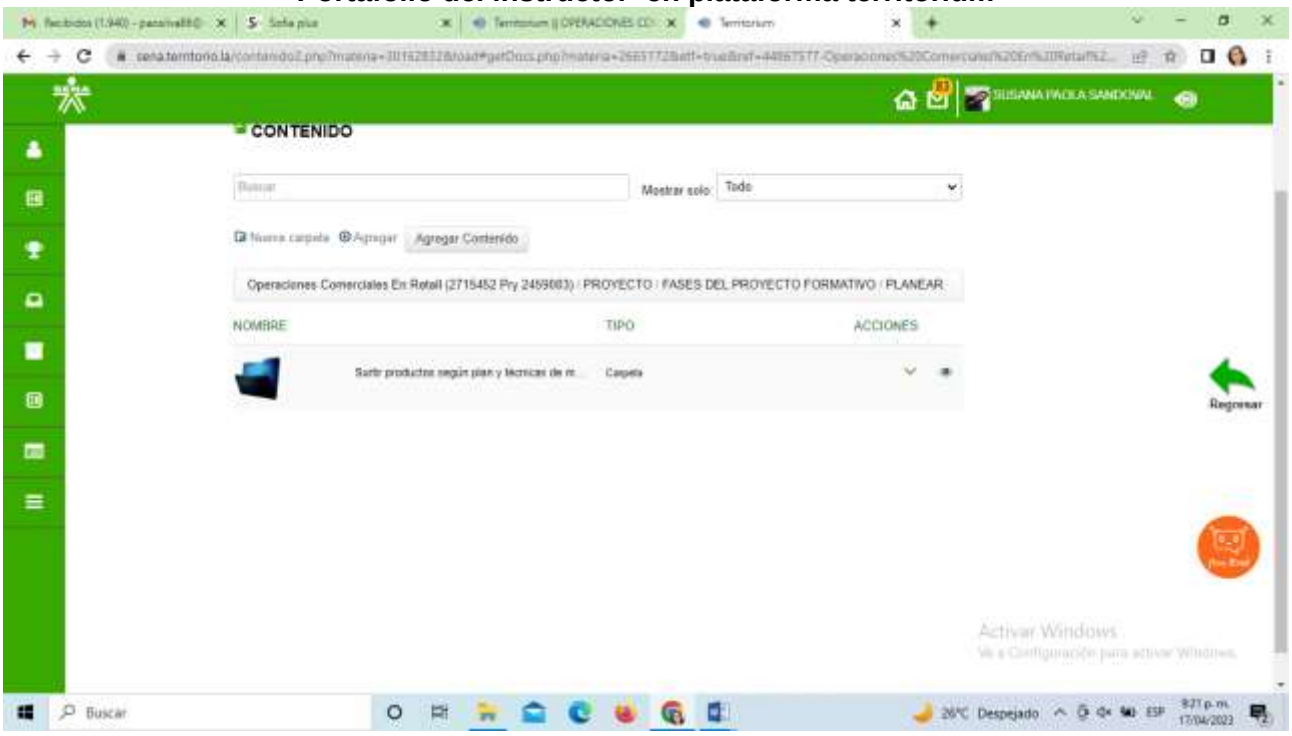
Registro de inasistencia en sofia plus

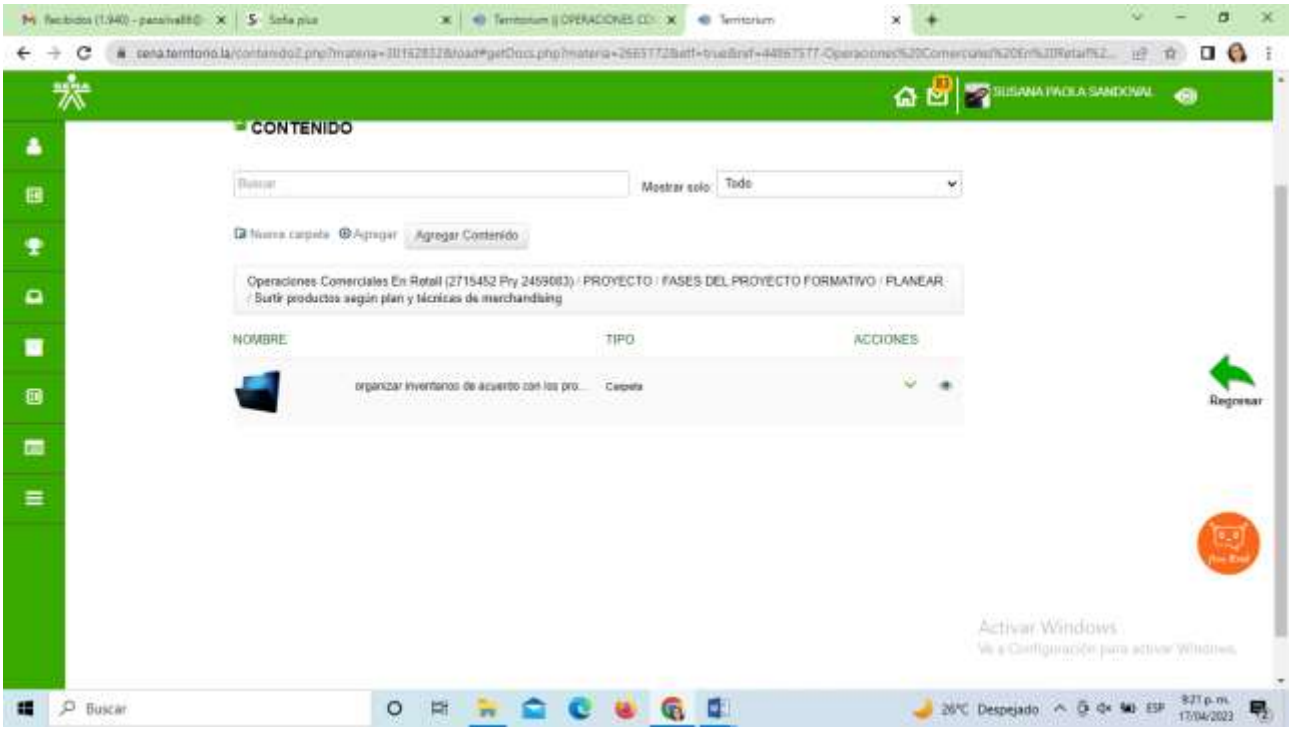


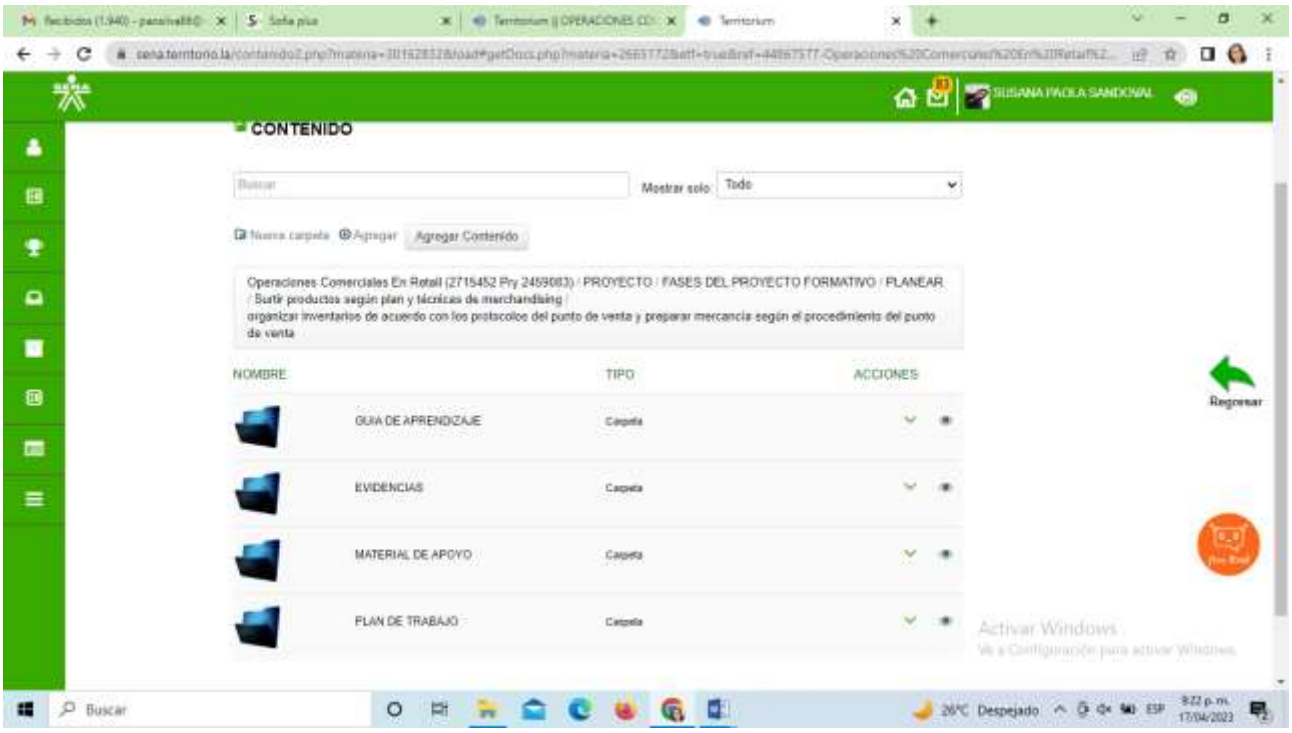

SofiaPlus
SUSANA PAOLA
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matricula
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2711324 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
Consultar Aprendiz*
TI 1063561525 FELIX MANUEL SIDEDOR PIMENTA
Cantidad de Horas*
4
Justificación*
ninguna
Fecha Inicio*
18/09/2023
Fecha Fin*
18/09/2023
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Buscar
Record máximo
ESP
9:43 p. m.
18/09/2023
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matricula
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2711324 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
Consultar Aprendiz*
TI 1063561610 STIVEEN ANDRES LOBO CAÑA
Cantidad de Horas*
4
Justificación*
ninguna
Fecha Inicio*
18/09/2023
Fecha Fin*
18/09/2023
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Buscar
26°C Mayorm. nubla...
ESP
9:44 p. m.
18/09/2023

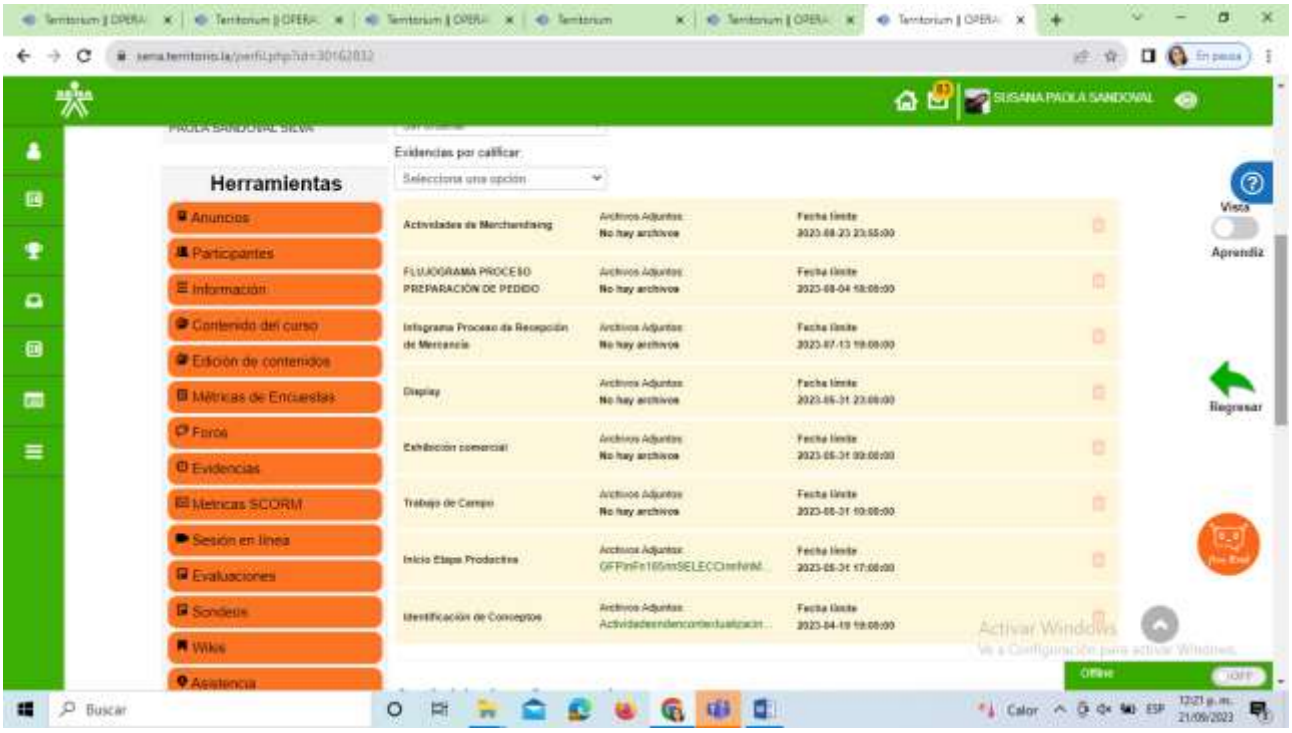

Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2711324 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
Consultar Aprendiz*
TI 1063561925 ANDRES MAURICIO ARROYO SAN JUAN
Cantidad de Horas*
4
Justificación*
ninguna
Fecha Inicio*
18/09/2023
Fecha Fin*
18/09/2023
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Buscar

FICHA 2715452 Operaciones comerciales en retail en Aguachica
Portafolio del instructor en plataforma territorium






CONTENIDO
Mostrar solo
Todo
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2715452 Pry 2459083) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR
/ Surtir productos según plan y técnicas de merchandising /
organizar inventarios de acuerdo con los protocolos del punto de venta y preparar mercancía según el procedimiento del punto de venta
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
GUIA DE APRENDIZAJE
Carpeta
EVIDENCIAS
Carpeta
MATERIAL DE APOYO
Carpeta
PLAN DE TRABAJO
Carpeta
Regresar
SUSANA PAOLA SANDOVAL


Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
Wikis
Asistencia
Evidencias por calificar
Selecciona una opción
Actividades de Merchandising
FLUJOGRAMA PROCESO PREPARACIÓN DE PEDIDO
Infograma Proceso de Recepción de Mercancía
Display
Exhibición comercial
Trabajo de Campo
Inicio Etapa Productiva
Identificación de Conceptos
Archivos Adjuntos
No hay archivos
Fecha límite
Regresar
Vista
Aprendiz
SUSANA PAOLA SANDOVAL

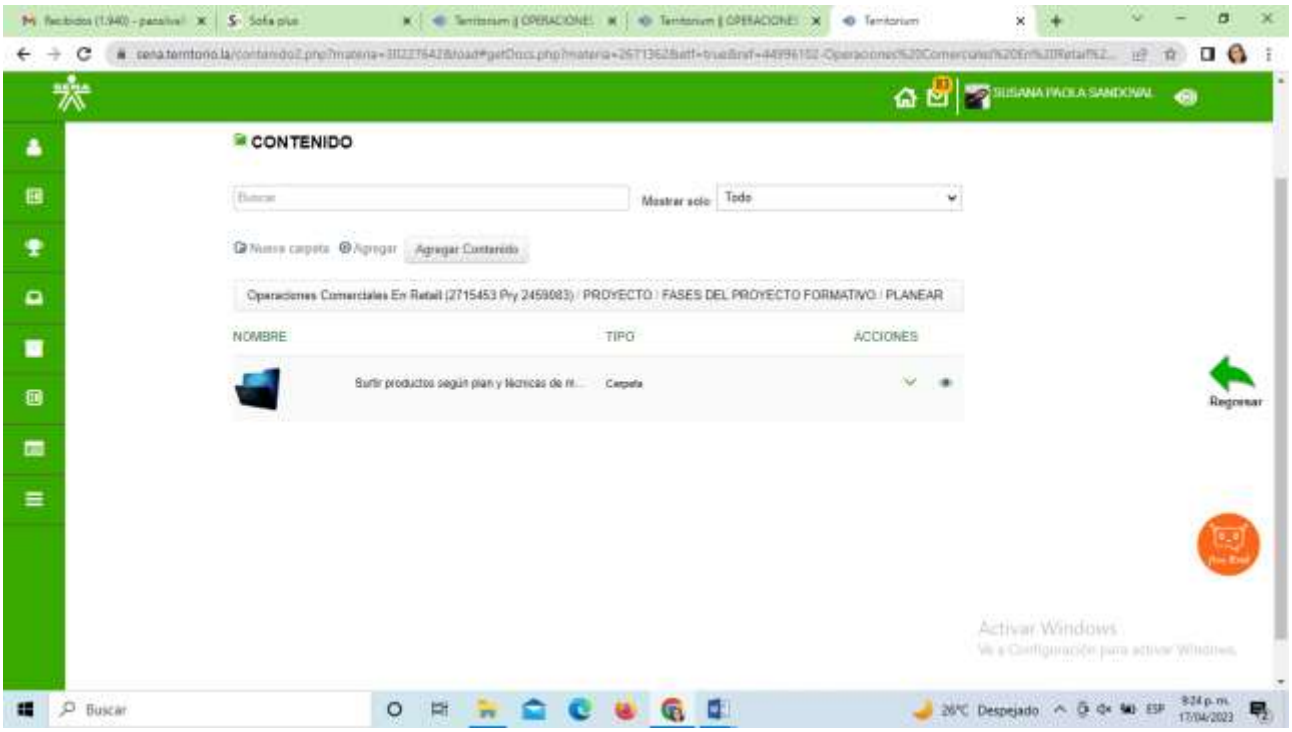
Registro de inasistencia en sofia plus

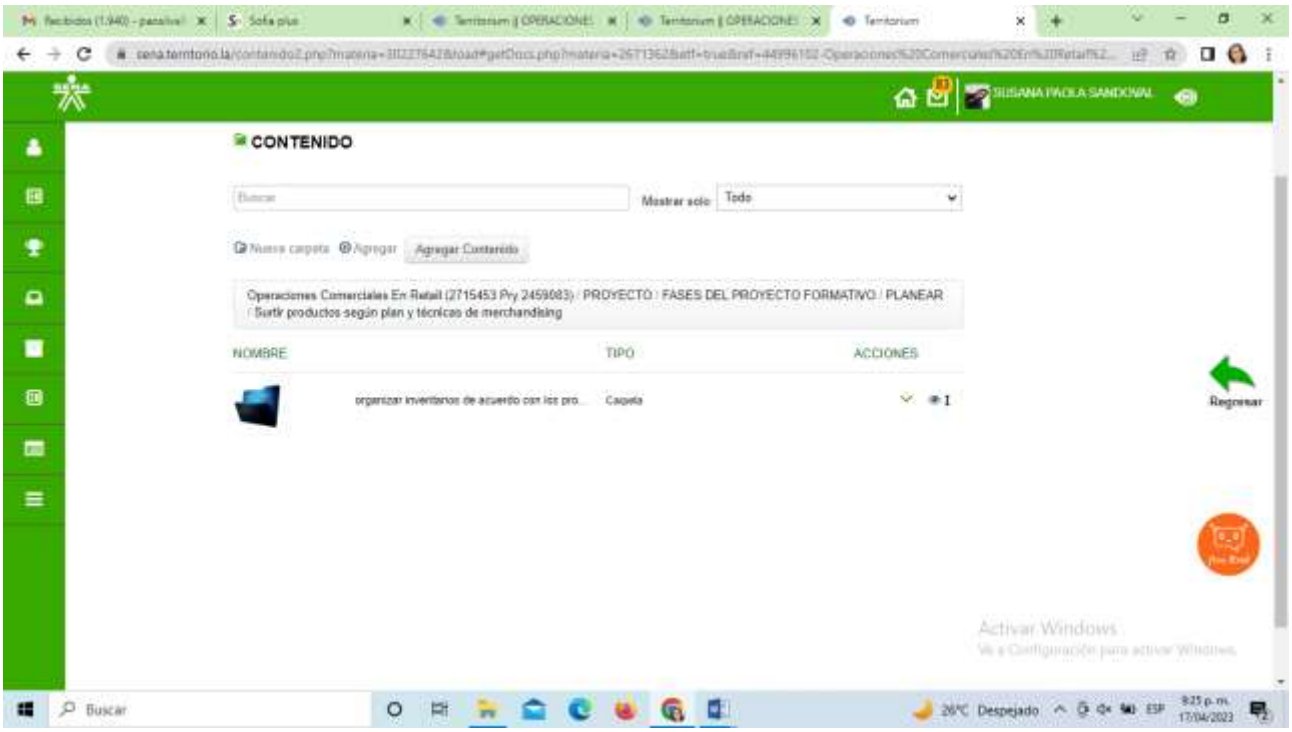
En este mes no se registraron inasistencias

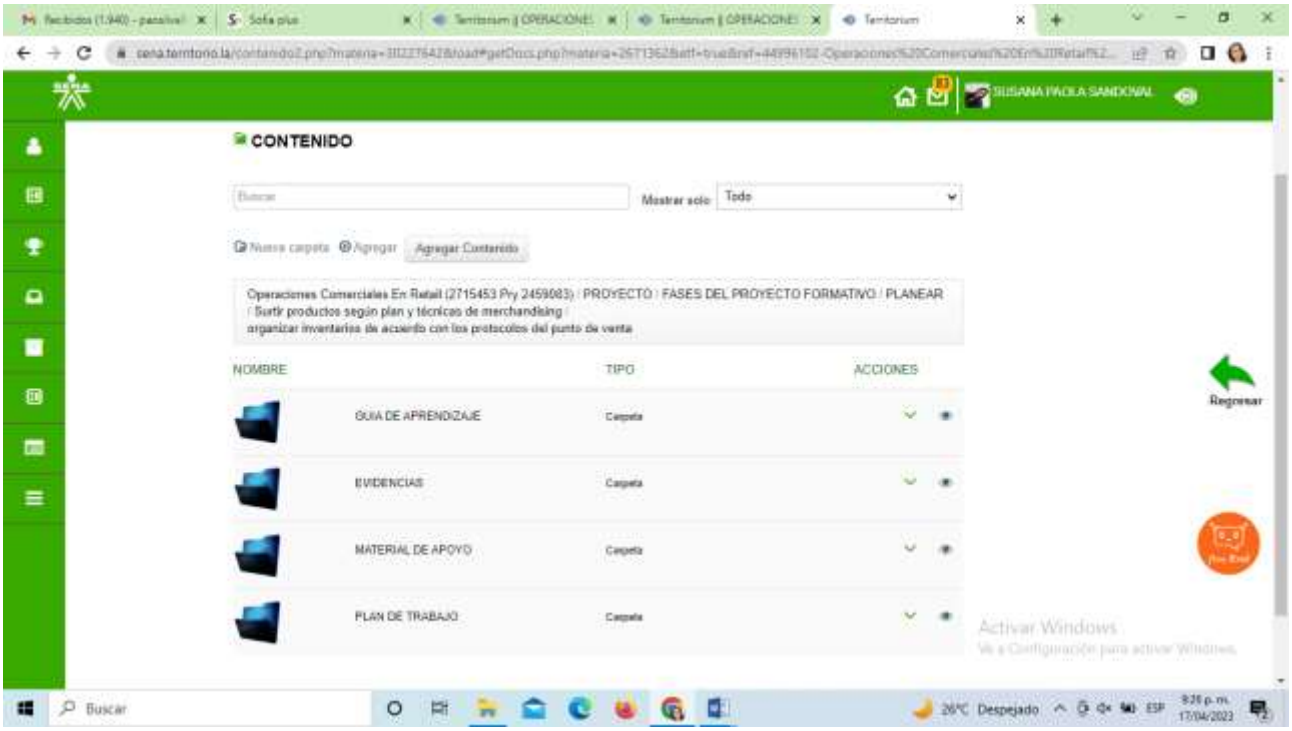
Evidencia Fotografica

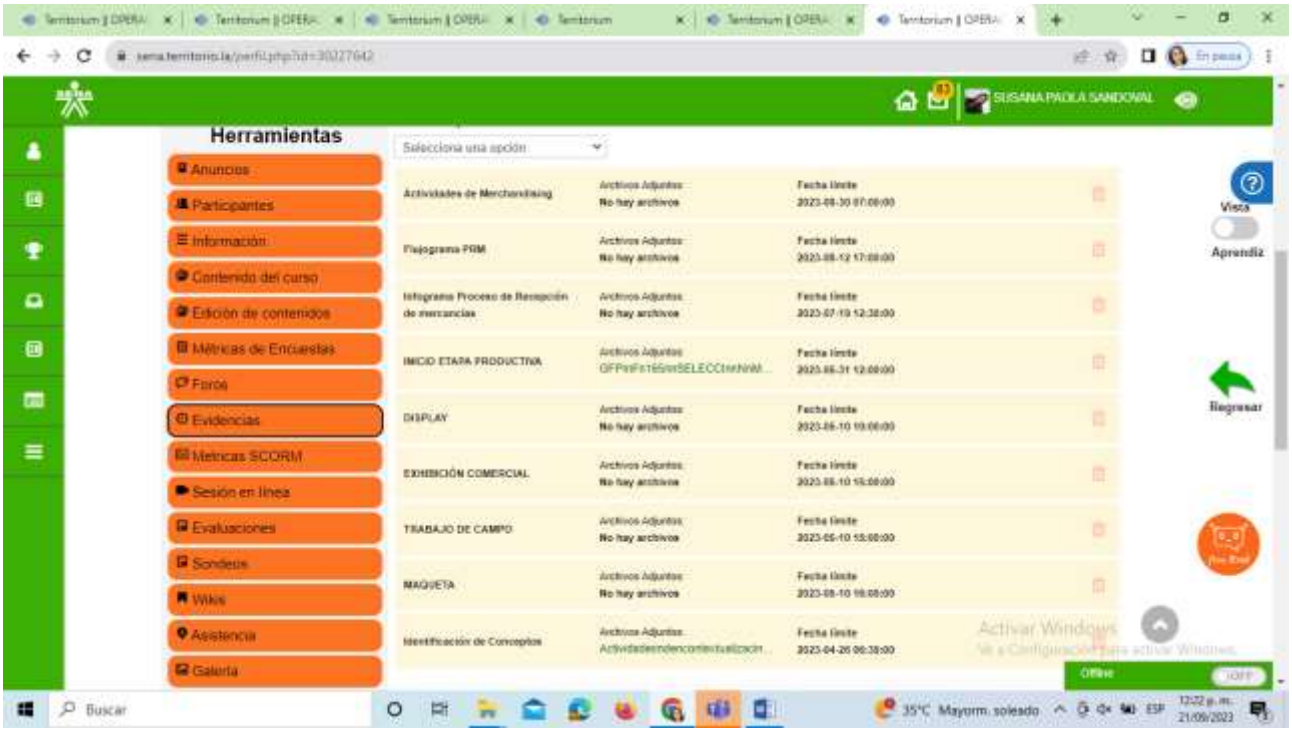





CONTENIDO
Mostrar solo
Todo
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2715453 Pry 2459083) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
Surtir productos según plan y técnicas de m...
Carpeta
Regresar
Activar Windows
Buscar
26°C Despejado
ESP


CONTENIDO
Mostrar solo
Todo
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2715453 Pry 2459083) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR / Surtir productos según plan y técnicas de merchandising
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
organizar inventarios de acuerdo con los pro...
Carpeta
Regresar
Activar Windows
Buscar
26°C Despejado
ESP


CONTENIDO
Mostrar solo
Todo
Agregar Contenido
Operaciones Comerciales En Retail (2715453 Pry 2459083) / PROYECTO / FASES DEL PROYECTO FORMATIVO / PLANEAR
/ Surtir productos según plan y técnicas de merchandising
organizar inventarios de acuerdo con los protocolos del punto de venta
NOMBRE
TIPO
ACCIONES
GUIA DE APRENDIZAJE
Carpeta
EVIDENCIAS
Carpeta
MATERIAL DE APOYO
Carpeta
PLAN DE TRABAJO
Carpeta
Regresar
Activar Windows


Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Métricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
Wikis
Asistencia
Galería
Selecciona una opción
Actividades de Merchandising
Flujograma PRM
Infograma Proceso de Recepción de mercancías
INICIO ETAPA PRODUCTIVA
DISPLAY
EXHIBICIÓN COMERCIAL
TRABAJO DE CAMPO
MAQUETA
Identificación de Conceptos
Archivos Adjuntos
No hay archivos
Fecha límite
Regresar
Activar Windows

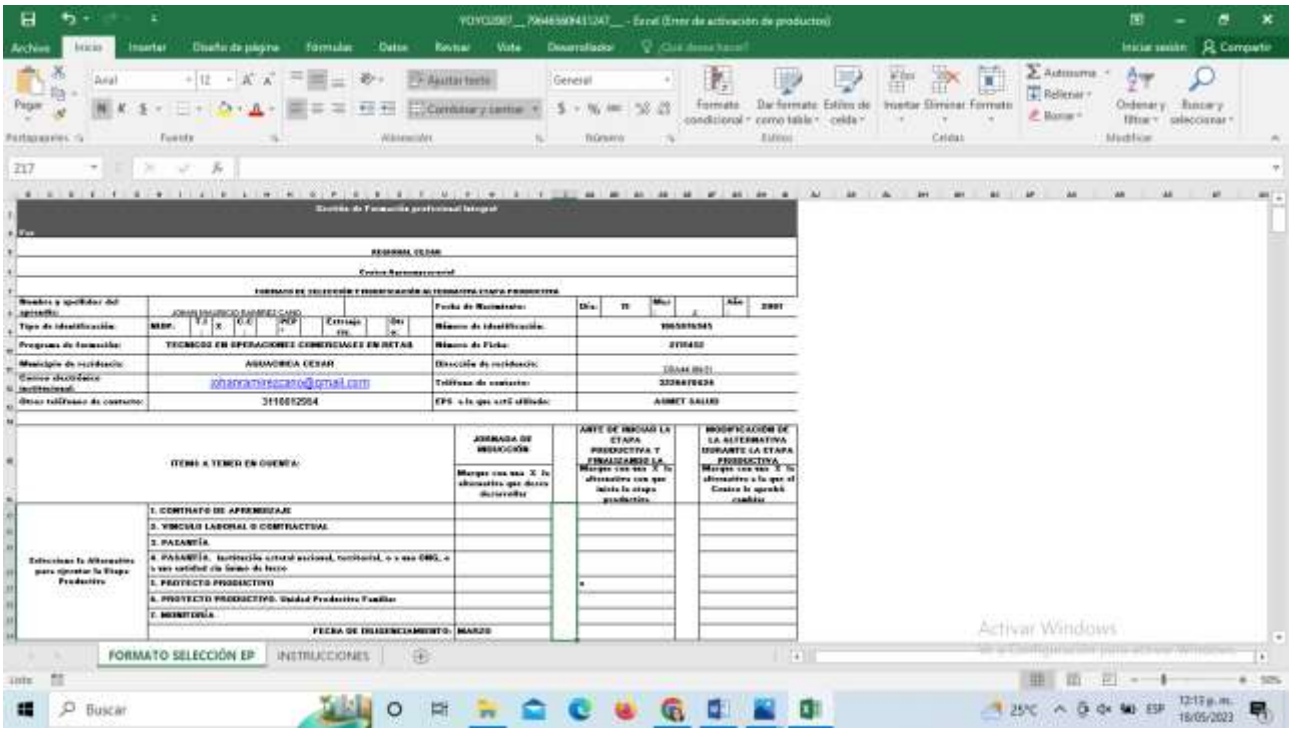
Evidencias Fotograficas



Registro de inasistencia en sofia plus

Este periodo no se presentaron inasistencias

Seguimiento a aprendices en etapa productiva y actualización de bitácoras





Reunión virtual con el líder



Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 1065867142

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL AVANZADO

Código: 240201056 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en AGUACHICA. A los trece (13) días del mes de Agosto de dos mil veintiuno (2021)

Firmado Digitalmente por

1091868 - 13/08/2021
No Y FECHA REGISTRO

ALVARO ENRIQUE RESTREPO DOMINGUEZ
Subdirector CENTRO AGROEMPRESARIAL
REGIONAL CESAR

Vigencia:
hasta el 13 de Agosto de 2024

Activar Windows
Ve a Configuración para ac

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número: 952000240201056CC1065867142C.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/09/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2494414 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

• 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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• 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:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ORGANIZAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL PUNTO DE VENTA 1C/48H

RA2. PREPARAR MERCANCÍA SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DEL PUNTO DE VENTA 2C/96H

RA3. EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES 2C/96H

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2715453 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

• 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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• 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:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ORGANIZAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL PUNTO DE VENTA 1C/48H

RA2. PREPARAR MERCANCÍA SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DEL PUNTO DE VENTA 2C/96H

RA3. EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES 2C/96H

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2711261 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

• 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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• 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:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ORGANIZAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL PUNTO DE VENTA 1C/48H

RA2. PREPARAR MERCANCÍA SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DEL PUNTO DE VENTA 2C/96H

RA3. EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES 2C/96H

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2494436 - 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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• 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 : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2715452 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

• 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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• 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:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ORGANIZAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL PUNTO DE VENTA 1C/48H

RA2. PREPARAR MERCANCÍA SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DEL PUNTO DE VENTA 2C/96H

RA3. EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES 2C/96H

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2711324 - 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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• 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 :	28,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	160,00

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: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL