PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 31 de Julio 2020

Señor (a)
DORIS ESTHER DEL TORO RUIZ
SUPERVISOR(A) **CONTRATO No. 1310660** - 2020
COORDINADORA ACADEMICA
COMERCIALIZACION y LOGISTICA
BARRANQUILLA

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Julio Año 2020.

Referencia: No. 1309167-2020

CLAUDIA PATRICIA PARRA MARTINEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 32.779.823, en mi calidad de Contratista del SENA, en CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Julio del año 2020.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de DIECIOCHO MILLONES TREINTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS PESOS M/CTE ($18.035.300) COP incluido IVA de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista) Mas una adición por valor de **TRES MILLONES SEISCIENTOS SIETE MIL SESENTA PESOS M/L. (3.607.060).** Para un total de **VEINTIUN MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS M/L. (21.642.360)**. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera 7 pagos así: a) Un pago correspondiente a días de Enero por valor de CUATROCIENTOS OCHENTA MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y UN PESOS M/CTE ($480.941), b) un pago correspondiente a días de Junio por valor de TRES MILLONES CIENTO VEINTISEIS MIL CIENTO DIECINUEVE PESOS M/CTE ($3.126.119), c). 5 pagos iguales correspondiente a Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Julio por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS SIETE MIL SESENTA PESOS M/CTE ($3.607.060). 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.

Plazo: Desde el 27 de Enero de 2020 Hasta el 31 de Julio de 2020, sin exceder la presente vigencia presupuestal.

OBJETO:
PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y ORIENTAR LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL, EN EL AREA DE GESTION LOGISTICA, QUE PROGRAME EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL ATLANTICO EN SUS DIFERENTES NIVELES Y MODALIDADES, ATENDIENDO

CLÁUSULA (No. 4)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro y participar en proyectos de investigación aplicada.	En el desarrollo de actividades a través del Seguimientos a los diversos programas de formación titulada.	Reporte SOFIA, 1904780 1904775 1904793 1964070 1964083 1994491 1827420
2	Entregar al equipo de Sofía Plus, la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad horaria en el aplicativo.	Esto reposa en Sofía	Creación del Rol
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados		Aplicativo Sofía
4	Participar en proyectos de investigación aplicada para aquel contratista que le hayan sido aprobados proyectos para la vigencia 2020 y en el plan de trabajo del grupo de investigación.		
5	Certificarse en la competencia de Orientar procesos formativos presenciales con la base en los planes de formación concertados o orientar formación presencial de acuerdos con procedimientos técnicos y normativos y aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2020.	El instructor se certificará en la competencia Orientar formación presencial de acuerdos a procedimientos técnicos y normativos	Aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2020.
6	El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.		
7	Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato.		

8	Atender los requerimientos del Supervisor.		

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.				
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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados, fotocopia de la planilla-recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL No. **9408385879**, expedido por **Aportes en Línea PSE Bancolombia**, correspondiente al mes de Junio del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (3) folios

Cordialmente,

Firma
CLAUDIA PATRICIA PARRA MARTINEZ
CC No 32.779.823 CONTRATISTA

Recibí a satisfacción:

Firma
DORIS ESTHER DEL TORO RUIZ
Supervisor(a) Contrato 1310660 de 2020.
Evidencias en (3) folios

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. 1310660-2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: CLAUDIA PATRICIA PARRA MARTINEZ

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cedula de Ciudadanía No **32.779.823**

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y ORIENTAR LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL, EN EL AREA DE GESTION DE LOGISTICA, QUE PROGRAME EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL ATLANTICO EN SUS DIFERENTES NIVELES Y MODALIDADES, ATENDIENDO LAS POLITICAS INSTITUCIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro y participar en proyectos de investigación aplicada.	En el desarrollo de actividades a través del Seguimientos a los diversos programas de formación titulada.	Reporte SOFIA, 1904780 1904775 1904793 1964070 1964083 1994491 1827420
2	Entregar al equipo de Sofía Plus, la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad horaria en el aplicativo.	Esto reposa en Sofía	Creación del Rol
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados		Aplicativo Sofía
4	Participar en proyectos de investigación aplicada para aquel contratista que le hayan sido aprobados proyectos para la vigencia 2020 y en el plan de trabajo del grupo de investigación.		
5	Certificarse en la competencia de Orientar procesos formativos presenciales con la base en los planes de formación concertados o orientar formación presencial de acuerdos con procedimientos técnicos y normativos y aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución	El instructor se certificará en la competencia Orientar formación presencial de acuerdos a procedimientos técnicos y normativos	Aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2020.

	contractual con un plazo máximo correspondiente a Julio 31 de 2020.		
6	El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.		
7	Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato.		
8	Atender los requerimientos del Supervisor.		

LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución del presente contrato será la ciudad de Barranquilla.

PLAZO DE EJECUCIÓN: *5 día y 6 meses.* (Especifique días y meses según sea necesario- Incluidas las prórrogas una a una)

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: **27 De Enero DE 2020**

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: **31 DE Julio DE 2020**

(Día) (Mes) (Año)

VIGENCIA DEL CONTRATO: 27 de Enero del 2020
31 de Julio del 2020
(Indicar plazo incluidos los meses que tiene para liquidar según cláusula del contrato)

VALOR DEL CONTRATO: El valor total del presente contrato es máximo de DIECIOCHO MILLONES TREINTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS PESOS M/CTE **($18.035.300 COP)** incluido IVA de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista) **Mas una adición por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS SIETE MIL SESENTA PESOS M/L. ($3.607.060) Para un total de VEINTIÚN MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS M/L ($21.642.360).**

(Discriminar su valor inicial, incluidas las adiciones una a una)

SUPERVISOR: **DORIS ESTHER DEL TORO RUIZ**
(Escriba el nombre e identificación del supervisor del contrato)
IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: **Cedula de Ciudadanía No.** 22.580.860

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI X NO_

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES
31-Contrato **1309167-2020**	31 días	Se le realizo las evaluaciones en las Empresas donde están realizando sus practicas.

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$21.642.360
Valor Ejecutado	$21.642.360
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$ 0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS (*Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo*

SE LES REALIZO EVALUACION EN LA ETAPA PRODUCTIVA DESDE Enero 27/2020 – Julio 15de/2020
FICHA 1836667-1836668-1904775-1904793-1904780-1964070-1964070-1994491-1827420 del Programa de formación GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER TEGNOLOGO EN GESTION DOCUMENTAL.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

SANCIONES: SI___ NO___

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI__ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CLAUDIA PATRICIA PARRA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 27/06/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	1964083 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 1827420 - GESTIÓN DOCUMENTAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN COMO APOYO AL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CON LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR ARCHIVO CENTRAL DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR ARCHIVOS DE GESTIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR FONDOS ACUMULADOS DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONSULTA A USUARIOS DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS, POLÍTICAS INSTITUCIONALES, Y TÉRMINOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• 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 LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 1904780 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,80

FICHA DE APRENDIZAJE:	1964070 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	16,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1994491 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	15,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	1904793 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	28,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1904775 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 175,70

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: CLAUDIA PATRICIA PARRA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CLAUDIA PATRICIA PARRA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 27/01/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	1906294 - DESARROLLO DE OPERACIONES LOGÍSTICA EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ALMACENAR LOS OBJETOS APLICANDO LAS TÉCNICAS Y NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE ESTABLECIDAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EFECTUAR LOS RECIBOS Y DESPACHOS DE LOS OBJETOS SEGÚN REQUISICIONES Y DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ACTIVIDAD.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANEJAR LOS EQUIPOS Y MEDIOS DE TRANSPORTE SEGÚN NORMAS Y PLAN DE OPERACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MOVILIZAR LA CARGA SEGÚN PLAN DE RUTAS, NORMAS DE CONTROL, SEGURIDAD Y LA PROMESA DE SERVICIO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARA LA CARGA DE ACUERDO CON SU NATURALEZA MEDIO DE TRANSPORTE Y DESTINO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS REQUISICIONES Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	REALIZAR EL CARGUE Y DESCARGUE DE LOS OBJETOS SEGÚN NORMAS Y TÉCNICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,70

FICHA DE APRENDIZAJE:	1836667 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	32,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1964083 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	72,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1827420 - GESTIÓN DOCUMENTAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN COMO APOYO AL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CON LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR ARCHIVO CENTRAL DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR ARCHIVOS DE GESTIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR FONDOS ACUMULADOS DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONSULTA A USUARIOS DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS, POLÍTICAS INSTITUCIONALES, Y TÉRMINOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• 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 LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1904780 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	185,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1964070 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	108,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1836668 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	46,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1994491 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	71,40

FICHA DE APRENDIZAJE:	1904793 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	173,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	1904775 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	186,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	958,00

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
27/01/2020	31/01/2020	DESARROLLO CURRICULAR	40,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	40,00

INSTRUCTOR: CLAUDIA PATRICIA PARRA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FORMATO N° 2: PLAN DE VISITA APRENDICES EN ETAPA PRODUCTIVA

	FECHA		Espacio diligenciado por el Instructor de Seguimiento					Espacio para el jefe inmediato o contacto empressa		
	AÑO									
N°	DIA	MES	EMPRESA	NOMBRE DEL APRENDIZ	TELEFONO DEL APRENDIZ	FICHA	VISITA N°	NOMBRE CONTACTO	TELEFONO CONTACTO EMPRESA EXTENSION	FIRMA DEL CONTACTC
1	07	07	Ami	Oscar Orejuela	3016495164	1837114	1	Lizeth Tovar	3145410171	Telefónica
2	07	07	Ami	Itawi Ortega	3015279986	1837114	1	Lizeth Tovar	3145410171	Telefónica
3	07	07	Clinica Oftalmo	M. Camila Ospina	3122253811	1837114	1	Yeimy S.	3174159901	Laborando
4	08	07	Clinica Oftalm.	Luis Santander	3012860002	1837114	1	Yeimy S.	3174159901	Laborando
5	08	07	Milenium	Lisseth Esquivel	3023211352	1837114	I			
6	08	07	UO Pak	Emiliana Rojas	3003682258	1827123	Intencion			Suspendido
7	08	07	Energia Solar	Daniel Bermudez	3133549326	1827123	Informacion esta laborando			
8	09	07	Ferretaria	Angie Carmona	3005188851					
9	09	07	Applus Norcontrol	Yhoberys Ayala	3004262328	1827123	Suspendido desde el mismo dia.			
10	09	07	Petromil	Edier Pachon	3005418746	1827123	Informacion contrato laborando			
11	09	07	Seguros Bolivar	Melanie Arturo	3156177639	1904398	1			Telefónica
12	10	07	EDUBAR	Yelenis Tejada	3024219241	1827123	Proceso de Firmar contrato.			
13	10	07	EDUBAR	Monica Pacheco		1827123	Proceso para Firmar Contrato.			
14	10	07	EDUBAR	Juan Esparza	3217232431	1827123	Proceso de Firmar Contrato.			
15	10	07	British Int.	Nestor Urueña	3016495165	1827123	Suspendido. Hasta Julio 31/20			
13	07	07	D. Costa CUC	Angie Gonzalez	3014081849	1827123	Suspendido no cumple al perfil			

Periodo:_____ Instructor: Claudia Parra Firma: _____

N° Evaluaciones:_____ N° Horas:_____ N°:_____ Periodo:_____ Total de horas:_____ Vista:_____

Escaneado con CamScanner

FORMATO N° 2: PLAN DE VISITA APRENDICES EN ETAPA PRODUCTIVA

N°	FECHA AÑO	FECHA DIA	FECHA MES	Espacio diligenciado por el Instructor de Seguimiento: EMPRESA	NOMBRE DEL APRENDIZ	TELEFONO DEL APRENDIZ	FICHA	VISITA N°	Espacio para el jefe inmediato o contacto empress: NOMBRE CONTACTO	TELEFONO CONTACTO EMPRESA EXTENSION	FIRMA I CONTAC
1		01	07	Milenium.	Eduardo Ruiz	3146529604	1964 083	1	Ray	3003228802	Teleferb.
2		01	07	Milenium.	Ruiz Alejandra	3008904456	1964 083	1.	Ray	3003228802	Telefer.
3		01	07	milenium.	Dalys Avila.	3004284237	1964 083	1.	Ray	3003228802	Telef.
4		01	07	milenium.	Juan Valbuena	3006749285	1964 083	1.	Ray	11	Telefo
5		02	07	milenium.	Yelissa Alvarez	3007528870	1964 083	1	Ray	11	Telefo
6		02	07	milenium	Neiver Rivera.	3123847859	1964 083	1.	Ray	11	Telefo
7		02	07	milenium.	Yairy Carbono	3015238529	1964 083	1.	Ray	11	Telefo
8		03	07	milenium.	Yarlis Gonzalez				Ray	11	Telefo
9		03	07	milenium	Yoheniscalua	3043821341	1964 083	1.	Ray	11	Telefo
10		03	07	milenium	Juan Guzman				Ray	11	Telefo
11		03	07	milenium	Daniela Cue.	3013804126	1964 083	1.	Ray	1	Te.
12		03	07	Fundaproteso	Keyla Roca	3012701153	1964 083	1.	Orlando	3145965162.	Suspend Cedula
13		06	07	Reunion por Zoom con la Ficha 420.							
14		06	07	Finsocial.	Yarlelys Acosta	3219181351	1997 451	1.			
15		06	07	Apliaducar	Karolaine blanco	3012347205	1824 420	Informacion Contra no in. Cinc			Suspend
		07	07	Ami	Jesus Penaloza	3007142270	1964 114	1.	Lizeth Ximena	3143841071.	Telefo

Periodo:_____ Instructor: Claudia Parra Firma:_____

Escaneado con CamScanner

Escaneado con CamScanner

FORMATO N° 2: PLAN DE VISITA APRENDICES EN ETAPA PRODUCTIVA

N°	FECHA AÑO	FECHA DIA	FECHA MES	Espacio diligenciado por el Instructor de Seguimiento: EMPRESA	NOMBRE DEL APRENDIZ	TELEFONO DEL APRENDIZ	FICHA	VISITA N°	Espacio para el jefe inmediato o contacto empresa: NOMBRE CONTACTO	TELEFONO CONTACTO EMPRESA EXTENSION	FIRMA DEL CONTACTO
1		22	06.	TCC.	Angie. Arias	3017187591	1836 663	F.	Tuvdel Valle	3014044387	Termino.
2		22	06	Financredito	Layra Tendoza	3023717185	1836 667	—	—	—	Suspendido
3		22	06.	Financredito	Yeili Henao	3004776978	1836 667	F.	Ana Gonzalez	3045354740	Termino
4		22	06	Financredito	Luciano Ruiz	304 —	1836 668	—	—	—	Suspendido
5		23.	06	Atlantic.	Yuby Lemos	3015092660	1707 793	F	Maria Gonzalez	3014684284	Teletrab.
6		23	06	Atlantic.	Yoamin Tovar	3045278881	1707 793	F	Gonzalez.	"	Teletrab.
7		23	06	Atlantic	Yicheel Tonilla	3006140017	1707 793	F	Yuri Gonz	"	Teletrab.
8		23	06	Atlantic.	Katin Yepez	3015900598	1707 793	F	M. Gonzalez.	"	Teletrab.
9		24	06	Atlantic.	Vanessa de la H	3046139188	1707 793	F	M. Gonzalez.	"	Teletra.
10		24	06	Atlantic.	Yuria Ibañez.	3015211067	1707 793	F	M. Gonzal	"	Teletra
11		24	06	Atlantic	Yulieth Silva	3003982875	1707 793	F	M. Gonzalez	"	Teletra
12		25	06	Atlantic.	Yeiss Linero.	3045523B	1837	F	M. Gonzalez	"	Termino
13		25	06	Atlantic.	Rosa Llanos	3006360396	1837	F	M. Gonzalez	"	Termino
14		26	06	Atlantic.	Zamira Amaya	3015[illegible]48	1837	F	M. Gonzalez	"	Termino
15		26	06	Atlantic.	Yaricsa Cuello	3012[illegible]248	1837	F	M. Gonz	"	Termino
16		26	06	Atlantic.	Yamileth [illegible]	3046[illegible]	1837	F	M. Gon	"	Termi.

Periodo:_____ **Instructor:** Claudia Perry **Firma:** [signature]

N° Evaluaciones:_____ **N° Horas:**_____ **N°:**____ **Periodo:**_____ **Total de horas:**_____ **Vista:**_____