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. **4469308 /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 **4469308** del año 2023.

Marlon José Espinoza Solano, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.140.819.755 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 a) DOS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE ($2.850.000), correspondientes al mes de Febrero y Marzo. b) el mes de Abril por valor de $3.293.333 c) 7 pagos iguales correspondientes a los meses de Mayo a Noviembre , por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($3.800.000). b) Y Un pago

correspondiente a días del mes de Diciembre por valor de OCHOCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE ($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 (2699938,2699939,2713149) y ficha grado 11 (2471225,2487585)	Reporte horas Sofía, 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 evalúa la Inducción de los grados 10 actividades en Territorium
4	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y ficha asignada	La formación se llevó a cabo de acuerdo con los horarios asignados por la Coordinación en las instituciones educativas, teniendo en cuenta las	Se envía el reporte de los juicios evaluativos a la Coordinación

		actividades en la guía de aprendizaje	
5	Implementar los procesos de Gestión documental adoptados por la entidad	Se implementó los procesos de gestión documental adoptados por la entidad	Repotes de evidencias en menú LMS Territorium, aplicativo Senasofia.
6	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva	Se apoyó en todo lo referente a la etapa lectiva y etapa productiva de las fichas asignadas	Se realiza seguimiento a la etapa productiva de la ficha 2471225-2487585 IED Villa Olímpica. 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. **9459491894** expedida por Aportes en línea correspondiente al periodo de Noviembre de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma

Marlon José Espinoza Solano

Contratista

C.C. No. 1.140.819.755

Recibí a satisfacción:

Firma

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

Supervisor(a) Contrato 4469308 /2023

Coordinador de Programas Especiales

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

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

FECHA FINAL: 07/12/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2695616 - 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:	2487585 - 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:	2699939 - 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:	2699938 - 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: 2713149 - 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:	2471225 - 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: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Generalidades:

1. El objetivo del formato es para que el supervisor de acuerdo con el manual de supervisión de la Entidad emita un informe de ejecución y evaluación del contrato de prestación de servicios.
2. El formato se encuentra relacionado con el GTH-P-013 Procedimiento Contratación de servicios personales diferentes a instructor.
3. Este formato lo debe diligenciar el supervisor que sea designado por el ordenador del gasto durante la ejecución de los contratos de prestación de servicios.
4. Este formato debe ser diligenciado cada vez que finalice un contrato de prestación de servicios.
5. El trámite que surte el formato una vez diligenciado deberá ser firmado por el supervisor con el fin de ser publicado en la plataforma SECOP II
6. Este formato no requiere impresión debe ser firmado digitalmente
7. El formato debe ser cargado en la Plataforma SECOP II.

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No.
CO1.PCCNTR. 4469308 del año 2023

NOMBRE DEL CONTRATISTA:
Marlon José Espinoza Solano

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA:
C.C No 1140819755 de Barranquilla

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 en contact center y bpo

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:
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 y disponibilidad en el aplicativo.
3. Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.
4. Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas
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

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 del 2023

VIGENCIA DEL CONTRATO:
10 meses y 6 días

VALOR DEL CONTRATO:
$36.480.000

SUPERVISOR:
Gabis De Jesús Amaya Torres

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR:
C.C. 6.673.555

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO x

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	**$ 33.654.172**
Valor Ejecutado	**$ 33.654.172**
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	**$ 0**
Saldo a liberar	

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS (*Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)*

I.E.T. Villa Olímpica

Ficha de aprendizaje	*2471225*
Nombre de la institución	*I.E.T. Villa Olímpica*
Grado	*Grado 11*
Competencia de aprendizaje	*Según programa de formación*
Resultado de aprendizaje	*Según programa de formación*
Total, aprendices en formación	*26*
Total, aprendices que aprobaron	*26*
Total, aprendices que desertaron	*2*
Total, aprendices que realizaron retiro voluntario	*0*

Aprendices Aprobados

No	*Tipo Doc*	*Num Doc*	*Apellidos*	*Nombres*
1	T.I	1043669236	POLANCO ALEAN	ADRIAN JADIT
2	T.I	1044217495	ESCALANTE HENRIQUEZ	ANA CRISTINA
3	C.C	1139424214	GIRALDO DOMINGUEZ	ANA MERCEDES
4	C.C	1071428898	RAMIREZ RAMOS	ANA SOFIA
5	T.I	1042854316	MARTINEZ RODRIGUEZ	CAMILO ANDRES
6	T.I	1043651591	ARRIETA CASTELLAR	DALET SOFIA
7	T.I	1044617961	MOLINA VARELAS	DARIANA
8	T.I	1027953438	MOSQUERA BLANCO	ELKIN ANDRES

9	C.C	1044616774	BARRERA DE LA OSSA	GIAN CARLOS
10	T.I	1044214987	FORERO VERGARA	HANSLEY NICOL
11	T.I	1148960678	MATTEYS VALDELAMAR	HECMARY ESTHER
12	T.I	1041850427	GONZALEZ DE LA ROSA	JANCEL JOHAN
13	C.C	1043665523	ESTRELLA ORTIZ	JESUS DAVID
14	C.C	1047219345	ALCAZAR BLANCO	KAROLAY
15	T.I	1044214411	NAVARRO CASSERES	KEYLIN
16	C.C	1048268933	MARTINEZ GUTIERREZ	LUISA FERNANDA
17	T.I	1043671158	SALAS BEDOYA	MARGARITA SOFIA
18	T.I	1044620806	BORNACHERA FONTALVO	MICHAEL STEVEN
19	T.I	1043669069	ORDOÑEZ SANCHEZ	SANTIAGO
21	T.I	1130268742	VELAYDE BERTEL	VALENTINA PAOLA
22	T.I	1043680065	MEJIA ALONSO	VALERIE MICHELLE
23	T.I	1044623081	ORTIZ YEPES	YIRETH PAOLA
24	T.I	1139426335	GARCES MERCADO	YORGELI
25	T.I	1044621523	DIAZ GONZALEZ	YORLIS DANIELA
26	T.I	1130267868	JIMENEZ MONTESINOS	ZENITH PAOLA

Aprendices Desertados

No	*Tipo Doc*	*Num Doc*	*Apellidos*	*Nombres*
1	*T.I*	1042248614	*MARTINEZ ESCOBAR*	*SANTIAGO ANDRES*
2	*T.I*	1042248615	*MARTINEZ ESCOBAR*	*SEBASTIAN ANDRES*

I.E.T. Villa Olímpica

Ficha de aprendizaje	*2487585*
Nombre de la institución	*I.E.T. VILLA OLIMPICA*
Grado	*Grado 11*
Competencia de aprendizaje	*Según programa de formación*
Resultado de aprendizaje	*Según programa de formación*
Total, aprendices en formación	*23*
Total, aprendices que aprobaron	*23*
Total, aprendices que desertaron	*5*
Total, aprendices que realizaron retiro voluntario	*0*

Aprendices Aprobados

No	*Tipo Doc.*	*Núm. Doc.*	*Apellidos*	*Nombres*
1	C.C	1046696034	DIAZ MEZA	ANDRES FELIPE
2	T.I	1048276349	MEZA DIAZ	DANIELA DEL PILAR
3	T.I	1043446273	BARRAGAN HERRERA	DANIELA JOHANA

4	T.I	1044618528	MANTILLA IBARRA	DANNA VALENTINA
5	C.C	1047037326	VILLANUEVA ALBOR	EDUARDO JOSE
6	T.I	1044623599	GARCIA AGUAS	FERNANDO ANDRES
7	T.I	1044616881	SOTO VILLA	JHONATAN JOSE
8	T.I	1042247696	BARRANCO CUETO	KEINER HERNANDO
9	C.C	1129489173	EBRATT BROCHERO	KILLIAN ANDRES
10	T.I	1029144315	CORREDOR FAGUA	LAURA NATALIA
11	T.I	1047223266	PEREZ ARIZA	LUIS FERNANDO
12	T.I	1043139029	ORTIZ OQUENDO	MARIA JOSE
13	T.I	1043301951	OVIEDO CAMACHO	MARIA TERESA
14	C.C	1129524634	MELENDEZ FONTALVO	MARIANA VANESA
15	T.I	1043674131	POSSO RUIZ	MARY PAZ
16	T.I	1043130133	REDONDO BENITEZ	MELANIE DARI
17	T.I	1042852762	CAMPBELL VALDIVIESO	NICOL
18	T.I	1139425732	CALI VILLADIEGO	NICOLAS
19	C.C	1041770363	REYES RADA	ROSS MARY
20	T.I	1104259965	GOMEZ BARBOSA	SHEILEEN SOFIA
21	T.I	1044624881	MARTINEZ MAESTRE	VALENTINA ANDREA
22	T.I	1099737843	APONTE OREJARENA	VALENTINA
23	T.I	1130266927	MUÑOZ RIPOLL	VALENTINA

Aprendices Desertados

No	*Tipo Doc*	*Num Doc*	*Apellidos*	*Nombres*
1	*T.I*	1044619807	*ACEVEDO OTERO*	*SNEIDER JOEL*
2	*T.I*	1042421420	*JIMENEZ OSSA*	*JESUS DAVID*
3	T.I	1044608599	LORDUY CARDONA	KEINER JUNIOR
4	T.I	1103742800	LOPEZ MARTINEZ	KENIA
5	T.I	1042432653	FONTALVO HENRRY	NICOLLE ANDREA

I.E.T. Villa Olímpica

Ficha de aprendizaje	*2699938*
Nombre de la institución	*I.E.T. Villa Olimpica*
Grado	*Grado 10*
Competencia de aprendizaje	*Según programa de formación*
Resultado de aprendizaje	*Según programa de formación*
Total, aprendizaje en formación	*31*
Total, aprendizaje que aprobaron	*31*
Total, aprendices que desertaron	*0*
Total, aprendices que realizaron retiro voluntario	*1*

Aprendices Aprobados

No	Tipo Doc.	Núm. Doc.	Apellidos	Nombres
1	TI	1042853232	CACERES ARRIETA	ALISSON ZHARICK
2	TI	1097100683	MEZA BAEZ	ANA SOFIA
3	TI	1044217714	SALCEDO VARGAS	ANELIM ROSA
4	TI	1043147261	CAMPO CASTRO	ASHLY KARINA
5	TI	1047222978	QUINTERO GOMEZ	CLARA INES
6	TI	1041850556	CORTINA BULASCO	DANIELA PATRICIA
7	TI	1044214410	MEZA ROJAS	DAVID EDUARDO
8	TI	1052969746	MUÑOZ CAREY	DHIVISAYS
9	TI	1103102080	MONTERROZA QUINTANA	DIANA PATRICIA
10	PPT	2840817	JAIMES HERNANDEZ	DONA KARINA
11	TI	1043672031	MILLAN ROPERO	EDUARDO ROMAN
12	TI	1042256571	BUELVAS URIBE	ELKIN YAMID
13	TI	1046701041	CABALLERO DE LA HOZ	ELIS ADRIANA
14	TI	1151481155	FUENTES BARBOSA	ENGIMAR DEL VALLE
15	TI	1047225991	PEREZ SEGURA	ESTEFANY PAOLA
16	TI	1047226961	TORRENEGRA MORALES	EVELIN NICOLL
17	TI	1042253470	AHUMADA ANILLO	GABRIELA
18	TI	1234891163	MOLINA ESCORCIA	GILBERT ENRRIQUE
19	TI	1043439142	DIEGO HERNANDEZ	ISAD DANIEL
20	TI	1043585905	CARVAJALES CARDENAS	JEOVANIS ANTONIO
21	PPT	5956169	CEDEÑO ANZOLA	JOHANY SARAY
22	TI	1048070420	GALINDO LOGREIRA	JOVANNY ANDRES
23	TI	1044629868	FELIZZOLA CASTRO	LOREN SOFIA
24	TI	1044217646	VILLA DE LA HOZ	MANUEL DE JESUS
25	TI	1052969752	MENCO MENDES	NICOL
26	TI	1042970638	CEPEDA GUERRERO	SANDRY LICETH
27	TI	1130269023	MESA OSPINA	SARA
28	TI	1047045035	CIFUENTES CASTRO	SEBASTIAN ANDRES
29	TI	1043673017	JIMENEZ CONTRERAS	SEBASTIAN JOSE
30	TI	1047226362	GUTIERREZ DE LA CRUZ	SHADDAY SURI
31	TI	1042256187	FONTALVO CORREA	VALENTINA
32	TI	1130269202	TOVAR AGAMEZ	VALERIE MELISSA
33	TI	1041850834	CASTELLANOS SAN JUAN	YISNEI DANIELA

Aprendices retiro voluntario

No	*Tipo Doc*	*Num Doc*	*Apellidos*	*Nombres*
1	TI	1139426384	*GIRALDO DOMINGUEZ*	*ALEJANDRO*

I.E.T. Villa Olímpica

Ficha de aprendizaje	*2699939*
Nombre de la institución	*I.E.T VILLA OLIMPICA*
Grado	*Grado 10*
Competencia de aprendizaje	*Según programa de formación*
Resultado de aprendizaje	*Según programa de formación*
Total, aprendizaje en formación	*32*
Total, aprendizaje que aprobaron	*32*
Total, aprendices que desertaron	*0*
Total, aprendices que realizaron retiro voluntario	*0*

Aprendices Aprobados

No	Tipo Doc	No Doc	Apellidos	Nombres
1	T.I.	1047224830	BARRAGAN OVIEDO	ADRIANA CAROLINA
2	T.I.	1042247516	CORENA RIBON	ADRIANA JULIETH
3	T.I.	1052966037	QUINTERO VANEGAS	ANDRES FELIPE
4	T.I.	1104257193	SALCEDO MERLANO	BRAD DAVID
5	T.I.	1139428009	PAREJA MONTES	BRAYAN JAVIER
6	T.I.	1044623288	ALFONSO LOZANO	BRIANA LINETH
7	T.I.	1139426447	ARRIOLA ZAMBRANO	CAMILO STEVEN
8	T.I.	1044617351	LORDUY CARDONA	CHADIA ALEJANDRA
9	T.I.	1047217793	BERDUGO MARTINEZ	DANILO ALEJANDRO
10	T.I.	1041850779	VILLA MARTINEZ	DEINER
11	T.I.	1043445484	BARRIOS IMITOLA	DILAN ANDRES
12	T.I.	1103102301	CASTRO TRUJILLO	EDWARD DANIEL
13	T.I.	1046697610	AGÜERO NIEBLES	ISAAC DAVID
14	T.I.	1080571231	ALMANZA MARTINEZ	JAIR DAVID
15	T.I.	1130268658	APREZA PACHECO	JARETH JAIR
16	T.I.	1194976346	PEÑALOZA VERGARA	JOSE DAVID
17	T.I.	1049320692	ARRIETA ACEVEDO	KAREN JULIETH
18	T.I.	1129512673	ROJAS GUTIERREZ	LAURA NICOL
19	T.I.	1043445640	CASTELLANOS BEDOYA	LAURA VANESA
20	T.I.	1043142613	FANDIÑO DAZA	LUIS EDUARDO
21	T.I.	1139427994	BAYONA DE AVILA	MAICOL DE JESUS
22	T.I.	1046702278	CARRASQUILLA BELEÑO	MARIA FERNANDA
23	T.I.	1042854055	ALMANZA MENESES	MARIANA ANDREA
24	T.I.	1070815273	TOSCANO DIAZ	MAURICIO
25	T.I.	1044628193	VERSAL RANGEL	ROBERTO CARLOS
26	T.I.	1044626510	ACOSTA RODRIGUEZ	SAMUEL DAVID
27	T.I.	1046400145	CAMPO MARTINEZ	SAMUEL DAVID

28	T.I.	1044625839	AHUMADA MENDOZA	SANTIAGO RAFAEL
29	T.I.	1043445483	BARRIOS IMITOLA	SHARICK AREADNA
30	T.I.	1031814912	ESCALANTE HENRIQUEZ	VALENTINA
31	T.I.	1146534269	ESQUIVEL FUENTES	VALENTINA
32	T.I.	1044629763	TORRES YEPES	VALERIE SOFIA

I.E.T. FRANCISCO JAVIER CISNEROS

Ficha de aprendizaje	*2694623*
Nombre de la institución	*I.E.T. FRANCISCO J. CISNEROS*
Grado	*Grado 10*
Competencia de aprendizaje	*Según programa de formación*
Resultado de aprendizaje	*Según programa de formación*
Total, aprendizaje en formación	*32*
Total, aprendizaje que aprobaron	*32*
Total, aprendices que realizaron retiro voluntario	

Aprendices Aprobados

No.	Tipo Doc	No Doc	Nombres Aprendices	Apellidos Aprendices
1	TI	1044424020	AIDA LUZ	MOLINO SUÁREZ
2	PPT	6564029	ANA GABRIELA	RAMIREZ ACOSTA
3	TI	1130294411	ANA KARINE	LOPEZ BELTRAN
4	TI	1044425719	ARGENIS RAFAEL	DOMINGUEZ ANGULO
5	TI	1048069921	CARLOS ANDRES	CONSUEGRA CASTRO
6	TI	1130294757	CRYSTIN MICHELL	PEREZ CASTRO
7	TI	1130294720	DANA MICHELL	PAULINO SANTIAGO
8	TI	1044426365	DANIELA MICHELL	LEYVA HERNADEZ
9	TI	1044432996	DANNA ANGELI	DOMINGUEZ ARIZA
10	TI	1130295257	DIANA BEATRIZ	ROMERO ACOSTA
11	TI	1048070908	DIANA MARCELA	GONZALEZ HURTADO
12	TI	1130294696	DIEGO ALEJANDRO	GOMEZ BELTRAN
13	TI	1014997919	EVA SOFÍA	CASTRO AGUIRRE
14	TI	1044425892	JONELLYS DEL CARMEN	HERNANDEZ BELTRAN
15	TI	1044425688	JUAN CAMILO	JIMENEZ CANTILLO
16	TI	1044422817	JUAN ESTEBAN	BOLIVAR GAVIRIA
17	TI	1042245979	KAROL NIKOL	TORREGROZAA ARROYO - corregir
18	TI	1082898815	LAURA VANESSA	GONZÁLEZ QUINTANA

19	TI	1130294682	LIAN MAURICIO	RODRIGUEZ CASTRO
20	TI	1042251221	MARIA JOSE	ARCON ORTEGA
21	TI	1130294828	MELANNIE	DE LA HOZ MIRANDA
22	TI	1047044436	MELANNY ANDREA	ROBLES CHARRIS
23	TI	1130294671	SALVADOR JOSUE	GONZALEZ BARROS
24	TI	1130294381	SAUDITH KATHERIN	GERONIMO HERNANDEZ
25	TI	1044425908	SHADIA NAGUEL	ORTEGA ATENCIO
26	TI	1044424933	SHADIA TATIANA	FONTALVO PATIÑO
27	TI	1044424158	STEICY VANESSA	MARTINEZ RIVERA
28	TI	1130294715	VALERY JULIETH	SANJUAN TERAN
29	TI	1044426636	YALEVSKA	SUÁREZ HERNÁNDEZ
30	PPT	5615313	YENDY CAROLINA	OSPINO BARRERA
31	TI	1130294824	YOINEL ISAIAS	CORRO MELGAREJO
32	TI	1151481172	YORGEIGLIS SARAY	OLIVARES MONTIEL

Aprendices retirados

No.	Tipo Doc	No Doc	Nombres Aprendices	Apellidos Aprendices
1	T.I.	1044425266	DANNA MARCELA	ORELLANO GUEVARA
2	T.I.	1043591188	JAIR JUNIOR	GOMEZ RODRIGUEZ
3	T.I.	1127344265	SULY YULIETH	MOLINA DURAN

I.D.TECNICO DE COMERCIO

Ficha de aprendizaje	*2699938*
Nombre de la institución	*I.D. TECNICO DE COMERCIO*
Grado	*Grado 10*
Competencia de aprendizaje	*Según programa de formación*
Resultado de aprendizaje	*Según programa de formación*
Total, aprendizaje en formación	*32*
Total, aprendizaje que aprobaron	*32*
Total, aprendices que desertaron	*0*
Total, aprendices que realizaron retiro voluntario	*0*

Aprendices Aprobados

No	Tipo Doc	No Doc	Nombres	Apellidos
1	T.I.	**1048070690**	ALEJANDRA LUCIA	SANDOVAL PADILLA
2	T.I.	**1048070691**	ALEXANDRA SOFIA	SANDOVAL PADILLA

3	T.I.	**1048067704**	ALISON JOHANA	NAVARRO ROCA
4	T.I.	**1046704324**	ANDREA CAROLINA	JIMENEZ MIRANDA
5	T.I.	**1044215825**	DANIELA ANDREA	BARRIOS CASTILLO
6	T.I.	**1046698652**	DANNA SOFIA	FAJARDO AGUILAR
7	T.I.	**1044632900**	DARIANA ESTHER	DAVILA FRAGOZO
8	T.I.	**1042256502**	DIANA MARCELA	CASTILLO MORENO
9	T.I.	**1041694928**	EIMY SOFIA	ACOSTA BLANCO
10	T.I.	**1068138162**	HEIDY JOHANA	BENITEZ BETIN
11	T.I.	**1130273433**	HILLARY ANDREA	PEREZ PEREZ
12	T.I.	**1043447202**	ILEAN DAYANA	BUSTAMANTE HERNANDEZ
13	T.I.	**1047044861**	ISABELLA ELENA	MARTINEZ NORIEGA
14	T.I.	**1044628838**	JALLY LORENA	RIVERA PADILLA
15	T.I.	**1042251483**	JIRETH CAMILA	RODRIGUEZ RUEDA
16	T.I.	**1128108928**	LAURA ANDREA	MADERO SIERRA
17	T.I.	**1042852397**	LUISA FERNANDA	RIVERA LOPEZ
18	T.I.	**1042853825**	MICHELLE ANDREA	LOZANO CANTILLO
19	T.I.	**1044216987**	NATHALIA	ORDOÑEZ CASTILLO
20	T.I.	**1044628043**	NATHALY MELISSA	REBOLLEDO JIMENEZ
21	T.I.	**1042251976**	NICOLE ANDREA	PEÑUELA MEDINA
22	T.I.	**1043448583**	SARA VANESSA	BARRIOS TORRECILLA
23	T.I.	**1048070744**	SARAY YOSHIRA	ECHEVERRI RODRIGUEZ
24	T.I.	**1043447037**	SHAIRA MICHELL	SOLANA RUIZ
25	T.I.	**1042257182**	SHAROM VALENTINA	CABARCAS MOVILLA
26	T.I.	**1042853960**	VALENTINA ANDREA	GALINDO CANTILLO
27	T.I.	**1045688037**	VALENTINA	ARRIGUEZ VILLANUEVA
28	T.I.	**1042256438**	VALERIE JUDITH	CASTILLO HERRERA
29	T.I.	**1043446059**	VALERY MICHELLE	STEFFENS MEJIA
30	T.I.	**1047044030**	VALERY PAOLA	ALVEAR ALBARRACIN
31	T.I.	**1139428729**	VIOLETTE MARIA	CARDENAS DE LA HOZ
32	T.I.	**1043442595**	YAILIN VANESSA	QUINTERO POLANIA

I.E.D. EL PUEBLO

Ficha de aprendizaje	*2699938*
Nombre de la institución	*I.E.D. El Pueblo*
Grado	*Grado 10*
Competencia de aprendizaje	*Según programa de formación*
Resultado de aprendizaje	*Según programa de formación*
Total, aprendizaje en formación	*27*
Total, aprendizaje que aprobaron	*27*

Total, aprendices que desertaron	*0*
Total, aprendices que realizaron retiro voluntario	*3*

Aprendices Aprobados

No	Tipo Doc	No Doc	Nombres	Apellidos
1	TI	1048938733	ADRIANA LUCIA	MENDOZA PAYARES
2	TI	1143230334	ALISON ANDREA	OVIEDO TERNERA
3	TI	1045686481	ANDREA CAROLINA	RANGEL PEREZ
4	TI	1042255697	CHELSEA LORENA	REAL LEMUS
5	TI	1043441350	DANIEL JOSE	YEPEZ GONZALEZ
6	TI	1126253979	DANIZA ALEXANDRA	MENDOZA ROA
7	TI	1083052797	DORYS VALENTINA	IBARRA MARTINEZ
8	TI	1042854518	HENNRY CAMILO	CISNEROS ROCHA
9	TI	1143229409	IRIS DEL CARMEN	OLIVO CERVANTES
10	TI	1044618017	JEIKOL ANDRES	ANDRADE DE LA HOZ
11	TI	1151479490	JHON FERNANDO	RIVAS ROJAS
12	TI	1043445907	JOHANA MARGARITA	PINO JIMENEZ
13	TI	1151477430	JONALIS MARIA	RODRIGUEZ JULIO
14	TI	1047041414	JUAN DAVID	SARABIA CASTELLANOS
15	TI	1139426528	JUAN ESTEBAN	PEREZ RODRIGUEZ
16	TI	1047045698	KAROL LILIANA	GONZALEZ NEGRETE
17	TI	1143232983	KEREN YIRETH	GONZALEZ CARRILLO
18	TI	1043447848	LINDA CECILIA	CAMACHO MEZA
19	TI	1045686794	MARELYN DEL CARMEN	GONZALEZ SERNA
20	TI	1044627153	MARGARITA	YANET MIRANDA
21	TI	1043444811	MOISES DAVID	CORTES PIÑA
22	TI	1143237543	NICOLL PAOLA	BALOCO CANTILLO
23	TI	1046701881	OLGA LUCIA	MARIMON GARCIA
24	TI	1140819913	SANTIAGO	JIMENO BERRIO
25	TI	1143225517	TREIZZY NICOOL	SINNING FERNANDEZ
26	TI	1194963136	VALERIE SOFIA	QUINTERO BOLAÑO
27	TI	1043445351	VALERY PAOLA	MARQUEZ CASARRUBIA

Aprendices Desertados

No.	Tipo Doc	No Doc	Nombres Aprendices	Apellidos Aprendices
1	T.I	1143230896	ANDREA	MARQUEZ PACHECO
2	T.I	1043675765	DEDUIN	JARABA MEDINA
3	T.I	1129500659	JOSE DANIEL	MARTINEZ HERNANDEZ

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,



FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO (*nombre completo del supervisor)*

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

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

FECHA FINAL: 07/12/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2487585 - 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

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

• 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 :	309,10

FICHA DE APRENDIZAJE: 2695616 - 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

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

• 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 : 165,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2699938 - 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

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

• 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: 2699939 - 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

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

• 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 : 194,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2699943 - 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

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

• 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 : 159,50

FICHA DE APRENDIZAJE: 2471225 - 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

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

• 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 : 294,40

FICHA DE APRENDIZAJE: 2713149 - 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

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

• 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 : 210,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	1536,60

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: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS