PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 31 Diciembre 2023

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **4469099 /2023**
Coordinador de Programas Especiales
Dependencia CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - ATLÁNTICO
Barranquilla, Atlántico

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

Referencia: No 4469099 del año 2023.

Alex Enrique Londoño Díaz, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72252449 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Programa de Articulación con la Media del Centro de Comercio y Servicios de la Regional Atlántico, 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 asciende a la suma de TREINTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE ($36.480.000) COP, 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 el mes de abril por valor de $3.293.333 b) nueve meses pagos iguales de los meses de mayo a noviembre por valor de $3.800.000. y el último pago del mes de diciembre por valor de $ 886.667

Plazo: Será hasta el (7) de (diciembre) de 2023.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
Instructor: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En ARTICULACIÓN CON LA MEDIA Para el Programa Formación OPERACIÓN DE SERVICIOS ENCONTACT CENTER Y BPO.

Obligaciones Específicas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Orientar proceso de formación Presencial a los aprendices de la Instituciones Educativas Articuladas de las fichas grado 10 y ficha grado 11 (2471027, 2471227)	Reporte horas Sofia, menú LMS , Territorium , Drive, Carpetas digitales Institucionales
2	Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el Aplicativo	Entregada al equipo sofiaplus la información.	Se cuenta con rol de Instructor y Desarrollo Curricular
3	Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados	Se ha evaluado las actividades de aprendizaje desarrolladas por los aprendices	Se evalua la Induccion de los grados 10 actividades en Territorium
4	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y ficha asignada	La formación se llevo a cabo de acuerdo con los horarios asignados por la Coordinacionen las instituciones educativas, teniendo en cuenta las actividades en la guía de aprendizaje	Se envía el reporte de los juicios evaluativos a la Coordinacion
5	Implementar los procesos de Gestión documental adoptados por la entidad	Se implemento los procesos de gestión documental adptados por la entidad	Repotes de evidencias en menú LMS Territorium, aplicativo Senasofia.
6	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan	Se apoyo en todo lo refente a la etapa lectiva y	Se realiza seguimiento a la etapa productiva de

	el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva	etapa productiva de las fichas asignadas	la ficha 2471027 IED Cruzada Social. Reporte de evidencias en menú de LMSTerritorium aplicativo Senasofia

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.				
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. 7904636546 de la planilla, por SOI correspondiente al periodo Noviembre de 2023 . (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma

Alex Enrique Londoño Díaz

Contratista

C.C. No. 72252449

Recibí a satisfacción:

Firma

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

Supervisor(a) Contrato 4469099 /2023

Coordinador de Programas Especiales

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/12/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/12/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2712906 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• 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 : 5,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2694626 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• 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 :	15,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2694625 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• 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 :	5,00

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• 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 : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2471027 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• 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 :	5,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	40,00

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: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No 4469099 /2023 del 01 de febrero del 2023.

NOMBRE DEL CONTRATISTA: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: CC. 72.252.449

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En ARTICULACIÓN CON LA MEDIA Para el Programa Formación OPERACIÓN DE SERVICIOS ENCONTACT CENTER Y BPO

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: El CONTRATISTA, además de las obligaciones que por su índole y la naturaleza del contrato de prestación de servicios le son propias, se obliga para con EL SENA: OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

1) Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.
2) Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo.
3) Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados
4) Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y ficha asignada
5) Implementar los procesos de Gestión documental adoptados por la entidad.
6) Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Barranquilla, Atlántico, Colombia

PLAZO DE EJECUCIÓN: 10 meses y 7 días

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 01 DE FEBRERO DE 2023

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 07 DE DICIEMBRE DE 2023

VIGENCIA DEL CONTRATO: 07 DE DICIEMBRE DE 2023

VALOR DEL CONTRATO: $ 36.480.000

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: C.C. No. 6.763.555

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_X__

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	**$ 36.480.000**
Valor Ejecutado	**$ 36.480.000**
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES Impartir formación profesional en las Instituciones Educativas articuladas con el SENA, correspondiente a las fichas: Grado 10 2694625 IE DISTRITAL TECNICO JESUS MAESTRO ficha 2694626 I.E.D VILLAS DE SAN PABLO ficha 2712906 I.E.D CRUZADA SOCIAL Ficha 2471027 I.E.D CRUZADA SOCIAL ficha 2471227 I.E.D EL PUEBLO.

Competencias y Resultados de Aprendizaje, impartidas en grado 10. 2694625 IE DISTRITAL TECNICO JESUS MAESTRO ficha 2694626 I.E.D VILLAS DE SAN PABLO ficha 2712906

Inducción a la Formación:

Resultados de Aprendizaje:

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

Competencia: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información.

Resultados de Aprendizajes:

- ✓ Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación TIC de acuerdo con las necesidades identificadas.
- ✓ Usar herramientas TIC de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- ✓ Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
- ✓ Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

Competencia: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CANALES DE CONTACT CENTER Y BPO.

- ✓ Determinar las necesidades de los clientes de acuerdo con su prospección.

Competencia: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES

- ✓ Preparar equipamiento de acuerdo con los procedimientos técnicos del servicio.
- ✓ Recepcionar las solicitudes del cliente de acuerdo con manual de servicio y normativa vigente
- ✓ Procesar las solicitudes del cliente cumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos

FICHA: N° 2694625
Institución Educativa I.E.D JESUS MAESTRO
Aprendices matriculados: 42 aprendices
Aprendices evaluados: 35 aprendices.

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

No.	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado del Juicio
1	TI	1043179418	ALEJANDRO	MARTINEZ MAURY	Aprobado
2	TI	1127533567	ANDREA ESTHER	ARAUZ GARCIA	Aprobado
3	TI	1129513436	ANDRES FELIPE	SULBARAN PARRA	Aprobado
4	TI	1194963141	ANGELA SOFIA	OBANDO BELTRAN	Aprobado
5	TI	1139428432	ASHLY SOFIA	CRECIENTE PACHECO	Aprobado
6	TI	1043445403	ASTRID CAROLINA	CASTRO PRIETO	Aprobado
7	TI	1044625447	DANA LUZ	MORALES DICK	Aprobado
8	TI	1044625353	DANIEL SANTIAGO	NIÑO CALLE	Aprobado
9	TI	1046702885	DILAN OMAR	SALAS NAVARRO	Aprobado
10	TI	1044623899	DUGLAS ELIECER	BARON COVA	Aprobado
11	TI	1042850153	ESTEVEN EDUARDO	MUÑOZ BOLIVAR	Aprobado
12	TI	1042256061	FREDDYS JUNIOR	NAJERA COGOLLO	Aprobado
13	TI	1044624677	HARRISON DAVID	ESCOBAR GONZALEZ	Aprobado
14	TI	1044624908	HENRY JAVIER	MADERA MARTES	Aprobado
15	TI	1044624447	JAILETH MILAGROS	FIGUEROA TESILLO	Aprobado
16	TI	1043448530	JHADESNYS	GANDARA GARCIA	Aprobado
17	TI	1139428065	JHOENIS ANDREA	MERCADO ACUÑA	Aprobado
18	TI	1043676812	JOHALYSH ADRIANA	BORJA VERTEL	Aprobado
19	TI	1090404669	JOHN ALEJANDRO	CONTRERAS TORO	Aprobado

20	TI	1044625949	JORGE ARMANDO	RUIZ ESCORCIA	Aprobado
21	TI	1044625070	JUAN GUILLERMO	GUTIERREZ JIMENEZ	Aprobado
22	TI	1143116996	LILLEN SARAY	GUETTE BONETT	Aprobado
23	TI	1041693994	LUIS GUILLERMO	BLANCO TERAN	Aprobado
24	CC	1129505606	LUTHER	RUIZ CARVAJAL	Aprobado
25	TI	1044622298	MARIA ISABEL	CONSUEGRA RINCON	Aprobado
26	TI	1044623536	NATHALIA SOFIA	MARQUEZ JARABA	Aprobado
27	TI	1044623898	NICK ELIECER	BARON COVA	Aprobado
28	TI	1044626615	RICARDO JOSE	LINDO ROPAIN	Aprobado
29	TI	1042853956	SANDRA ISABEL	DIAZ MARAÑON	Aprobado
30	TI	1042253650	SEBASTIAN JOSE	PEREZ SEGURA	Aprobado
31	TI	1143115373	SHERIN MARINA	CORONADO GUZMAN	Aprobado
32	TI	1043164145	VALENTINA	ROPAIN MOLANO	Aprobado
33	TI	1043675856	VALERIA JIREM	MESA BERDUGO	Aprobado
34	TI	1044626254	VIDAL ANDRES	NIEBLES CACERES	Aprobado
35	TI	1143118589	ZHARICK VALENTINA	LOPEZ MERCADO	Aprobado

Aprendices que se no se presentaron a la formación, y se retiraron voluntariamente de la formación.

Se entregaron las Cartas de Deserción a la Coordinación y el aprendiz envió por PQRS el retiro voluntario

No.	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado del Juicio
1	TI	1049392988	FRAYBELIS TAMAR	DURAN CALDERON	Retiro Voluntario
2	TI	1066729250	JESUS DAVID	VALVERDE HERNANDEZ	Retiro Voluntario
3	TI	1044627728	LUIS DANIEL	VILLA ANTIVAR	Retiro Voluntario
4	TI	1043674216	MAURINYS ADRIANA	MARTINEZ HERRERA	Retiro Voluntario
5	TI	1044618316	NIDIA JULISSA	SALAS CORCHO	Retiro Voluntario
6	TI	1044628289	VALERY NICOLL	LEDESMA MORALES	Retiro Voluntario
7	TI	1042254178	NAYELIS PAOLA	PUENTE HERNANDEZ	Retiro Voluntario

Inducción a la Formación:

Resultados de Aprendizaje:

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

Competencia: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información.

Resultados de Aprendizajes:

- ✓ Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación TIC de acuerdo con las necesidades identificadas.
- ✓ Usar herramientas TIC de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- ✓ Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
- ✓ Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

Competencia: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CANALES DE CONTACT CENTER Y BPO.

- ✓ Determinar las necesidades de los clientes de acuerdo con su prospección.

Competencia: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES

- ✓ Preparar equipamiento de acuerdo con los procedimientos técnicos del servicio.
- ✓ Recepcionar las solicitudes del cliente de acuerdo con manual de servicio y normativa vigente
- ✓ Procesar las solicitudes del cliente cumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos

FICHA: N° 2712906
Institución Educativa I.E Cruzada Social
Aprendices matriculados: 30 aprendices
Aprendices evaluados: 28 aprendices.

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

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
1	TI	1044625537	ALEJANDRA	GALVEZ ALVEAR	Aprobado
2	TI	1043673165	ALEXANDRA	AMAYA TORRECILLA	Aprobado
3	TI	1042971783	AMAWILL CAROLINA	BERDUGO AVILA	Aprobado
4	TI	1043676289	BRIGEETH CAMILA	CAMPO RODRIGUEZ	Aprobado
5	TI	1043142771	DANIELA MARGARITA	SUAREZ MELO	Aprobado
6	TI	1139428007	EVERLIDES YIRETH	FORERO GARCIA	Aprobado
7	TI	1044625885	GERALDIN PATRICIA	LÓPEZ ARANGO	Aprobado
8	TI	1043447609	HILLARY SOFIA	ACUÑA VERGARA	Aprobado
9	TI	1044217695	ISABEL SOFÍA	OÑATE SERRANO	Aprobado
10	TI	1044633295	KARLA JULIETH	CAÑATE GUTIERREZ	Aprobado
11	TI	1041695588	KEYDI MILAGRO	RUIZ FERNANDEZ	Aprobado
12	TI	1043977778	LUZ ADRIANA	AHUMADA VILLAMIZAR	Aprobado
13	TI	1043447016	MARIANA	CEDEÑO TORRES	Aprobado
14	TI	1048071076	MARYAM ALEJANDRA	AREVALO DE ANGEL	Aprobado
15	TI	1043675432	MELANIE	JIMENEZ POLO	Aprobado
16	TI	1043436942	MELANY PATRICIA	PAGUANA PERNET	Aprobado
17	TI	1044631173	MELANY YOJANA	MORALES VILLA	Aprobado
18	TI	1119394797	MIRANDA SOFIA	LÓPEZ FINOL	Aprobado
19	TI	1048070308	PAULA ANDREA	PALACIO SARMIENTO	Aprobado

20	TI	1042253626	SARA SOFIA	NIÑO BOLIVAR	Aprobado
21	TI	1139427667	SHADIA NICOLL	RAMIREZ ORDONÑEZ	Aprobado
22	TI	1044624968	SHARON PAOLA	PADILLA MACIAS	Aprobado
23	TI	1044626527	SOFIA ISABELLA	AVENDAÑO PATERNINA	Aprobado
24	TI	1139426727	SUSANA ALEJANDRA	MORALES PALACIO	Aprobado
25	TI	1044626513	TANIA	CANTILLO MANOTAS	Aprobado
26	TI	1042254315	VALENTINA	HERNANDEZ POLO	Aprobado
27	TI	1139427455	VALENTINA	MONTOYA FLOREZ	Aprobado
28	TI	1046702269	YUSBLEIDIS SAYOHAR	ARIAS ALVAREZ	Aprobado

Aprendices que se no se presentaron a la formación, y se retiraron voluntariamente de la formación.

Se entregaron las Cartas de Deserción a la Coordinación y el aprendiz envió por PQRS el retiro voluntario

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
1	TI	1139427749	EILEN ALEJANDRA	GAMBOA TORRES	Deserción de la Formación
2	TI	1043680012	DANIELA ALEJANDRA	VASQUEZ SOTO	Deserción de la Formación

Inducción a la Formación:

Resultados de Aprendizaje:

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

Competencia: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información.

Resultados de Aprendizajes:

- ✓ Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación TIC de acuerdo con las necesidades identificadas.
- ✓ Usar herramientas TIC de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- ✓ Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
- ✓ Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

FICHA: N° 2694626
Institución Educativa I.ED VILLAS DE SAN PABLO

Aprendices matriculados: 39 aprendices
Aprendices evaluados: 18 aprendices.
Aprendices por traslado: 11 aprendices.

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

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
1	TI	1041694150	NEIVER DE JESUS	CHAVARRO SALAS	Aprobado
2	TI	1041694795	SHANIN SMITH	SANCHEZ TORRES	Aprobado
3	TI	1042257856	SEBASTIÁN ANDRES	RIVERA HERNÁNDEZ	Aprobado
4	TI	1042607605	SEBASTIAN DE JESUS	NAVA ARROYO	Aprobado
5	TI	1043440183	JULIO ANDRES	SIERRA MOSCOTE	Aprobado
6	TI	1043446217	SHARIT JHOANA	SERPA VELAIDES	Aprobado
7	TI	1043676781	JERSON JOSE	FUENTES DE NUBILA	Aprobado
8	TI	1043973660	RAFAEL ANDRES	PADILLA DIAZ	Aprobado
9	TI	1044217815	DANNA PATRICIA	DELGADILLO MONTES	Aprobado
10	TI	1044610795	STEVEN ALONSO	DE LA CRUZ CARRACEDO	Aprobado
11	TI	1044617243	DANIELA MICHEL	CONTRERAS PACHECO	Aprobado
12	TI	1044626594	ELIAS DAVID	HERRERA MERCADO	Aprobado
13	TI	1044632821	LILIANYS ANDREA	DURANGO CANTILLO	Aprobado
14	TI	1045688987	JACK STTIBENSON	JIMENEZ MACIAS	Aprobado
15	TI	1048070673	ESTEBAN SAID	RUIZ PEÑA	Aprobado
16	TI	1081914782	DANIELA ALEJANDRA	CAMPO GARCIA	Aprobado
17	TI	1146534381	DONOVAN	RODRIGUEZ CAMPO	Aprobado
18	TI	1146534400	CAMILO ANDRES	MORALES DIAZ	Aprobado

Aprendices que se no se presentaron a la formación, y se retiraron voluntariamente de la formación.

Se entregaron las Cartas de Deserción a la Coordinación y el aprendiz envió por PQRS el retiro voluntario

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
1	TI	1043673437	ISABELA ANDREA	MENDOZA MEJIA	RETIRO VOLUNTARIO
2	TI	1044214743	ISSAC DAVID	ARRIETA RETAMOZA	RETIRO VOLUNTARIO
3	TI	1044628658	LEVIT ADRIAN	MENDOZA CHAMORRO	RETIRO VOLUNTARIO
4	TI	1047045150	YOLGER ANDRES	SANTIAGO BOSSIO	RETIRO VOLUNTARIO

5	TI	1096202340	MARIA ALEJANDRA	CABEZAS GUERRERO	RETIRO VOLUNTARIO
6	TI	1130266770	JORGE LUIS	GAVIRIA MENDIOLA	RETIRO VOLUNTARIO
7	TI	1143460760	JHONNY RAFAEL	PARDO PEREZ	RETIRO VOLUNTARIO
8	PPT	1594279	DENINYERT	CALANCHE ARAUJO	RETIRO VOLUNTARIO
9	TI	1041694696	DANA LUCIA	MALDONADO GONZALEZ	RETIRO VOLUNTARIO
10	TI	1045700289	JESSICA PAOLA	MACIAS ARIAS	RETIRO VOLUNTARIO

Aprendices pendientes por ser trasladados a la ficha 2694626

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	No ficha actual donde está matriculado hoy	Ficha donde se debe trasladar el aprendiz ficha de destino
1	TI	1042253572	Isabela	Teheran Care	2699426	2694626
2	TI	1047044905	Nataly Andrea	Vesga Cassiani	2699426	2694626
3	TI	1044628224	Sharol Daniela	Yepes Aviles	2699426	2694626
4	TI	1031807366	Maria Alejandra	Paipa Quiroz	2699426	2694626
5	TI	1043675765	Deduin	Jaraba Medina	2699426	2694626
6	TI	1044424590	Anna Katalina	Escudero Castro	2699426	2694626
7	TI	1045762794	Andreina Del Carmen	Vergara Bustamante	2699426	2694626
8	TI	1065993746	Mairena	Ospino Aguilar	2699426	2694626
9	TI	1066869686	Karen Daniela	Salas Quiroz	2699426	2694626
10	TI	1143120161	Sebastian	Hoyos Escorcia	2699426	2694626
11	TI	1042853958	Maria Angelica	Ortiz Rodriguez	2699943	2694626

Competencia: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CANALES DE CONTACT CENTER Y BPO.

- ✓ Determinar las necesidades de los clientes de acuerdo con su prospección.

Competencia: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES

- ✓ Preparar equipamiento de acuerdo con los procedimientos técnicos del servicio.
- ✓ Recepcionar las solicitudes del cliente de acuerdo con manual de servicio y normativa vigente
- ✓ Procesar las solicitudes del cliente cumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos

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

Resultados de aprendizajes:

- ✓ Aplicar técnicas de ventas para el producto o servicio, de acuerdo con perfil del cliente
- ✓ Cerrar negociación teniendo en cuenta políticas de la organización

Competencia: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

- ✓ Aplicar técnicas de recuperación de cartera según políticas establecidas por la organización y normativa
- ✓ Reportar la gestión de cobro de acuerdo con procedimientos de la organización

FICHA: N° 2471027
Institución Educativa I.E.D CRUZADA SOCIAL
Aprendices matriculados: 29 aprendices
Aprendices evaluados: 28 aprendices.

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

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
1	TI	1043671682	DINNA JULIETH	SANJUAN CERVANTES	Aprobado
2	CC	1043664380	JESSICA NAYKETH	DELGADO PADILLA	Aprobado
3	TI	1143239495	JULIETH PAOLA	AYOLA FLOREZ	Aprobado
4	TI	1044618272	KAROLAIN	PEROZO BERDUGO	Aprobado
5	TI	1043667126	KATLIN SHARON	NUÑEZ CABEZA	Aprobado
6	CC	1048554471	KELLY JOHANA	PIMIENTA ORTIZ	Aprobado
7	TI	1139427054	LAUREN DAYANA	OLMOS GONZALEZ	Aprobado
8	TI	1047043305	MABERLYS PAOLA	ANGULO MERCADO	Aprobado
9	TI	1043134839	MARIA ALEJANDRA	OROZCO SAMPAYO	Aprobado
10	TI	1044628216	MARIA ALEJANDRA	PIMIENTA GAMARRA	Aprobado
11	TI	1048068827	MARIA ALEJANDRA	CEPEDA PEREZ	Aprobado
12	TI	1143228425	MARIA ANGEL	OROZCO MENDOZA	Aprobado
13	TI	1047224670	MARIA CAMILA	MEJIA HERNANDEZ	Aprobado
14	TI	1052957792	MARIA LUISA	PABA BARRERA	Aprobado
15	CC	1048066550	MARYSOL	LOZADA RINCON	Aprobado
16	TI	1042250759	MELL	ORELLANO SANJUAN	Aprobado
17	TI	1044621057	NATALIA CAMILA	SALAZAR RAPALINO	Aprobado
18	CC	1048066769	NATALIA SOFIA	SALCEDO COBA	Aprobado
19	TI	1043672282	NICOLE ANDREA	REDONDO SANTIAGO	Aprobado
20	TI	1054284284	NICOLLE YULIANA	DE AGUAS ACEVEDO	Aprobado
21	TI	1043000710	SARAY MILENA	FONTALVO VILLA	Aprobado
22	CC	1044213001	SARID NICOLL	RODRIGUEZ ALARCON	Aprobado
23	TI	1043590092	SHELCY ALEJANDRA	CERA JIMENEZ	Aprobado
24	TI	1143444921	SHERICE GISELLE	WATTS RIVERA	Aprobado
25	TI	1043132428	VALERY SOFIA	SALAS DIAZ	Aprobado

26	TI	1044620033	VERONICA ISABEL	MATTOS SANCHEZ	Aprobado
27	TI	1117497989	YULIETH ALEJANDRA	MONTES CORREA	Aprobado
28	CC	1041692140	ZHARICK	MENDEZ MERCADO	Aprobado

Aprendices que se no se presentaron a la formación, y se retiraron voluntariamente de la formación.

Se entregaron las Cartas de Deserción a la Coordinación y el aprendiz envió por PQRS el retiro voluntario

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
1	TI	1129498633	EYLIN ELIANIS	CHAMORRO VALDERRAMA	RETIRO VOLUNTARIO

Competencia: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CANALES DE CONTACT CENTER Y BPO.

- ✓ Determinar las necesidades de los clientes de acuerdo con su prospección.

Competencia: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES

- ✓ Preparar equipamiento de acuerdo con los procedimientos técnicos del servicio.
- ✓ Recepcionar las solicitudes del cliente de acuerdo con manual de servicio y normativa vigente
- ✓ Procesar las solicitudes del cliente cumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos

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

Resultados de aprendizajes:

- ✓ Aplicar técnicas de ventas para el producto o servicio, de acuerdo con perfil del cliente
- ✓ Cerrar negociación teniendo en cuenta políticas de la organización

Competencia: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

- ✓ Aplicar técnicas de recuperación de cartera según políticas establecidas por la organización y normativa
- ✓ Reportar la gestión de cobro de acuerdo con procedimientos de la organización

FICHA: N° 2471227
Institución Educativa I.E.D EL PUEBLO
Aprendices matriculados: 31 aprendices
Aprendices evaluados: 28 aprendices.

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

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
1	CC	1041691672	CENIA MARIA	BARRAZA PEREZ	Aprobado
2	CC	1042246057	IAN CARLOS	IGUARAN LEVETE	Aprobado
3	TI	1042250720	TANIA MICHELL	CERVANTES PADILLA	Aprobado
4	TI	1042252760	JORGE LUIS	MULET COLON	Aprobado
5	TI	1042852165	BLEIDER JOSE	BETANCOURT GONZALEZ	Aprobado
6	TI	1043442981	YENIS PATRICIA	ACOSTA ORTEGA	Aprobado
7	TI	1043444742	JUAN DAVID	BOSCH RIVERA	Aprobado
8	TI	1043447413	TANIA CAROLINA	GUZMAN PABUENA	Aprobado
9	TI	1043669434	ASHLEY JOHANA	OBANDO DE LA VEGA	Aprobado
10	TI	1044213760	ANTHONY DAVID	ESCOBAR BOLAÑO	Aprobado
11	CC	1044606017	DAYRON MIGUEL	ORELLANO ADARVE	Aprobado
12	TI	1044619325	SALMA CAROLINA	LOPEZ SUAREZ	Aprobado
13	TI	1044619542	PAMELA PATRICIA	SANDOVAL MORALES	Aprobado
14	TI	1045669762	DILAN ANDRES	GUERRA REYES	Aprobado
15	TI	1045702589	MARIA JOSE	AGUILAR RAMOS	Aprobado
16	TI	1047041686	DANNA SARAY	GONZALEZ CASTELLON	Aprobado
17	CC	1047225779	ERICK JESUS	TORRES LLANOS	Aprobado
18	TI	1048069025	CARLOS DANIEL	LOPEZ CASTILLO	Aprobado
19	TI	1064608080	MARIA SARAY	TERNERA SEMPRUN	Aprobado
20	TI	1068811660	CARLOS RAUL	URUETA ENSUNCHO	Aprobado
21	TI	1123973801	RASHEL CAROLINA	RUIDIAZ NIEVES	Aprobado
22	CC	1129487748	KEREN PAOLA	JIMENEZ VILLADIEGO	Aprobado
23	TI	1129541214	DEYNER ALEXANDER	CASTRO GUTIERREZ	Aprobado
24	TI	1139427420	SHARID	BARRIOS HERRERA	Aprobado
25	TI	1139427640	JUAN ANDRES	GONZALEZ MARTINEZ	Aprobado
26	TI	1141516294	NICOLLE DAYANIS	GALVIS PEREZ	Aprobado
27	CC	1143424061	OSNAIDER ANTONIO	HUYKE PACHECO	Aprobado
28	PPT	5976131	VIVIANA ALEXANDRA	RUIZ TERAN	Aprobado

Aprendices que se no se presentaron a la formación, y se retiraron voluntariamente de la formación.

Se entregaron las Cartas de Deserción a la Coordinación y el aprendiz envió por PQRS el retiro voluntario

No	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
1	TI	1043138424	ZULEE GIZETH	SERRANO POLO	Desertaron de la formación
2	TI	1130267901	PAULA ANDREA	SILVERA POLO	Desertaron de la formación
3	TI	1044215542	SHERIK ANDREA	MARRIAGA FERNANDEZ	Desertaron de la formación

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Frente a las obligaciones contractuales del contratista, el supervisor mediante el presente informe, declara su cabal cumplimiento.

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,



GABIS DE JESUS AMAYA TORRES-

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/12/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2712906 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

• 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

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/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

• 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

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 204,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2694626 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

• 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

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/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

• 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

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 444,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2694625 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

• 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

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/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

• 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

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 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

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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

• 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

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/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

• 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

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 294,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2471027 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

• 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

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/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

• 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

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	369,20

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

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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

• 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

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/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

• 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

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1536,10

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ALEX ENRIQUE LONDOÑO DIAZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS