PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica Noviembre 2024

Señor (a)
Henry Alexander Flechas Peña
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5927535
Coordinacion Programas Especiales
Aguachica Cesar.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Noviembre del año 2024

Referencia: CO1.PCCNTR.5927535 del año 2024

Susana Paola Sandoval Silva, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1065867142 de Aguachica, en mi calidad de Contratista del SENA, en Articulación con la Media, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato es máximo de CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS OCHO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($44.208.896).Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) pago proporcional por diecisiete (17) días del mes de febrero de 2024, por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($2.530.476). b) Nueve (09) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.465.545) cada uno. c) Un (01) pago proporcional por diez (10) días del mes de diciembre de 2024, por valor de UN MILLON CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTO QUINCE PESOS M/CTE ($1.488.515)

Plazo: Será hasta el 10 diciembre 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 Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar el auto-diagnóstico de la institución educativa a articular y sistematizar la información.	No aplica para este mes	No aplica para este mes
2	Acompañar la institución educativa para que los estudiantes de grado 9 realicen el registro en Sofía Plus como aspirantes al programa de articulación.	Registre 266 estudiantes de la I.E Nuestra Señora del Carmen de grado 9°	Registro de 266 usuarios a la plataforma Sofia Plus
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 mes	No aplica para este mes
4	Elaborar diagnóstico especifico de ambientes de aprendizaje para ejecutar el programa articulado, de acuerdo con los estándares elaborados por las redes de conocimiento del SENA.	No aplica para este mes	No aplica para este mes
5	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los	Orientar formación profesional integral en el programa técnico operaciones comerciales en retail en la I.E Nuestra Señora del Carmen **ficha:** 2930013- 2927891-2927892	Evidencias fotográficas de formación

	proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	**fase:** Planear **proyecto:** Fortalecimiento de las operaciones comerciales del sector retail de la región **actividad del proyecto:** Alistar los productos requeridos teniendo en cuenta los requerimientos del formato comercial retail **competencia:** Surtir productos según plan y técnicas de merchandising **resultado de aprendizaje:** RA1. organizar inventarios de acuerdo con los protocolos del punto de venta 1c/48h RA2. preparar mercancía según el procedimiento del punto de venta 2c/96h Orientar formación profesional integral en el programa técnico operaciones en servicios en contac center **ficha:** 2927923 **fase:** Planear **proyecto:** fortalecer canales de atención, venta y recaudo a través del contact center y bpo en las mipymes de la region **actividad del proyecto:** **competencia:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento	

		técnico y normativa de procesos de negocios **resultado 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 Orientar formación profesional integral en el programa técnico operaciones en servicios en contac center **ficha:** 2711326 **fase:** hacer **proyecto:** fortalecer canales de atención, venta y recaudo a través del contact center y bpo en las mipymes de la region **actividad del proyecto:** desarrollar propuesta de servicio para el canal contact center y bpo según requerimientos de la organización **competencia:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios **resultado de aprendizaje:** ra3 procesar las solicitudes del cliente cumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos 3c/144h	

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).	Realizar planeación pedagocica, guias de aprendizaje de los resultados de aprendizaje asignados, plan de trabajo, materiales e instrumentos	Drive compartido por líder https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1uacSheV0HZ5JiScEeuxat41bairQN7GZ
7	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	No aplica para este mes	No aplica para este mes
8	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	No aplica para este mes	No aplica para este mes
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.	Realizar seguimiento a aprendices de grado 10 de la I.E Integrado de la gloria y I.E Nuestra Señora del Carmen	Elaboracion de bitácoras drive compartido por la líder https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1eDhsZKrArLnO4GN5WCcJ4xDXxzkhH-mw
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 registraron inasistencias a los aprendices del programa del Tecnico en operaciones comerciales en contact center y operaciones comercisles en retail	Inasistencias registradas en sofia plus anexo imágenes de evidencia

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.	Evaluar resultado de aprendizaje asignado según línea de tiempo	Reporte de juicio evaluado en las fichas 2930013- 2927923-2927891-2927892-2711326 Reportes en el drive compartido por la lider https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1YPYXdqgdMbfFLryBXcs6uyb-dSdtwS5l
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 reporto horas de actividades académicas para el registro en sofia plus y se entrego los documento requeridos para la cuenta de cobro	Reporte de horas de Sofia plus por reflejar según horario asignado y documentos solicitados para la cuenta de cobro
14	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A

15	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Realizar ajustes a la planeación pedagógica, construcción de guias de aprendizaje, instrumentos de evaluacion	Portafolio del instructor en drive compartido por la líder https://drive.google.com/drive/folders/1L7WGnEDut8NjT0Mz2tCfqQ5Qip_euu_5
16	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Desplazamiento al municipio de la Gloria para dar cumplimiento al objeto contractual	Evidencias fotogtraficas de la formación en el municipio de la gloria
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.	Actualizacion de horario mes de Octubre	Drive compartido por la líder del programa https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LKi9-9-4yq41eXdVgj28HJDsGumiQRXO/edit#gid=768996208
18	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Actualizacion de portaflio mes de Octubre	Drive compartido por la líder del programa https://drive.google.com/drive/folders/1L7WGnEDut8NjT0Mz2tCfqQ5Qip_euu_5
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	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A

	acuerdo con los lineamientos institucionales.		
20	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
21	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios 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 mes N/A	No aplica para este mes N/A
22	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
23	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
24	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los	Presentar el Respectivo informe Mensual en la Plataforma SECOP II con los	Informe Mensual de Actividades

	productos resultantes de procesos de formación profesional.	soportes solicitados por supervisión	
25	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	No aplica para este mes N/A	No aplica para este mes N/A
26	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Utilización de Didácticas pedagógicas a través de los medios tecnológicos habilitados en los ambientes para la formación	Evidencias fotograficas de las formaciones programadas
27	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Verificar de manera oportuna los espacios organizados para realizar la formación presencial	Evidencias Fotograficas del Trabajo en el sitio adecuado para realizar la formación a través de medios tecnológicos de comunicación masiva y las plataformas Sena.
28	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	Informe de legalización correspondiente a la orden de desplazamiento N° 142924 y 149024	Correo enviado a la líder del programa con el correspondiente informe de legalización de la orden de desplazamiento N° 142924 y 149024
29	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Presentar el Respectivo informe Mensual en la Plataforma SECOP II con los soportes solicitados por supervisión	Informe Mensual de Actividades
30	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de	Certificada en la norma de competencia laboral para la función de instructor	Certificada en la norma de competencia laboral para la función 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.		instructor Junio 2024 anexo certificado

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.	180424	La Gloria	31/10/2024	31/10/2024
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 2330984900 de la planilla, nuevo soi y periodo octubre . (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (21) folios

Cordialmente,



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

Recibí a satisfacción:

Firma
Henry Alexander Flechas Peña
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5927535
Coordinador Academico de Programas Especiales

EVIDENCIA FOTOGRAFICA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2930013





EVIDENCIA FOTOGRAFICA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2927891





EVIDENCIA FOTOGRAFICA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2927892





EVIDENCIA FOTOGRAFICA OPERACIONES EN SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO 2711326





EVIDENCIA FOTOGRAFICA OPERACIONES EN SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO 2927823





CONTROL DE ASISTENCIA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2927892

2927892		18-oct	25-oct	1-nov	8-nov	15-nov
1077114342	BONILLA JIMENEZ MARIA JOSE	x	x	x	x	x
1063618925	CACERES URIBE BRAYLETH GIOVANNI	x	x	x	x	x
1098703582	CAMARGO BALMACEA DANNA GISELLA	x	x	x	x	x
1065877005	CARDENAS SANCHES KALETH JOSEU	x	x	x	x	x
1093756900	CONTRERAS CONTRERAS ZHARIK TATIANA	x	x	x	x	x
1065881929	CUBIDES MATTOS DIEGO ALEJANDRO	x	x	x	x	x
1065884100	DURAN CASTRO JULIAN DAVID	x	x	x	x	x
1065886095	GALAN SANCHEZ MAHERLY YULIETH	x	exc	x	x	x
1065884880	GARCIA LIÑAN JUAN JOSE	x	x	x	x	x
1065884582	GOMEZ ORTIZ KENIER DAVID	x	x	x	x	x
1065884940	GUERRERO PEREZ KRISTAL LEIRETH	x	x	x	x	x
1065888564	HERRERA PEREZ ADRIAN SEBASTIAN	x	x	x	x	x
1066876040	LONDOÑO ALVARADO SEBASTIAN ANDRES	x	x	x	x	x
1065887545	LOPEZ HERRERA DANNA MICHELL	x	x	x	x	x
1065880447	LOZANO PAREDES LUIS ERNESTO	x	x	x	exc	x
1098073674	MANTILLA QUINTERO DIEGO FERNANDO	x	x	x	x	x
1065885953	MORENO AYALA DANNA VANESSA	x	x	x	x	x
1065887235	NARVAEZ GOMEZ JULIAN STEVEN	x	x	x	x	x
1065883125	PEÑA LOBO YOLBER YESID	x	x	x	x	x
1028943234	PEÑA MARTINEZ IVAN CAMILO	x	x	x	x	x
1019065701	PEÑA MARTINEZ SHARID JULIANA	x	x	x	x	x
1081803325	QUINTERO PUENTES SANTIAGO DAVID	x	x	x	x	x
1065847387	RINCON GARCIA DARIANA ZARAITH	x	x	x	x	x
1065878084	RINCON RINCON ELKIN ANDRES	x	x	x	x	x
1065869464	RIOS AMADO NATHALIA	x	x	x	x	x
1065887786	RODRIGUEZ CARRILLO YINIRETH PAOLA	x	x	x	x	x
1065624823	RODRIGUEZ MURGAS ARLEIDYS ANDREA	x	x	x	x	x
1098683234	RUBIO ROPERO JUAN ESTEVAN	x	x	x	x	x
1065886645	SARMIENTO ARDILA MADELEINY	x	x	x	x	x
1065888869	URIBE PEINADO EDWIN ANDRES	x	x	x	x	x
RPTE	IVAN PAREDES AYALA	x	x	x	x	x
4230883	LUIDANGELIS URDANETA BRACHO	x	x	x	x	x
7925375	KIMBERLY GABRIELA VERA PRIETO	x	x	x	x	x
1065885274	MARIETH TATIANA MARIN ROJAS	x	x	x	x	x
1065882491	YEIRY MAILETH GUEVARA QUINTERO	x	x	x	x	x
1065885931	VALENTINA MANDON LEON	x	x	x	x	x

CONTROL DE ASISTENCIA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2927891

10° 2 ficha 2927891						
Identificación	**Nombre**	16-oct	23-oct	30-oct	6-nov	13-nov
TI - 1065889690	ALISON SOFÍA AMAYA GERARDINO	X	x	x	x	x
TI - 1063619475	ANUAR GÓMEZ BALLESTEROS	X	x	x	x	x
TI - 1027807424	DANIEL PEREZ BOHORQUEZ	X	x	x	x	x
TI - 1065888850	DANIELA YIRETH ÁVILA RAMÍREZ	X	x	x	x	x
TI - 1065882776	DEINNIS NATALIA GARCÍA MENDEZ	X	x	x	x	x
TI - 1045108177	DUBER ANDREY CARDONA LÓPEZ	X	x	x	x	x
TI - 1065886721	ELKIN ARENAS DURAN	X	x	x	x	x
TI - 1065882016	EMIL YANDUVIAN ZAMBRANO CARRILLO	X	x	x	x	x
TI - 1098649953	ERWIN YESID DUARTE CALLEJAS	X	x	x	x	x
TI - 1066874335	EUDIN DANIEL CADENA MENESES					
TI - 1065889057	GABRIEL SANTIAGO CARDENAS MONTAÑO	X	x	x	x	x
TI - 1065887393	JENNIFER DAYANA ANGARITA SUAREZ	X	x	x	x	x
TI - 1065871798	JESUS DAVID GOMEZ SALCEDO	RET				
TI - 1065884098	JESUS DAVID ROPAIN VIDES	X	x	x	x	x
TI - 1065881930	JHONNATAN DAVID CUBIDES MATTOS	X	x	x	x	x
TI - 1065887552	JINETH ALEJANDRA SANJUAN NORIEGA	X	x	x	x	x
TI - 1065882139	JUAN CAMILO GOMEZ ARIAS	X	x	x	x	x
TI - 1065886388	JUAN DAVID CARVAJAL MENESES	X	x	x	x	x
TI - 1065885012	JUAN FELIPE SANCHEZ LOPEZ	X	x	x	x	x
TI - 1065885048	JUAN SEBASTIAN HERRERA DAZA		x	x	x	x
TI - 1092535531	JUAN SEBASTIAN MACANA ANGARITA	X	x	x	x	x
TI - 1065882860	KAREN YULIETH JAIMES RAMIREZ	X	x	x	x	x
TI - 1065882429	LESLY MICHELL QUINTANA MADARIAGA	X	x	x	x	x
TI - 1065881336	LUIS FERNANDO PACHECO ORTEGA	X	x	x	x	x
TI - 1065882747	MAYTHE DAYANA CARVAJAL MENESES	X	x	x	x	x
TI - 1065887047	NEYLA ZULAY MARQUEZ CAMPO	X		x	x	x
TI - 1092347824	NICOL DAYANA GALAN BELEÑO	X	x	x	x	x
TI - 1065880916	OSCAR MAURICIO NOVOA SANGUINO	X	x	x	x	x
TI - 1065886543	SANTIAGO QUINTERO OÑATE	X	x	x	x	x
TI - 1065886937	SARITH SOFIA ALCINA GARAY	X	x	x	x	x
TI - 1065886806	SHARITH GISELA MANDON PEINADO	X	x	x	x	x
TI - 1065884381	VALERIA CACERES MARTINEZ	X	x	x	x	x
TI - 1065884924	YAIRITH GALVIS GUTIERREZ	X	x	x	x	x
TI - 1065884490	YEFERSON RIVERA MARTINEZ	X	x	x	x	x
TI - 1097103640	YERITZA SANTIAGO MANDON	X	x	x	x	x
REPTE	LUIFER DAVID TAPASCO ESCOBAR	X	x	x	x	x
RPTE	DARCY ANGEL	X	x	x	x	x

CONTROL DE ASISTENCIA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2930013

ASISTENCIA 2930013 RETAIL 10° 3 COLCARMEN		21-oct	28-oct	18-nov
TI - 1066874505	ALBERT SEBASTIAN JAIMES LÓPEZ	x	x	x
TI - 1123406604	ALID ZAMIR RUIZ BADILLO	x	x	x
TI - 1065886987	ANDRÉS DAVID PÁJARO SANGUINO	x	x	x
TI - 1065883825	ANGEL DAVID LOPEZ LOPEZ	x	x	x
TI - 1065884262	ARTHUS ADOLFO RIOS ARRIETA	x	x	x
TI - 1065881916	CESAR DAVID FLOREZ MARTINEZ	x	x	x
TI - 1065887780	CRISTIAN YESID CONTRERAS MENDEZ	x	x	x
TI - 1065873410	DAYANNA GARCIA CORDOBA	x	x	x
TI - 1065885998	EMANUEL SANTIAGO TOLOZA GARCÍA	x	x	x
TI - 1065887050	ERICK QUIÑONES FLOREZ	x	x	x
TI - 1065886354	GINNA MARCELA PINEDA CONTRERAS	x	x	x
TI - 1065881116	GIOBETH THALIANA CASTILLO QUINTERO	x	x	x
TI - 1065887487	JOHAN SEBASTIAN AVENDAÑO POLO	x	x	x
TI - 1065886668	JOHENY ANDREA SANTIAGO MEDINA	x	x	x
TI - 1065877903	JORGE ELIECER MADRID TORRES	x	x	x
TI - 1065887260	JOSÉ ALEJANDRO MONTOYA TELLEZ	x	x	x
TI - 1065885604	JOSE DAVID CARRILLO QUINTERO	x	x	x
TI - 1065881904	KAROLL MICHELL JULIO MACHADO	x	x	x
TI - 1065882367	MALORY TARIFFA NAVARRO	x	x	x
TI - 1065882349	MARIA JOSE BUENAHORA MARTINEZ	x	x	x
TI - 1065881964	MARIA JOSE BUSTOS JIMENEZ		x	x
TI - 1091133695	MAYCOL ANDRES ROBLES DURAN	x	x	x
TI - 1065885014	MICHEL DAYANNA SALAS SANCHEZ	x	x	x
TI - 1065888197	NICOLÁS DAVID TOLOZA MENESES	x	x	x
TI - 1065879561	SARA DANIELA JAIMES PEÑA			
TI - 1065885395	SHAROLL SANDRID MESA GONZALEZ	x	x	x
TI - 1065885500	WAINER DAVID MÉNDEZ ROMANO	x	x	x
TI - 1065880527	YERIT SANTIAGO QUINTERO SANABRIA			
TI - 1065887390	YESLY QUINTERO PAVA	x	x	x
TI - 1065886113	YULIANIS PINO NORIEGA	x	x	x
TI - 1095306158	ZHARICK TATIANA CARDENAS URIBE	x	x	x
RPTE	LUIS ANGEL GOMEZ FONSECA	x	x	x
RPTE	KAREN MOLINA	x	x	x
RPTE	ESTEVEN ALVERNIA	x	x	x
RPTE	MARIANGEL DONADO	x	x	x

CONTROL DE ASISTENCIA OPERACIONES EN SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO 2927923

OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO				
Nombre	**22-oct**	**29 opct**	**5-nov**	**12-nov**
ADALBERTO CENTENO TARRIBA	x	x	x	x
ALMA GUAJIRA GOMEZ JIMENEZ	x	x	x	x
ANDREA JUDITH MCCOSHAM ALONSO	x	x	x	x
ASHLEY LISETH VILLANUEVA MARTINEZ	x	x	x	x
DIANA NICOLE ASTORGA PUENTES	x	x	x	x
GEORGE DAVID HERNANDEZ BARROS	x	x	x	x
JOSE GABRIEL CARO GUERRA	x	x	x	x
KENDRY SOFIA OBREGON VASQUEZ	x	x	x	x
KEREN YISELLE SALINAS MENA	x	x	x	x
LINA DEL CARMEN OSPINO FUENTES	x	x	x	x
NICOL JULIANA CHIMENTY ALVEAR	x	x	no vino	no vino
SALOME GUTIERREZ REINA	x	x	x	x
SEBASTIAN ARIAS CARDENAS	x	x	x	x

CERTIFICACION DE LA NORMA

Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

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

SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 1065867142

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

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

Código: 240201056 - Versión: 2

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en PIEDECUESTA. A los veinticinco (25) días del mes de Junio de dos mil veinticuatro (2024)

Firmado Digitalmente por

1924504 - 25/06/2024
No Y FECHA REGISTRO

ZEGRID FRANCISCO CADENA CASTAÑEDA
Subdirector (E) CENTRO DE ATENCIÓN AL SECTOR AGROPECUARIO
REGIONAL SANTANDER

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 91220024020105624 2CC1065867142C.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 16/10/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 19/11/2024 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 : 30,00

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 :	30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2927892 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Surtir productos según plan y técnicas de merchandising
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	55,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2715453 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	15,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2930013 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Surtir productos según plan y técnicas de merchandising
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2927891 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Surtir productos según plan y técnicas de merchandising
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 178,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

SENA

Versión: 03

GC-F-004.1

Centro Agroempresarial
Coordinación Académica de Programas Especiales - Articulación con la Educación Media
Evaluación y Seguimiento en la Institución Educativa
Ejecución mensual de actividades

Nombre del Instructor (a):	SUSANA SANDOVAL SILVA	**Fecha Inicial:**	16/10/2024
Número de documento	1.065.867.142	**Fecha Final:**	19/11/2024
Mes:	DEL 16 OCTUBRE AL 19 NOVIEMBRE 2024		

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROGRAMA - GRADO FICHA DE CARACTERIZACIÓN	ACTIVIDAD / COMPETENCIA RESULTADO DE APRENDIZAJE	DÍA - FECHA																											ACTIVIDADES DESARROLLADAS CON EL DOCENTE	Horas Aplicadas	Firma Coordinador	Firma Instructor
		MI	JU	VI	LU	MA	MI	JU	VI	LU	MA	MI	JU	VI	LU	MA	MI	JU	VI	LU	MA	MI	JU	VI	LU	MA						
		16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31	1	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19						
NUESTRA SEEÑORA DELCARMEN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL GRADO 10 **2930013**	Ejecución de la formación para el desarrollo de la competencia: Surtir productos según plan y técnicas de merchandising para el logro del Resultados de Aprendizaje: -Preparar mercancía según el procedimiento del punto de venta				X					X					X						X						X					Desarrollo de actividades de aprendizaje por instructor y docente. Seguimiento al proceso de formación. Acompañamiento técnico al docente. Registro de los resultados de aprendizajes en SofiaPlus.	25		
NUESTRA SEEÑORA DELCARMEN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL GRADO 10 **2927891**	Ejecución de la formación para el desarrollo de la competencia: Surtir productos según plan y técnicas de merchandising para el logro del Resultados de Aprendizaje: -Preparar mercancía según el procedimiento del punto de venta	X					X					X					X						X									Desarrollo de actividades de aprendizaje por instructor y docente. Seguimiento al proceso de formación. Acompañamiento técnico al docente. Registro de los resultados de aprendizajes en SofiaPlus.	25		
NUESTRA SEEÑORA DELCARMEN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL GRADO 10 **2927892**	Ejecución de la formación para el desarrollo de la competencia: Surtir productos según plan y técnicas de merchandising para el logro del Resultados de Aprendizaje: -Preparar mercancía según el procedimiento del punto de venta			X					X					X					X						X							Desarrollo de actividades de aprendizaje por instructor y docente. Seguimiento al proceso de formación. Acompañamiento técnico al docente. Registro de los resultados de aprendizajes en SofiaPlus.	25		
NUESTRA SEEÑORA DELCARMEN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL GRADO 11 2715453	Ejecución de la formación para el desarrollo de la competencia: Surtir productos según plan y técnicas de merchandising para el logro del Resultados de Aprendizaje: -EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES				X					X					X						X						X					Desarrollo de actividades de aprendizaje por instructor y docente. Seguimiento al proceso de formación. Acompañamiento técnico al docente. Registro de los resultados de aprendizajes en SofiaPlus.	25		
INSTITUCION EDUCATIVA INTEGRADO LA GLORIA OPERACIONES EN SERVIICIOS OMNICANAL DE CONTACT CENTER Y BPO GRADO 10° **2927823**	Ejecución de la formación para el desarrollo de la competencia Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio para el logros de Resultados de Aprendizaje: -Gestionar solicitudes del cliente según protocolo de servicio y procedimiento de contact center y bpo. (1c / 48h) RA 3: Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña. (1c /48h)					X					X					X						X						X					Desarrollo de actividades de aprendizaje por instructor y docente. Seguimiento al proceso de formación. Acompañamiento técnico al docente. Registro de los resultados de aprendizajes en SofiaPlus.	30		
INSTITUCION EDUCATIVA INTEGRADO LA GLORIA OPERACIONES EN SERVIICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO GRADO 11° **2711326**	Ejecución de la formación para el desarrollo de la competencia Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio para el logros de Resultados de Aprendizaje: -Gestionar solicitudes del cliente según protocolo de servicio y procedimiento de contact center y bpo. (1c / 48h) RA 3: Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña. (1c /48h)			X					X					X					X						X								Desarrollo de actividades de aprendizaje por instructor y docente. Seguimiento al proceso de formación. Acompañamiento técnico al docente. Registro de los resultados de aprendizajes en SofiaPlus.	30		

Firma del Instructor:		**Total Horas**	160	**Resultado Ejecutado del periodo - Mes de Noviembre**

Powered by CamScanner