PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica, mayo 2024

Señor (a)

ROBINSON LOBO HERNADEZ

SUPERVISOR(A) CONTRATO **No. CO1.PCCNTR.5927834**

COORDINADOR ACADÉMICO

Articulación con la Educación Media

Aguachica

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes **Mayo** del año **2024.**

Referencia: No. CO1.PCCNTR.5927834 del año **2024.**

NUBIA VEGA SIERRA, identificado con la cédula de ciudadanía No. **49.664.283** de Aguachica Cesar, en mi calidad de Contratista del SENA, en el área de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CLIENTE para impartir formación profesional integral presencial en el marco del programa de articulación con la educación media del centro agroempresarial en el departamento del Cesar, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago:

Se fija como valor total para el contrato la suma de **CUARENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL CIENTO SESENTA Y TRES PESOS M/CTE ($40.934.163).** Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) pago proporcional por dieciséis (16) días del mes de febrero de 2024, por valor de DOS MILLONES TRECIENTOS OCHENTA Y UN MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE **($2.381.624)**; b) Ocho (08) pagos iguales por los meses de marzo a octubre de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.465.545) cada uno; y c) Un (01) pago proporcional por diecinueve (19) días del mes de noviembre de 2024, por valor de DOS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIOCHO MIL CIENTO SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE **($2.828.179).**

Plazo: Será hasta el 19 de noviembre de 2024.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor en el área de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CLIENTE para impartir formación profesional integral presencial en el marco del programa de articulación con la educación media del centro agroempresarial en el departamento del Cesar.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	Realizar el auto-diagnóstico de la institución educativa		

1	a articular y sistematizar la información.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
2	Acompañar la institución educativa para que los estudiantes de grado 9 realicen el registro en Sofía Plus como aspirantes al programa de articulación.	Se realizó acompañamiento en la institución educativa a los estudiantes del grado 9 para el registro en Sofia Plus para los aspirantes al programa con la articulación.	Evidencias registradas en el drive.
3	Elaborar el estudio comparativo del programa de formación del SENA del nivel técnico a articular con el currículo de la educación media de la institución educativa de acuerdo con lo establecido en la guía para articular currículo del programa articulado SENA con currículo de la educación media.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
4	Elaborar diagnóstico especifico de ambientes de aprendizaje para ejecutar	No aplica para este	

	el programa articulado, de acuerdo con los estándares elaborados por las redes de conocimiento del SENA.	periodo.	No aplica para este periodo.
5	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Se orientó formación a los aprendices en las siguientes fichas del programa Contac Center en la Ins. Edu. Integrado de la Gloria: **Fichas 2711326, 2711324** **Competencia;** Recuperar Cartera. **Resultado**; R 01 aplicar técnicas de recuperación de cartera. **Fichas 2927922, 2927923.** **Competencia;** Vender productos y servicios **Resultado**; 01 Determinar las necesidades de los clientes. **Ficha 2934704 –** Recursos Humanos de La Curva. **Competencia;** Atención y servicio a clientes	Se evidencian en los registros fotográficos y planillas de asistencia al finalizar este informe.

		Resultado; 01 Alistar recursos para la prestación del servicio.	
6	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante a e ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Se planeo y se realizó ejecución de la formación según la guía en las fichas; 2711326, 2927922, 2927923, 2711324 del programa Contac Center en la Ins. Edu. Integrado de la Gloria y 2934704 – Recursos Humanos de La Curva.	Se evidencian con los registros fotográficos al finalizar el presente informe.
7	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
8	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.

9	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Se realizo seguimiento a los aprendices de las fichas; 2711324 y 2711326 del programa Contac Center en la Ins. Edu. Integrado de la Gloria	Se evidencia en los registros fotográficos al finalizar este informe.
10	Llevar control de las inasistencias de los de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	Se llevo control de la inasistencia en Sofia Plus de los aprendices de las fichas; 2711326, 2927922, 2927923, 2711324 del programa Contac Center en la Ins. Edu. Integrado de la Gloria y 2934704 – Recursos Humanos de La Curva.	Registro en Sofia Plus.
11	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.

12	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Se realizó juicio de evaluación de los resultados finalizados en las respectivas competencias de los programas en los cuales se impartió la formación.	Se evidencian en la carpeta portafolio del instructor - subcarpeta reporte juicios de evaluación en el drive.
13	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Se utilizó la plataforma Sofia plus para el registro de inasistencia de los aprendices.	Registro de inasistencia en Sofia plus.
	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.

14	desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.		
15	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Se desarrollaron reuniones de alistamiento para la formación del programa articulación con la media.	Listado de asistencia relacionados al finalizar este informe.
16	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Se realizó desplazamiento a la formación en el municipio de la Gloria 4 veces a la semana y al corregimiento de la Curva de San Martin 1 día a la semana.	Se evidencian en los registros fotográficos y planillas de asistencia en los municipios, al finalizar este informe.
17	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Se utilizo la plataforma para actividades relacionadas con la formación.	Reportes de ingreso en la plataforma Sofia plus.

18	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Se mantuvo actualizado el portafolio del instructor en el Drive, con la información del material utilizado para la formación.	Se puede evidenciar en la carpeta portafolio del instructor en el Drive.
19	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o la institución articulada le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Se realizó buen uso de los bienes y equipos asignados en las instituciones para el desarrollo de las formaciones.	Reporte del Coordinador Yesid Ramos – Integrado La Gloria y Rector Hermes y Coordinadora Erika Inst. Edu. La Curva
20	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación,		

21	propios des área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
22	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	Se utilizaron algunas estrategias pedagógicas para el desarrollo de la formación.	Se evidencia en el drive.
23	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre		

24	las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Se realizaron reportes periódicos en el desarrollo mensual de la formación.	Ratificación de supervisión del contrato.
25	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	Se solicitaron oportunamente y se entregaron en muy buen estado las herramientas utilizadas para la formación en cada institución educativa.	Reporte del Coordinador Yesid Ramos – Integrado La Gloria y Rector Hermes y Coordinadora Erika Inst. Edu. La Curva
26	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Se incorporaron tendencias tecnológicas y pedagógicas en la formación según informe mensual de actividades.	Informes en Secop II
27	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Se aseguró la organización adecuada de los bienes y equipos asignados por la institución a la formación.	Reporte del Coordinador Yesid Ramos – Integrado La Gloria y Rector Hermes y Coordinadora Erika Inst. Edu. La Curva

28	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	Se presentaron Agendas de viáticos para el desplazamiento a los municipios asignados para la formación.	Reporte de Coordinación Académica.
29	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Se presento informe mensual del mes de mayo, como requerimiento contractual y de supervisión.	Informe subido al Secop II
30	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2023, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Se realizó reporte de la norma vigente - Orientar Formación para la función de instructor.	Pantallazo de la norma relacionada al finalizar este informe.

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.	19924	LA GLORIA - CESAR	18/04/2024	18/04/2024
2.	23224	LA GLORIA - CESAR	22/04/2024	22/04/2024

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. **5165790564** de la planilla, operador ***soi*** y periodo de **abril - 2024**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")
Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

_____

NUBIA VEGA SIERRA

Contratista

C.C. No. 49.664.283

Recibí a satisfacción:

_____

ROBINSON LOBO HERNADEZ

SUPERVISOR(A) CONTRATO **No. CO1.PCCNTR.5927834**

Grado 20

COORDINADOR ACADÉMICO

EVIDENCIAS

DESARROLLO OBLIGACIONES CONTRACTUALES MES DE MAYO - 2024

ARTICULACIÓN CON LA EDUCACIÓN MEDIA

PROGRAMA OPERACIÓN DE SERVICIOS DE CONTAC CENTER BPO

INSTITUCIÓN TECNICO INTEGRADO - LA GLORIA

FICHA 2927922





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 07 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Impartir formación profesional - Articulación con la media y la I.E Integrado la Gloria. Ficha 2927922, progra Contact center - Comp Vender, productos TOA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Ruby Marcela Patiño	1062935213			Aprendiz	Senamen	Rubymarcela@sena.com	3103717305		
2	Andrés Felipe Ilem	1065089077			Aprendiz	Senamen	Andres123732@gmail.com	3136463166		
3	ANDRY cañizares	1063562359			Aprendiz	Senamen	Cañizaresandry29@gmail.com	3113963359		ANDRY YICETH
4	Nohelia de la cruz	1063562493			Aprendiz	Senamen		3103502300		
5	Jesús Navas	1065885893			Aprendiz	Senamen	navasjesus@gmail.com	3114875502		Jesus NAVAS
6	Carson Idrobo Ramirez	1063562189			Aprendiz	Senamen	Idrobo ramirez carson@gmail.com	3239968175		Carson Idrobo R.
7	Anderson José Mendoza Sierra	1095800654			Aprendiz	Senamen	Serrumanderson1986@gmail.com	3185209207		Anderson Mendoza
8	KATHERIN YENIS CAICEDO VELEZ	1063562883			APRENDIZ	Senamen	CRISTINACAICEDOVELEZ@GMAIL.COM	3007517677		KATHERIN Y. CAICEDO
9	fabian Nuñez Andrade	1063562025			APRENDIZ	Senamen		3133948224		Fabian.
10	Juan Pablo Arango Zuluaga	1065865794			Aprendiz	Senamen	Juanarango2@gmail.com	3226694274		Juan
11	Cristian Alexander Pineda Sidney	1063562564			Aprendiz	Senamen	cristianalexander1@gmail.com	3178555313		
12	Lizeth Yenez	1056722882			Aprendiz	Senamen	lizeth1927@gmail.com	3243559976		Lizeth
13	Milagros González	1063565462			Aprendiz	Senamen	Milagros.gonzalez1234@gmail.com	3114293227		
14	[illegible]	1065885311			Aprendiz	Senamen		3113963359		
15	Carlos Rojas	1063562590			Aprendiz	Senamen	alexanderrincones2000@gmail.com	3113440534		Carlos Rojas

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 14 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Impartir formación integral - Articulación con la media y la I E Integrado la Gloria. Ficha 2927922, Program contact center - comp Vender productos TOA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Nohelia de la cruz	1063562493			Aprendiz	Senamen		3103502300		Nohelia
2	[illegible]	1065885311			Aprendiz	Senamen		3136463166		
3	KATHERIN CAICEDO	1063562883			Aprendiz	Senamen		3007517677		
4	Jesus Navas	1065885893			Aprendiz	Senamen		3114875502		Jesus Navas
5	Anderson Mendoza	1095800654			Aprendiz	Senamen		3185209207		Anderson M.
6	Ruby Marcela	1062935213			Aprendiz	Senamen		3103717305		
7	ANDRY YICETH	1063562359			APRENDIZ	Senamen		3113963359		ANDRY YICETH
8	Andres Felipe	1065089077			Aprendiz	Senamen		3136463166		
9	Lizeth Yenez	1056722882			Aprendiz	Senamen		3243559976		Lizeth
10	Juan Pablo Arango Zuluaga	1065865794			Aprendiz	Senamen		3226694274		Juan Pablo
11	Cristian Alexander Pineda Sidney	1063562564			Aprendiz	Senamen		3178555313		
12	Fabian Nuñez Andrade	1063562025			Aprendiz	Senamen		3133948224		Fabian
13	Carson Idrobo Ramirez	1063562189			Aprendiz	Senamen		3239968175		
14	Cristian Alexander Pineda Sidney	1063562564			Aprendiz	Senamen		3178555313		
15	Carlos Fabian Rojas Corrales	1063562590			Aprendiz	Senamen		3113440534		Carlos Rojas

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

FICHA 2927923





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 07 DEL MES DE mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Impartir formación profesional - Articulación con la Media y los I.E. Integrado los Olivos
Ficha: 2927923 comp. Vender Productos. Prog. contact center. 108

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Kendy Sofia Obregón	1065986591			Aprendiz	Sena men	Kendysofiaobregon Vasquez@gmail.com	3176547822		Kendy
2	Ashley Villanueva	1097785197			Aprendiz	Sena men	Ashley lizeth villanueva martinez@gmail.com	3146618087		Ashley
3	Salomé Gutierrez B.	1042856055			Aprendiz	Sena men	Salomegiraldo1@gmail.com	3146549467		Salomé G. B.
4	Jorge Cortés	1062440771			Aprendiz	Sena men	0978130296@gmail.com	3145881283		
5	Andrea McCasham	1038870792			Aprendiz	Sena men	Andreajudithmccasham@gmail.com	3183786862		
6	Keren Salinas Muñoz	1042856201			Aprendiz	Sena Men	Kerensalinas6834@gmail.com	3134814104		
7	Zareth Diaz	1047102423			Aprendiz	Sena Men	Thalirrome10925@gmail.com	3215419725		Zareth.
8	Nicol Chamorro	1052217479			Aprendiz	Sena Men	Nicol@gmail.com	3166333416		Nicol.
9	Sebastian Arias	1098993477			Aprendiz	Sena men	Sebastianarias1006@gmail.com	3176511731		Sebastian
10	Jorge Gabriel	1062440771			Aprendiz	Sena men		3203400334		Jorge
11	Gabriel Sena	1062447108			Aprendiz	Sena		3235624285		Gabriel

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 09 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Impartir formación profesional - Articulación con la media y los I.E Integrado los Olivos
Ficha: 2927923 - prog. contact center comp. Vender productos. 108

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Kendy S. Obregón	1065986591			Aprendiz	Senamen	Kendysofiaobregon Vasquez@gmail.com	3176547822		Kendy
2	Ashley L. Villanueva	1097785197			Aprendiz	Senarten	Ashley lizeth villanueva martinez@gmail.com	3146618087		Ashley
3	Keren Yisela Salinas	1042856201			Aprendiz	Sena Men	Keren Salinas 6834 @gmail.com.	3134814104		
4	Jorge Gabriel Cortés	1062440771			Aprendiz	Sena men		3203400334		
5	Diana Rebeca	1063567738			Aprendiz	Sena Men	Nicol puentes2614 @gmail.com	3116978120		Diana
6	Laura Ospina F.	1104750622			Aprendiz	Sena men	Ospinalaura2416 @gmail.com	3165[illegible]835		
7	Sebastian A.	1098993477			Aprendiz	Sena men		3176511731		Sebastian.
8	Nicol Juliana Ch.	1052217479			Aprendiz	Sena men	[illegible]	3166333416		
9	Andrea Gomez	1063562267			Aprendiz	Senamen	0978130296@gmail.com	3145881283		
10	Salomé G. B.	1042856055			Aprendiz	Sena men	Salomegiraldo1@gmail	3146549467		Salomé.
11	Andrea Judith McCasham A	1038870792			Aprendiz	Sena men	Sirodabotoandrea Judith@gmail.com	3183786862		
12	Zareth Diaz	1047102423			Aprendiz	Sena Men	Thalirrome10925 @gmail.com	3215419725		Zareth.

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

FICHA 2711324







REGISTRO DE ASISTENCIA / DIA 08 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO DE: Impartir formación profesional: Actividad con la medida y la I.E. Integrado de la Gloria Grado 2777324 - Progr. Contact center - Comp. Recepción activa 77J

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1.	[illegible]	1066233037			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	3234623515		
2.	[illegible]	[illegible]			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	3113613480		
3.	[illegible]	1063561836			X	Sena men		3136082441		
4.	[illegible]	1063561660			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	3111496547		
5.	[illegible]	[illegible]			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	3013338856		
6.	[illegible]	1063561583			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	321 6089789		
7.	[illegible]	1063561693			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	3136760611		
8.	Dalia Ramos	1063561744			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	3176163297		Dalia Ramos
9.	[illegible]				X	Sena men	[illegible]@gmail.com			
10.	[illegible]	[illegible]			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	3137607		
11.	[illegible]	[illegible]			X	Sena men	[illegible]@gmail.com	314 6076429		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.



REGISTRO DE ASISTENCIA / DIA 09 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO DE: Impartir formación profesional: Actividad con la medida y la I.E. Integrado de la Gloria Grado 2777324 - Progr. Contact center - Comp. Recepción activa 77J

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Fabian Florez	1063562726			Aprendiz	Sena men		3133748		Fabian F.
2	Jenny Alcendra	1063561744			Aprendiz	Sena men	alcendraciderivi mario@gmail.com	3176163297		Dalia Ramos
3	Leydi Bello	1063562083			Aprendiz	Sena men	leydibello@gmail.	3123618288		
4	Kevin Bermudez	1045681615			Aprendiz	Sena men	bermudezkevin 88@gmail.co	3222407845		
5	Nicole Alvarez	1027617637			Aprendiz	Sena men	nicol Alvarez@gmail.com	3217202070		Nicki
6	Sofia Arrieta	1066280034			Aprendiz	Sena men	sofiacarrascal887 @gmail.com	3234627515		
7	Sharon Cobo	1063561610			Aprendiz	Sena men	sharon2496@gmail.com	3102260193		
8	Wendy Gaspar	1063561743			Aprendiz	Sena men	wendygaspar145@gmail.com	3057852896		
9	Dalia Ramos Cr.	1063562744			Aprendiz	Sena men	daliaramosgaro@gmail.com	3176163297		Dalia Ramos
10	Samuel Gil Ruiz				Aprendiz	Sena men				
11	Felix Sidedo	1063561520			Aprendiz	Sena men	felixmanuelsidedo@gmail.com	3126085804		
12	Jorge Pinto	1066283661			Aprendiz	Sena men	jorgepinto1@gmail.com	3045341706		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

FICHA 2711326





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 06 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Impartir formación profesional - Articulación con la Media - I.E. Técnico Integrado la Gloria Ficha 2771326 - Comp. Resuperar cartera. prog. contact center 7 TL

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Arguy José Díaz	1042564350			Aprendiz	Sena men	amaury.josediaz	3113715444		
2	Luis Felipe Pallares Arena	1065561394			Aprendiz	Sena men		3206837024		
3	Carlos Arroyo	0625620592			Aprendiz	Sena men		3177777779		
4	Heiber José Jerez Fernández	1068748745			Aprendiz	Sena men		3230815145		
5	Cristian alberto Tarapacio	1063861945			Aprendiz	Sena men				
6	Eliecer José Trujillo Gutierrez	1065747647			Aprendiz	Sena men		3017730444		
7	Jhoi Pablo Quiñones Vargas	1063562393			Aprendiz	Sena men		3127334799		
8	Juan David Cordero Mercado	1063562445			Aprendiz	Sena men		3253126893		
9	Matias José Casado Martinez	1097449283			Aprendiz	Sena men		3107097559		
10	Luis José Gomez	1097997506			Aprendiz	Sena men		3145584521		
11	Dalvin Murcelly campillo	1063961972			Aprendiz	Sena men				
12	Yeison Daysing Sanchez Hatcher	1065562113			Aprendiz	Sena men		3137562478		
13	Ximena Andrea Arrieta Segovia	109			Aprendiz	Sena men		3112478697		
14	Yesica Navas Caceres	1065879115			Aprendiz	Sena men		3115347952		
15	Isabella Micol Cabilla Sandoval	1063562492			Aprendiz	Sena men		3244811757		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 13 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Impartir formación profesional - Articulación con la Media y la I.E. Integrado la Gloria Ficha 2771326 Comp. Resuperar cartera prog. contact center 7 TL

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Isabella Micol Cabilla Sandoval	1063562492			Aprendiz	Senamen	isabella00923c@gmail.com	3244811757		
2	Yesica Navas Caceres	1065879115			Aprendiz	Senamen	@gmail.com	3115347952		Yesica Navas C.
3	Juan David Cordero Mercado	1063562445			Aprendiz	Senamen		3253126893		Juan David
4	Luis José Gomez Ramos	1097997506			Aprendiz	Senamen		3145584521		
5	Matias José Casado Martinez	1097449283			Aprendiz	Senamen		3107097559		
6	Dalvin Murcelly campillo	1063961972			Aprendiz	Sena Men		3115688620		
7	Yeison Daysing Sanchez Hatcher	1065562113			Aprendiz	Senamen		3137562478		
8	Ximena Andrea Arrieta Segovia	1097099381			Aprendiz	Sena Men		3112478697		Ximena A.
9	Jhoi Pablo Quiñones Vargas	1063562393			Aprendiz	Sena Men		3127334799		
10	Cristian alberto Tarapacio	1063861945			Aprendiz	Sena Men		3017730444		Cristian
11	Eliecer José Trujillo Gutierrez	1065747647			Aprendiz	Sena Men		3017730444		Eliecer
12	Heiber José Jerez Fernández	1068748745			Aprendiz	Sena Men		3230815145		
13	Carlos Gabriel Arroyo Guerra	0625620592			Aprendiz	Sena Men		3177720795		
14	Luis Felipe Pallares Arena	1065561394			Aprendiz	Sena Men		3206837024		
15	Amaury José Díaz	1042564350			Aprendiz	Sena Men		3113715444		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

PROGRAMA RECURSOS HUMANOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA CURVA

FICHA 2934704





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 02 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Importir formación profesional - Articulación con la media y los I Edv. La Ceiba de San Martín Ficha: 2934704 - prog. Recursos Humanos - comp. Servicio al cliente

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Luz Quintero Ramos	1094779512			Aprendiz	Senamen		3124786740		Luz Sofia Quintero
2	Humpry Argellos A	1063619152			Aprendiz	SENA	humpryangelleja fernando@gmail.com	3042201025		Humpry Argellos
3	Daniela Gamez				Aprendiz	SENA	garcaramdaniela@gmail.com	3170908679		Daniela Ga
4	Danna Valentina	1063619872			aprendiz	SENA		3155148780		
5	Maria fernanda	1063619940			Aprendiz	SENA	mariafernanda0076 gmail.com	3144814416		
6	Shadriani Rodriguez	1063619679			APRENDIZ	SENAMEN		3166831778		
7	Gisell Shadai Herrera Herrera	1081002768			Aprendiz	Senamen	gisellsherrera@gmail.com	3177895936		Gisell
8	Jorge Enrique Gomez pinda	1063618720			Aprendiz	senamen		3132124971		
9	Heliacny Paola Ortega Delgado	1063619518			Aprendiz	SENAmen	Heliacnyortega@gmail.com	3122888405		Heliacny Ortega
10	Tatiana Bello Moreno	1063619577			Aprendiz	SENAmen	mmayer14852 @gmail.com	3124168270		Tatiana B.
11	Joseph Enrique Gomez Cordero	1063618276			Aprendiz	Senamen	josephgomezcordero43@gmail.com	3157027241		
12	Juan José Araya Ex	1065237724			Aprendiz	Senamen	juanjosearayaescalera 87@gmail.com	3154283203		
13	Kevin Daniel Ariza	1097192492			Aprendiz	Senamen	kevinfactor1797@gmail.com	3102647904		
14	Luisa Fernanda Bañes Alvarez	1063677379			Aprendiz	Senamen	luisabanes563@gmail.com	323350 4865		Luisa Fernanda
15	Eilyn Yerlin Reyes Acosta	1065876049			Aprendiz	Senamen	eilynyerlin772@gmail.com	3236019950		Eilyn Reyes

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 10 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Importir formación profesional - Articulación con la media y los I Edv. La Ceiba de San Martín Ficha: 2934704 - prog. Recursos Humanos - comp. Servicio al cliente

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Mabel Escru	1063617256			Aprendiz	SENAMEN				Mabel Escru
2	Jhoan Cortez	1063622166			Aprendiz	Senamen		3128942683		
3	Shadriani Rodriguez	1063619679			Aprendiz	SENAMEN		3166831778		
4	Maria Fernanda Arrieta Araque	1063619940			Aprendiz	SENAMEN		3144814416		
5	Humpry Argellos	1063619102			Aprendiz	SENAMEN		3042201025		
6	Daniela Gamez Caro				Aprendiz	SENAMEN		3170908679		Daniela Gamez
7	Joseph Enrique Gomez Cordero	1063618276			Aprendiz	Senamen		3157027241		
8	Tatiana Bello Moreno	1063619577			Aprendiz	Senamen		3124168270		Tatiana B.
9	[illegible]	[illegible]			Aprendiz	Senamen		3176057[illegible]		[illegible]
10	Reinner Alberto Espinosa Ortiz	1097701377			Aprendiz	Senamen		3232765571		
11	[illegible]	[illegible]			Aprendiz	Senamen		3136037182		
12	[illegible]	[illegible]			Aprendiz	Senamen		3154283203		
13	[illegible]	[illegible]			Aprendiz	Senamen		[illegible]		
14	[illegible]	[illegible]			Aprendiz	Senamen		[illegible]		
15	[illegible]	[illegible]			Aprendiz	Senamen		3157430472		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

NORMA ORIENTAR FORMACIÒN VIGENTE



Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

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

NUBIA VEGA SIERRA

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 49664283

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

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

Código: 240201056 - Versión: 1

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

Firmado Digitalmente por

1091872 - 13/08/2021
No Y FECHA REGISTRO

ALVARO ENRIQUE RESTREPO DOMINGUEZ
Subdirector CENTRO AGROEMPRESARIAL
REGIONAL CESAR

Vigencia:
hasta el 13 de Agosto de 2024

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 9520002402010056CC49664283C.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: NUBIA VEGA SIERRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/05/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	2711326 - 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
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2927923 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• 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:	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:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• 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 :	32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2934704 - RECURSOS HUMANOS .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	38,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2927922 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• 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:	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:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• 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 :	30,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2711324 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 162,00

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: NUBIA VEGA SIERRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL