PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 30 de Noviembre de 2023

Señor
DAVID MEJIA VARON
SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.** 4507764 **/ 2023**
Cargo del supervisor **Coordinador académico**
Dependencia: Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información SENA - Distrito Capital
Bogotá D.C.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes de Noviembre del año 2023

Referencia: No. 4507764 del año **2023**

Gladys Stella Otalora Ríos, identificado con la cédula de ciudadanía No. 39.802.134 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Mercadeo - Fontibón, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato es máximo de CUARENTA MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE ($40.950.000) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2023, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($3.900.000) cada uno. b) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2023 por valor de UN MILLÓN NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE ($1.950.000).Cada pago se cancelará previa presentación del informe de actividades por parte del Contratista y el certificado de cumplimiento expedido por el supervisor, la constancia del pago de los aportes al sistema de seguridad social y los demás soportes que se exija EL SENA para estos pagos

Plazo: Será hasta el 15 de Diciembre de 2023.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para impartir formación según programación establecida por el centro, en los diferentes niveles de formación para el área de mercadeo, comercio y ventas

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
a)	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica en los programas (TECNICO EN OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO) y competencias (Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios) de acuerdo con las normas, la red de conocimiento (COMERCIO Y VENTAS) y el área temática (CLIENTE), procesos y metodologías pedagógicas, estrategias didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales.	Se ejecutó la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	Se ejecutó la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
b	Acompañar y Asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	Se ejecutaron los planes de sesión de la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	Se ejecutó la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
c	Presentar los reportes de Juicios de evaluación de Aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro, el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol (Plataforma Compromiso) y el Reglamento para Aprendices del SENA, para tal efecto.	Tramitar y gestionar los juicios evaluativos en la plataforma Sofía Plus y plataforma Territorium finalizado la fase de formación. Ficha: Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	Reporte de sofía plus de registros de juicios evaluativos. Ficha: Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
d	Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje por medios físicos o electrónicos, en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesiona lntegral.	Ejecución de planes de sesión para la formación concertados a través del seguimiento a etapa lectiva. Ficha Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	Formato GFPI-F-019 Guía de aprendizaje Ficha: Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
e	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo.	Realización y aplicación de guías de aprendizaje Ficha Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	Formato Código: GFPI -F-019 guía de aprendizaje. Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
f	Evaluar, innovar y mejorar continuamente el proceso de aprendizaje, las estrategias	Registrar juicios evaluativos en Sofía plus y Territorium, aplicación lista de verificación	Reporte juicios evaluativos en Sofía, formatos evidencias

	pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y el empleo de medíos didácticos físicos y electrónicos	de ambientes para la formación, realización y aplicación de instrumentos de las Fases del programa. Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	de aprendizaje (evaluaciones, trabajos, talleres), Reportes de inasistencia Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
g	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, participación en semilleros de investigación o líneas de investigación, en concordancia con el plan que sobre este aspecto tenga definido el área académica, concertado con el supervisor del contrato.	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las exigencias del desarrollo sostenible.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.
h	Entregar documentos de proyectos de investigación, publicaciones, ponencias o productos asociados en caso de participar en la gestión de semilleros de investigación del área académica respectiva, en armonía con el plan de trabajo definido para el mismo	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.
i	Formular, ejecutar y evaluar diagnósticos que conlleven a la actualización y creación de diseños, planes, programas, procesos y productos propios de las actividades del centro de formación, acordes con su especialidad y área de desempeño, y según las necesidades del entorno.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.
j	Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparte Formación profesional Integral.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.
k	Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de Instructores.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.
l	Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.	En este período no se realizaron actividades referentes a este punto.
m	Coadyudar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices.	Proceso de orientación de la inducción de las ficha. Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	Registro de Juicios Evaluativos de la competencia de

			Inducción en el aplicativo sofia plus
n	Rendir oportunamente los informes (planillas, reportes, formatos y plataformas virtuales) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte formación Profesional.	Registro de juicios evaluativos Ficha: Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	Reporte de juicios evaluativos, registro de inasistencia en Sofía plus Ficha: Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
o	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad.	Creación y aplicación guías de aprendizaje.	Formato Código: GFPI-F-019 guía de aprendizaje. Ficha: Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
p	Participar en los comités de evaluación, actividades de aseguramiento de la calidad, asistir puntualmente a las clases programadas, colaborar activamente con las disposiciones sobre aseo y orden de los ambientes de formación físicos o virtuales, tener sentido de pertenencia con la Institución.	Ejecución diaria de programa de formación. Fichas: Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación	Formato de horario del instructor.
q	Presentar en forma mensual al Coordinador Académico el reporte de ejecución de actividades, registrando las novedades sucedidas en el periodo académico que afectaron la ejecución de la programación académica mínima establecida, el cual entregará al respectivo Coordinador Académico o responsable del área.	Reporte de deserciones enviado a la coordinación académica, solicitud de llamados de atención de la coordinación.	Formato reporte de deserciones de aprendices, formato de llamados de atención por coordinación académica y formato de GFPI-F-024 Plan de mejoramiento. Ficha Ficha: 2758791 y 2713659 en la Fase de planeación
r	El contratista debe aplicar antes de la finalización del contrato al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la obligación de instructor, así como a los procesos que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores.		
s	El contratista se compromete a hacer uso de la bata blanca larga, con el logo del SENA en color naranja en el bolsillo de la parte superior, en el desarrollo de todas las actividades de formación y las que deriven del presente contrato, dentro y fuera de las instalaciones del		

	SENA.		

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

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No 9457958860 de la planilla, operador Aportes en línea del mes de Octubre de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



Gladys Stella Otalora Ríos
Contratista
C.C. No. 39.802.134

Recibí a satisfacción:

Firma
David Mejía varón
Supervisor Contrato 4507764 **de 2023**
Coordinador Académico

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: GLADYS STELLA OTALORA RIOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 01/10/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2758791 - 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 : 65,60

FICHA DE APRENDIZAJE: 2713659 - 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 :	107,40

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	173,00

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: GLADYS STELLA OTALORA RIOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

2713759

										exposiciones			
Documento	**Nombres**	**Apellidos**	1-nov	2-nov	3-nov	7-nov	8-nov	9-nov	10-nov	14-nov	15-nov	16-nov
CC 10191476	PAULA ANDREA	LOPEZ MOLINA	x	x	x	X	X	ETICA	ETICA	X	X	
CC 10013272	BLEYDI VANESSA	CORONADO SANABRIA										
CC 10306451	KAREN YANNETH	JARAMILLO JUR	NO	X	TARDE	X	X	ETICA	ETICA	TARDE CON E	X	
CC 10112008	JUAN DAVID	AVILA LEON	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
CC 11230883	JUAN DAVID	GOMEZ CHAVES										
CC 10112006	SERGIO ALEJANDRO	PEÑA COLORAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
CC 10724203	YULIET TATIANA	CARDENAS JIME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
CC 10003815	JULIAN DAVID	MORA ORTIZ										
CC 10123195	JOHAN ALEXIS	PLAZA MAPE	x	x	x	X	X	TARDE	X	no	X	
TI 100099133	DAYANE NICOLE	MURCIA DUPERLY										
TI 110663225	LUIS FERNANDO	PERDOMO ASTUDILLO										
PPT 6891338	OSMEL JOSE	TENIA QUINTANILLA										
CC 11935486	DAVID ANDRES	OSORIO SALAM	X	X	X	X	X	X	X	no SINJ	X	
CC 10135786	ROBINSON ANDRES	PAYARES SANCHEZ										
CC 10141834	BRAYAN SANTIAGO	CORREDOR GAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
CC 10184801	CRISTHIAN CAMILO	GARCIA AVILA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
TI 106237403	DANIEL ELIAS	RIOS CANONIGO										
TI 102532237	DIEGO FERNANDO	RINCON GIL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
CC 10199831	FABIAN NICOLAS	MARTIN CANO	X	X	X	X	NO CON EXC	X	X	X	X	
CC 10318077	JENNY ALEJANDRA	SOTO MARTINEZ										
CC 10009910	JUAN DAVID	PRIETO ARIZA										
TI 101120145	SARA SOFIA	PEÑA COLORAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
CC 10199821	JUAN CAMILO	JIMENEZ BERNA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
CC 10184632	DIEGO ALEJANDRO	TORRES SICHAC	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
CC 10159922	NICOLD KATHERIN	AREVALO GRAJ	INCAP	MEDIO	X	X	X	X	X	TARDE	X	
CC 10324645	LEIDY GERALDINE	MORENO MATEUS										
CC 10010522	DEYVID SEBASTIAN	PARRA TORRES										
CC 10010886	EMELY TATIANA	AMPUDIA FORERO										
CC 10010927	EDISON ALEJANDRO	CONTRERAS MORALES										
CC 10003258	GISEL SOFIA	DURAN CASTRO										
CC 10035650	BRAYAN STEVEN	CALDERON GUEVARA										
CC 10004597	CAROL DANIELA	GARCIA CELY										
CC 10318012	HERMIS DAVID	HERNANDEZ SALCEDO										
CC 10311669	MICHELL DANIELA	VARGAS RODRI	X	TARDE	TARDE	X	X	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE	

2758791

								ver padlet			EXPO				
Identificación	**Nombres**	**Apellidos**	**Estado**	31-oct	1-oct	2-nov	3-nov	7-nov	8-nov	9-nov	10-nov	14-nov	12-nov	14-nov	15-nov
CC 1033751321	HAROLD ALBERTO	GOMEZ TORRES	Cancelado												
CC 21018544	ISNEIDA	MARTINEZ VARGAS	Formacion	NO	NO	X	X	X	NO CON JUS	NO CON JUS	NO	NO	NO	NO	NO
CC 1019105466	ANGIE CAROLINA	RODRIGUEZ LUGO	Formacion	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
CC 1023008854	JESSICA LORENA	DUITAMA SUAREZ	Formacion	x	NO JUST	X	X	X	X	X	X	JUSTIF	X	SIN JUST	X
CC 1193585097	JESUS ADOLFO	SIERRA LOPEZ	Formacion	X	TARDE	X	X	NO SIN EXC	TARDE	X	NO SIN JUST	X	NO	X	X
CC 1074996196	RODIS SOLENNY	HUESO OLIVARES	Formacion	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CC 1002723456	NESTOR FERNANDO	BELTRAN BELTRAN	Cancelado												
CC 1032468655	JUAN SEBASTIAN	VELANDIA LOPEZ	Retiro Voluntario												
CC 1030579910	WILMER JULIAN	QUINTERO PEÑA	Formacion												
CC 1033775108	FRANSY MARLIDAYA	SOTOMAYOR GUEVARA	Formacion	TARDE	TARDE	X	X	NO	NO	NO	NO	X	X	X	X
CC 1007100999	JUAN SEBASTIAN	PEÑA RUIZ	Formacion	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CC 1076825255	JADER ANDRES	VALENCIA RIVAS	Formacion	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	JUSTIIF	X
CC 1007156587	KAROL DAYANNA	CABANZO OSUNA	Cancelado												
CC 1005573879	RAQUEL	FLOREZ HERNANDEZ	Formacion	X	X	X	X	X	X	X	X	X	TARDE	X	TARDE
CC 1020802331	VIVIANA ANDREA	GAMBOA MOJICA	Cancelado												
CC 1016113799	JAVIER ALEJANDRO	ACEVEDO RODRIGUEZ	Formacion	X	TARDE	NO	X	X	X	X	NO	TARDE	X	X	X
CC 1019138755	CHERIN DAYANNA	RAMIREZ ALAPE	Formacion	TARDE	TARDE	X	X	X	X	X	TARDE	TARDE	NO	TARDE	TARDE
CC 1007474204	DEIVY STIVEN	ZAMUDIO CASTAÑO	Retiro Voluntario												
CC 1026596770	NICOLAS	RAMIREZ CARREÑO	Cancelado												
CC 1023162193	CAROL NICOL	LANCHEROS GARZON	Cancelado												
CC 1014305436	MARIA JOSE	LOPEZ MARTINEZ	Formacion	x	X	X	X	NO SIN SOP	X	X	TARDE	X	X	X	X
CC 1011086107	CRISTIAN FELIPE	ESPITIA GONZALEZ	Formacion	x	X	X	X	TARDE	X	X	X	TARDE	NO	INCAP	INCAP

OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO (2758791 PRY 2707141)
P631124 P2758791 R11 C9303 PRY2707141



Impartido por:
Administrador LMS , GLADYS STELLA OTALORA RIOS, ELIZABETH TAPIA, ALDEMAR TORRES CHACON, VICTOR FELIX GALINDO AMAYA, YESID MAURICIO VILLANUEVA VASQUEZ, NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO, WILLIAM AUGUSTO VALENCIA CEBALLOS, LUIS ALFONSO OVIEDO MORENO, RUTH CONSUELO COCA FONSECA, LORENA GISELL REYES JARAMILLO, DIANA CAROLINA NIETO TRIVIÑO

Herramientas

- Anuncios
- Participantes
- Información
- Contenido del curso
- Edición de contenidos
- Métricas de Encuestas
- Foros
- Evidencias
- Metricas SCORM
- Sesión en línea
- Evaluaciones
- Sondeos
- Wikis

La importancia y los retos de una buena capacitación en ventas



Señor (a) aprendiz, imagine que al ingresar a un Contact Center le asignaran gestionar una campaña de ventas y usted no ha asistido, o no le ha puesto la atención necesaria a la capacitación de producto y/o servicio correspondiente para lograr cumplir el objetivo de esta; durante la interaccion con el cliente, él, le hace preguntas cuyas respuestas usted desconoce. Esto logra que se quede paralizado durante la gestión, al caso extremo de colgar la llamada o de emitir información errada que revierta todo el proceso en el que se había avanzado.
Teniendo en cuenta lo anterior lo invitamos a leer el artículo "La importancia y los retos de una buena capacitación en ventas", que usted puede consultar en el siguiente link:

https://coachricardogarza.com/la-importancia-los-retos-una-buena-capacitacion-en-ventas/

De forma individual, conteste las siguientes preguntas:
- ¿Cómo puede beneficiarlo a usted como asesor de Contact Center asistir a una buena capacitación de productos y/o servicios que le permita poder realizar ventas telefónicas sin ningún problema? Argumente su respuesta.
- ¿Cree usted que un asesor capacitado es garantía del éxito para la campaña de ventas? Argumente su respuesta.
- ¿ Qué habilidades personales y de comunicación considera Usted que debe tener un buen vendedor telefónico?

evidencia para equipos en específico: No

Fechas de Disponibilidad

Fecha de Inicio: **2023-10-30 07:35** Fecha fin: **2023-10-30 12:00**

- [x] Se aceptarán entregas tardías
- [ ] Número de intentos limitados
- [x] Hacer disponible la evidencia

Instructor: **GLADYS STELLA OTALORA RIOS**

Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tl.php?tarea=526726246

Archivos

Enlazada a ponderación: Actividades

Rúbrica: No asignada

Comentario(s)

Editar

Descargar ZIP | Calificar Evidencia

Calificaciones

Colaboradores



Administrador LMS
Instructor



VICTOR FELIX GALINDO AMAYA
Instructor



LUIS ALFONSO OVIEDO MORENO
Instructor



GLADYS STELLA OTALORA RIOS
Instructor



YESID MAURICIO VILLANUEVA VASQUEZ
Instructor



RUTH CONSUELO COCA FONSECA
Instructor



ELIZABETH TAPIA
Instructor



NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO
Instructor

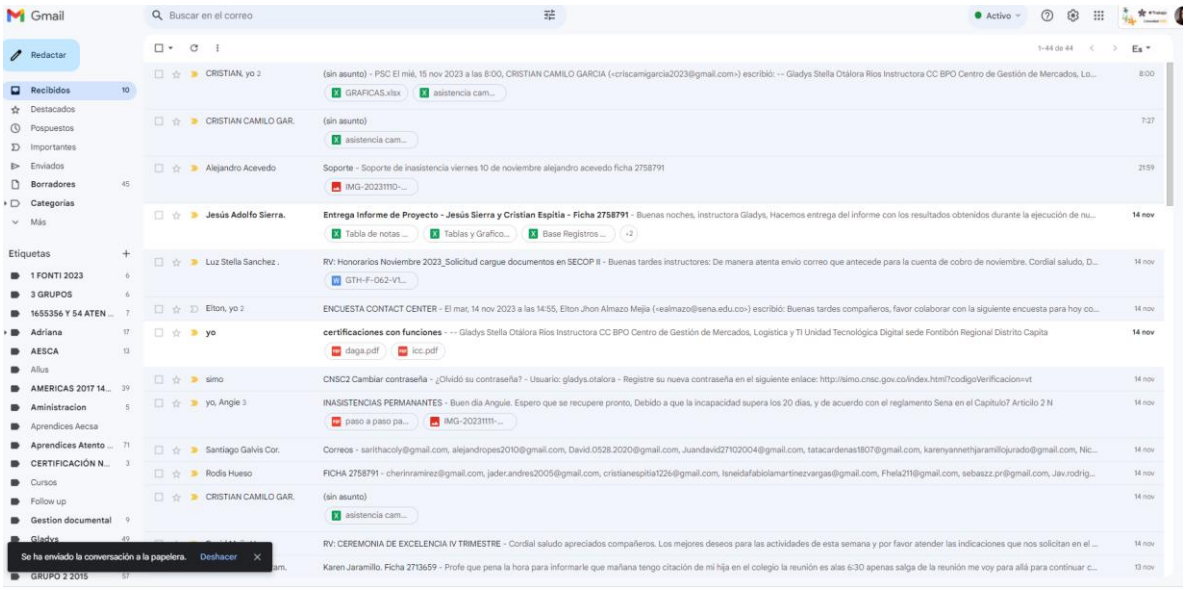
Calificaciones

Descargar ZIP | Calificar Evidencia

- Evidencia aún en tiempo.
- Evidencia sin respuesta.
- Evidencia con respuesta tardía.
- Evidencia con respuesta pendiente por revisar.

Selecciona todos

JAVIER ALEJANDRO ACEVEDO RODRIGUEZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:526764181** Visualizar XDDDDDDDDDDDDDDD.docx Descargar Archivo Intentos: 1	80.0	A
RAQUEL FLOREZ HERNANDEZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:526734416** Visualizar CnnmejecucionnnjadernynelaNdocx Descargar Archivo Intentos: 1	80.0	A
JESSICA LORENA DUITAMA SUAREZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:526734181** Visualizar CAPACITACIONnENnVENTAS.docx Descargar Archivo Intentos: 1	80.0	A
CHERIN DAYANNA RAMIREZ ALAPE	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:526733651** Visualizar CAPACITACIONnENnVENTAS.docx Descargar Archivo Intentos: 1	80.0	A
JADER ANDRES VALENCIA RIVAS	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:526732891** Visualizar CnnmejecucionnnjadernynelaNdocx Descargar Archivo Intentos: 1	80.0	A
CRISTIAN FELIPE ESPITIA GONZALEZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:526728371** Visualizar ActividadncapacitacinnnnventasnnnJesnnsnSierranynCristiannEspitia.docx Descargar Archivo Intentos: 1	80.0	A
FRANSY MARLIDAYAN SOTOMAYOR GUEVARA	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:526727991** Visualizar Comonpuedenbeneficiarlonanustednconmonasesorndencontactncenternasistirmanunanbuenancapacitacinnnndenproductosnnonserviciosnquenlenpermitan	80.0	A



+ Nuevo | Cargar | Descargar

Santiago Corredor Galvis > **Kaisen**

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...	Compartir	Actividad
asistencia campaña.xlsx	Hace 6 días	Colaborador invitado	9,75 KB	Compartido	
Base de Datos .xlsx	Hace una hora	Colaborador invitado	887 KB	Compartido	**Santiago Corredor Galvis** compartió este archivo · 7 nov
guion.docx	Hace una hora	Colaborador invitado	15,7 KB	Compartido	**Santiago Corredor Galvis** compartió este archivo · 25 oct
Malla de turnos.xlsx	Ayer a las 10:56	Santiago Corredor Gal	11,0 KB	Compartido	**Santiago Corredor Galvis** compartió este archivo · 24 oct
manual de convivencia.docx	7 de noviembre	Santiago Corredor Gal	15,4 KB	Compartido	**Santiago Corredor Galvis** compartió este archivo · 24 oct
Manual de Objeciones.docx	30 de octubre	Santiago Corredor Gal	17,1 KB	Compartido	
manual pausas activas.pptx	6 de noviembre	Karen Yanneth Jaramill	842 KB	Compartido	**Santiago Corredor Galvis** compartió este archivo · 24 oct