PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C 30 de noviembre de 2024

Señor (a)
JULIAN ANDRÉS CASTELLANOS CASTRO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 6712803
Líder del área de Virtualización
Dependencia: Virtualización
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes noviembre del año 2024

Referencia: No 6712803 de 2024

Rosemberg Perlaza Parra, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19466759 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en etapa productiva de virtualización, 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 QUINCE MILLONES CIENTO OCHENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($15.182.854). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer correspondiente al mes de septiembre de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CIENTO SESENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE ($4.167.842). b) Dos (02) pagos iguales por los meses de octubre 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 último pago correspondiente al mes de diciembre de 2024, por valor de UN MILLÓN NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETENTA PESOS M/CTE. ($1.935.070). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta AHORROS No. 20155849372 de BANCO BANCOLOMBIA, cuyo titular es el contratista. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas, contribuciones y demás emolumentos relacionados con el cumplimiento del objeto contractual. **PÁRÁGRAFO SEGUNDO:** El cambio de cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de surtir los trámites pertinentes. PARÁGRAFO TERCERO: Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos para el pago, el contratista debe presentar la certificación expedida por el supervisor del contrato de cumplimiento y la certificación de pago de aportes al sistema general de salud, pensión y riesgos laborales, así como el informe de ejecución, la planilla de pago y los demás documentos necesarios para el pago.

Plazo: Sera hasta el 13/12/2024, sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezará a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el contrato.

OBJETO: Prestar los servicios personales de carácter temporal para atender los procesos de formación titulada en el área temática de Comercio y Ventas y red de conocimiento Comercio y ventas en la modalidad presencial y/o virtual, cumpliendo los procesos y lineamientos de la formación profesional integral, de acuerdo con las necesidades del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos del programa de formación asignado por la supervisión (Asesoría comercial), según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con las necesidades del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación, en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.	Se alistó y ejecutó acciones asignadas en el ambiente virtual de aprendizaje en las plataformas TEAMS y Zajuna. Se dio asesoría y acompañamiento a los aprendices de las siguientes fichas de la **Etapa Productiva** **2730872 OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO (11 aprendices)** **2616021 COMUNICACIÓN COMERCIAL (20 aprendices)** **2627045 Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software (10 aprendices)** **2627047 Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software (13 aprendices)** **2833045 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS (19 aprendices)** **2833047 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL**	Se realizó el acompañamiento y retroalimentación de actividades de 88 aprendices de las fichas de etapa productiva asignadas. (Plataformas Teams y Zajuna) de las fichas 2730872, 2616021, 2627045, 2627047, 2833045, 2833047.

		BPO CHANNELS (15 aprendices) Se cumplió con la programación asociada a los ambientes establecidos por el responsable del área con un total de 159,60 horas.	
2	Ejecutar los lineamientos establecidos en la Guía Orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G-014 vs.4 o el procedimiento que se encuentre vigente para la modalidad de formación virtual: "Cumplir con la Ejecución de la Formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el instructivo para orientar el desempeño … del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado por la Dirección de Formación Profesional".	Se cumplió con la ejecución de la formación asignada en las 6 fichas activas. Se realizó seguimiento, verificación y calificación de las actividades de aprendices de las fichas de la etapa productiva: **2730872 OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO** **2616021 COMUNICACIÓN COMERCIAL. 2627045 Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software** **2627047 Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software. 2833045 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS** **2833047 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS**	Se realizó acompañamiento y seguimiento a las actividades de los aprendices de las fichas asignadas en TEAMS Y ZAJUNA. Se acompañó a los aprendices de 6 fichas asignadas en etapa productiva que están en ejecución. 2730872 OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO (10 actividades) 2616021 COMUNICACIÓN COMERCIAL (12 actividades) 2627045 Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software (18 actividades) 2627047 Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software (12 actividades) 2833045 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS (20 actividades) 2833047 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO

			CHANNELS (22 actividades)
3	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo	Se adelantó acciones de acompañamiento a los aprendices de las fichas de etapa productiva **2730872 OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO (Procesos de certificación).** **2616021 COMUNICACIÓN COMERCIAL (Verificación de envío de formatos 023 y bitácoras). (17 procesos de certificación)** **2627045 tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software (Verificación de envío de formatos 023 y bitácoras).** **2627047 tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software (Verificación de envío de formatos y bitácoras).** **2833045 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS (Acompañamiento de registro de labores en las empresas de su contrato de aprendizaje para diligenciar el formato 023 y las 6 primeras bitácoras de los momentos 1 y 2).** **2833047 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS (Acompañamiento de registro de labores en las empresas de su contrato de aprendizaje para diligenciar el formato 023**	El 1 de noviembre se realizó 1 reunión en línea con los funcionarios de recursos humanos, legal y de entrenamiento de la ficha 2833045 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS, para conocer la situación de dos aprendices a los que se les hizo cancelación de contrato por mutuo acuerdo. Se les recordó a los aprendices de todas las fichas las instrucciones de entrega del formato 023 y las bitácoras acorde a su avance en el proceso de etapa productiva.

		y las 6 primeras bitácoras de los momentos 1 y 2). Con estas fichas se programó una sesión en línea individual para el 22 de octubre de 2024, con el fin de coordinar la entrega del formato 023 y las bitácoras del momento 1.	
4	Realizar el seguimiento y evaluación de la etapa productiva de acuerdo a la Guía GFPI_G_040 “Guía etapa productiva proceso formativo”, GFPI_G_014 “Guía orientación formación ambientes virtuales de aprendizaje”, Acuerdo 012 Reglamentos del aprendiz y demás instructivos, guías, formatos y lineamientos que regulen el seguimiento, en caso de que sea asignado.	Se hizo dos llamados de atención a 1 aprendiz que aún no ha realizado el envío de las bitácoras y el F-023 de la ficha: **2730872 OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO** En esta ficha hay 11 aprendices de los cuales a 3 se les emitió juicio de evaluación y fueron reportados para certificación. 1 aprendiz está a la espera de lograr nuevo contrato de aprendizaje en una empresa. Se verificó la entrega de bitácoras, F-023 por parte de 2 aprendices de los 20 que están registrados en la ficha: **2616021 COMUNICACIÓN COMERCIAL.** De esta ficha 17 aprendices ya fueron evaluados y pasaron a proceso de certificación. 1 aprendiz está para vincularse a	TEAMS y ZAJUNA se acompañó a los aprendices de las fichas de etapa productiva 2730872, 2616021, 2627045, 2627047, 2833045 y 2833047 En la ficha 2730872 OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO se realizó la emisión de juicios para 3 aprendices que cumplieron con todo el proceso. En la ficha 2616021 COMUNICACIÓN COMERCIAL se realizó la emisión de juicios para 3 aprendices que cumplieron con todo el proceso. De esta ficha se hizo la entrega de la documentación final para certificación de 6 aprendices. Para el caso de las fichas 2627045, 2627047, 2833045 y 2833047 se hará la

		proyecto productivo en 2025. Se hizo verificación de entrega de bitácoras, F-023 y documentos para certificación de los aprendices de las fichas: **2627045 Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software** **2627047 Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software** **2833045 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS** **2833047 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS**	emisión de juicios en el momento en que los aprendices cumplan con la totalidad de la entrega de las bitácoras, Formato 023 y documentación de certificación de su etapa productiva.
5	Guiar de manera integral y continua a los aprendices en su formación por proyectos durante la vigencia del contrato	En el presente mes se realizó la emisión de juicios evaluativos a 2 aprendices de la ficha de etapa productiva 2730872. En el presente mes se realizó la emisión de juicios evaluativos a 3 aprendices de la ficha de etapa productiva 2616021. En el caso de las fichas, 2627045, 2627047, 2833045 y 2833047, no se hizo emisión de juicios, debido a que aún no han cumplido con la entrega de la totalidad bitácoras, F023 y documentación para certificación.	En el presente mes se realizó envió información vía WhatsApp sobre documentos a entregar y se hizo la emisión de juicios evaluativos a 2 aprendices de la ficha 2730872 y 3 de la ficha 2616021 para su certificación. En el presente mes se avanzó en la solicitud de entrega de formatos 165, 023 y bitácoras a los aprendices de las fichas 2627045, 2627047, 2833045 y 2833047.

6	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrarlos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Se revisó y verificó los instrumentos de evaluación de las actividades bitácoras, F023 y documentación para certificación de 2 aprendices de la ficha 2730872 y 3 de la ficha 2616021. Se hizo emisión de juicios evaluativos a 3 aprendices. En el caso de la ficha 2616021 están pendientes 3 aprendices por el cumplimiento de la documentación para su certificación. Se realizó revisión y verificación de los instrumentos de evaluación de las actividades bitácoras y F023 de aprendices de las fichas de etapa productiva, 2627045, 2627047, 2833045 y 2833047.	En la plataforma TEAMS se realizó la revisión y verificación de las actividades bitácoras, F023 y documentación para certificación de 2 aprendices de la ficha 2730872 y 3 de la ficha 2616021. En el caso de la ficha 2616021 se gestionó con la coordinación del área de etapa productiva para que se sincronicen los juicios de la etapa lectiva de una aprendiz que no se ha podio certificar a pesar de que se le emitió el juicio de la etapa productiva. En las plataformas Zajuna y TEAMS se realizó la revisión y verificación de las actividades bitácoras, F023 de los aprendices de las fichas 2627045, 2627047, 2833045 y 2833047.
7	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	Para el presente mes se informó a la coordinación la situación de 1 aprendiz de la ficha 2616021 quien no se ha podido certificar a pesar de que se le emitió el juicio evaluativo de etapa productiva, debido a que tiene los juicios evaluativos de la etapa lectiva.	Se adelantó proceso de informe a la coordinación con el cumplimiento de actividades desarrolladas por los aprendices en las plataformas TEAMS y Zajuna de las fichas: 2730872, 2616021, 2627045, 2627047, 2833045 y 2833047.

		Se reportó a coordinación la cancelación por mutuo acuerdo de dos aprendices de la ficha 2833045 adscrito a la empresa INTOUCH. De igual forma, se reportó la cancelación de contrato por abandono de cargo de un aprendiz de esta misma ficha adscrito a esta misma empresa. Se reportó a la coordinación de la renuncia de 1 aprendiz de la ficha 2833047.	Se reportó a coordinación de etapa productiva la situación registrada con la cancelación de contrato por acuerdo mutuo con 2 aprendices y la cancelación de contrato unilateral por abandono de cargo de 1 aprendiz de la ficha 2833045 y la renuncia de 1 aprendiz de la ficha 2833047 por problemas de salud.
8	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	Se realizó la revisión y actualización de evidencias y reportes de entrega de bitácoras, F023 y documentación para certificación. En el presente mes no se manejó procesos de depuración en ninguna de las fichas asignadas.	En el presente mes no se manejó procesos de depuración en ninguna de las fichas asignadas. 2730872, 2616021, 2627045, 2627047, 2833045 y 2833047.
9	Participar en los comités de evaluación y seguimiento a los aprendices cuando se requiera.	En el presente mes se participó en el Comité del 20 de noviembre, con el fin de reportar la decisión de la empresa INTOUCH de cancelar el contrato de 1 aprendiz de la ficha 2833045 por abandono de cargo.	Se participó en el Comité del 20 de noviembre por el cao de 1 aprendiz de la ficha 2833045 por abandono de cargo.
10	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y	Se brindó soporte a las consultas de los aprendices de las fichas 2730872, 2616021, 2627045, 2627047, 2833045 y	Se dio respuesta a las consultas individuales de aprendices de las fichas 2730872, 2616021, 2627045,

	métodos definidos por la entidad.	2833047 en consultas individuales y atención sincrónica por los grupos de WhatsApp.	2627047, 2833045 y 2833047.
11	Apoyar las actividades relacionadas con el desarrollo curricular de los programas de formación asociados con la línea medular que imparte el centro, de acuerdo con la necesidad y las tendencias del sector.	No se requirió el cumplimiento de esta obligación durante el mes.	No se requirió el cumplimiento de esta obligación durante el mes.
12	Formular, ejecutar y evaluar cuando sea necesario, las actividades derivadas de los procesos de autoevaluación y registro calificado de los programas de formación en los tiempos establecidos por el centro de formación, la Dirección General y el Ministerio de Educación Nacional, para la actualización de planes y programas de formación, en sintonía con las necesidades del entorno y su especialidad.	No se requirió el cumplimiento de esta obligación durante el mes.	No se requirió el cumplimiento de esta obligación durante el mes.
13	Participar cuando sea necesario en proyectos del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.	No fue requerido el cumplimiento de esta obligación este mes.	No fue requerido el cumplimiento de esta obligación este mes.
14	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	Se socializo a través de grupos de WhatsApp anuncios de información de convenidos en la cadena de formación con universidades.	En las diferentes fichas se socializó y publicó anuncios en la cadena de formación con universidades.
15	Apoyar la promoción de los programas de Formación Profesional Integral y participar	No fue requerido el cumplimiento de esta obligación este mes.	No fue requerido el cumplimiento de esta obligación este mes.

	en actividades de divulgación tecnológica.		
16	Presentar oportunamente los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el SENA	Se actualizó en el espacio de TEAMS los diferentes formatos diligenciados y entregados por los aprendices de cada una de las fichas asignadas.	Se actualizó en el espacio de TEAMS los diferentes formatos diligenciados y entregados por los aprendices de cada una de las fichas asignadas.
17	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	Reunión virtual de los instructores de etapa productiva asignados a fichas de virtualización con el nuevo coordinador del área Julián Andrés Castellanos Castro, para conocer las directrices en torno al proceso de Inducción a la Vida Laboral y Selección de Alternativa de Etapa Productiva que se debe dar a los aprendices de fichas que ingresan en diciembre de 2024 y enero de 2025.	Ambiente virtual sesión en línea por Teams equipo de acompañamiento de fichas de virtualización y coordinador de etapa productiva.
18	Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional cuando se requiera.	No fue requerido el cumplimiento de esta obligación este mes.	No fue requerido el cumplimiento de esta obligación este mes.
19	Velar por el buen uso de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se preste el servicio.	Se hizo el alistamiento del ambiente virtual de aprendizaje en las plataformas TEAMS y Zajuna en la modalidad de teletrabajo.	Se hizo el alistamiento del ambiente virtual de aprendizaje en las plataformas TEAMS y Zajuna en la modalidad de teletrabajo.
20	Garantizar la participación de aprendices y participar en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz	No fue requerido el cumplimiento de esta obligación este mes.	No fue requerido el cumplimiento de esta obligación este mes.
21	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos	Se elaboró y entregó la cuenta de cobro bajo los	Se atendió el requerimiento de la

	por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual	lineamientos establecidos por el Sena.	coordinación presentando el informe de actividades solicitado y la cuenta de cobro correspondiente al mes de noviembre de 2024
22	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato	Se avanzó en la integración con los aprendices de las fichas 2833045 y 2833047 para la entrega de los primeros formatos 023 y bitácoras de los momentos 1 y 2 hasta la bitácora 8. Se verificó la entrega de los formatos 165, 023 y bitácoras de los aprendices en Zajuna de las fichas 2627045, 2627047. Se avanzó con la entrega de los formatos diligenciados los aprendices de la ficha 2616021 para la emisión de juicios evaluativos. Se hizo acompañamiento permanente a los aprendices de la ficha 2730872 próximos a certificarse.	Se avanzó en la integración con los aprendices de las fichas 2833045 y 2833047 para la entrega de los primeros formatos 023 y bitácoras de los momentos 1 y 2 hasta la bitácora 8. Se verificó la entrega de los formatos 165, 023 y bitácoras de los aprendices en Zajuna de las fichas 2627045, 2627047. Se avanzó con la entrega de los formatos diligenciados los aprendices de la ficha 2616021 para la emisión de juicios evaluativos. Se hizo acompañamiento permanente a los aprendices de la ficha 2730872 próximos a certificarse.

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

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

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

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. **81821586** de la planilla, expedido por mi planilla correspondiente al mes de octubre del año 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Anti trámites")

Evidencias en (11) folios

Cordialmente,



Rosemberg Perlaza Parra

Contratista

C.C. No. 19466759 de Bogotá

Recibí a satisfacción:

JULIAN ANDRÉS CASTELLANOS CASTRIO
Supervisor(a) Contrato 6712803 de 2024

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROSEMBERG PERLAZA PARRA

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

FECHA INICIAL: 01/11/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2627047 - ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.

• 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:	Controlar la calidad del servicio de software de acuerdo con los estándares técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE DE ACUERDO CON EL DISEÑO Y METODOLOGÍAS DE DESARROLLO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Diseñar la solución de software de acuerdo con procedimientos y requisitos 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:	Establecer requisitos de la solución de software de acuerdo con estándares y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Estructurar propuesta técnica de servicio de tecnología de la información según requisitos técnicos y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Evaluar requisitos de la solución de software de acuerdo con metodologías de análisis y estándares
• 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 procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Implementar la solución de software de acuerdo con los requisitos de operación y modelos de referencia

• 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:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
• 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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2833045 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos
• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• 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

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: 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 : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2627045 - ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.

• 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:	Controlar la calidad del servicio de software de acuerdo con los estándares técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE DE ACUERDO CON EL DISEÑO Y METODOLOGÍAS DE DESARROLLO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Diseñar la solución de software de acuerdo con procedimientos y requisitos 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:	Establecer requisitos de la solución de software de acuerdo con estándares y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Estructurar propuesta técnica de servicio de tecnología de la información según requisitos técnicos y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Evaluar requisitos de la solución de software de acuerdo con metodologías de análisis y estándares

• 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 procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Implementar la solución de software de acuerdo con los requisitos de operación y modelos de referencia
• 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:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
• 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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2833047 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos
• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• 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

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:	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 :	24,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	159,60

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: ROSEMBERG PERLAZA PARRA

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

ACTA – NOVIEMBRE 18 de 2024		
NOMBRE DEL REPORTE DEL MES: Informe relación de las actividades laborales ejecutadas durante el presente mes de 2024.		
CIUDAD Y FECHA: BOGOTÁ NOVIEMBRE 18 DE 2024	**HORA INICIO:** 2.30 P.M	**HORA FIN:** 4.30 P.M.
LUGAR Y/O ENLACE:	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la información – Coordinación de Virtualización	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Informe de actividades de acompañamiento en etapa productiva con los aprendices de las fichas **2730872** OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO, **2616021** COMUNICACIÓN COMERCIAL, **2627045** TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE, **2627047** TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE, **2833045** SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS, **2833047** SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Verificar y hacer el reporte de la situación de los aprendices de las fichas asignadas de la etapa productiva **2730872, 2616021, 2627045, 2627047, 2833045, 2833047**.

DESARROLLO DEL REPORTE

Las actividades realizadas en las fichas de la etapa productiva **2730872, 2616021, 2627045, 2627047, 2833045, 2833047** se relaciona de la siguiente manera:

Fichas Etapa Productiva

2730872 OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

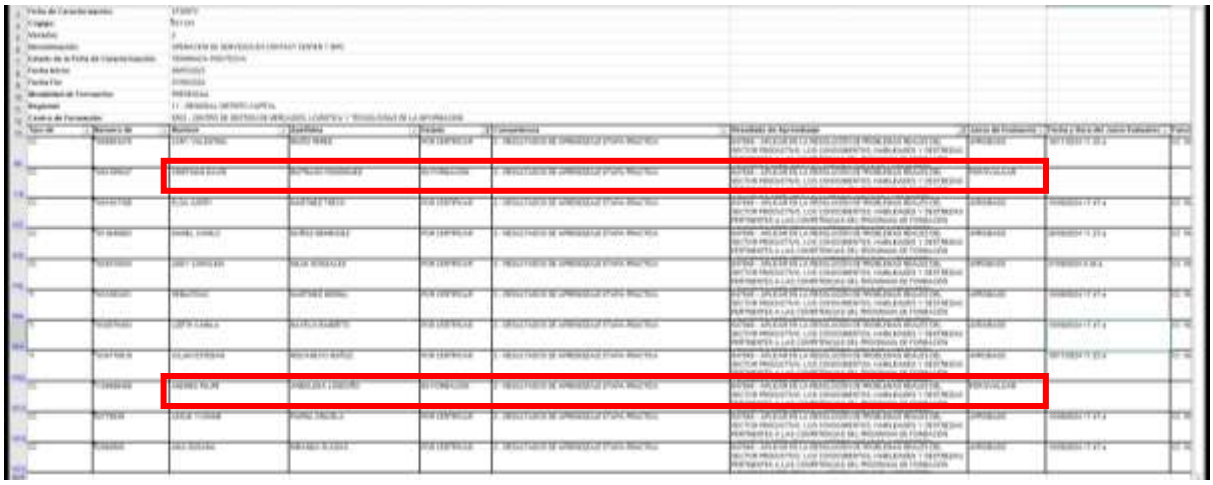
Entre el 1 y 30 de noviembre se realizó el acompañamiento a los aprendices de la presente ficha **2730872**, para lo cual se les contactó telefónicamente y vía whatsapp, con el fin de recordarles la entrega de la documentación que les permita avanzar en su proceso de certificación, teniendo en cuenta que ellos terminaron su contrato de aprendizaje el 7 de agosto con la empresa BRM S.A.S.

En esta ficha hay 11 aprendices en formación de los cuales 9 han cumplido con su contrato de aprendizaje y la entrega del formato 023 y las bitácoras correspondientes. A todos estos aprendices se les emitió en Sofia Plus el juicio evaluativo de aprobación de la Etapa Productiva. De los dos aprendices restantes, 1 avanza en el cumplimiento de etapa productivo y a otro se le hizo un segundo llamado de atención, debido a que no ha hecho entrega de las actividades solicitadas, envío de formato 023 y bitácoras.

ANA SUSANA MIRANDA PLAZAS	LESLIE YVONNE PARRA ORJUELA
DANIEL CAMILO MUÑOZ BERMUDEZ	LIZETH CAMILA RAVELO BARRETO
ELSA JUDITH MARTINEZ TRECO	SEBASTIAN MARTINEZ MEDINA
JULIAN ESTEBAN RISCANEVO MUÑOZ	**JARY VALENTINA RIAÑO PEREZ**
LEIDY CAROLINA MEJIA GONZALEZ	



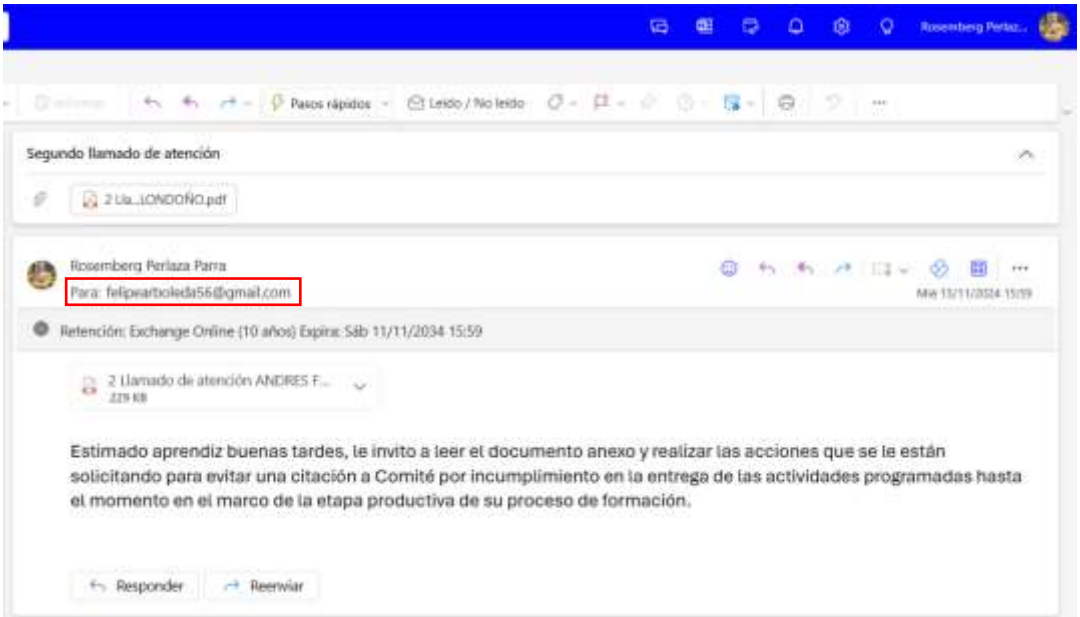
En el siguiente cuadro se destacan los dos aprendices de la presente ficha que no han cumplido con el envío de su documentación:



Novedades

En la presente ficha se registran dos aprendices que no han cumplido con la entrega de los formatos 023 y las bitácoras.

- El aprendiz ANDRES FELIPE ARBOLEDA LONDOÑO no ha enviado formatos y bitácoras, razón por la cual se le hizo un segundo llamado de atención al cual aún no le da respuesta.



- El aprendiz **CRISTHIAN DAVID BUITRAGO RODRIGUEZ con CC 1001309547** avanza con el cumplimiento de las pasantías que inició el 22 de agosto en la empresa Plus Vivienda Ltda Inmobiliaria. En este caso el instructor Emerit Kaltekis Medina solicita hacerle acompañamiento al aprendiz, debido a que lo considera un caso especial que ha venido manejando. Sin embargo, precisa que hará el reporte correspondiente del avance del aprendiz al instructor Rosemberg Perlaza para la emisión de juicio evaluativo.

De igual manera, en cumplimiento de las directrices de la coordinación, se hizo la publicación de un aviso para la jornada informativa que adelantó el Politécnico Grancolombiano en la sede del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información en la Regional Distrito Capital.



2616021 COMUNICACIÓN COMERCIAL

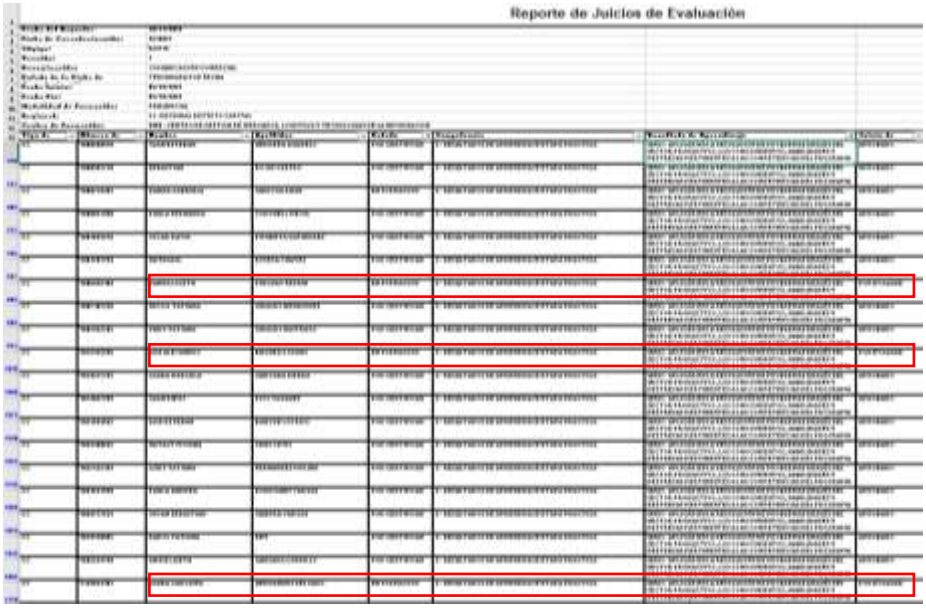
Entre 1 y 30 de noviembre se realizó el acompañamiento a los aprendices de la presente ficha **2616021**, para lo cual se les contactó telefónicamente y vía Whatsapp, con el fin de evaluar el cumplimiento en la entrega del formato 023 y las 3 bitácoras que deben enviar en desarrollo de su etapa productiva teniendo en cuenta que el cierre de esta ficha se registró el 5 de octubre de 2024.

En esta ficha hay 20 aprendices en formación de los cuales 19 han estado en la modalidad de contrato de aprendizaje y 1 está con vínculo laboral.

De los 20 aprendices del curso 17 cumplieron en forma satisfactoria con el envío del formato 023 y las bitácoras, por lo cual se le emitió el juicio evaluativo de aprobación de la Etapa Productiva.

Adicionalmente, hay 3 aprendices pendientes de emisión de juicio evaluativo de aprobación, debido a que 2 aún continúan en el cumplimiento de su contrato de aprendizaje y 1 no ha iniciado su proceso de etapa productiva porque se encuentra con un vínculo laboral en el que no aplica las competencias de su programa de formación.





Novedades
En esta ficha se encuentran las siguientes novedades:

- En esta ficha, la aprendiz DANNA LICETH PINCHAO FERRIN, está con contrato de aprendizaje en la empresa Adsmurai SAS hasta el 11 de diciembre. La aprendiz ha venido haciendo entrega del formato 023 y las bitácoras.
- En esta ficha, la aprendiz LAURA CAROLIA HERNÁNDEZ DELGADO, está con contrato de aprendizaje en la empresa Grupo Nacional de Proyectos S.A.S. hasta el 11 de enero de 2025. La aprendiz ha hecho entrega de la primera parte del formato 023 y la bitácora 1.
- El aprendiz LUIS ALEJANDRO BUCHELI LOZANO informa que se encuentra con vínculo laboral en una empresa en la que no ha podido aplicar las competencias de su programa de formación razón por la cual ha decidido optar por la alternativa de proyecto productivo en el primer trimestre de 2025. Al aprendiz se le hizo un llamado de atención.

De igual manera, en cumplimiento de las directrices de la coordinación, se hizo la publicación de un aviso para la jornada informativa que adelantó el Politécnico Grancolombiano en la sede del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información en la Regional Distrito Capital.



2627045 TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

Entre el 1 y 30 de noviembre se realizó el acompañamiento a los aprendices de la ficha **2627045**, para lo cual se les contactó telefónicamente y vía WhatsApp, con el fin de que avancen en la entrega del formato 023 y el formato de las bitácoras. Estos aprendices culminan su etapa productiva el 4 de diciembre de 2024.

En esta ficha hay 10 aprendices en formación de los cuales 5 se encuentran en proyecto productivo, 1 inició en septiembre sus pasantías en la empresa Koop, 3 no están con ninguna opción en su proceso de etapa alternativa y 1 no ha respondido llamadas.

En el presente mes se ha calificado en ZAJUNA el formato 023 y las bitácoras de la 1 a la 10 de los 5 aprendices que están en proyecto productivo.

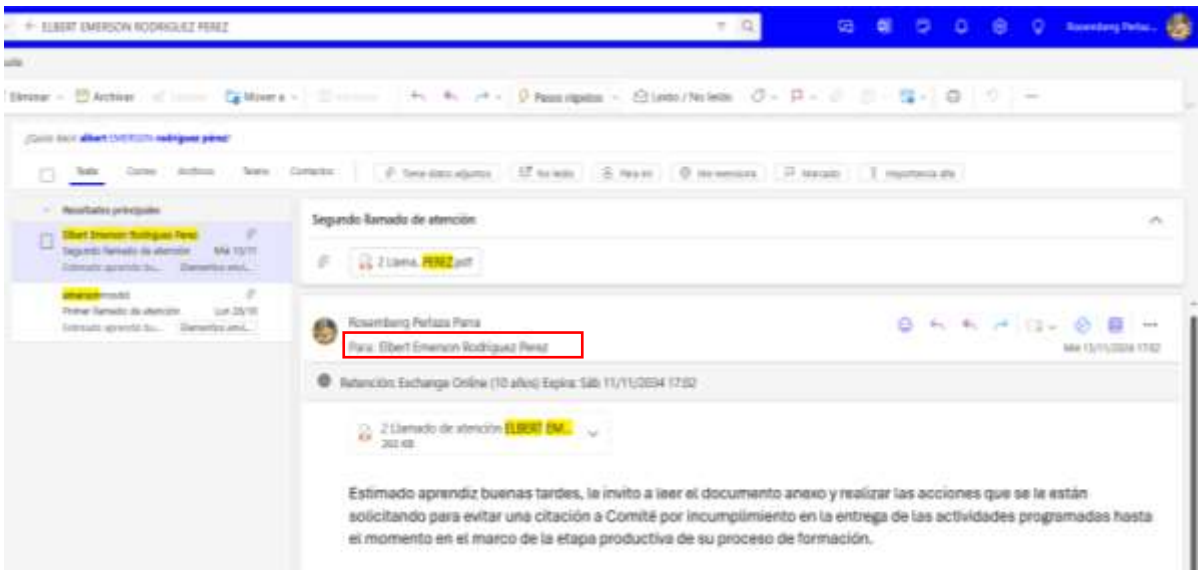


De este grupo el aprendiz el aprendiz HUGO ANDRES RIOS VEGA informa que avanza en el cumplimiento de sus pasantías en la empresa Koop. El aprendiz comenzó en septiembre y a la fecha ha hecho entrega de los formatos 023 y las bitácoras de la 1 a la 4.

La aprendiz PAULA ANDREA SILVA PARRA informó que realizará proyecto productivo en 2025, debido a que se encuentra con vínculo laboral en una empresa en la que las funciones que desempeña no tienen relación con el tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software.

Por su parte, la aprendiz MARIA FERNANDA VELASCO MIER informa que está a la espera de que le salga un contrato de aprendizaje. Sin embargo, señala que tiene problemas con el SGVA porque el documento no le aparece registrado en el sistema.

Finalmente, se le hizo llamado de atención al aprendiz ELBERT EMERSON RODRIGUEZ PEREZ quien no responde llamados, mensajes de WhatsApp y correos enviados para que informe sobre el avance y cumplimiento de su situación en la etapa productiva.



De igual manera, en cumplimiento de las directrices de la coordinación, se hizo la publicación de un aviso para la jornada informativa que adelantó el Politécnico Grancolombiano en la sede del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información en la Regional Distrito Capital.



2627047 TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

Entre el 1 y 30 de noviembre se realizó el acompañamiento a los aprendices de la ficha **2627047**, para lo cual se les contactó telefónicamente y vía WhatsApp, con el fin de que avancen en la entrega del formato 023 y el formato de las bitácoras. Estos aprendices culminan su etapa productiva el 4 de diciembre de 2024.

En esta ficha hay 13 aprendices en formación de los cuales 4 se encuentran en proyecto productivo, 2 están en contrato de aprendizaje, 1 está haciendo pasantías, 2 están a la espera de que les salga contrato de aprendizaje, 2 quedan pendientes para proyecto productivo en 2025, 1 está pendiente de postularse al SGVA y 1 no ha respondido llamadas.

En el presente mes se ha calificado en ZAJUNA el formato 023 y las bitácoras de la 1 a la 10 de los 4 aprendices que están en proyecto productivo y 1 que está en contrato de aprendizaje.

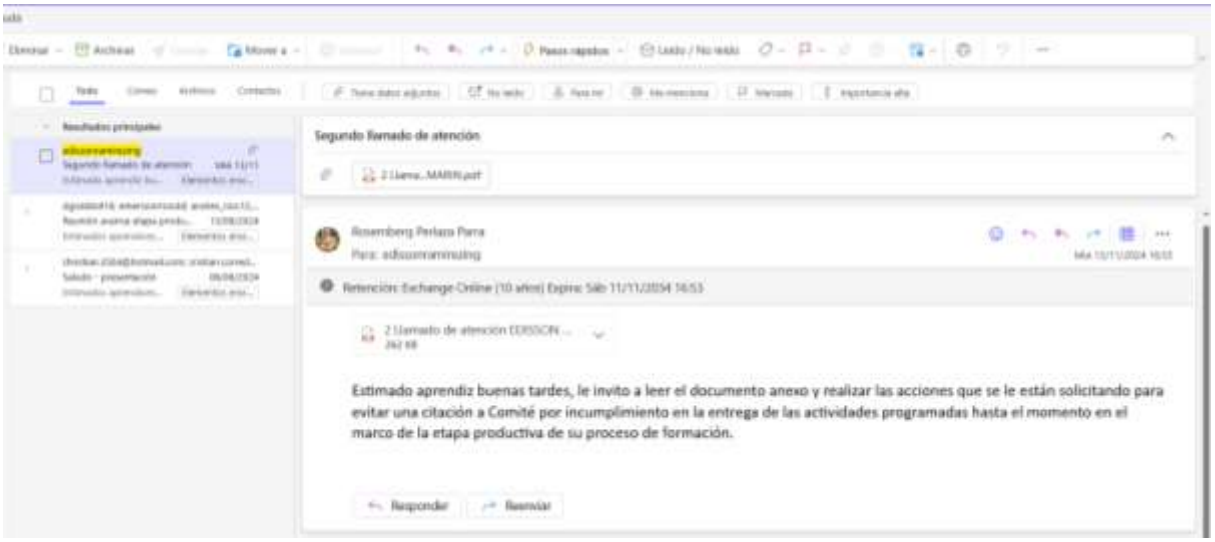


De este grupo el aprendiz el aprendiz CHRISTIAN ALBERTO USECHE OSPITIA informa que no se ha postulado al SGVA.

El aprendiz CRISTIAN EDUARDO CORREDOR PALACIOS informó que realizará proyecto productivo en 2025.

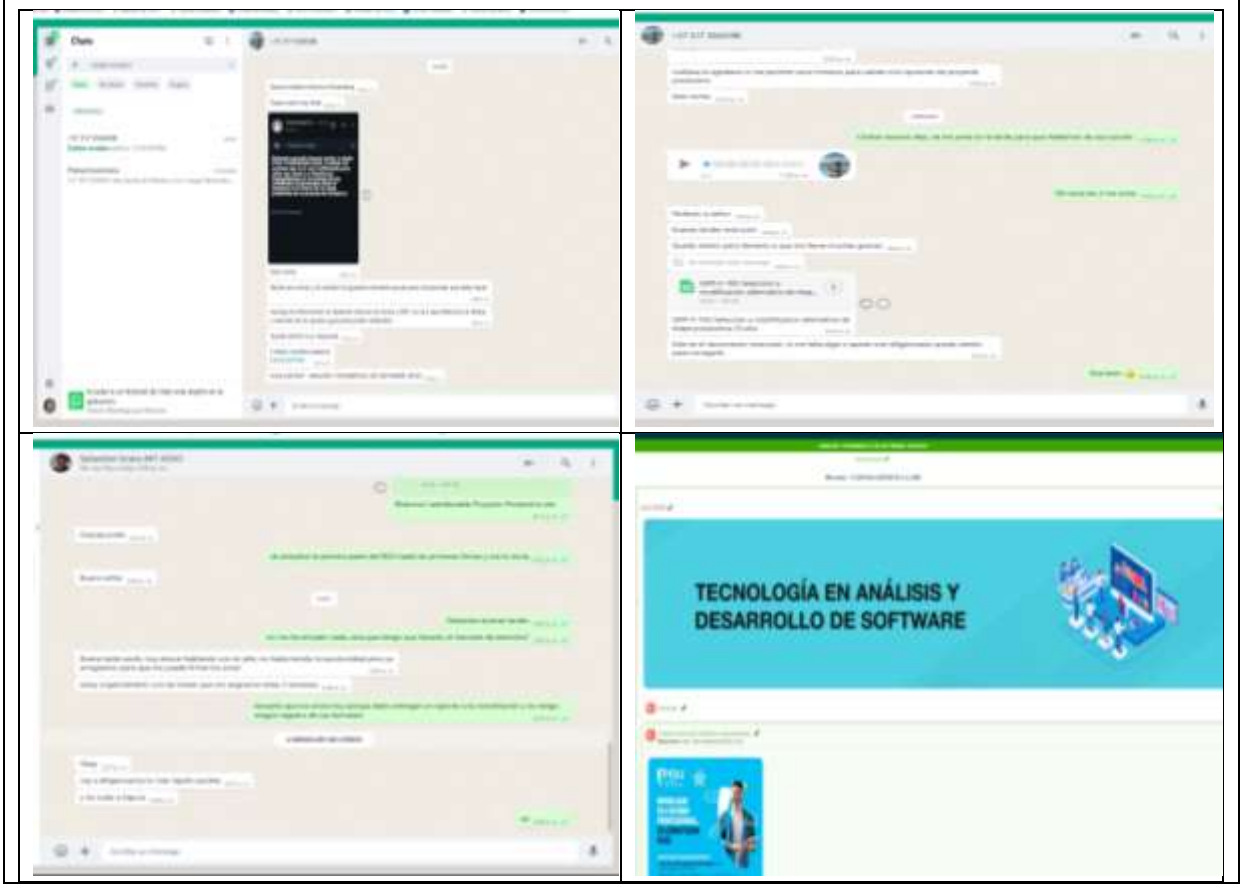
La aprendiz KAREN YURAN GIRALDO CASTELLANOS informa que hará proyecto productivo en 2025.

El aprendiz EDISSON ANTONIO RAMIREZ MARIN no responde, se le envió segundo llamado de atención.



Por su parte, el aprendiz JUAN DAVID CANO ROJAS informa que está a la espera de que le salga un contrato de aprendizaje.

Finalmente, el aprendiz SEBASTIAN GRANADA PLAZA informa que está pendiente de que le firmen los formatos.



2833045 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

Entre el 1 y 30 de noviembre se realizó el proceso de acompañamiento a los aprendices de la ficha 2833045, quienes comenzaron su etapa productiva el 27 de agosto en contrato de aprendizaje en las empresas INTOUCH/ IGT/ TP, para lo cual se les contactó telefónicamente y vía WhatsApp.

En esta ficha hay 19 aprendices en formación de los cuales 18 tienen contrato de aprendizaje y 1 registra traslado.

De esta ficha, 17 aprendices están vinculados a la empresa INTOUCH, 1 aprendiz a la empresa IGT Solutions y 1 a la empresa Teleperformance.

En desarrollo del proceso de acompañamiento se les ha reiterado a los aprendices el deber de enviar oportunamente los formatos 023 y las bitácoras.

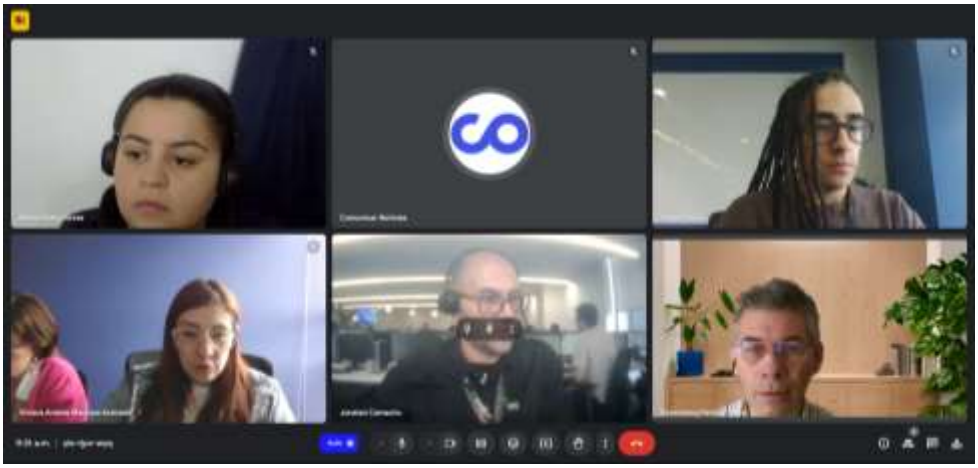
En el presente mes se ha calificado el formato 023 de 9 aprendices y las bitácoras de la 1 a la 6 de 2 aprendices y de la 1 a la 4 de 9 aprendices que están en contrato de aprendizaje.



INTOOCH

Novedades

Durante el presente mes se realizó una reunión el 1 de noviembre con el equipo legal, recursos humanos y reclutamiento de la empresa INTOUCH, con el fin de analizar la situación de los aprendices **Natalia González Álvarez y Jhonyher Frankley Alejandro Fuquen Torres,** a quienes, por su bajo rendimiento e incumplimientos en los horarios asignados la empresa solicita que se realice la cancelación del contrato de aprendizaje por mutuo acuerdo.



En el caso de la aprendiz **Natalia González Álvarez l**a empresa informa que luego del proceso de entrenamiento para su introducción al área de Concierge, donde se le explicó los pasos que se realizan desde el recibimiento del Roaster de los candidatos hasta el proceso de training.

1. La empresa informa que la aprendiz **Natalia González Álvarez** no cumplió con las métricas definidas para tal función razón por la cual se le hizo una segunda capacitación de entrenamiento.
2. Sin embargo, la aprendiz tampoco logró las métricas definidas para el cargo asignado de acuerdo con las metas fijadas por la empresa por lo que se tomó la decisión de apartarla del cargo que estaba desempeñando.
3. Como soporte la empresa informa las expectativas que fueron compartidas con la aprendiz **Natalia González Álvarez** al inicio de su entrenamiento y Nesting. La empresa indica que en este proceso los agentes deben alcanzar un mínimo establecido en performance para poder pasar a su etapa productiva con operaciones, meta que no consiguió la aprendiz.
4. De igual forma, la empresa indica que la aprendiz ha dejado de ir varios días por problemas de salud, situación que se ha vuelto repetitiva.

Contactada telefónicamente, la aprendiz **Natalia González Álvarez,** por señala lo siguiente:

1. Reconoce que ha tenido dificultades de salud lo que ha originado que haya tenido que faltar a su lugar de trabajo y que las correspondientes incapacidades de la EPS fueron entregadas a la empresa.
2. Indica que esta situación ha tenido incidencia en el desempeño de sus labores, pero que se sale de sus manos por ser un tema de salud.
3. Señala que, ante la imposibilidad de cumplir con sus funciones de forma virtual, debido a que la empresa le pide presencialidad en su sede, estaría de acuerdo en que se realice la cancelación por mutuo acuerdo de su contrato de aprendizaje, con el fin de poder gestionar su contratación con otra empresa.
4. Se acepta por las partes la terminación del contrato por Mutuo Acuerdo, con el compromiso de la firma y entrega oportuna del acta firmada.

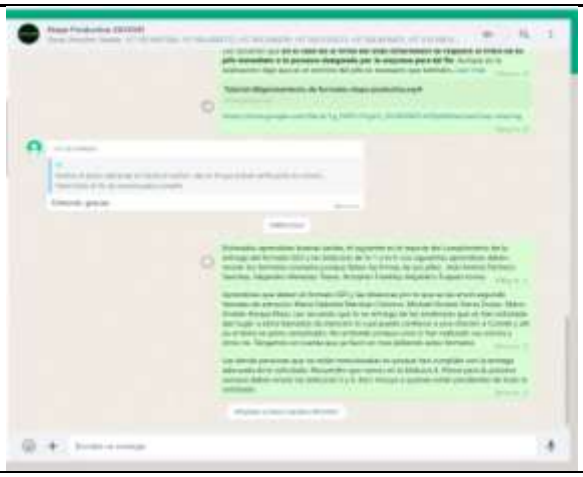
En el caso del aprendiz **Jhonyher Frankley Alejandro Fuquen Torres l**a empresa informa que el aprendiz registra 12 reportes de llegadas tarde a su lugar de trabajo.

1. De igual manera, la empresa informa que el aprendiz ha generado un ambiente laboral negativo entre la empresa y un nuevo grupo de aprendices que iniciaron su etapa lectiva con el SENA.
5. La empresa solicita terminación del contrato de aprendizaje del aprendiz por tener una actitud poco pro activa hacía la organización y solicita considerar la terminación por mutuo acuerdo.

Contactado telefónicamente, el aprendiz **Jhonyher Frankley Alejandro Fuquen Torres** señala lo siguiente:

1. Reconoce que ha tenido dificultades de salud lo que ha originado que haya tenido que faltar a su lugar de trabajo y que las correspondientes incapacidades de la EPS fueron entregadas a la empresa.
2. Indica que también ha tenido inconvenientes de desplazamiento desde su vivienda hasta el lugar de trabajo lo que ha dado lugar a los retardos en su horario de entrada.
3. Señala que, ante la situación estaría de acuerdo en que se realice la cancelación por mutuo acuerdo de su contrato de aprendizaje, con el fin de poder gestionar su contratación con otra empresa.
4. Se acepta por las partes la terminación del contrato por Mutuo Acuerdo, con el compromiso de la firma y entrega oportuna del acta firmada.





De igual forma, la empresa reportó el caso del aprendiz **Brayan Stiven Alvis Palacios** quien decidió no volver a trabajar indicando que quería renunciar a pesar de que se le dio la oportunidad de continuar.

En esta situación intervino la líder de reclutamiento de la empresa INTOUCH Viviana Mancipe y el instructor de acompañamiento Rosemberg Perlaza, quien le explicó las consecuencias de su decisión y los beneficios que representa para su futura la terminación del proceso de la etapa productiva para poder certificarse, sin embargo, el aprendiz reiteró que no estaba interesado en continuar y que se atiene a las consecuencias de su determinación.

Aunque el aprendiz se comprometió a pasar la carta de renuncia a la empresa no lo hizo razón por la cuál fue citado a Comité del SENA para analizar su caso y tomar las medidas que para este tipo de casos contempla el reglamento de la institución.

De igual forma, la empresa informó su decisión de cancelar el contrato del aprendiz por abandono del cargo.

Finalmente. durante el presente mes se realizó contacto con la líder de reclutamiento de aprendices de la empresa INTOUCH con la coordinadora de reclutamiento de aprendices Karen Prieto Torres y se le reportó el listado de aprendices que aún no presentan sus reportes aduciendo que los jefes inmediatos no les han firmado los documentos por lo cual se solicitó su colaboración para que los aprendices puedan hacer envío del formato 023 y las bitácoras correspondientes.

En el caso de los aprendices de la presente ficha vinculados a las empresas IGT y Teleperformance se reporta cumplimiento en la entrega de los formatos 023 y bitácoras correspondientes al presente período.

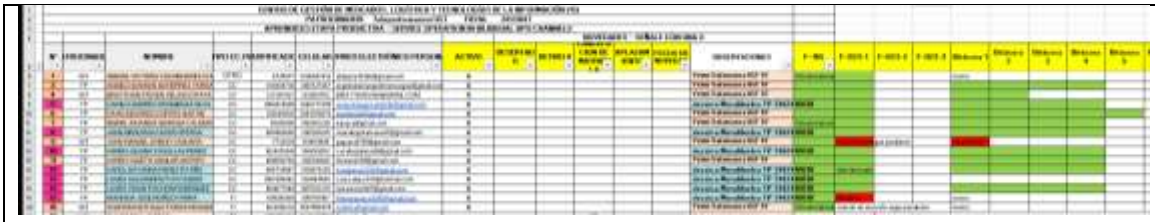
2833047 SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

Entre el 1 y 30 de noviembre se realizó el proceso de acompañamiento a los aprendices de la ficha 2833047, quienes comenzaron su etapa productiva el 27 de agosto en contrato de aprendizaje en la empresa IGT Solutions-Teleperformace para lo cual se les contactó telefónicamente y vía whatsapp.

En esta ficha hay 15 aprendices en que están en contrato de aprendizaje. De esta ficha, 12 aprendices están vinculados a la empresa Teleperformance y 3 a la empresa IGT Solutions.

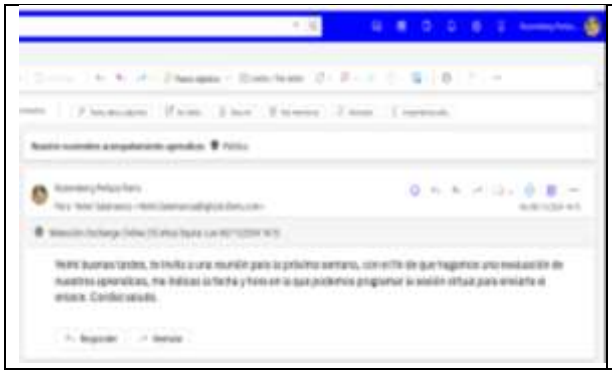
En desarrollo del proceso de acompañamiento se les ha reiterado a los aprendices el deber de enviar oportunamente los formatos 023 y las bitácoras.

En el presente mes se ha calificado el formato 023 de 12 aprendices y las bitácoras de la 1 a la 6 de 1 aprendiz y de la 1 a la 4 de 9 aprendices que están en contrato de aprendizaje.



IGT Solutions

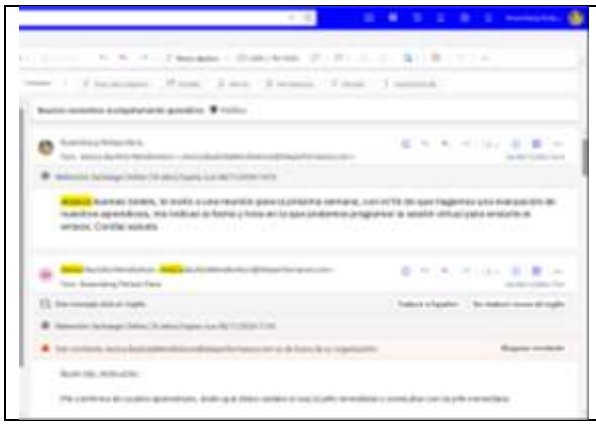
En el caso de IGT Solutions la líder de reclutamiento, Yeimi Salamanca, reporta que los aprendices han venido cumpliendo con sus labores sin mayor novedad y se compromete a pedirle a quienes que no han cumplido con el envío de la totalidad de las actividades pendientes con el SENA el cumplimiento de la entrega de los formatos 023 y las bitácoras.

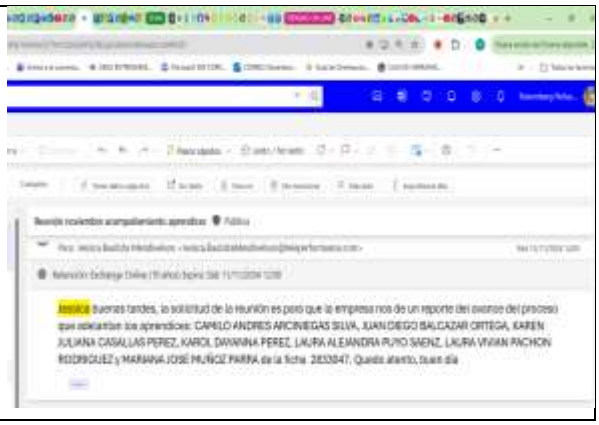


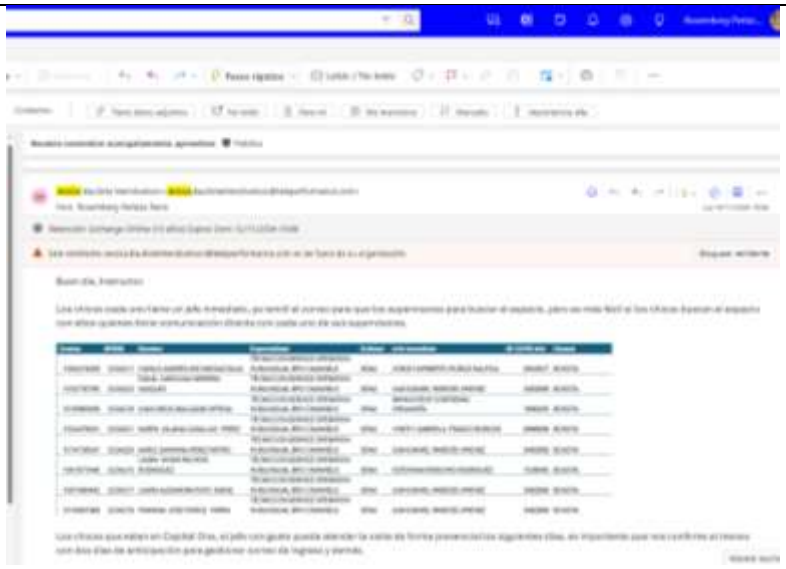


Teleperformance

Durante el presente mes se realizó contacto con la líder de reclutamiento de aprendices de la empresa Teleperformance **Jessica Bautista Mendinvelso** y se le solicitó un informe del avance de las actividades por parte de los aprendices y se le pidió su colaboración para que quienes aún no han enviado los formatos diligenciados lo hagan







La misma acción se cumplió con los aprendices para comenzar a diligenciar el formato 023 y las bitácoras.



Novedades

La novedad que se registró con esta ficha en noviembre hace referencia al caso de la aprendiz **MARIANA JOSE MUÑOZ PARRA** quien tiene contrato de aprendizaje con la empresa Teleperformance.

En comunicación con el instructor de acompañamiento la aprendiz manifestó su deseo de retirarse de la empresa aduciendo que a lo largo de estos meses no vio un apoyo por parte de la empresa para mejorar las condiciones del salario, que los "beneficios" que la empresa dijo que les daría, por ejemplo, posteriormente fueron presentados como algo que debían compensar, con lo cual no está de acuerdo.

Por su parte, la líder de reclutamiento de aprendices de la empresa Teleperformance **Jessica Bautista Mendinvelso** que en ningún momento se le pidió a la aprendiz compensar días festivos como ella lo entendió sino que en una semana de puente le tocaría laboral 36 horas por lo que la empresa la programó el día sábado para que completara las 42 horas que les tiene programada la organización a sus aprendices.

De igual forma, indicó que la aprendiz ha fallado en varias ocasiones sin presentar las correspondientes incapacidades y que su actitud afecta el buen desarrollo de las funciones que se le han asignado por lo que se está a la espera de que entregue las correspondientes incapacidades y determine un plan que permita solucionar la situación.

Sin embargo, la aprendiz reiteró su decisión de renunciar por inconvenientes de salud que le están generando esta situación. La aprendiz presentó a la empresa su carta de renuncia el 19 de noviembre de 2024.

REUNIÓN EQUIPO ETAPA PRODUCTIVA

Se asistió a la reunión programada para el día 19 de noviembre de 2024, con el fin de coordinar la inducción a etapa productiva de aprendices de nuevas fichas que inician proceso de formación en el SENA y para los aprendices que concluyen su etapa lectiva y dan inicio a su vida laboral en la etapa productiva.

