PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO FORMATO

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villavicencio abril de 2025

Señor (a)
Jorge Daniel Zipa Rodriguez.
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR. 7456132**
Coord. Académica de Programas Especiales
Centro de Industria y Servicios del Meta
Villavicencio

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes abril del año 2025

Referencia: Contrato CO1_PCCNTR_7456132 de 2025

YULY VANESSA SEPÚLVEDA SIERRA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1121921005 de Villavicencio, en mi calidad de Contratista del SENA, en (Programas especiales Media Técnica),en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago:

Se fija como valor total de la presente contratación la suma de $ 45.995.110 COP El cual estará amparado en el CDP 3825 del 09 enero 2025 dependencia 953211 CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META – ARTICULACIÓN DEL SENA CON LA EDUCACIÓN MEDIA, C-3603-1300-14-0-3603025-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SENA NACIONAL Esta suma será pagada por el SENA a los contratistas de la siguiente manera:

a) Un primer pago de diecinueve (16) días correspondiente al mes de febrero de 2025 por valor de DOS MILLONES SEICIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($ 2.606.389).
b) Nueve (09) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. ($ 4.599.511) cada uno.

c.) Un último pago correspondiente a los once (11) días correspondientes al mes de diciembre de 2025 por valor de UN MILLÓN SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($1.686.487).

Plazo: Será hasta el (11) de (diciembre) de 2025.

OBJETO:
Prestar servicios Profesionales temporales para ejercer el rol de instructor Técnico y/o transversal y/o seguimiento etapa productiva de acuerdo con los diseños curriculares y actividades contempladas en las diferentes fases del programa Articulación del SENA con la Educación Media que se ejecute en las Instituciones Educativas articuladas al Centro de Industria y Servicios del Meta en la especialidad requerida y/o de su perfil. (BILINGÜISMO)

Obligaciones específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, de acuerdo con su perfil	Asistí a la reunión con coordinación IE Malala Yousafzai de comité técnico-pedagógico fichas 2911736 grado 11	**ANEXO 1:** Fotografía, desplazamientos IE
2	Participar en la generación y desarrollo de diseño curricular, proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica, desarrollo tecnológico, publicaciones y estudios de vigilancia tecnológica y competitiva para establecer de manera prospectiva las tendencias de desarrollo de las diversas redes de conocimiento de interés institucional y cuando el Centro de formación así lo requiera.	Durante el mes de **ABRIL** no fui convocada por el centro para participar en la generación y desarrollo de diseño curricular, proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica, desarrollo tecnológico, publicaciones y estudios de vigilancia tecnológica y competitiva para establecer de manera prospectiva las tendencias de desarrollo de las diversas redes de conocimiento de interés institucional	No hay evidencia
3	Aplicar el procedimiento de aprendizajes previos, realizar reconocimiento de estilos y ritmos de aprendizaje de las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina	Se aplicó prueba de estilos de aprendizaje durante la formación a la ficha de grado décimo IE colegio Femenino; Ficha 3161213	**ANEXO 2:** Evidencia fotográfica

4	Orientar la formación profesional integral de acuerdo el modelo pedagógico de la entidad, el diseño y desarrollo curricular de los programas del área temática de las fichas asignadas; propendiendo por la permanencia y certificación de los aprendices en el desarrollo de la formación profesional integral.	Se imparte formación a las fichas del grado 10 y 11, según planeación Diagrama de Gantt, programa de formación, proyecto productivo y, teniendo en cuenta los lineamientos pedagógicos de la IE GRADO 10 FICHA 3161213 COL FEMENINO GRADO 11 FICHA 2911736 COL MALALA YOUSAFZAI FICHA 2911737 COL FEMENINO	**ANEXO 3:** Evidencia fotográfica Diagrama de Gantt, eventos y Guía de estudio.
5	Emitir juicio de evaluación de los resultados de aprendizaje, de las competencias del programa, en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Se generó juicios evaluativos para las competencias ***INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS,*** correspondiente al mes de **ABRIL** grado 11**;** Aun no se ha generado juicio evaluativo para esta competencia **ficha 3161213** ***COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA,*** grado 10. ***Se cargaron los juicios evaluativos en el drive asignado***	**ANEXO 4**: Evidencia fotográfica
6	Registrar en el sistema de gestión académica establecido por la entidad en un plazo máximo de tres (3) días, todas las actividades que se relacionan en el procedimiento de la ejecución de la formación profesional.	El año pasado (2024) se generó la transición a la nueva página de Interacción formativa ZAJUNA, aun nos encontramos a la espera de poder ingresar y hacer uso de la misma en el proceso de formación, por lo tanto, esta actividad no tuvo lugar durante el mes de **ABRIL**	No hay evidencia

7	Reportar oportunamente al coordinador académico, a través de medios formales, las novedades que se generen durante la ejecución de la formación de las fichas asignadas; y hacer seguimiento a las mismas.	Se enruta grado décimo en la plataforma ***SOFÍA PLUS*** y se genera correo electrónico manifestando la actividad al coordinador académico	**ANEXO 5:** Screenshot del correo enviado al coordinador Zipa.
8	Verificar que los participantes a su formación se encuentren en estado "en formación" en el sistema de gestión académica de la entidad.	Los aprendices de las Fichas 2911736 y 2911737 se encuentran en estado de formación. El grado Décimo ficha 3161213 actualmente se encuentra matriculada en su totalidad con un total de 35 aprendices. No hay asistentes a formación	**ANEXO 6:** Screenshot Estado de los aprendices en Sofía Plus
9	Apoyar en el acopio de los documentos del procedimiento de Ingreso de aprendices cuando las condiciones de la población lo requieran.	Se asistió a la oficina 101 ***Grupo de Administración Educativa*** para verificación de matrícula ficha 3161213 con un total de 35 aprendices	**ANEXO 7:** Evidencia fotográfica asistencia oficina 101
10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	No fui requerida por el Centro para el desarrollo de esta actividad durante el mes, por lo tanto, esta actividad no tuvo lugar durante el mes de **ABRIL**	No hay evidencia
11	Participar e informar las situaciones presentadas con aprendices en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinario que se programen, de acuerdo con la citación realizada.	No fui citada para Participar e informar las situaciones presentadas con aprendices en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinario programadas durante el mes de **ABRIL**	No hay evidencia
12	Aplicar las medidas formativas establecidas en el reglamento del aprendiz.	Se dicta formación teniendo en cuenta la presentación de los aprendices, las normas de respeto, aplicando procedimiento pedagógico según estilos de aprendizajes, en ambientes organizados, con puntualidad y excelente disposición alcanzando los objetivos de la formación esperados	**ANEXO 8:** Evidencia fotográfica de la formación
13	Participar y aportar en la construcción de los entregables de las fases de Registro	Esta actividad no tuvo lugar durante el mes de **ABRIL**, debido a que no fui	No hay evidencia

	calificado y Autoevaluación para los programas en nivel tecnológico, cuando el centro lo requiera.	convocada por el centro para el desarrollo de este proceso en el periodo mencionado	
14	Apoyar al centro de formación en la promoción de la oferta institucional.	Cree y di seguimiento página de Facebook Certificación Sena BPO, con el fin de dar publicidad a la oferta institucional sena y etapa productiva.	**ANEXO 9:** Screenshot página y seguimiento
15	Realizar seguimiento a la etapa productiva, documentar y acompañar al aprendiz en reunión(es) con el conformador, registrar las evidencias del proceso y aplicar instrumentos que evalúen la etapa productiva y aporten a la mejora del proceso formativo.	Se realiza inscripción a la ARL de los IE Malala Yousafzai, se realizaron visitas empresariales para generar la vinculación de aprendices a etapa productiva y la alianza interinstitucional	**ANEXO 10:** Evidencia fotográfica
16	Acompañar a los aprendices en las actividades contempladas en el Plan Nacional de Bienestar al Aprendiz.	Durante el mes de **ABRIL**, los aprendices no fueron convocadas por parte de Bienestar al Aprendiz	No hay evidencia
17	Ejecutar un mínimo de 160 horas mensuales de formación directa de acuerdo con la programación de la formación del Centro.	Se anexan registro de tiempos en Sofia Plus. **136 horas a formación directa y 24 a otros. Actividades administrativas**	**ANEXO 11:** Reporte de horas Sofia plus
18	Apoyar las etapas precontractual y contractual (apoyos técnicos) dentro de los procesos contractuales y de cooperación asignados por el supervisor o el ordenador del gasto.	Para el mes de **ABRIL**, no fui requerida por el centro para realizar apoyo y acompañamiento en esta actividad	No hay evidencia
19	Asistir y entregar los compromisos adquiridos de las reuniones que programe el ordenador del gasto y/o supervisor con ocasión al desarrollo de su objeto contractual.	Asistí a las jornadas de verificación y revisión de las actividades de formación profesional integral realizadas los días 14 y 15 de abril por el ordenador del gasto	**ANEXO 12:** Evidencia fotográfica de archivos cargados en one drive, Link de acceso en anexos.
20	Atender las orientaciones del equipo técnico-pedagógico del Centro de formación y de la regional Meta.	Se da continuidad al proyecto formativo ***IMPLEMENTACIÓN BILINGÜE DE LOS DIFERENTES SIESTEMAS B.P.O PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y PROCESOS DE VENTAS EN PYMES DE VILLAVICENCIO Y LA MACARENA, CÓDIGO 2718054***	No hay evidencia

21	Realizar la solicitud de las necesidades de materiales de formación con todas las características y especificaciones según proyectos de formación de acuerdo con la especialidad y demás procedimientos, en los momentos que se requiera	Esta actividad se realizó durante el mes de febrero, se encuentra anexa en la cuenta de cobro del mes, por lo tanto, esta actividad no tuvo lugar durante el mes de **ABRIL**	No hay evidencia
22	Promover, divulgar y participar cada mes las actividades y el material bibliográfico digital/físico a los aprendices enviado por el Sistema de Bibliotecas SENA. (incluir referencias bibliográficas, participar de talleres y eventos, entre otros).	Se trabaja artículo BPO y otros medios de tercerización de productos	**ANEXO 13:** Link de acceso en los anexos
23	Elaborar informe de ejecución del proyecto formativo y cierre de etapa lectiva y productiva.	No es encontramos en el desarrollo de dos competencias lectivas, por lo tanto, esta actividad no fue requerida para su desarrollo durante el mes de **ABRIL**	No hay evidencia
24	Diligenciar los formatos del archivo de gestión según los lineamientos de gestión documental acorde a la historia académica de cada aprendiz y cada ficha mensual. Migrar la información de las historias académicas al archivo/espacio digital orientado por la Coordinación del Grupo de Formación Integral, Gestión Educativa y promoción y Relaciones Corporativas del Centro.	Esta actividad no tuvo lugar durante el mes de **ABRIL** debido a que no ha sido requerida por la Coordinación del Grupo de Formación Integral, Gestión Educativa y promoción y Relaciones Corporativas del Centro.	No hay evidencia
25	Realizar las demás actividades propias y necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.	Se realizaron todas las actividades programadas por la Coordinación de programas especiales.	**ANEXO 14:** Evidencia fotográfica

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

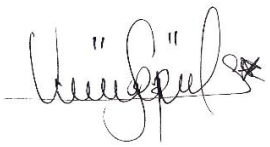
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivoinforme que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior ala 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 desplazamientosrealizados yel N° **9483446252** de la planilla **APORTES EN LINEA**, expedida por SANITAS el mes de **MARZO** de2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")
Evidencias en (38) folios

Cordialmente,



YULY VANESSA SEPÚLVEDA SIERRA
Contratista CO1_PCCNTR_7456132 de 2025
C.C. No. 1121921005

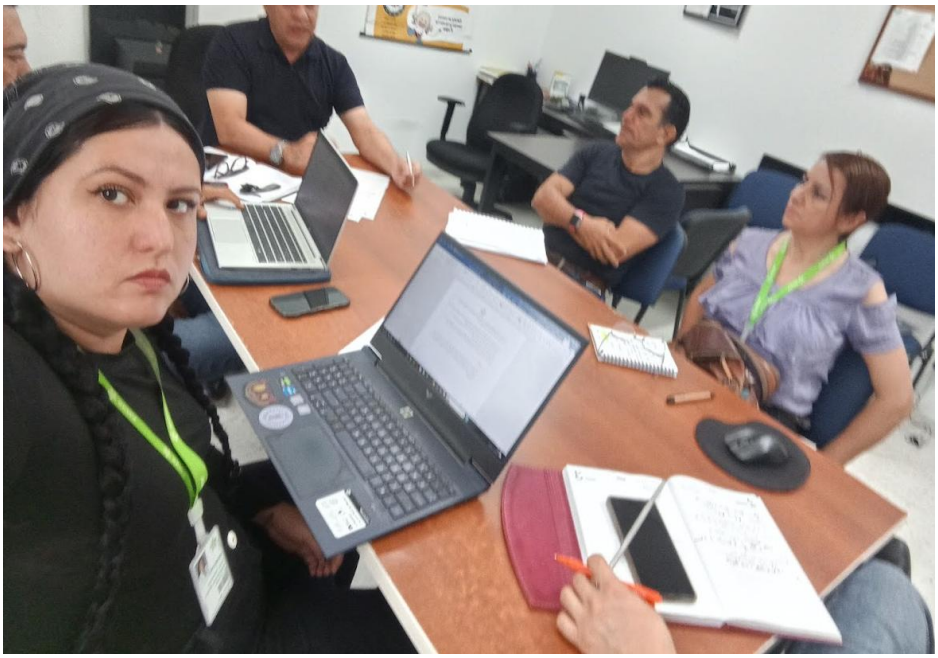
Recibí a satisfacción:

Firma

Jorge Daniel Zipa Rodriguez
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR 7456132 de 2025
Coord. Académico Media Técnica y Programas Especiales

OBLIGACIÓN 1:
ANEXO 1:

DESPLAAMIENTO IE MALAL YOUSAFZAI COMITÉ TÉCNICO PEDAGÓGICO





ACTA DE COMITÉ

ACTA No. 001 COMITÉ TÉCNICO-PEDAGÓGICO			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reporte y estado actual de las fichas 2911739 de los programas Técnico Comercialización de Productos Masivos, Técnico BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, ficha 2911736, y CONSERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES I.E. Colegio Malala Yousafzai			
CIUDAD Y FECHA:	Villavicencio, 02 de abril de 2025	**HORA INICIO:** 6:00 am	**HORA FIN:** 11:00 am
LUGAR Y/O ENLACE:	I.E. Colegio Malala Yousafzai	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO**: Industria y servicios del Meta	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Presentaciones miembros de comité técnico-pedagógico e instructores asignados
2. Informe proceso de matrícula
3. Establecimiento de horarios de formación
4. Articulación de currículo
5. Ajustes de articulación PEI
6. Desarrollo curricular
   - Guías conjuntas
   - Evidencias
   - Fecha entrega Juicios evaluativos
   - Definición y plazo máximo uso de uniformes
7. Salidas pedagógicas
8. Etapa productiva
9. Proposiciones y varios

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Conocer y socializar el estado actual de los procesos ejecutados en los programas de formación de la IE Malala Yousafzai, a través del comité técnico pedagógico.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Presentaciones miembros de comité técnico-pedagógico e instructores asignados

Se da inicio a la primera reunión de la Formación vigencia 2025 de los programas Técnicos Comercialización de Productos Masivos, ficha 2911739, grado 11-01 y Técnico

BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, ficha 2911736, grado 11-02, con el acompañamiento del Licenciado Gustavo Rico, Coordinador Académico y las Instructoras Técnicas Claudia Patricia Toloza Montañez,Yuly Vanessa Sepúlveda Sierra, el instructor de Conservación de Recursos Naturales y docentes pares, con el objetivo de presentar el estado actual de la fichas:

Durante la reunión, se presentan las siguientes actividades de trabajo:

2. Proceso de matrícula para el programa de formación Conservación de Recursos Naturales, FICHA 3166383. Aprendices matriculados sin novedad 33.

3. La instructora Patricia Toloza da inicio enfatizando que esta acta tiene como lugar al comité técnico-pedaqógico.

La instructora menciona que la articulación requiere una intensidad horaria de cinco horas por parte de instructores. Al día de hoy 02/04/2025 el horario está programado de 1:15pm a 4:30 pm. El rector menciona la importancia de que trabajemos 7 horas docente par y 5 horas el instructor como lo menciona el manual de articulación.

- 30 horas de académico
- 5 con el instructor
- 2 horas para transversalización docente par e instructor
- 3 horas en el día el docente par
- 2 horas para salida de campo

El horario queda establecido de 1:15 a 4:30, los días miércoles, según propuestas del colegio debido a la insequridad del lugar donde está situada la institución
Los aprendices de BPO realizan cursos cortos en english Dot Work, y, como adicional el curso de CMR

La instructora Patricia Toloza menciona que los aprendices no realizan cursos complementarios y no se integra dentro de la formación. Pendiente dialogar con el SENA para contar con estos cursos como proyecto productivo.

4. El docente par Edgardo menciona la importancia de aclarar la articulación del idioma inglés y la asignatura de ética para dar cumplimiento a la articulación.

El docente menciona la especificidad necesaria en las áreas relacionadas con el programa.
La Instructora Patricia menciona la distinción de los programas antiguos y los programas nuevos, invita a los docentes para formalizar el formato 035 articulación del SENA.
El coordinador menciona la necesidad de clarificar la articulación con los docentes relacionados

La instructora Vanessa proyecta el formato 035 y envía copia a coordinación para revisión y actualización
El rector solicita una fecha para la actualización del formato 035, para esto, sugiere realizar un comité.
Los instructores quedan pendientes de enviar cuadros 035 para el colegio realizar la transversalización de acuerdo a las asignaturas

Los instructores transversales (emprendimiento, ética empresarial, y seguridad y salud en el trabajo) vienen a la Institución Educativa por pate del SENA
Los horarios de la IE están en provisionalidad, por lo tanto, quedan pendiente a la programación de las áreas transversales
Se sugiere atención el día lunes, sin embargo, debido a que no hay acompañamiento por parte de la IE ese día, el rector recomienda que sea tenido en cuenta el día martes.

5. El PEI,

Se solicita la visita del equipo de articulación PEI para realizar asesoramiento en la realización y desarrollo del documento. Se resalta que la ie lo solicitó para el año 2024 pero solo obtuvo una visita para la cual solicitó una segunda visita la cual no tuvo lugar.

El instructor del programa de Conservación de Recursos Naturales menciona que los docentes del a Institución Educativa no conocen la transversalización de los programas y se pueda evidenciar una falencia, para lo cual el coordinador menciona la actualización del formato y generar la asignación de competencias para el formato 035.

6. Desarrollo curricular

El coordinador queda pendiente de programar una reunión con los docentes pares y los instructores para el desarrollo de las guías de estudio
Evidencias de las guías de estudio por periodos académicos una semana antes el aprendiz entrega las evidencias (11 de abril). Pendiente estimar fechas por periodo académicos. Hacer énfasis mencionar a los acudientes la importancia de cumplir con la entrega de evidencia según tiempos estipulados.
El coordinador menciona la importancia de socializar con los aprendices las fechas para entregas de actividades.

El instructor menciona, proyecto productivo, planeación pedagógica, lista de chequeo. Y la necesidad de crear el portafolio institucional para consignar allí toda la información relacionada con la articulación

7. SALIDAS PEDAGÓGICAS

Para el programa de formación BPO se proyecta una salida pedagógica al contact Center TELEPERFOMANCE, queda pendiente enviar requisitos para la salida, como primera instancia la activación de la ARL.
El docente par sugiere comprar el seguro todo riesgo para el día de la salida.
El instructor de Conservación de Recursos Naturales menciona que tiene previsto diferentes salidas pedagógicas para su programa de formación, queda pendiente socializar cuales son los puntos de visita

8. Etapa práctica

El rector da inicio mencionando la necesidad de dar inicio al proyecto productivo con el grado 10
Se hace necesario la planeación para concretar los cinco escenarios que se manejaran para el proyecto productivo del programa de formación Conservación de recursos naturales, esto con la intención de conocer cuáles son los elementos requeridos para la elaboración de los escenarios.
El rector solicita la información de las empresas para concretar la etapa productiva de los aprendices grado 11.

9. Modalidad de etapa productiva
10. Establecimiento e inicio del proyecto productivo
11. Insumos para el proyecto productivo

El coordinador con los docentes pares identifica las competencias en el plan de área señalando la asignatura, grado y docente de acompañamiento para la citación en la reunión de articulación. Esa reunión se realiza con docentes académicos
El instructor menciona la necesidad del conocimiento del diseño curricular con docentes académicos.

- Inscripción ARL para los tres programas de formación

Diseño curricular, se trabaja por guías de estudio de aprendizaje, allí deben estar plasmadas. Para CPM queda pendiente la solicitud de guías a nivel nacional para aplicarlas dentro de la formación y socializar con el docente par para entregar el insumo.

ETAPA PRÁCTICA.
40% empresa
30% institución (proyectos institucionales, ferias, apoyo de los aprendices)
30% proyecto productivo

El docente par maneja los grupos en la mañana y en la tarde para lograr cumplir con la intensidad horaria correspondiente a 7 horas semanales.
Se acuerda realizar mitad y mitad de etapa productiva.

El instructor menciona que durante la reunión de acudiente que tuvo lugar los acudientes manifestaron la necesidad de la realización de una etapa productiva para conservación de recursos naturales en un lugar propicio para esto.

Los reunidos acuerdan realizar
50% etapa productiva en empresa
25% institucional
25% proyecto productivo

Para la modalidad de conservación de recursos naturales trabajará 100% proyecto productivo con la excepción de los estudiantes que se destaquen a nivel académico y técnico, quienes serán enviados a modalidad contrato de aprendizaje

Se sugiere la transversalización del proyecto productivo con la modalidad Conservación de recursos naturales quienes tienen la activación de huerta.

La institución permite el desarrollo de etapa productiva durante el receso escolar de junio para dar cumplimiento a un periodo de seis meses que se contemplan del de abril al 5 de noviembre, con una intensidad horaria diaria de cuatro horas (exceptuando el día de formación con instructores), semanal de 20 horas, para un total de 440 horas de etapa productiva en la empresa según requerimiento de la institución

JUICIOS EVALUATIVOS
La instructora menciona la necesidad de un acta de las competencias evaluadas en la institución educativa donde se evidencie la aprobación con los resultados de aprendizaje transversales con las áreas de la institución al finalizar cada año lectivo

CONCLUSIONES

1. Horarios estipulados para los programas BILINGUAL EXPERT ON BUSINES PROCESS OUTSOURICNG y, COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS MASIVOS los días miércoles en el horario de 1:00 pm a 4:00 pm. Para el programa CONSERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES, los días martes en la misma franja horaria, de 1:00 pm a 4:30 pm
2. Transversalización del programa con las asignaturas de la IE a través del formato 035
3. La etapa productiva quedará con un 50% de desarrollo en empresa y 25% proyecto productivo y 25% proyecto institucional.
4. La institución Educativa e instructores están de acuerdo en que los aprendices desarrollen etapa productiva durante el tiempo de receso en Junio
5. La institución Educativa se encuentra en la inscripción de la ARL para los aprendices.
6. Los aprendices del programa BPO, se encuentran actualmente inscritos en el curso virtual CMR y ENGLISH DOT WORK (I, II, II,, intermediate and advance) virutales proporcionados por el SENA
7. Los aprendices en su mayoría desarrollarán la modalidad PASANTÍA

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
REALIZACIÓN DEL ACTA 01 COMITÉ TÉCNICO PEDAGÓGICO 2025			
Solicitar información al SENA con relación a los cursos complementario	07/03/2025	Instructores SENA	
Actualización formato 035	**07/03/202**	**Instructores SENA, Docentes pares y coordinación**	
Programación formación áreas transversales	**NO DEFINIDO**	**Coordinación Académica**	
Visita articulación comité desarrollo PEI	**NO DEFINIDO**	**SENA**	
Inscripción de los aprendices en la ARL	**En la semana**	**I.E. Malala Yousafzai**	

Reunión con acudientes para socialización etapa productiva	**10/03/2025**	**I.E. Malala Yousafzai**	

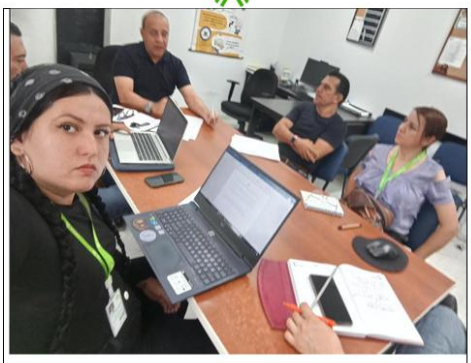
DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
YOHN ALEXANDER CAMARGO	**Rector IE Malala Yousafzai**			
GUSTAVO RINCON	**Coordinador IE Malala Yousafzai**			
PATRICIA TOLOZA	**Instructora Comercialización de Productos Masivos**			
VANESSA SEPULVEDA	**Instructora BPO**			
EDGARDO	**Docente Par Conservación de Recursos Naturales**			
TANSIS ARMANDO PEREA	**Instructor Conservación de Recursos Naturales**			
JUAN GAITAN	**Docente par CPM y BPO**			

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

ANEXOS

Se adjunta evidencia fotográfica de la reunión



OBLIGACIÓN 3:

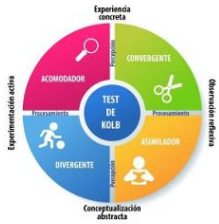
ANEXO 2: Estilos de aprendizaje de la guía de inducción SENA

Actividad de aprendizaje 4: Identificar el estilo de aprendizaje y perfil de ingreso de los aprendices de acuerdo lo planteado en el PEI.

Estrategias Didácticas Activas	
1. Socialización. 2. Actividad interactiva.	
Tiempo Invertido en el desarrollo de la actividad:	
Presencial ó Sincrónica	**Desescolarizada**
3 Horas	30 minutos

El inventario de estilos de aprendizaje de Kolb es una interesante herramienta que te permitirá identificar las características personales y la forma en cómo un estudiante procesa la información. Los 4 estilos de aprendizaje que identifican en este inventario van desde un estilo activo hasta uno reflexivo, así como en las preferencias en el abordaje de la información que van de lo concreto a lo abstracto. Pero hemos de saber que los estilos de aprendizaje son modificables con el tiempo debido a las experiencias vividas.





Fuente: https://images.app.goo.gl/LpjkFqdDxHXHazoy7



Fuente: https://images.app.goo.gl/LzAqiT7MDyGrBLAz7

Evidencia AA4.1. Considerando la importancia de identificar su estilo de aprendizaje dentro del proceso de formación, lea atentamente las preguntas y arrastre las respuestas hasta ordenarlas según crea que lo describen mejor, poniendo en primer lugar la respuesta más acertada y en último lugar la menos acertada en el siguiente link https://www.psicoactiva.com/test/educacion-y-aprendizaje/test-de-estilos-de-aprendizaje-de-kolb/ posteriormente tome pantallazo o descargue el resultado.

Actividad de aprendizaje 5: Reconocer el reglamento del aprendiz analizando su importancia en el contexto institucional.

Estrategias Didácticas Activas	
1. Socialización. 2. Mapa conceptual.	
Tiempo Invertido en el desarrollo de la actividad:	
Presencial ó Sincrónica	**Desescolarizada**
4 Horas	1 Hora

Lea cuidadosamente el anexo 4 Reglamento del Aprendiz, socialícelos con su instructor y reconozca los aspectos importantes que le servirán para el desarrollo de su proceso formativo.

Evidencia AA5.1. Elabore un mapa conceptual sobre el capítulo que le sea asignado por su instructor y socialícelo con sus compañeros.

Actividad aprendizaje 6: Contribuir a la cultura de paz y proyecto de vida mediante la formación.

Estrategias Didácticas Activas	
1. Socialización. 2. Proyección de video. 3. Representación gráfica	
Tiempo Invertido en el desarrollo de la actividad:	
Presencial ó Sincrónica	**Desescolarizada**
4 Horas	1 Hora





OBLIGACIÓN 4

ANEXO 3: ORIENTACIÓN DE LA FORMACIÓN DE ACUERDO AL MODELO PEDAGÓGICO, DISEÑO CURRICULAR, PLAN DE ESTUDIOS.

PROGRAMA DE FORMACIÓN

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	
1.2. Código Programa:	135326	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 27/07/2016 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1320 horas
	Etapa Productiva:	880 horas
	Total:	2200 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Titulo o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	The purpose of creating this technical program is to integrate and support the strategic plan SENA 2014-2018, The Government Plan and the current needs of the Business Process Outsourcing Industry. This technical program is focused on the integration of fields which are posing major educational and economic challenges in Colombia. Foremost, the Business Process Outsourcing Industry has gained importance for the global economy in recent years, offering efficient and innovative solutions for companies which aim to reduce operating costs, increase its productivity and scope. Likewise, in recent years there has been a significant growth in the Contact Center and Business Process Outsourcing field. There are different reasons for this evolution to happen: the increasing investment opportunities, the creation of incentives and relevant policies, great opportunities for market access, the creation of new international agreements and legally stable contracts. This means that this industry is becoming a determining factor for Colombia, thinking of it as a leader in outsourcing, allowing expectations to grow in this field to be an engine for development and generating new working positions and therefore the need to teach concepts and projections of this industry arises. Human talent and a global position are two features that allow Colombia to face the Business Process Outsourcing Industry, for this reason it is necessary to count on qualified labor not only for customer care and business process outsourcing following the guidelines stated by SENA but also the use of English as a language to work. However, recent studies conducted by the Center for Regional Economic Studies revealed that 90% of high school graduates do not exceed the A1 or A2 English level in the State Tests (2013) and although University students have a better English level, it is not good enough for bilingual working positions. Albeit SENA has been committed to English education through virtual training, the foreigners program and improving the infrastructure (in 2014, 13 English laboratories were equipped and 30 more labs are intended to be installed by 2020). However, these results are worrying because they reflect the magnitude of the challenges for bilingualism in Colombia. Despite of the fact that it has been invested in bilingual education for our country, there is still a remarkable deficiency in this training area, therefore it is necessary to provide it with different teaching views and they will be key in the development of this technical program through a methodology known as English for specific purposes which allows us to train apprentices in specific skills for performing in a bilingual job, in this case provide human talent with great qualities	

for the BPO industry .

To do this, SENA offers this program to populations from different socio- economic sectors, in favor of forming a qualified and skilled human talent, able to fully respond to the industry dynamics, aiming to achieve not only the market but also human talent expectations nationally and internationally. Thus projecting both the market and its human talent to a national and international level, through a technical training program that aims to give the candidate the necessary skills and tools to allow them to develop and empower their English proficiency knowledge acquiring a B2 level, taking as a reference the Common European Framework of Reference for Languages and thus responding to the needs of the industry.

This program has been developed with all the elements of professional, social, technological and cultural training, innovative learning methodologies, access to cutting-edge technologies, based on job skills rather than content and working in environments that resemble the production field, which promotes the formation of free thinking citizens, with critical, supportive and enterprising capacity, aligned with its mission, constantly innovating according to trends and

1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Focused on the construction of autonomy to ensure the quality of training in the context of competency-based training, project learning and the use of active learning techniques that stimulate thinking in solving simulated and real problems; supported in the use of information and communications technology, integrated, open and pluritecnológicos environments, which in any case recreate the productive context and link the learner with everyday reality and the development of skills. You should also stimulate permanently self-criticism and reflection on the learner to do and learning outcomes achieved through the active involvement of the four sources of information for the construction of knowledge: The Instructor - Tutor The environment The ICT The Collaborative work	

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO	
2.1 PERFIL OCUPACIONAL	
2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO	
Código del campo ocupacional	**Ocupación**
1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

BY THE END OF THE PROGRAM, THE APPRENTICE WILL BE QUALIFIED TO APPLY FOR THE FOLLOWING POSITIONS.
INFORMATION AND CUSTOMER SERVICE ASSISTANTS
DENOMINATIONS:
CALL CENTER AGENT
CONTACT CENTER AGENT
CUSTOMER SERVICE ASSISTANT
CUSTOMER ASSISTANT
INFORMATION ASSISTANT
INFORMATION CALL ASSISTANT
AUXILIARY INFORMATION AND CUSTOMER SERVICE ASSISTANT

PROYECTO PRODUCTIVO

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:	**2718054**	**Código del Programa SOFIA:**	**135326**	**Versión del Programa:**	**1**	**Fichas asociadas:**	**4**		
1.1 Centro de Formación:	CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META		**1.2 Regional:**	REGIONAL META					
1.3 Nombre del proyecto:	IMPLEMENTACIÓN BILINGÜE DE LOS DIFERENTES SIESTEMAS B.P.O PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y PROCESOS DE VENTAS EN PYMES DE VILLAVICENCIO Y LA MACARENA								
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING								
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	20								
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SENA Y LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA								
1.7 Palabras claves de búsqueda:	SERVICIO AL CLIENTE - OUTSOURCING - EMPRESA- PYMES - VENTAS - BILINGÜISMO								
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	42	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**				20		
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:				0		
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:				22		

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

Para la actual gestión de mercados es complicado suplir la demanda laboral y económica de la región, con gran afluencia de turistas de diferentes partes del mundo, con lo cual se hace necesario el dominio del Inglés en pequeñas y medianas empresas, para garantizar el nivel competitivo de las empresas de la región.
Por tal motivo las empresas pierden oportunidades de participación y posicionamiento en nuevos y actuales mercados, motivo por el cual las organizaciones no cumplen con sus objetivos comerciales, financieros, de mercadeo y además no se llega a niveles óptimos de contratación y de oportunidades para la región no solo en el idioma nativo sino también en el Inglés como segunda lengua.
Por lo mencionado anteriormente se requiere entonces integrar estrategias de mercado a través de la tercerización de procesos de negocio (BPO) en el idioma Inglés que permita a las empresas fortalecer su gestión comercial y de mercadeo, afianzando la fidelización de clientes, incrementando las ventas y mejorando el posicionamiento y la competitividad. Además

teniendo en cuenta la proyección que tiene el departamento del Meta, con las nuevas vías de acceso, construcciones comerciales de gran envergadura (mercados de grandes superficies), fuerte inversión en turismo, con las cuales se está visualizando un desarrollo económico, lo anterior ocasionara un aumento en el flujo de visitantes a nuestra región que traerá interacción y comercialización de nivel nacional e internacional. ¿Como los aprendices del programa técnico Bilingual Expert in Business process Outsourcing articulados con SENA e instituciones educativas pueden aportar al plan de desarrollo departamental 2020- 2023 Hagamos grande el Meta en lo referente la competitividad turística y de servicio?

2.2 Justificación del proyecto

Con base en el plan de desarrollo Departamental Hagamos grande al Meta, el programa 3502 .Productividad y competitividad de las empresas del Departamento del Meta cuyo objetivo es aumentar la productividad y competitividad de las unidades productivas departamentales a través de la implementación de acciones que apunten a la corrección de fallos de mercado. Desarrollar un turismo competitivo, sostenible que genere oportunidades económicas para los actores de la cadena de valor del sector, y a través de la identificación de la vocación turística departamental del Meta, (2), se busca fortalecer la competitividad y promoción de los destinos turísticos, articulados a la estrategia de especialización inteligente y articulada e integral del sector. (Asamblea Departamental del Meta, 2020), se fortalece la dimensión social mediante el mejoramiento del conocimiento, habilidades y destrezas de los empresarios y personas vinculadas a la organización en servicio y atención al cliente en español e inglés. Un servicio de mayor calidad para los clientes externos y externos.
Este proyecto proporciona una herramienta agregada para llevar la información a las empresas y a la sociedad de manera correcta y de tal manera logrando una mayor fidelización y cumplimiento en los resultados de ventas, brindo respuesta oportunas y correctas a los requerimientos de los clientes, mejorar los procesos de los distintos canales de comunicación con clientes, manejo de habilidades de comunicación en español e inglés, tramitar con base en el debido proceso PQRS, además mejorar las oportunidades de empleabilidad y posicionar el inglés como herramienta de oportunidad en el Departamento del Meta.
También es importante mencionar que por medio de este proyecto se busca que las empresas tengan un mejor desempeño, mejoren su gestión del talento humano, para cumplir de manera satisfactoria con estándares de calidad en la atención y servicio al cliente.

2.3 Objetivo general

Integrar el manejo de segundo idioma (Inglés) para fortalecer procesos como: área de atención y servicio al cliente, área de ventas, manejo de PQRS, así como servicios especializados de contact center, por medio de las Tic´s en las Pymes de los municipios de La Macarena y Villavicencio

2.4 Objetivos específicos

Diagnosticar y analizar las actividades desarrolladas en el area de ventas, servicio y atención al cliente de las empresas a fortalecer
Diseñar el plan de acción para fortalecer los procesos de cara al cliente implementando el idioma inglés segun las necesidades de la empresa efectivamente
Implementar el plan de accion desarrollado aprobado por la empresa
Evaluar los resultados y nivel de satisfacción de la aplicación del plan de accion

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Empresarios, colaboradores, agentes de servicio y atención al cliente, las pequeñas y medianas empresas, instituciones educativas articuladas con el SENA en Bilingual Expert en Business process Outsourcing, el servicio nacional de aprendizaje - SENA y Aprendices del programa técnico en Bilingual Expert en Business process outsourcing
2.5.2 Impacto	
Social:	Con base en el plan de desarrollo Departamental Hagamos Grande al Meta en su dimensión social cuyo eje del plan de desarrollo Nacional es Pacto por la equidad: política social moderna centrada en la familia, eficiente, de calidad y conectada a mercados. Pacto por la equidad de oportunidades para grupos etnicos(Indígenas, negros, afrocolombianos, raizales, palenqueros y Rrom. Pacto de equidad para las mujeres y su ODS Educación de calidad (Asamblea Departamental del Meta, 2020), se fortalece la dimensión social mediante el mejoramiento del conocimiento, habilidades y destrezas de los empresarios y personas vinculadas a la organización en servicio y atención al cliente en español e inglés. Un servicio de mayor calidad para los clientes externos y externos.
Económico:	Con base en el plan de desarrollo Departamental Hagamos Grande al Meta en su programa 1 709 Hagamos Grande al Meta Con Infraestructura productiva y comercialización cuyo objetivo es Mejorar y facilitar el acceso de los productores agropecuarios al mercado local, regional, nacional e internacional e Impulsar y gestionar el desarrollo de la agroindustria para la generación de productos con valor agregado, mejorar la productividad y competitividad de la oferta alimentaria del departamento, a través de infraestructura productiva articuladaAcumbica

	Departamental del Meta, 2020), se busca impactar la dimensión económica mediante el mejoramiento de los indicadores de satisfacción de servicio y atención al cliente en los distintos sectores donde este aplica, servicio postventa, manejo de PQRS, recepción y tratamiento de la información, lo cual se traduce en incremento de la aceptación y valor de la empresa.
Ambiental:	Con base en la política ambiental del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol SIGA del SENA, se busca disminuir el impacto ambiental generando el uso de cero papeles por medio de estrategias de manejo de TICS y distintos canales de comunicación. Así como la optimización de los materiales de formación empleando la cantidad estrictamente necesaria.
Tecnológico:	Con base en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2019-2022 del SENA cuyo plan principal es Un SENA más digital (Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, 2020), se busca impactar incremento el uso de nuevas tecnologías de comunicación en los diferentes procesos.
2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución	
Obstáculos impuestos por los empresarios originados en su hermetismo y desconfianza que impidan la ejecución de la propuesta del proyecto. Alternativa de solución realizando sensibilización, diagnostico y capacitacion a las empresas acerca del mejoramiento. Baja receptibilidad para la implementación del plan de acción en la organización. Sensibilización sobre los beneficios y el impacto en la productividad una vez se implementa el plan de acción.	
2.5.4. Productos o resultados del proyecto	
Diagnostico e informe de analisis del area de ventas, servicio y atencion al cliente de las empresas a fortalecer Diseño plan de accion de ventas, servicio y atencion al cliente Dependiendo de las necesidades de la organización se genera: manual de servicio al cliente, portafolio de productos, formato recepcion PQRS, manual manejo PQRS Informe de evaluación relacionando al nivel de satisfacción de la organización	
2.6 Innovación/Gestión Tecnológica	
El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	SI
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI
2.7 Valoración Productiva	
Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	SI

3. Planeación del proyecto

3.1. Fases del Proyecto	3.2. Actividades del Proyecto	3.3. Resultados de Aprendizaje Específicos, Transversales y Básicos (a partir del programa de formación)	3.4. Competencia Asociada
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	500333 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLES	500335 - COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	500337 - ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	500382 - STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	260102001 - DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	500428 - RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.	240201050 - INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	500433 - GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.	260102004 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA	500434 - ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND	260102004 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O

	COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	METRICS OF QUALITY.	SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	500435 - DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	260102004 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
ANALISIS	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS	500436 - DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	260102004 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
ANALISIS	RECONOCER EL ENTORNO EN EL MARCO DE LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DEFINIDAS POR LA INSTITUCION	500340 - IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS	RECONOCER EL ENTORNO EN EL MARCO DE LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DEFINIDAS POR LA INSTITUCION	500343 - CONCEPTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACION, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS	RECONOCER EL ENTORNO EN EL MARCO DE LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DEFINIDAS POR LA INSTITUCION	500341 - RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGIA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA CARACTERIZACIÓN ORGANIZACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS	RECONOCER EL ENTORNO EN EL MARCO DE LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DEFINIDAS POR LA INSTITUCION	500349 - GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCIÓN	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500344 - DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCIÓN	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500348 - APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

EJECUCION	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500378 - ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY METRICS.	260102010 - TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
EJECUCION	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500379 - MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROTOCOLS, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	260102010 - TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
EJECUCION	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500380 - ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.	260102010 - TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
EJECUCION	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500381 - ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.	260102010 - TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
EJECUCION	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500383 - TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.	260102001 - DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
EJECUCION	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500393 - GERENCIAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCION	ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	500429 - IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.	240201050 - INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
EVALUACION	VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS PROTOCOLOS EN IDIOMA INGLÉS, SEGÚN LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA	500139 - APLICAR EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACION ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGIAS DE AUTOGESTION	999999999 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
EVALUACION	VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS	500384 - OPTIMIZE THE COMMUNICATION	260102001 - DAR RESPUESTA A LOS

	PROTOCOLOS EN IDIOMA INGLÉS, SEGÚN LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA	PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.	REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
EVALUACIÓN	VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS PROTOCOLOS EN IDIOMA INGLÉS, SEGÚN LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA	500431 - VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.	240201050 - INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRACTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS.	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500336 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500341 - ASUMIR RESPONSABILIDAMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACION Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500342 - GENERAR HABITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNOSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500345 - INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500346 - ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500350 - REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500351 - ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS, ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500352 - DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARACTER PRODUCTIVO Y	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500373 - MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.	260101047 - VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500374 - PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	260101047 - VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500375 - EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.	260101047 - VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500376 - RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	260101047 - VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	500385 - CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.	260102001 - DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
PLANEACIÓN	PROPONER ESTRATEGIAS DE	500430 - STRUCTURE HIS THINKING IN THE	240201050 - INTERACTUAR CON OTROS EN

	COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	ENGLISH LANGUAGE ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE LEVEL B2 AND THE WORK CONTEXT.	IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
3.5 Organización del proyecto			
3.5.1 No. Instructores requeridos	2	3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto	40
3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido			
ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente			

3.7. Recursos estimados

Actividades del proyecto	Duración (Meses)	Equipos / Herramientas				Talento Humano (Instructores)				Materiales de formación consumibles			
		Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total	Especialidad	Cant.	V. Unit.	V. Total	Descripcion	Cant.	V. Unit.	V. Total
ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN.	1	Auditivos dodema	3	€ 15.000	€ 45.000								
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS BPO EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN.	1					FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	151	€ 26.500	€ 4.001.500				
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN.	1.8									AUDIFONOS	3	€ 31.900	€ 95.700
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A	1.8					FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL	326	€ 26.500	€ 8.639.000				

TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN.													
PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	1	Memoria USB 16 gb, carcasa resistente, cuerpo metalizado y anillo.	1	€ 31.900	€ 31.900								
PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	1									Tablet 10.4" pulgadas 64 gb con lapiz	3	€ 1.300.000	€ 3.900.000
PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	1					FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	161	€ 26.500	€ 4.266.500				
PROPONER ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BPO EN IDIOMA INGLÉS	1.8					FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	256	€ 26.500	€ 1.844.000				
RECONOCER EL ENTORNO EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON LAS POLITICAS ESTABLECIDAS POR LA	0.5					FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL	5	€ 26.500	€ 132.500				
VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS PROTOCOLOS EN IDIOMA INGLÉS, SEGÚN LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS POR LA	2.5					FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	399	€ 26.500	€ 10.573.500				

4. Rubros presupuestales

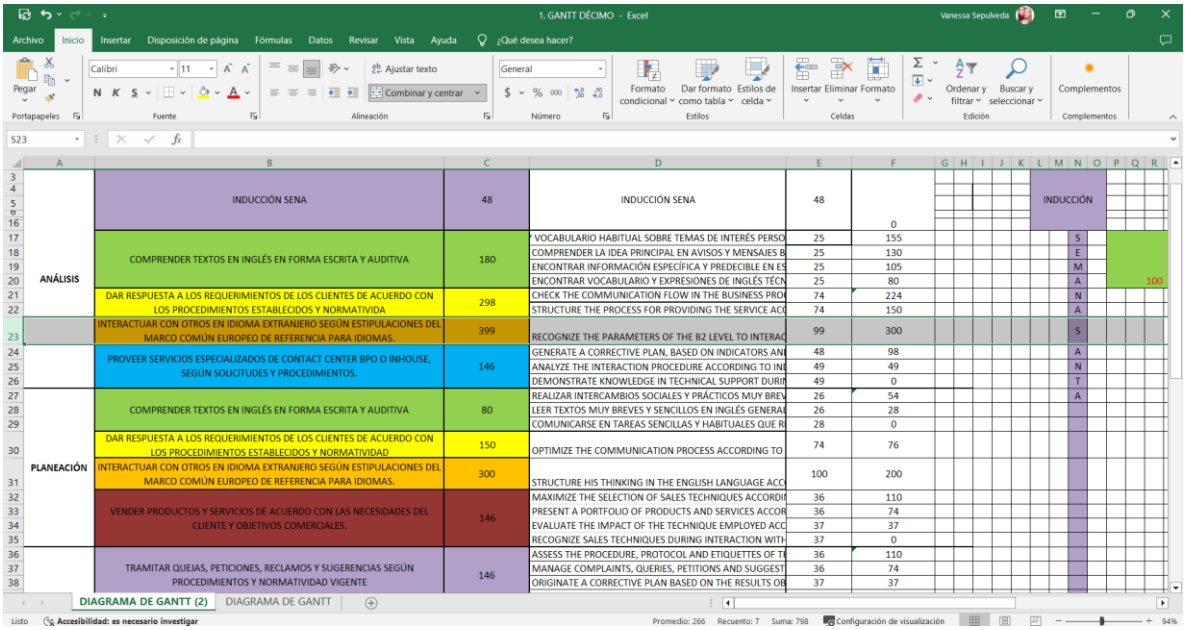
Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Rubro presupuestal por el que se financiará el proyecto

Equipos	9	€ 15.000	€ 135.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Herramientas	3	€ 31.900	€ 95.700	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Materiales de Formación	3	€ 1.500.000	€ 4.500.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	2.200	€ 26.500	€ 58.300.000	HONORARIOS FORMACION PROFESIONAL
		Total:	€ 63.030.700	

5. Equipo que participó en la formulación del proyecto

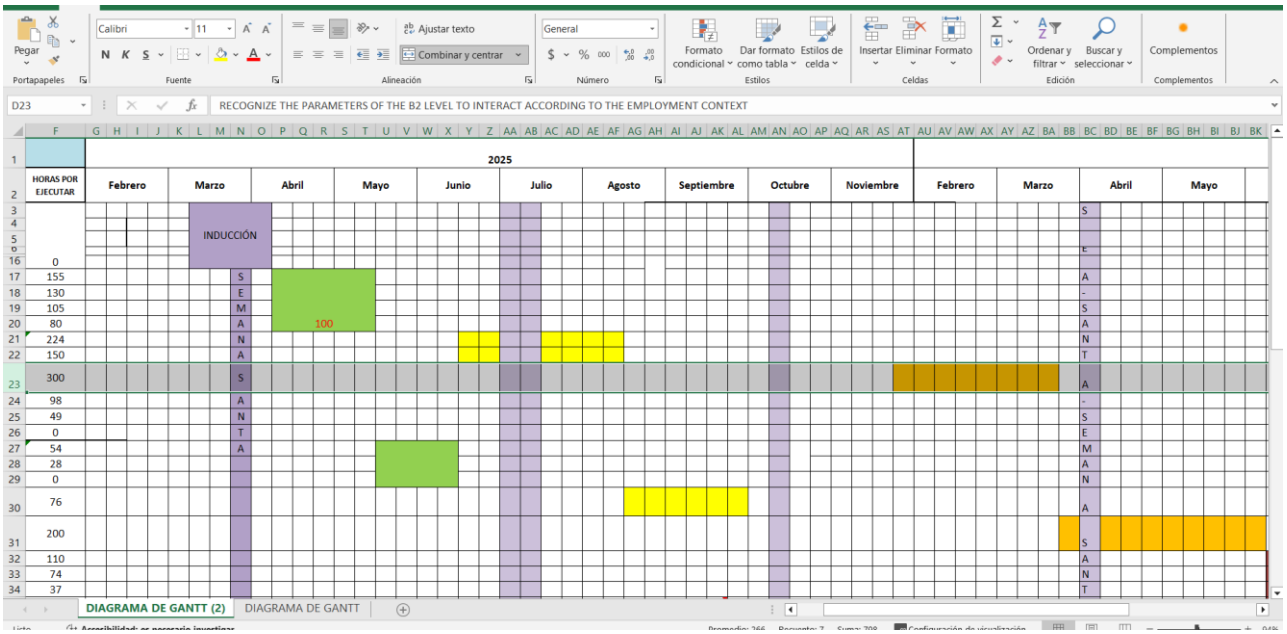
Nombre	Especialidad	Nombre Centro	Regional
YULY VANESSA SEPULVEDA	EQUIPO DESARROLLO CURRICULAR	CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL	REGIONAL META

DIAGRAMA DE GANTT



ANÁLISIS	INDUCCIÓN SENA	48	INDUCCIÓN SENA	48	0	INDUCCIÓN	
	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	180	VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSO	25	155	S	
			COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES B	25	130	E	
			ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ES	25	105	M	
			ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCN	25	80	A	100
	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDA	298	CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PRO	74	224	N	
			STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACC	74	150	A	
	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	399	RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERAC	99	300	S	
	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.	146	GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AN	48	98	A	
			ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO IN	49	49	N	
			DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURI	49	0	T	
PLANEACIÓN	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	80	REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREV	26	54	A	
			LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL	26	28		
			COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE R	28	0		
	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD	150	OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO	74	76		
	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	300	STRUCTURE HIS THINKING IN THE ENGLISH LANGUAGE ACC	100	200		
	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.	146	MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDI	36	110		
			PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCOR	36	74		
			EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACC	37	37		
			RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH	37	0		
	TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE	146	ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF TI	36	110		
			MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGEST	36	74		
			ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OB	37	37		

MES DE ABRIL AÑO 2025 GRADO 11



GUIA DE ESTUDIO GRADO 11

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
- **Código del Programa de Formación:** 135326
- **Nombre del Proyecto:** IMPLEMENTACIÓN BILINGÜE DE LOS DIFERENTES SIESTEMAS B.P.O PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y PROCESOS DE VENTAS EN PYMES DE VILLAVICENCIO Y LA MACARENA
- **Fase del Proyecto:** EJECUCIÓN
- **Actividad de Proyecto**: IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÈS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS
- **Competencia: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.**
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
- RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT
- OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.
- IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES
- VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

Duración de la Guía: 399 HORAS

2. PRESENTACIÓN

The knowledge and management of basic concepts about the sale of products and services, is essential in the development of a technical program of Marketing, know, understand and apply them of vital importance, the difference between a product and services, the classes of customers that exist, and the difference between client and consumer will be the topics to be discussed in the development of this first training guide.

Knowing the product or service offered by the company for which you work, is basic, regardless of whether or not you collaborate with the sales area, because it reflects the commitment you have as a collaborator.

Undoubtedly the raison d'être of any institution is customer satisfaction, but to achieve it we must first know their needs and what motivates them to make a purchase, so that all efforts towards this goal are oriented.

At the end of the guide, the student will analyze the basic aspects implicit in the sales and the environment that surrounds them in order to cover the needs of the final consumer.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

BPO y Comunicación Asertiva
Sesión 1: Panorama del BPO

Explicación:

- Introducción a la Externalización de Procesos de Negocio (BPO): Definición y explicación de qué es BPO.
- Historia del BPO: Orígenes y evolución de la externalización de procesos de negocio a lo largo del tiempo.
- Importancia del BPO en el Mercado Global: Impacto y relevancia del BPO en la economía global y su influencia en diversas industrias.

Actividad Práctica:

- Investigación y Presentación de un Estudio de Caso:

1. Formar grupos pequeños de 3-4 estudiantes.
2. Cada grupo investigará una empresa de BPO exitosa.
3. La investigación debe incluir:
   - Historia de la empresa.
   - Servicios que ofrece.
   - Clientes principales.
   - Estrategias de éxito.
4. Preparar una presentación de 10 minutos para compartir los hallazgos con la clase.

Actividad de Análisis:

- Discusión de Beneficios y Desafíos del BPO:
  1. Cada grupo presentará los beneficios y desafíos que identificaron en su estudio de caso.
  2. Moderar una discusión abierta sobre:
     - Beneficios del BPO (costos, eficiencia, enfoque en competencias centrales, etc.).
     - Desafíos del BPO (calidad del servicio, gestión de contratos, diferencias culturales, etc.).

Fundamentos de la Comunicación Asertiva



Explicación:

- Definición de Comunicación Asertiva: Qué es la comunicación asertiva y por qué es importante.
- Principios de la Comunicación Asertiva: Componentes clave como la honestidad, el respeto y la claridad.
- Diferencias entre Comunicación Asertiva, Pasiva y Agresiva: Comparación de los diferentes estilos de comunicación.

Actividad Práctica:

- Juego de Roles para Practicar Técnicas de Comunicación Asertiva:
  1. Agruparse en parejas.
  2. Escoger alguno de los escenarios de la vida real (por ejemplo, manejar una queja de un cliente, solicitar un aumento de sueldo, etc.).
  3. Cada pareja representará el escenario, practicando técnicas de comunicación asertiva.

4. Intercambiar roles y repetir con diferentes escenarios.

Actividad de Análisis:

- Reflexión sobre Estilos de Comunicación Personales:
  1. Rutina de pensamiento reflexión mi estilo de comunicación.
  2. Desarrollar el cuestionario de autoevaluación compartido por la instructora para identificar si tienden a ser más pasivos, asertivos o agresivos.
  3. Organizar una discusión en grupo donde cada estudiante comparta sus reflexiones y discuta áreas de mejora.

Comunicación Asertiva en BPO



Explicación:

- El Rol de la Comunicación Asertiva en BPO: Cómo la comunicación asertiva contribuye a la eficacia operativa y satisfacción del cliente en BPO.
- Impacto en la Satisfacción del Cliente: Ejemplos de cómo la comunicación asertiva mejora la experiencia del cliente y fomenta relaciones a largo plazo.

satisfacción del cliente.

4. Preparar la presentación: Cada grupo preparará una presentación de 10 minutos con la información recopilada.
5. Presentación a la clase: Los grupos presentarán sus estudios de caso al resto de la clase, utilizando medios visuales como diapositivas o pósters para apoyar su exposición.

Propósito de la Actividad Práctica:

- Fomentar la investigación y el análisis crítico de empresas exitosas en el sector de BPO.
- Desarrollar habilidades de presentación y comunicación en los estudiantes.
- Proporcionar ejemplos prácticos y reales de cómo opera el BPO y su impacto en el mercado global.



ENGLISH ACTIVITIES

Assertive Communication Technologies
Objective: Learn about various technologies that facilitate assertive communication in BPO.

Session 4: Communication Tools and Platforms
Explanation:

- Overview of Communication Tools:
  - Email: Utilized for formal, documented communication.
  - Chat: Ideal for quick, real-time interactions.
  - Video Calls: Suitable for more personal and complex conversations.

Practice Activity:

- **Setting Up and Using Different Communication Tools:**
  1. Create accounts on various platforms (e.g., Gmail for email, Slack for chat, Zoom for video calls).
  2. Simulate customer interactions using each tool.
  3. Practice sending emails, engaging in chat conversations, and conducting video calls in a simulated environment.

Analysis Activity:

- **Comparing Pros and Cons of Each Communication Tool:**
  1. Divide the class into small groups.
  2. Each group discusses the advantages and disadvantages of each tool in different scenarios (e.g., problem resolution, customer follow-up, meetings).
  3. Share conclusions with the class.

Session 5: Email and Chat Etiquette (4 hours) Explanation:

- **Best Practices for Writing Emails and Chat Messages:**
  - Email: Proper formatting, clarity, courtesy, and professionalism.
  - Chat: Brevity, clarity, appropriate tone, and quick response time.

Practice Activity:

- **Writing and Reviewing Emails and Chat Messages:**
  1. Provide specific scenarios (e.g., responding to a complaint, requesting information).
  2. Students write emails and chat messages based on the scenarios.
  3. Review and provide feedback on written communications.

Analysis Activity:

- **Analyzing the Effectiveness of Different Email and Chat Communication Techniques:**
  1. Review examples of emails and chat messages.
  2. Discuss in groups the effectiveness of different techniques used.
  3. Identify areas for improvement and effective strategies.

Actividad Práctica:

- Creación de un Guion para un Escenario Común en BPO:
  1. Formar grupos pequeños de 3-4 estudiantes.
  2. Cada grupo seleccionará un escenario común en BPO (por ejemplo, gestionar una queja de un cliente, resolver un problema técnico, etc.).
  3. Desarrollar un guion utilizando técnicas de comunicación asertiva.
  4. Representar el guion frente a la clase y recibir retroalimentación.

Actividad de Análisis:

- Análisis de la Efectividad de Diferentes Estilos de Comunicación:
  1. Dividir la clase en grupos pequeños.
  2. Proporcionar a cada grupo una serie de casos de estudio que muestran diferentes estilos de comunicación en situaciones de BPO.
  3. Cada grupo analizará la efectividad de los estilos de comunicación utilizados en cada caso y discutirá cómo podrían mejorarse.
  4. Compartir los análisis con la clase y discutir las conclusiones.

Panorama del BPO (Explicación:



Introducción a la Externalización de Procesos de Negocio (BPO):

- Definición: La Externalización de Procesos de Negocio (BPO) es la práctica de contratar a una empresa externa para manejar ciertas operaciones de negocio o funciones específicas de la empresa, tales como servicio al cliente, contabilidad, recursos humanos, entre otros.
- Explicación: BPO permite a las empresas centrarse en sus competencias centrales mientras delegan tareas no esenciales a proveedores especializados. Esto puede resultar en una mayor eficiencia, reducción de costos y mejora en la calidad de los servicios.

Historia del BPO:

- Orígenes: El concepto de externalización comenzó a ganar popularidad en la década de 1980, cuando las empresas buscaban formas de reducir costos operativos. Las primeras actividades externalizadas fueron las manufacturas y la tecnología de la información.
- Evolución: Durante los años 1990 y 2000, la externalización se expandió a otros sectores, incluyendo servicios administrativos y de soporte. Con el avance de la tecnología y la globalización, la externalización se convirtió en una estrategia clave para muchas empresas a nivel mundial.

Importancia del BPO en el Mercado Global:

- Impacto: BPO ha tenido un impacto significativo en la economía global, permitiendo a las empresas acceder a talento especializado y a costos competitivos en diferentes partes del mundo.
- Relevancia: La externalización ha facilitado el crecimiento de industrias enteras en países como India y Filipinas, que se han convertido en centros importantes de servicios BPO. También ha fomentado la creación de empleos y el desarrollo económico en estas regiones.
- Influencia en diversas industrias: Sectores como la banca, las telecomunicaciones, el comercio minorista y la atención médica utilizan servicios BPO para mejorar su eficiencia operativa y enfocarse en la innovación.

Actividad Práctica:
Investigación y Presentación de un Estudio de Caso:

1. Formar grupos grupos de 3-4 estudiantes.
2. Asignación de tarea: Cada grupo investigará una empresa de BPO exitosa.
3. Puntos de investigación:
   - Historia de la empresa: Cómo y cuándo se fundó la empresa de BPO.
   - Servicios ofrecidos: Descripción de los servicios que proporciona la empresa.
   - Clientes principales: Identificación de los clientes o sectores principales que atiende la empresa.
   - Estrategias de éxito: Análisis de las estrategias que han llevado al éxito de la empresa, incluyendo aspectos como tecnología, gestión de recursos humanos, y

GANTT GRADO DÉCIMO “*COMPRENDER TEXTOS EN INGLES DE FORMA ESCRITA Y AUDITIVA*”

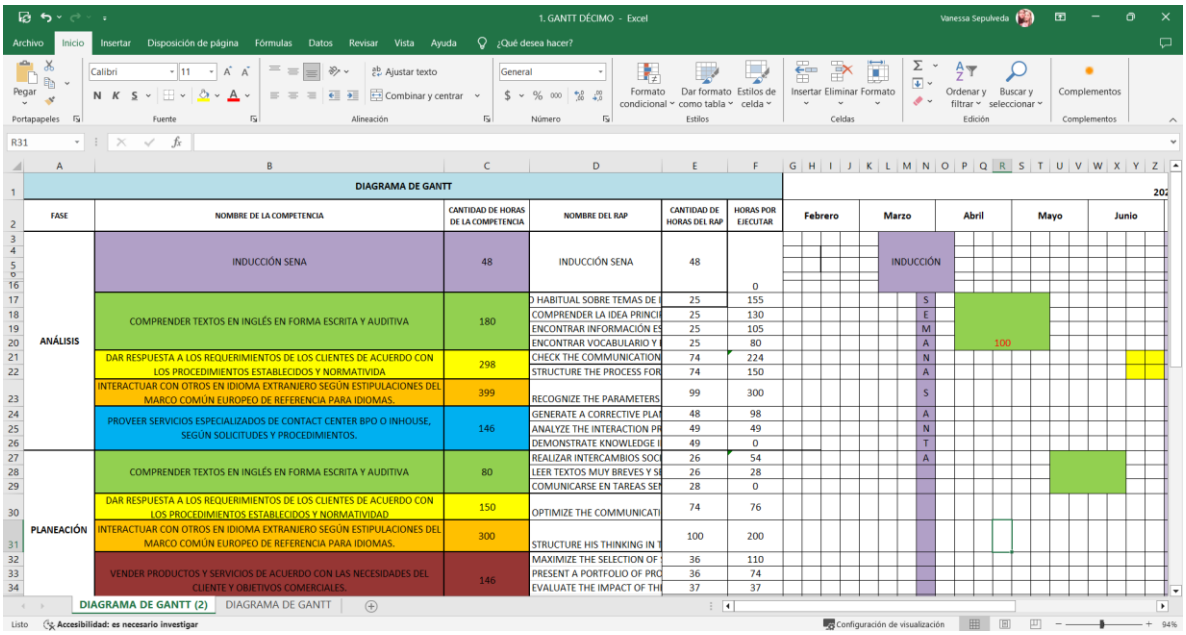


DIAGRAMA DE GANTT

FASE	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CANTIDAD DE HORAS DE LA COMPETENCIA	NOMBRE DEL RAP	CANTIDAD DE HORAS DEL RAP	HORAS POR EJECUTAR
ANÁLISIS	INDUCCIÓN SENA	48	INDUCCIÓN SENA	48	0
	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	180	HABITUAL SOBRE TEMAS DE I	25	155
			COMPRENDER LA IDEA PRINCI	25	130
			ENCONTRAR INFORMACIÓN ES	25	105
			ENCONTRAR VOCABULARIO Y	25	80
	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDA	298	CHECK THE COMMUNICATION	74	224
			STRUCTURE THE PROCESS FOR	74	150
	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	399	RECOGNIZE THE PARAMETERS	99	300
	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.	146	GENERATE A CORRECTIVE PLA	48	98
			ANALYZE THE INTERACTION PR	49	49
			DEMONSTRATE KNOWLEDGE I	49	0
PLANEACIÓN	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	80	REALIZAR INTERCAMBIOS SOC	26	54
			LEER TEXTOS MUY BREVES Y SE	26	28
			COMUNICARSE EN TAREAS SE	28	0
	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD	150	OPTIMIZE THE COMMUNICATI	74	76
	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	300	STRUCTURE HIS THINKING IN T	100	200
	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.	146	MAXIMIZE THE SELECTION OF	36	110
			PRESENT A PORTFOLIO OF PRO	36	74
			EVALUATE THE IMPACT OF THI	37	37

GUIA DE ESTUDIO *COMPRENDER TEXTOS EN INGLES DE FORMA ESCRITA Y AUDITIVA”*

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
- **Código del Programa de Formación:** 135326
- **Nombre del Proyecto:** IMPLEMENTACIÓN BILINGÜE DE LOS DIFERENTES SIESTEMAS B.P.O PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y PROCESOS DE VENTAS EN PYMES DE VILLAVICENCIO Y LA MACARENA
- **Fase del Proyecto:** ANALISIS Y PLANEACIÓN
- **Actividad de Proyecto**: IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA BPO EN IDIOMA INGLÉS
- **Competencia:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
- COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS
- COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS
- ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS
- ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS
- REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
- LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO
- COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICAWEB,
- DURACIÓN: 180 horas

2. PRESENTACION

In today's society it isn't only important to produce or market quality products, you must have effective and efficient communication strategies with customers, it is thus necessary to create or contract a contact center that develops different types of campaigns, both input as outgoing calls (inbound - outbound) and in general communication with customers, allowing to publicize the product, conduct satisfaction surveys, perform after-sales, technical support, among others.

In this guide, an approach will be made to the basic structure of a call and with a contact center, the types of campaigns, the handling and design of scripts, the steps of a call.

En la sociedad actual no es solo importante producir o comercializar productos de calidad, se deben tener

En la presente guía se realizará un acercamiento a la estructura básica de un call y con contact center, los tipos de campañas, el manejo y diseño de guiones, los pasos de una llamada.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

Actividades iniciales:

- **Conforme equipos colaborativos de trabajo de máximo 3 aprendices.**
- **Identifique una organización o proponga una idea de negocio sobre la cual se desarrollarán las actividades de la presente guía.**
- **Nombre un líder de equipo.**

Toda la información se recolectara en el siguiente link https://forms.gle/MhHxdTNjK3h51Zr66

A.A.1. CONTACT CENTER

Ajuste de fechas

A.A.1.1. Luego de la explicación realizada por la instructora, seleccionen tres empresas e investiguen por medio de su página web que canales de comunicación ofrece a sus clientes o prospectos. Preséntelo en power point.

A.A.1.2. *En equipos colaborativos de trabajo, realicen un video como mínimo de 3 minutos donde resuman la definición y los tipos de contact center que existen, (inbound, outbound, self-service, blended) en inglés-*

A.A.1.3. *Con base en el material de apoyo, y la explicación dada por la instructora, realicen un esbozo donde muestren:*

- El puesto de trabajo de un agente de call o contact center (identifique los elementos en inglés)

- La acomodación de un call o contact center (identifique los elementos que lo componente con base en el material de apoyo). Incluyan imágenes de ustedes en él.

A.A.2. COMUNICACIÓN TELEFONICA

A.A.2.1. De manera individual grabe un video donde se evidencie el uso de cada uno de los componentes de la comunicación telefónica, puede nombrarlo y dar el ejemplo.

A.A.2.2. En equipos colaborativos realice un mapa conceptual o folleto donde nombre cada una de las seis etapas de una llamada telefónica, que sucede en cada una y que actitud debe tomar el agente.

A.A.2.3. En equipos de trabajo respecto a los modales telefónicos, seleccione dos y realicen grabación de

A.A.3.1. *Con base en la explicación de "procedimiento canales de comunicación", realice una plantilla de comunicación para la empresa seleccionada tanto para outbound e inbound con los siguientes canales: (de los protocolos de servicio)-*

- CORREO ELECTRÓNICO
- WHATSAPP
- TELÉFONO

A.A.3.2. Por medio de un infograma en canva realice la explicación de servicios informativos de contact center:

- Activaciones
- Autorizaciones
- Información
- Citas
- Consultas
- Quejas
- Reclamos

A.A.3.3. *Con base en la formación recibida hasta el momento realice una grabación para llamada telefónica (por medio de reunión en teams o meet), y correo electrónico con su equipo de trabajo donde simulen la atención de dos de los servicios informativos de contact center, desde el principio hasta el fin de la atención. (hacer lista de chequeo con los temas).*

A.A.4. BARRERAS IDIOMATICAS Y CULTURALES

A.A.4.1. *Barreras culturales. En equipos colaborativos prepare una presentación: seleccione un país e investigue para en contexto de negocios: costumbres para presentación, cenas de negocios, saludos, cierre de un negocio. ¿Qué estrategias usarían para minimizar las barreras idiomáticas? Barreras idiomáticas: Investigue expresiones en español e inglés que dependiendo del contexto o nacionalidad del receptor pueda causar confusión.*

A.A.5. ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE CRM: CONCEPTO, ENFOQUES, APLICACIONES.

..\..\..\..\Dropbox\SENA\Cursos Adcionales\CRM - LA ADM DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

A.A.5.1. *Participar y enviar taller Excel, bases de datos, tablas y creación de informes.*

A.A.5.2. *CRM: En equipos colaborativos realizar base de datos de la organización, realizar el registro de comunicación con algunos clientes.*

A.A.6. INDICADORES DE CALIDAD CONTACT CENTER

A.A.6.1. *En equipos colaborativos elabore un folleto para la organización seleccionada con cinco métricas de calidad, explicando en sus palabras ¿Cómo calcularlos? Y ¿Por qué son importantes?*

ACTIVIDAD FINAL COMPETENCIA – PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Participate a "costumer service challenge": you need to use some of the phrases you have learnt in this module. Remember to get the level of politeness and friendliness right. Situations are given by the teacher, the communication channel are random-

ENGLISH ACTIVITIES

1. **Please answer de questions.**

- ✓ How to change basic English into business English? Warming up –vocabulary builder
- ✓ Which telephone phrases are useful to speak english fluently on the phone? Warming up -vocabulary builder
- ✓ How you can improve your telephone skills with multi-word verbs? Warming up – vocabulary builder

2. Listen dialogues; practice expressions, repeat pronunciation, fill the gaps checking understanding and role play in pairs changing some information.

- ✓ Essential business English "a telephone call" (5 minutes) https://www.youtube.com/watch?v=Tw2r9DkL5co&index=7&list=PLsGWiOIr-xDlzlr1EZeVPjv9VvAZ0W-4g&t=1s
- ✓ How can I help you? (10 minutes) https://www.youtube.com/watch?v=rkpceGcjCtY&t=55s&index=15&list=PLsGWiOIr-xDlzlr1EZeVPjv9VvAZ0W-4g
- ✓ Telephone: messages (5 minutes) audio from BBC
- ✓ Shall I put you through? (8 minutes) https://www.youtube.com/watch?v=hdanhqLpoUw&index=15&list=PLsGWiOIr-xDlzlr1EZeVPjv9VvAZ0W-4g
- ✓ Business English- telephone calls (video 16 minutes) https://www.youtube.com/watch?v=6F5WwPKY8G4&list=PLsGWiOIr-xDlzlr1EZeVPjv9VvAZ0W-4g&index=3

PHONE COMUNICATION 1

HIRING TIPS: FOR CALL CENTER REPRESENTATIVES

Telephone **communication** presents unique challenges. In **face to face** conversations, people use **body language**. People communicate using non-verbal cues. For call center representatives, this is impossible. Good call center candidates know how to speak clearly. They use proper **volume, intonation**, and **stress** to communicate effectively. A good candidate **articulates** to **minimize miscommunication**.

There are several things to remember during interviews. Be sure to have the candidate read aloud. Avoid hiring candidates **who mumble** or **struggle** with reading. It is helpful to interview candidates by phone. Make sure you understand everything the candidate says. This is the voice costumers will hear.

1. Please, review the meaning of each word in the glossary, create sentences with each of them

GLOSSARY

Communication: Is the act of exchanging information between two or more people.
Face to face: If communication is face to face, it involves parties who are all present and able to see each other.
Body language: Is a form of communication that uses non-verbal cues such as movements of the face and hands.
Volume: Is how loud or quiet a sound is.
Intonation: Is the change in pitch of someone´s voice while speaking, to communicate both meaning emotion.
Stress: Is emphasis placed on a word to convey meaning during speech.
Articulate: Is to speak clearly so that others can understand.
Minimize: To minimize something is to reduce it as much as possible.
Miscommunication: Is a lack of clear communication, often leading to misunderstanding.
Misunderstanding: a failure to understand something correctly.
Lack: the state of being without or not having enough of something, be without or deficient in.
Mumble: Is to speak indistinctly.
Struggle: make forceful or violent efforts to get free of restraint or constriction.

Cues: Sign, signal.

2. **READING COMPRESSION**

What should an agent do to be properly understood?

What can lead to miscommunication?

READING

Read the article. Then, choose the correct answers.

1. **What is the article mostly about?**
   - ✓ what qualities to look for in a call center representative
   - ✓ similarities between phone communication and face-to-face communication
   - ✓ why some representatives struggle to communicate
   - ✓ methods for teaching a representative to articulate properly
2. **What is a suggestion in the article?**
   - ✓ make sure the candidate does not use body language
   - ✓ have the candidate read something out loud
   - ✓ ask the candidate to practice using proper stress
   - ✓ have the candidate communicate non-verbally
3. **Not a necessary skill in telephone communication**
   - ✓ use of proper volume
   - ✓ use of proper intonation
   - ✓ use of proper body language
   - ✓ use of proper stress

VOCABULARY

3. Match the words or phrases with the definitions

Match the words or phrases with the definitions
Words: miscommunication - body language - stress – minimize – volume – articulate – face-to-face
how loud or quiet a sound is ..... a lack of effective communication ..... to speak clearly .....

emphasis placed on certain words .....

to reduce as much as possible .....

communication using non–verbal cues .....

4. Read the sentences and choose the correct words or phrases.

Read the sentences and choose the correct words or phrases.

1. The customer could tell by Sharon's (miscommunication / intonation)_____that she was insincere.
2. Effective body (language / communication _____is the key to good customer service over the phone.
3. Someone who (articulates / mumbles)_____is difficult to understand.
4. The customer could tell by Sharon's (miscommunication / intonation)_____that she was insincere.
5. Effective body (language / communication) _____is the key to good customer service over the phone.
6. Someone who (articulates / mumbles)_____is difficult to understand.

LISTENING

5. Listen and read the article again. Why does the article suggest interviewing candidates on the phone?

HIRING TIPS: FOR CALL CENTER REPRESENTATIVES

Telephone **communication** presents unique challenges. In **face to face** conversations, people use **body language**. People communicate using non-verbal cues. For call center representatives, this is impossible. Good call center candidates know how to speak clearly. They use proper **volume, intonation**, and **stress** to communicate effectively. A good candidate **articulates** to **minimize miscommunication**.

There are several things to remember during interviews. Be sure to have the candidate read aloud. Avoid hiring candidates **who mumble** or **struggle** with reading. It is helpful to interview candidates by phone. Make sure you understand everything the candidate says. This is the voice costumers will hear.

Use the words below to fill in the gaps.

understandable – beforehand – customers

- The hiring manager should make sure that the candidate is _____ on the phone.
- The company should know _____what the representative will sound like to their _____.

LISTENING

6. Listen to a conversation between a supervisor and a representative. Mark the following statements as True or False.

- This is the man's first day as a phone representative.
- The man is new to customer service.
- The woman identifies a problem with the man's call.

7. Listen again and complete the conversation.

Supervisor: Hi there. Are you ready for your 1)_____ 2) _____of training?

Representative: I think so.

Supervisor: We'll start by doing some basic calls together. 3)_____ 4) _____your phone etiquette.

Representative: I won't. I have 5)_____ 6)_____experience from retail jobs.

Supervisor: I know you do. Just 7)_____8)_____ 9) _____, the customer can't see your body language.

Representative: So how do I avoid 10)_____?

Supervisor: Be sure to 11)_____. And make sure you put stress on the right words.

Representative: I'll do my best.

8. Complete the conversation below based on Task 7, with the phrases given.

Complete the conversation below based on Task 7, with the phrases given.

Phrases

How do I avoid miscommunication? / I did some customer service at the hotel / I think so / I'll do my best

A: Are you ready for your first day of training?

B:_____.

A: We'll start by talking about customer service skills.

B:_____.

A: I know you did. But keep in mind, the customer can't see your body language.

B:_____.

A: Be sure not to mumble. And make sure to use proper volume and intonation.

B:_____.

PHONE COMMUNICATION 2

FROM: cwade2@barberholt.com

TO: gmcbride@barderholt.com

Subject: Call ID 427691

Hi Gene,

A few comments about your last call:

You did an excellent job expressing **empathy**. Good use of **positive** language. I am impressed with your **courtesy** and **professionalism**.
I noticed there was some **dead air**. Make sure to tell the customer what you're doing. Don´t risk losing the **rapport**. At one point, you **interrupted** her. Make sure to apologize next time.
You used a lot of **jargon** towards the end. Try not to be so technical. It´s a bit of an **overload**.
Don´t forget to **address** the customer by name! We want to **personalize** the call experience.

Come see me if you have questions!

Candace

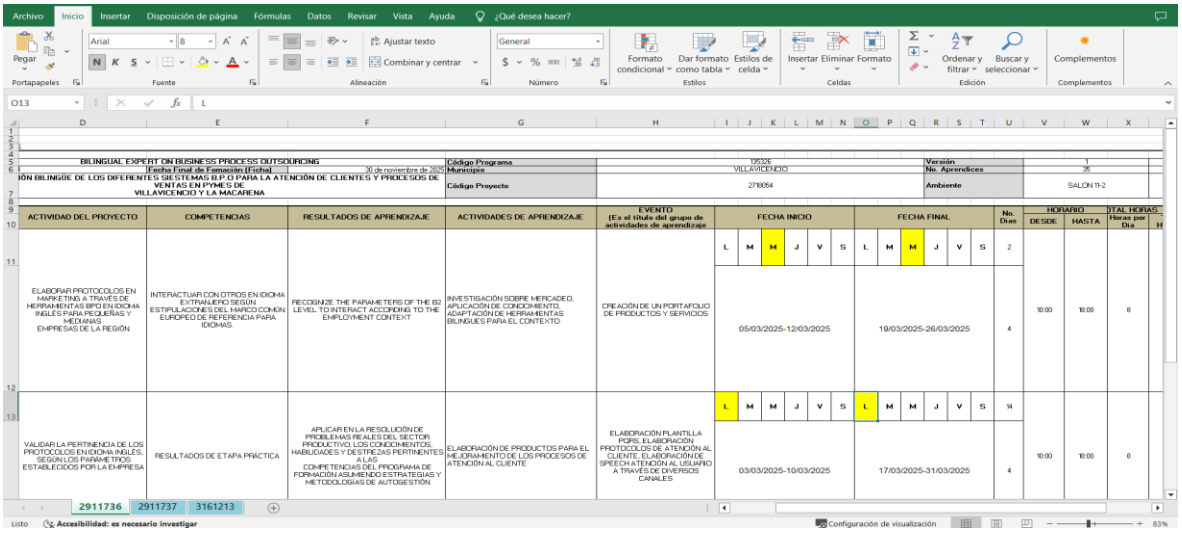
9. Please, review the meaning of each word in the glossary, create sentences with each of them

GLOSSARY

Empathy: Is the state of understanding and being sensitive to another person´s feelings.
Positive: Communication is positive, if focuses on good qualities and is characterized by a willingness to help.
Courtesy: Is polite and respectful behavior.
Professionalism: Is adherence to appropriate conduct for a particular professional environment.
Dead air: Is an inappropriately long silence over the phone.
Rapport: Is a friendly relationship between people characterized by mutual trust and understanding.
Interrupted: To interrupt someone is to begin speaking while the other person is still speaking so that he or she is unable to finish speaking.
Jargon: Is special technical language that most people would not understand unless they worked in a particular industry.

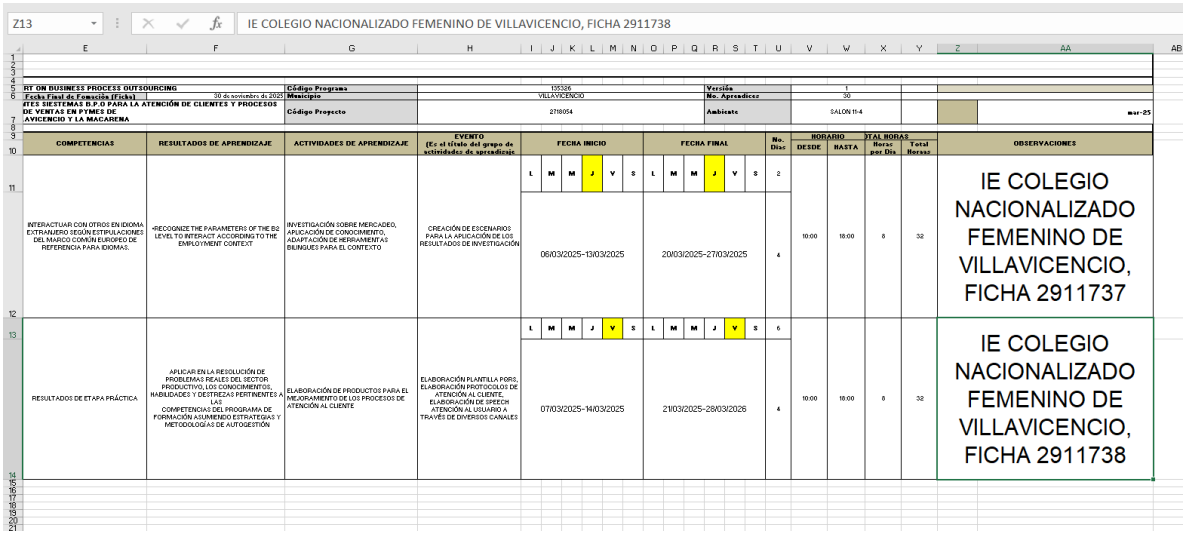
Overload: An overload of information is an excessive amount, to the point that it becomes difficult to remember or understand.
Address: To address a problem is to consider it and implement solution, to address someone is to speak to someone directly, usually by name or title.
Personalize: To personalize a call is to use content and communication styles that are appropriate to

EVENTOS



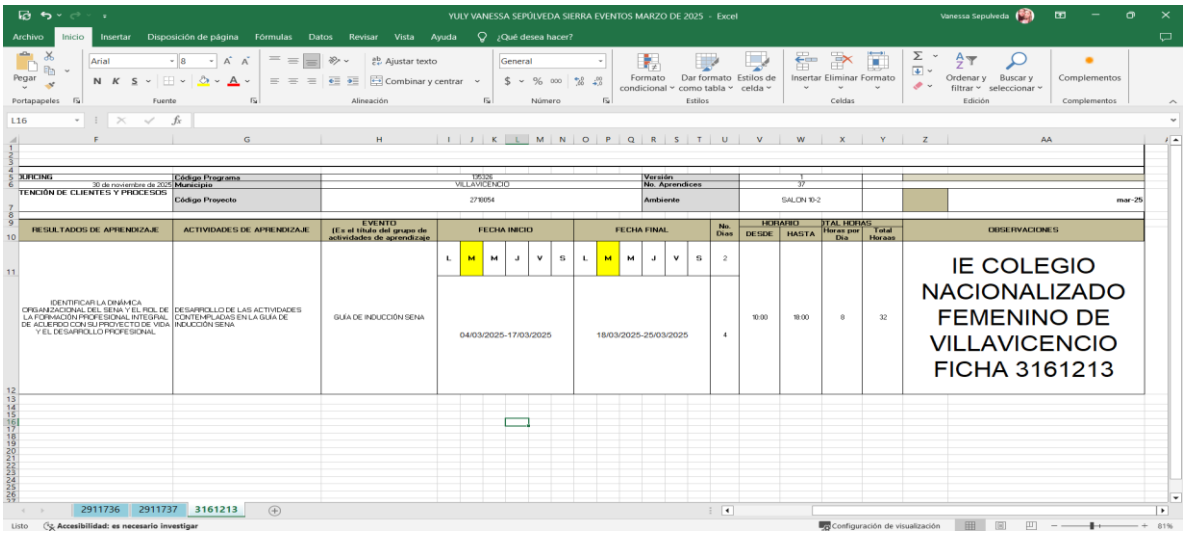
BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	Código Programa	135326	Versión	1
Fecha Final de Formación (Ficha) 30 de noviembre de 2025	Municipio	VILLAVICENCIO	No. Aprendices	35
IÓN BILINGÜE DE LOS DIFERENTES SIES TEMAS B.P.O PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y PROCESOS DE VENTAS EN PYMES DE VILLAVICENCIO Y LA MACARENA	Código Proyecto	2718054	Ambiente	SALON 11-2

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	EVENTO (Es el título del grupo de actividades de aprendizaje	FECHA INICIO	FECHA FINAL	No. Días	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	TOTAL HORAS Horas por Día	H
ELABORAR PROTOCOLOS EN MARKETING A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS B2C EN IDIOMA INGLÉS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT	INVESTIGACIÓN SOBRE MERCADEO, APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO, ADAPTACIÓN DE HERRAMIENTAS BILINGUES PARA EL CONTEXTO	CREACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	L M M J V S 05/03/2025-12/03/2025	L M M J V S 19/03/2025-26/03/2025	2 4	10:00	18:00	8	
VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS PROTOCOLOS EN IDIOMA INGLÉS, SEGÚN LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA	RESULTADOS DE ETAPA PRÁCTICA	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	ELABORACIÓN DE PRODUCTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ELABORACIÓN PLANTILLA PORS, ELABORACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, ELABORACIÓN DE SPEECH ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DE DIVERSOS CANALES	L M M J V S 03/03/2025-10/03/2025	L M M J V S 17/03/2025-31/03/2025	14 4	10:00	18:00	8	



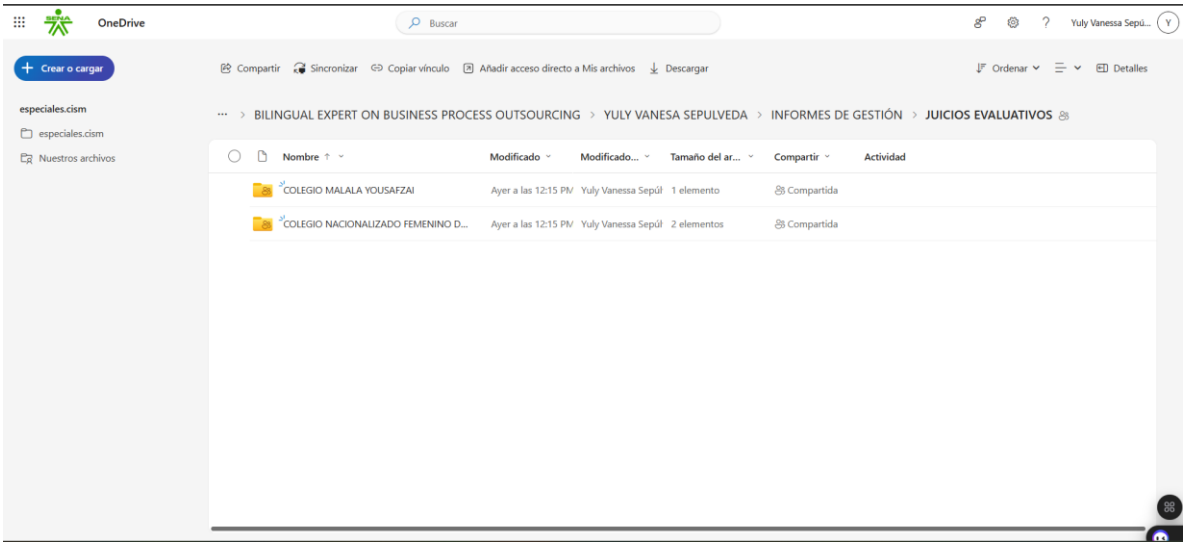
RT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	Código Programa	135326	Versión	1	
Fecha Final de Formación (Ficha) 30 de noviembre de 2025	Municipio	VILLAVICENCIO	No. Aprendices	30	
ITES SIES TEMAS B.P.O PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y PROCESOS DE VENTAS EN PYMES DE AVICENCIO Y LA MACARENA	Código Proyecto	2718054	Ambiente	SALON 11-4	mar-25

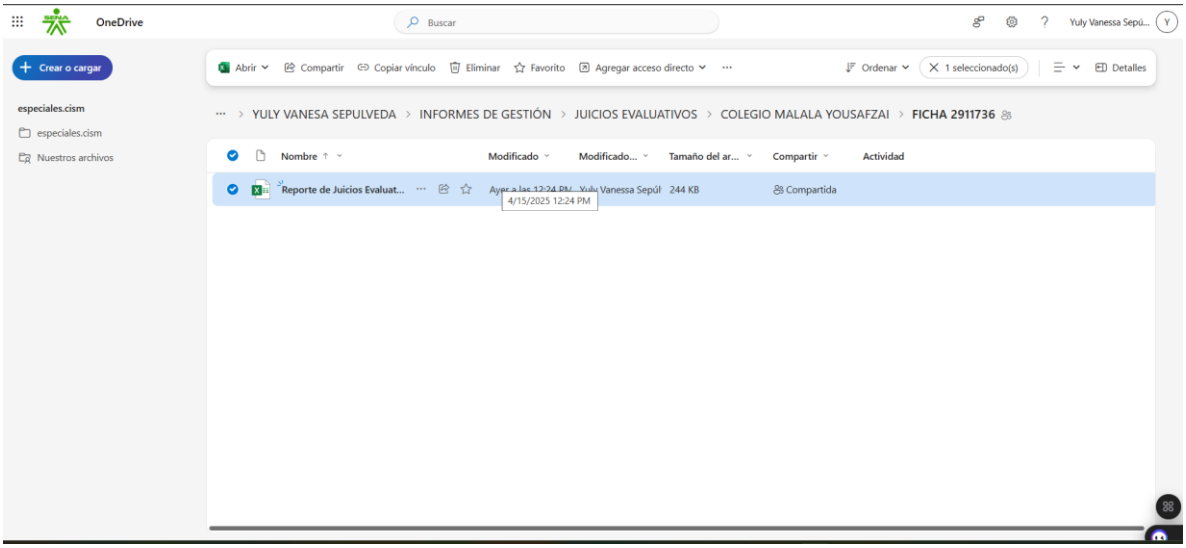
COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	EVENTO (Es el título del grupo de actividades de aprendizaje	FECHA INICIO	FECHA FINAL	No. Días	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	TOTAL HORAS Horas por Día	TOTAL HORAS Total Horas	OBSERVACIONES
INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	-RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT	INVESTIGACIÓN SOBRE MERCADEO, APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO, ADAPTACIÓN DE HERRAMIENTAS BILINGUES PARA EL CONTEXTO	CREACIÓN DE ESCENARIOS PARA LA APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	L M M J V S 06/03/2025-13/03/2025	L M M J V S 20/03/2025-27/03/2025	2 4	10:00	18:00	8	32	IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO, FICHA 2911737
RESULTADOS DE ETAPA PRÁCTICA	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	ELABORACIÓN DE PRODUCTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ELABORACIÓN PLANTILLA PORS, ELABORACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, ELABORACIÓN DE SPEECH ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DE DIVERSOS CANALES	L M M J V S 07/03/2025-14/03/2025	L M M J V S 21/03/2025-28/03/2026	6 4	10:00	18:00	8	32	IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO, FICHA 2911738



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	EVENTO (Es el título del grupo de actividades de aprendizaje	FECHA INICIO	FECHA FINAL	No. Días	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	TOTAL HORAS Horas por Día	TOTAL HORAS Total Horas	OBSERVACIONES
IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL	DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN LA GUÍA DE INDUCCIÓN SENA	GUÍA DE INDUCCIÓN SENA	L M M J V S 04/03/2025-17/03/2025	L M M J V S 18/03/2025-25/03/2025	2 4	10:00	18:00	8	32	IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO FICHA 3161213

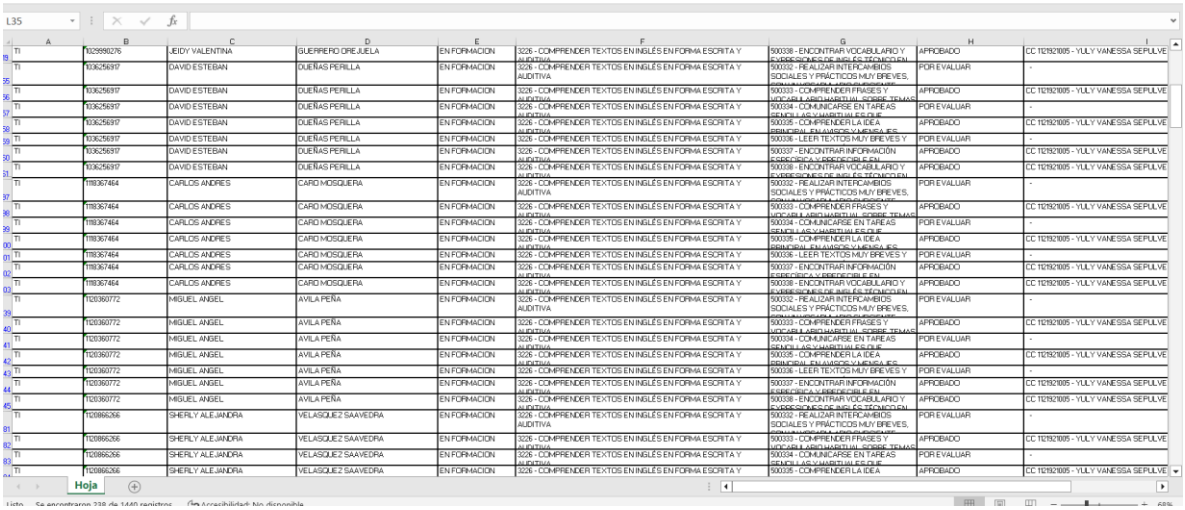
OBLIGACIÓN 5:
ANEXO 4: JUICIOS EVALUATIVOS





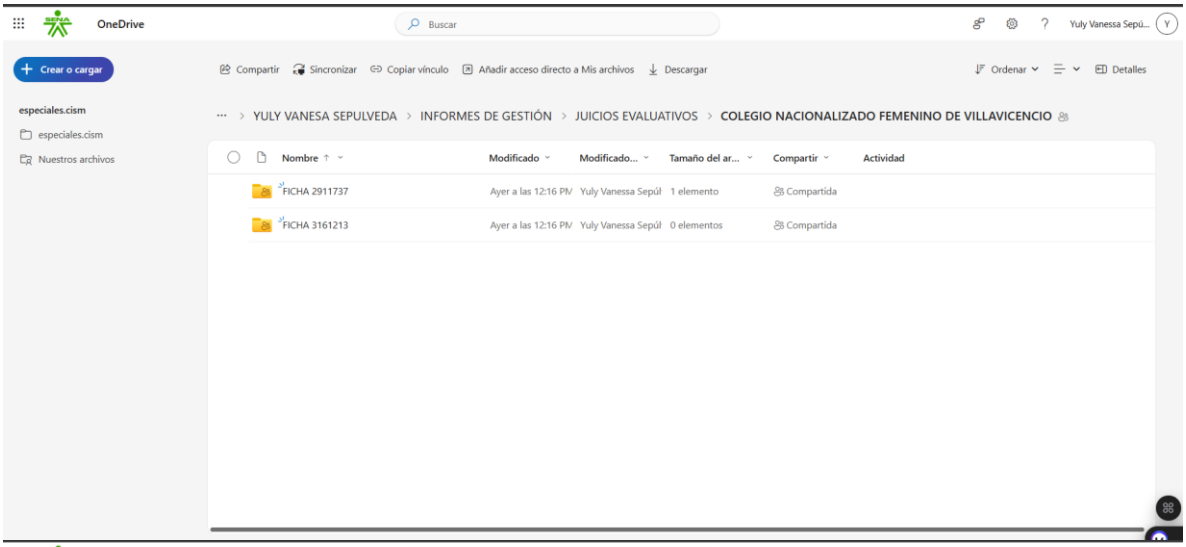
Reporte de Juicios de Evaluación

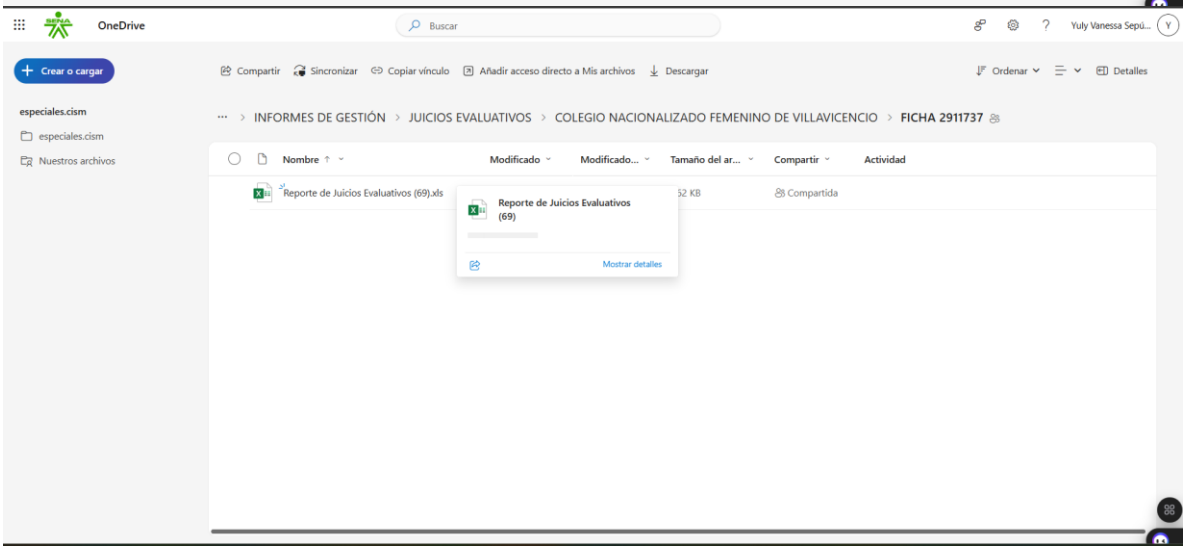
TI	1022963893	SEBASTIAN DAVID	CHIPATECUA VARGAS	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES,	POR EVALUAR	-
TI	1022963893	SEBASTIAN DAVID	CHIPATECUA VARGAS	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500333 - COMPRENDER FRASES Y	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1022963893	SEBASTIAN DAVID	CHIPATECUA VARGAS	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS	POR EVALUAR	-
TI	1022963893	SEBASTIAN DAVID	CHIPATECUA VARGAS	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500335 - COMPRENDER LA IDEA	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1022963893	SEBASTIAN DAVID	CHIPATECUA VARGAS	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500336 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y	POR EVALUAR	-
TI	1022963893	SEBASTIAN DAVID	CHIPATECUA VARGAS	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500337 - ENCONTRAR INFORMACIÓN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1022963893	SEBASTIAN DAVID	CHIPATECUA VARGAS	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1029988881	JUAN JOSÉ	BARRERA ACOSTA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES,	POR EVALUAR	-
TI	1029988881	JUAN JOSÉ	BARRERA ACOSTA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500333 - COMPRENDER FRASES Y	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1029988881	JUAN JOSÉ	BARRERA ACOSTA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS	POR EVALUAR	-
TI	1029988881	JUAN JOSÉ	BARRERA ACOSTA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500335 - COMPRENDER LA IDEA	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1029988881	JUAN JOSÉ	BARRERA ACOSTA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500336 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y	POR EVALUAR	-
TI	1029988881	JUAN JOSÉ	BARRERA ACOSTA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500337 - ENCONTRAR INFORMACIÓN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1029988881	JUAN JOSÉ	BARRERA ACOSTA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1029990276	JEIDY VALENTINA	GUERRERO OREJUELA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES,	POR EVALUAR	-
TI	1029990276	JEIDY VALENTINA	GUERRERO OREJUELA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500333 - COMPRENDER FRASES Y	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1029990276	JEIDY VALENTINA	GUERRERO OREJUELA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS	POR EVALUAR	-
TI	1029990276	JEIDY VALENTINA	GUERRERO OREJUELA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500335 - COMPRENDER LA IDEA	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1029990276	JEIDY VALENTINA	GUERRERO OREJUELA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500336 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y	POR EVALUAR	-
TI	1029990276	JEIDY VALENTINA	GUERRERO OREJUELA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500337 - ENCONTRAR INFORMACIÓN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1029990276	JEIDY VALENTINA	GUERRERO OREJUELA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES,	POR EVALUAR	-
TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500333 - COMPRENDER FRASES Y	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS	POR EVALUAR	-
TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500335 - COMPRENDER LA IDEA	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500336 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y	POR EVALUAR	-
TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500337 - ENCONTRAR INFORMACIÓN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA
TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	ENFORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
18	TI	1029980276	JEIDY VALENTINA	GUERRERO OREJUELA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
55	TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES,	POR EVALUAR	-
56	TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500333 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO MARITIMO SOBRE TEMAS	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
57	TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y MARITIMAS DE	POR EVALUAR	-
58	TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500335 - COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN MARCOS NUMEMALES	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
59	TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500336 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y	POR EVALUAR	-
60	TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500337 - ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECIFICA Y PREDECIBLE EN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
61	TI	1036256917	DAVID ESTEBAN	DUEÑAS PERILLA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
97	TI	1118367464	CARLOS ANDRES	CARO MOSQUERA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES,	POR EVALUAR	-
98	TI	1118367464	CARLOS ANDRES	CARO MOSQUERA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500333 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO MARITIMO SOBRE TEMAS	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
99	TI	1118367464	CARLOS ANDRES	CARO MOSQUERA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y MARITIMAS DE	POR EVALUAR	-
100	TI	1118367464	CARLOS ANDRES	CARO MOSQUERA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500335 - COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN MARCOS NUMEMALES	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
101	TI	1118367464	CARLOS ANDRES	CARO MOSQUERA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500336 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y	POR EVALUAR	-
102	TI	1118367464	CARLOS ANDRES	CARO MOSQUERA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500337 - ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECIFICA Y PREDECIBLE EN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
103	TI	1118367464	CARLOS ANDRES	CARO MOSQUERA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
39	TI	1120360772	MIGUEL ANGEL	AVILA PEÑA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES,	POR EVALUAR	-
40	TI	1120360772	MIGUEL ANGEL	AVILA PEÑA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500333 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO MARITIMO SOBRE TEMAS	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
41	TI	1120360772	MIGUEL ANGEL	AVILA PEÑA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y MARITIMAS DE	POR EVALUAR	-
42	TI	1120360772	MIGUEL ANGEL	AVILA PEÑA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500335 - COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN MARCOS NUMEMALES	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
43	TI	1120360772	MIGUEL ANGEL	AVILA PEÑA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500336 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y	POR EVALUAR	-
44	TI	1120360772	MIGUEL ANGEL	AVILA PEÑA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500337 - ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECIFICA Y PREDECIBLE EN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
45	TI	1120360772	MIGUEL ANGEL	AVILA PEÑA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500338 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
81	TI	1120866266	SHERLY ALEJANDRA	VELASQUEZ SAAVEDRA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500332 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES,	POR EVALUAR	-
82	TI	1120866266	SHERLY ALEJANDRA	VELASQUEZ SAAVEDRA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500333 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO MARITIMO SOBRE TEMAS	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE
83	TI	1120866266	SHERLY ALEJANDRA	VELASQUEZ SAAVEDRA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500334 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y MARITIMAS DE	POR EVALUAR	-
84	TI	1120866266	SHERLY ALEJANDRA	VELASQUEZ SAAVEDRA	EN FORMACION	3226 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	500335 - COMPRENDER LA IDEA	APROBADO	CC 1121921005 - YULY VANESSA SEPULVE

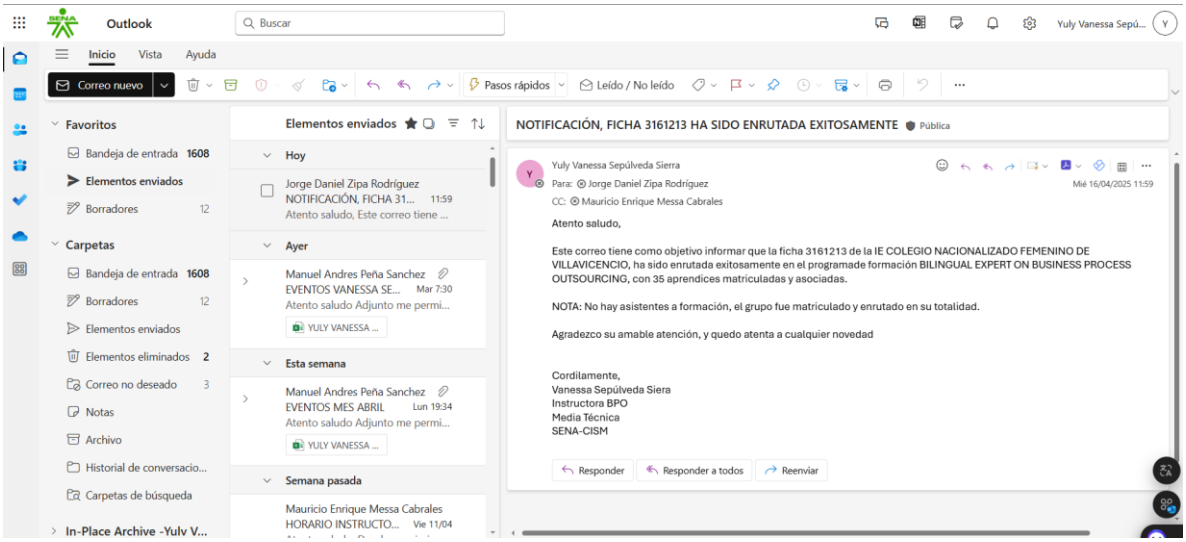
Hoja

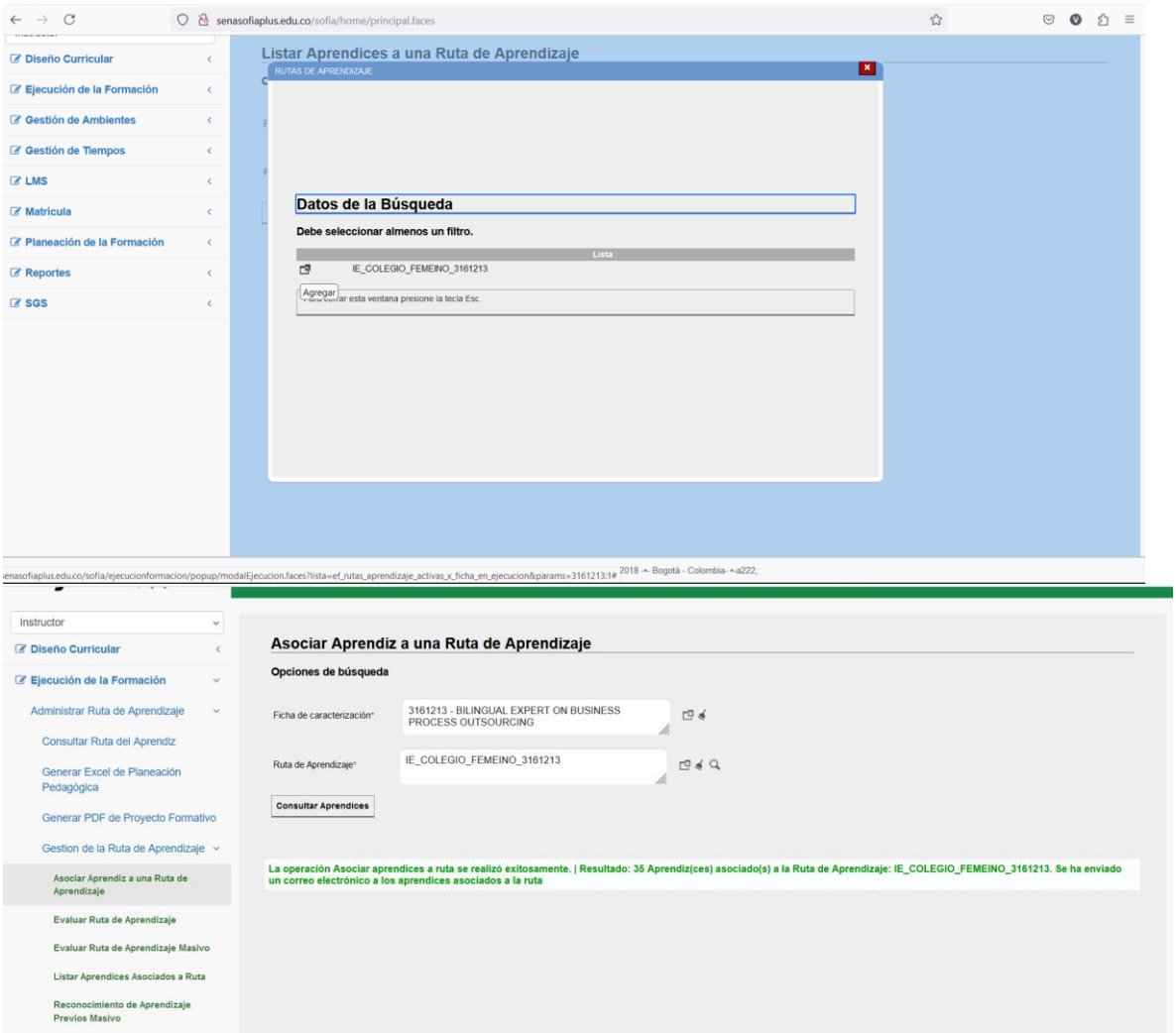




BLIGACIÓN 7

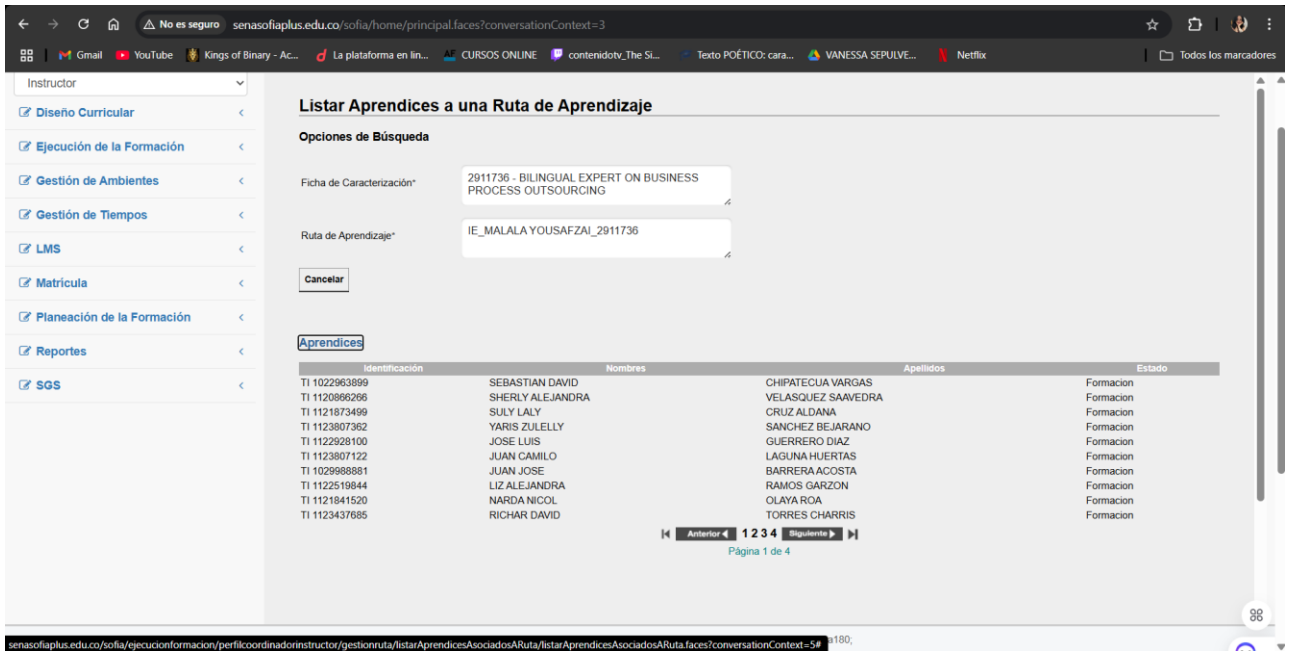
ANEXO 5: CORREO INFORMACIÓN ENRUTE DE LA FICHA 3161213

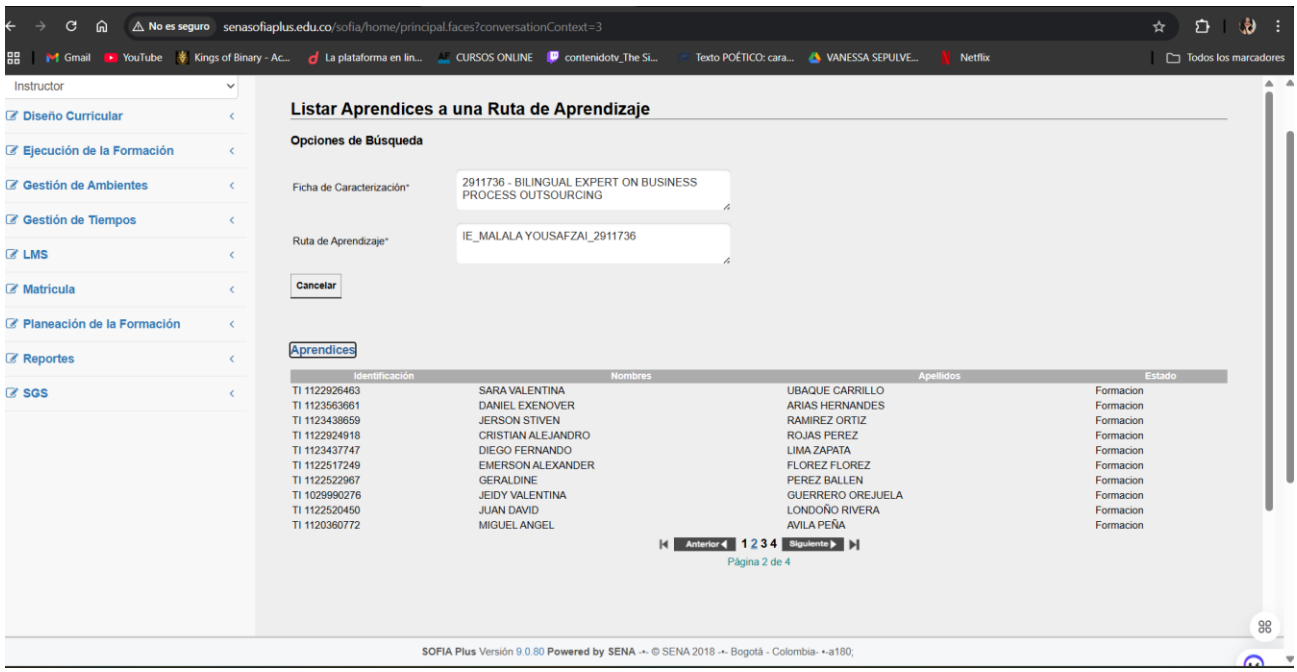


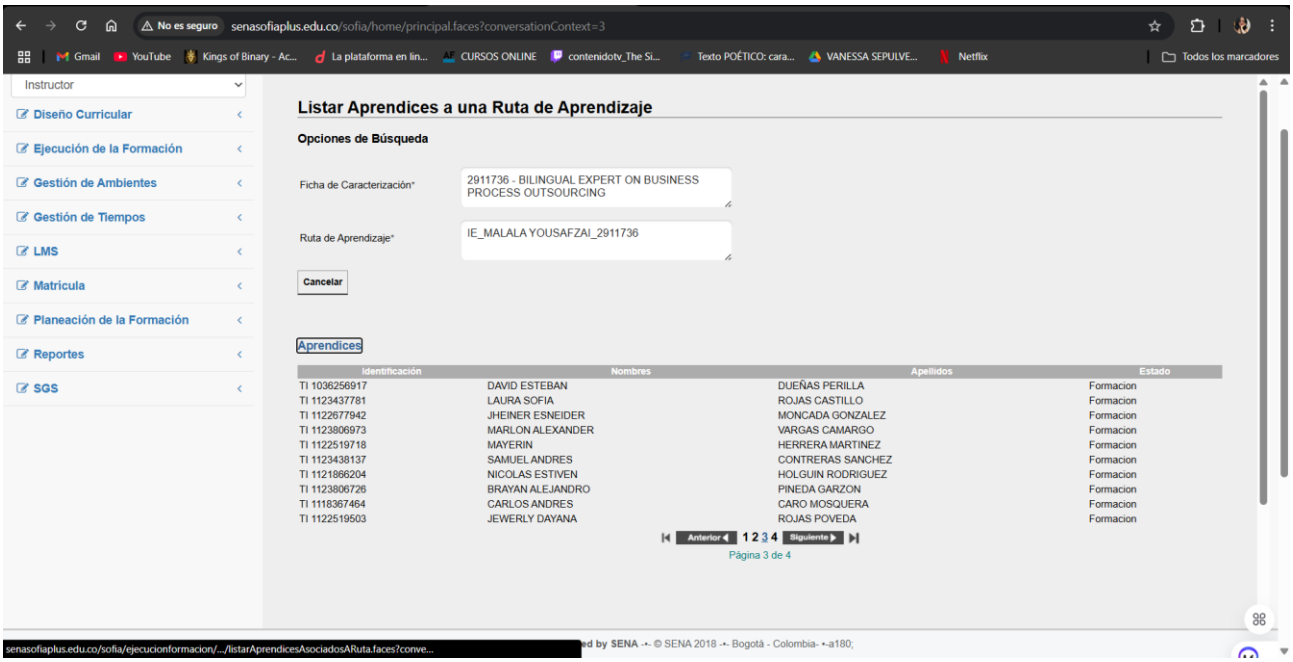


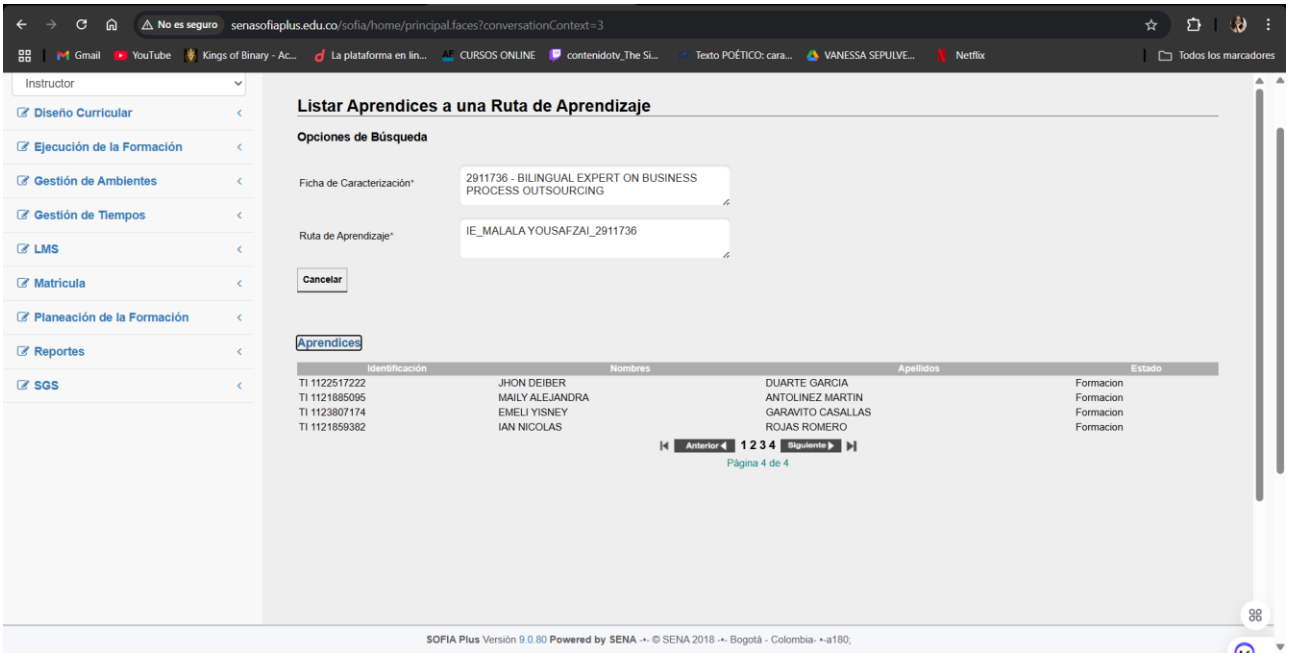
OBLIGACIÓN 8
ANEXO 6: ESTADO APRENDICES SOFIA PLUS

IE COLEGIO MALALA YOUSAFZAI
FICHA 2911736

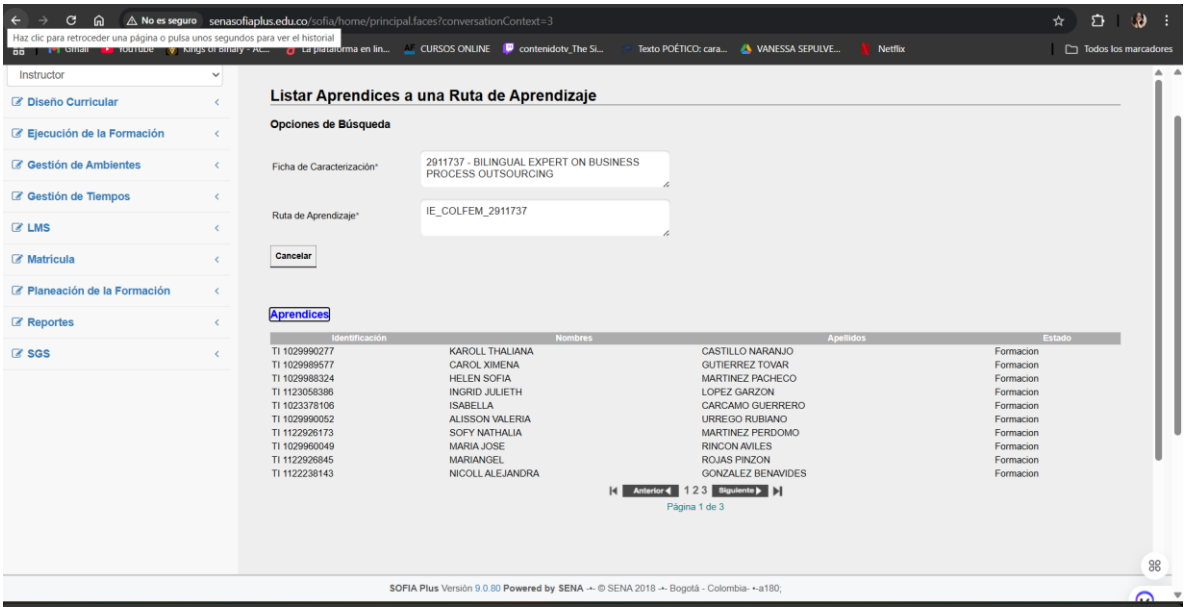


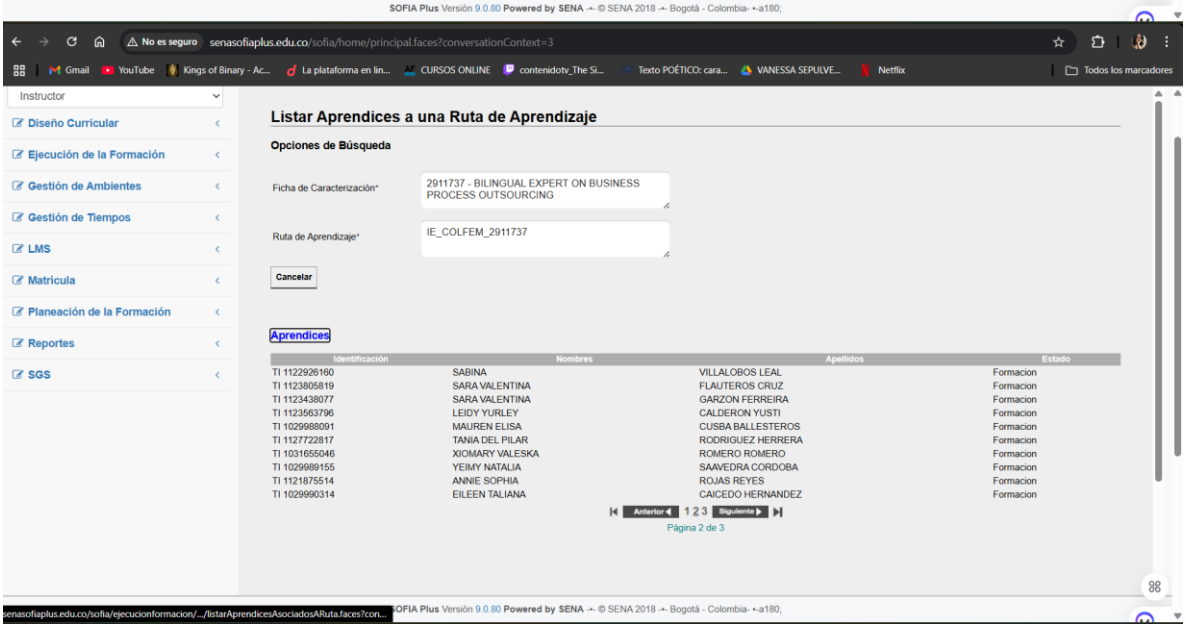


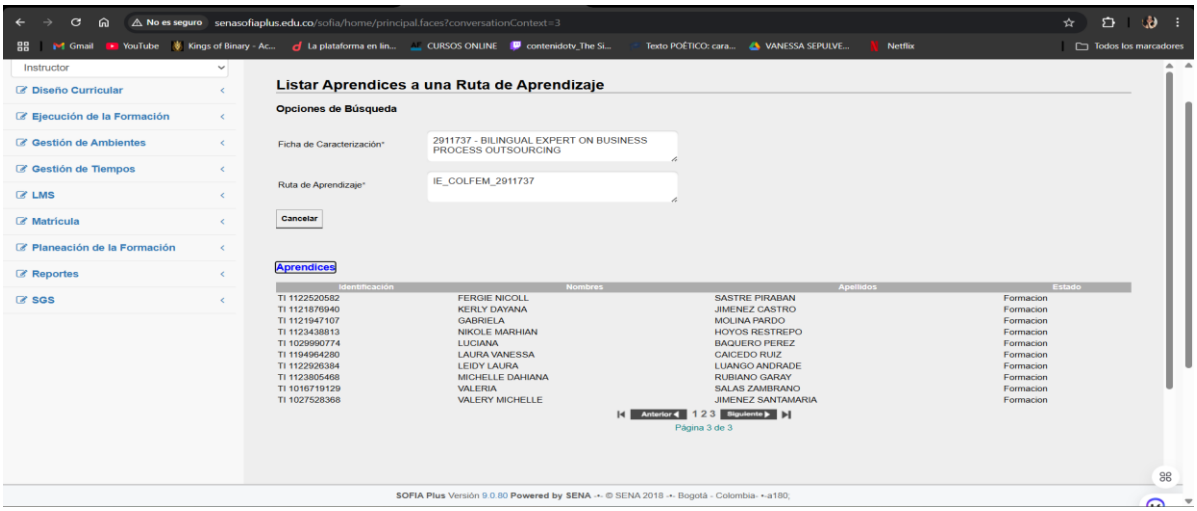

No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=3
Gmail
YouTube
Kings of Binary - Ac...
La plataforma en lin...
CURSOS ONLINE
contenidotv_The Si...
Texto POÉTICO: cara...
VANESSA SEPULVE...
Netflix
Todos los marcadores
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
2911736 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
Ruta de Aprendizaje*
IE_MALALA YOUSAFZAI_2911736
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
TI 1036256917 DAVID ESTEBAN DUEÑAS PERILLA Formacion
TI 1123437781 LAURA SOFIA ROJAS CASTILLO Formacion
TI 1122677942 JHEINER ESNEIDER MONCADA GONZALEZ Formacion
TI 1123806973 MARLON ALEXANDER VARGAS CAMARGO Formacion
TI 1122519718 MAYERIN HERRERA MARTINEZ Formacion
TI 1123438137 SAMUEL ANDRES CONTRERAS SANCHEZ Formacion
TI 1121866204 NICOLAS ESTIVEN HOLGUIN RODRIGUEZ Formacion
TI 1123806726 BRAYAN ALEJANDRO PINEDA GARZON Formacion
TI 1118367464 CARLOS ANDRES CARO MOSQUERA Formacion
TI 1122519503 JEWERLY DAYANA ROJAS POVEDA Formacion
Anterior 1 2 3 4 Siguiente
Página 3 de 4
senasofiaplus.edu.co/sofia/ejecucionformacion/.../listarAprendicesAsociadosARuta.faces?conve...
ed by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a180;


No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=3
Gmail
YouTube
Kings of Binary - Ac...
La plataforma en lin...
CURSOS ONLINE
contenidotv_The Si...
Texto POÉTICO: cara...
VANESSA SEPULVE...
Netflix
Todos los marcadores
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
2911736 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
Ruta de Aprendizaje*
IE_MALALA YOUSAFZAI_2911736
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
TI 1122517222 JHON DEIBER DUARTE GARCIA Formacion
TI 1121885095 MAILY ALEJANDRA ANTOLINEZ MARTIN Formacion
TI 1123807174 EMELI YISNEY GARAVITO CASALLAS Formacion
TI 1121859382 IAN NICOLAS ROJAS ROMERO Formacion
Anterior 1 2 3 4 Siguiente
Página 4 de 4
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a180;

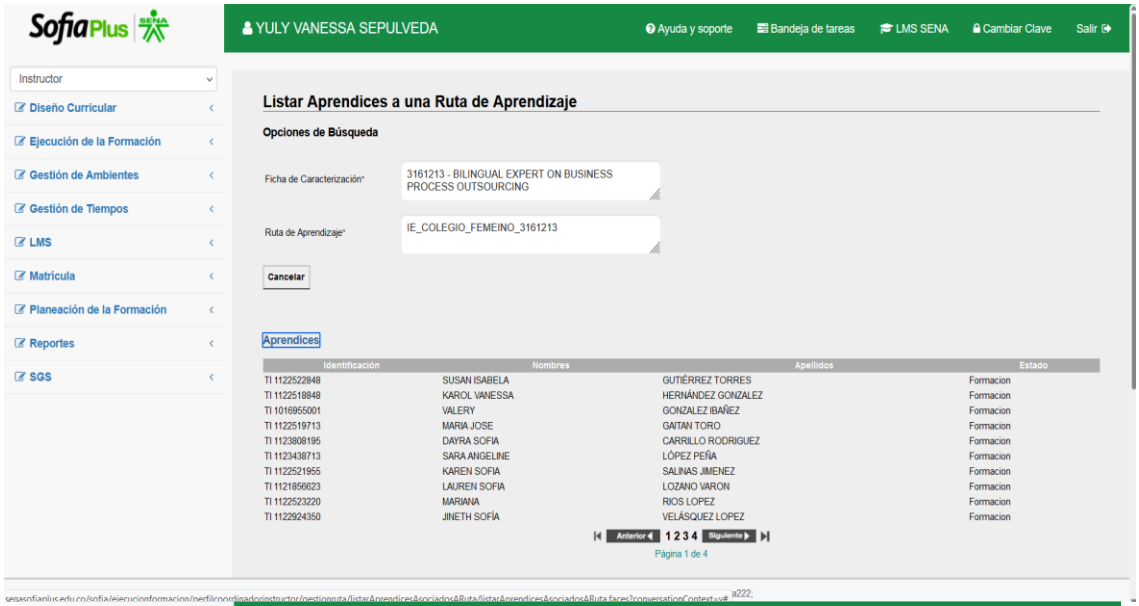
IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO
FICHA 2911737

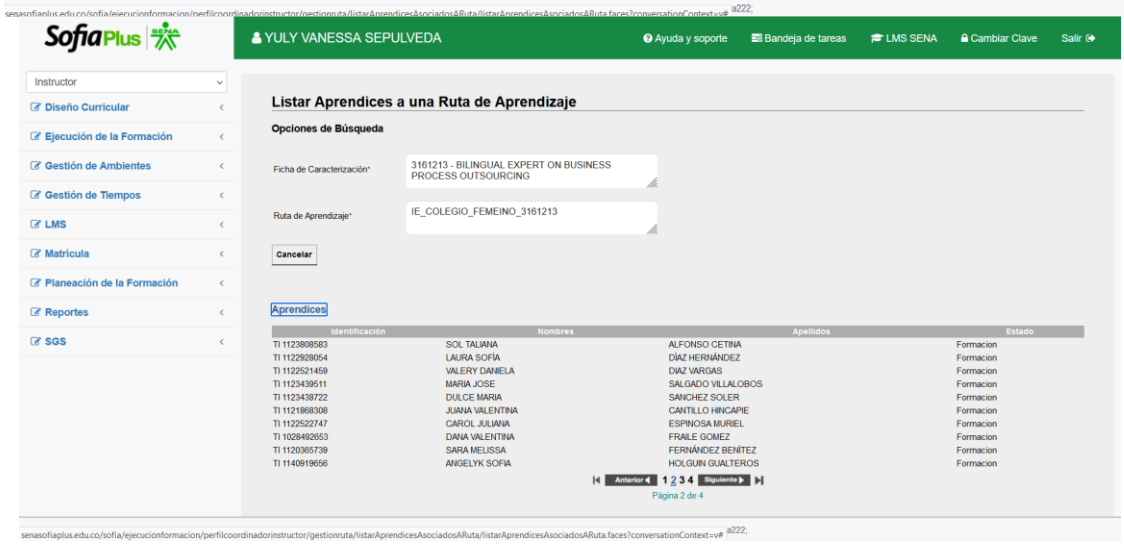


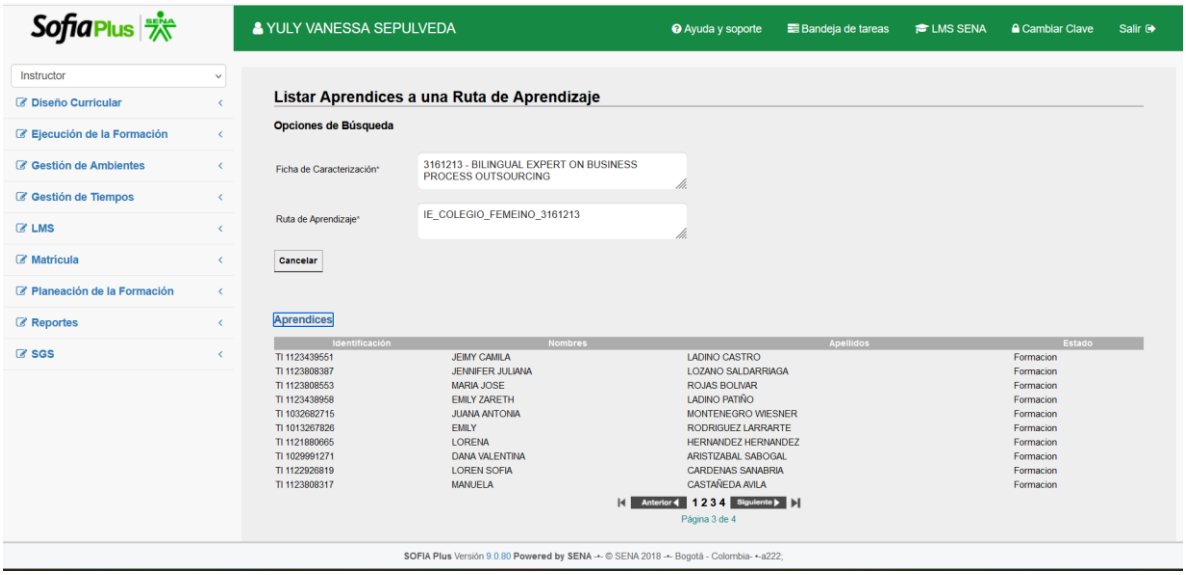


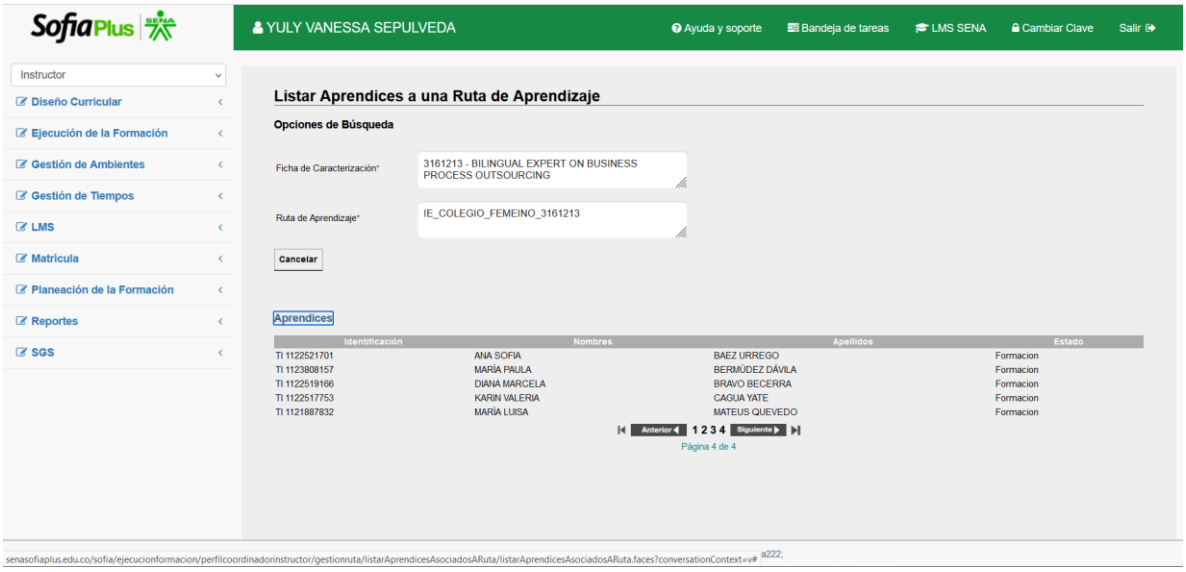


FICHA 3161213

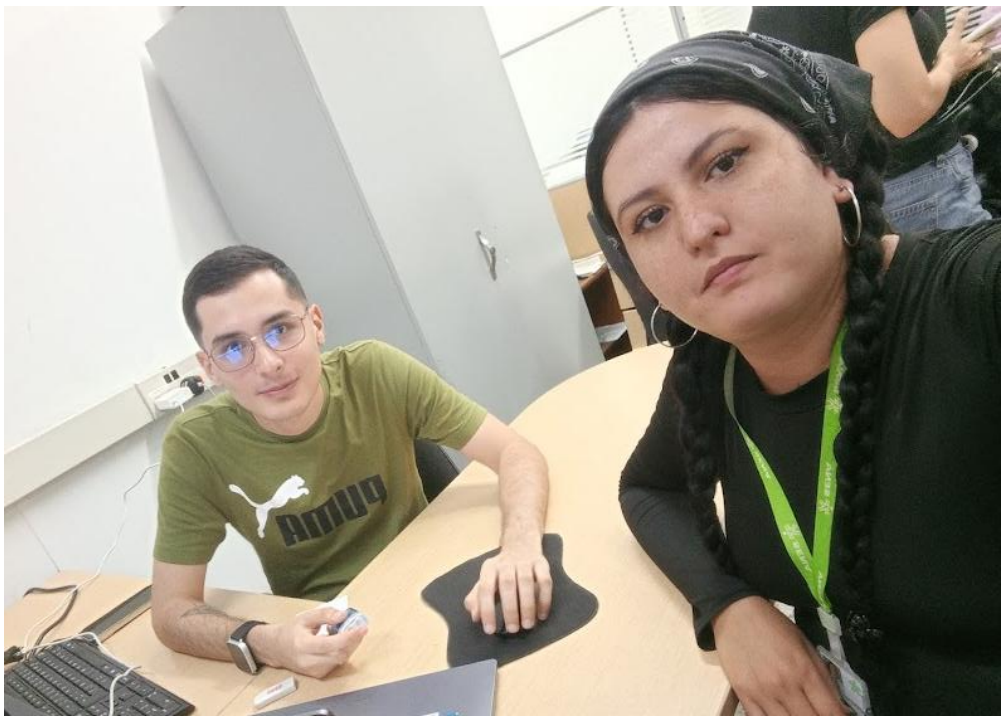




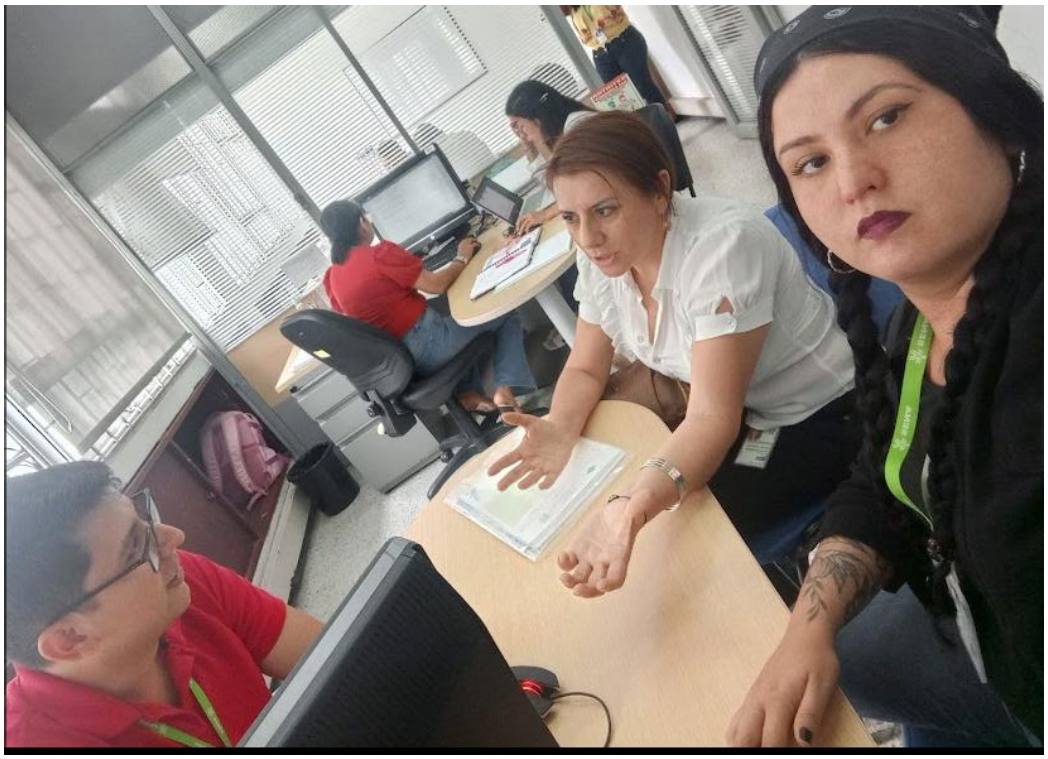

SofiaPlus
YULY VANESSA SEPULVEDA
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
3161213 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
Ruta de Aprendizaje*
IE_COLEGIO_FEMEINO_3161213
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
TI 1123439551 JEIMY CAMILA LADINO CASTRO Formacion
TI 1123808387 JENNIFER JULIANA LOZANO SALDARRIAGA Formacion
TI 1123808553 MARIA JOSE ROJAS BOLIVAR Formacion
TI 1123438958 EMILY ZARETH LADINO PATIÑO Formacion
TI 1032682715 JUANA ANTONIA MONTENEGRO WIESNER Formacion
TI 1013267826 EMILY RODRIGUEZ LARRARTE Formacion
TI 1121880665 LORENA HERNANDEZ HERNANDEZ Formacion
TI 1029991271 DANA VALENTINA ARISTIZABAL SABOGAL Formacion
TI 1122926819 LOREN SOFIA CARDENAS SANABRIA Formacion
TI 1123808317 MANUELA CASTAÑEDA AVILA Formacion
Anterior 1 2 3 4 Siguiente
Página 3 de 4
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a222;


SofiaPlus
YULY VANESSA SEPULVEDA
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
3161213 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
Ruta de Aprendizaje*
IE_COLEGIO_FEMEINO_3161213
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
TI 1122521701 ANA SOFIA BAEZ URREGO Formacion
TI 1123808157 MARÍA PAULA BERMÚDEZ DÁVILA Formacion
TI 1122519166 DIANA MARCELA BRAVO BECERRA Formacion
TI 1122517753 KARIN VALERIA CAGUA YATE Formacion
TI 1121887832 MARÍA LUISA MATEUS QUEVEDO Formacion
Anterior 1 2 3 4 Siguiente
Página 4 de 4
senasofiaplus.edu.co/sofia/ejecucionformacion/perfilcoordinadorinstructor/gestionruta/listarAprendicesAsociadosARuta/listarAprendicesAsociadosARuta.faces?conversationContext=v# a222;

OBLIGACIÓN 9
ANEXO 7: Asistencia oficina 101



Asistencia a CAPRENDIZAJE para información de inscripción de aprendices



OBLIGACIÓN 12
ANEXO 8: IMPARTIR FORMACIÓN APLICANDO MEDIDAS FORMATIVAS.

IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO
FICHA 2911737



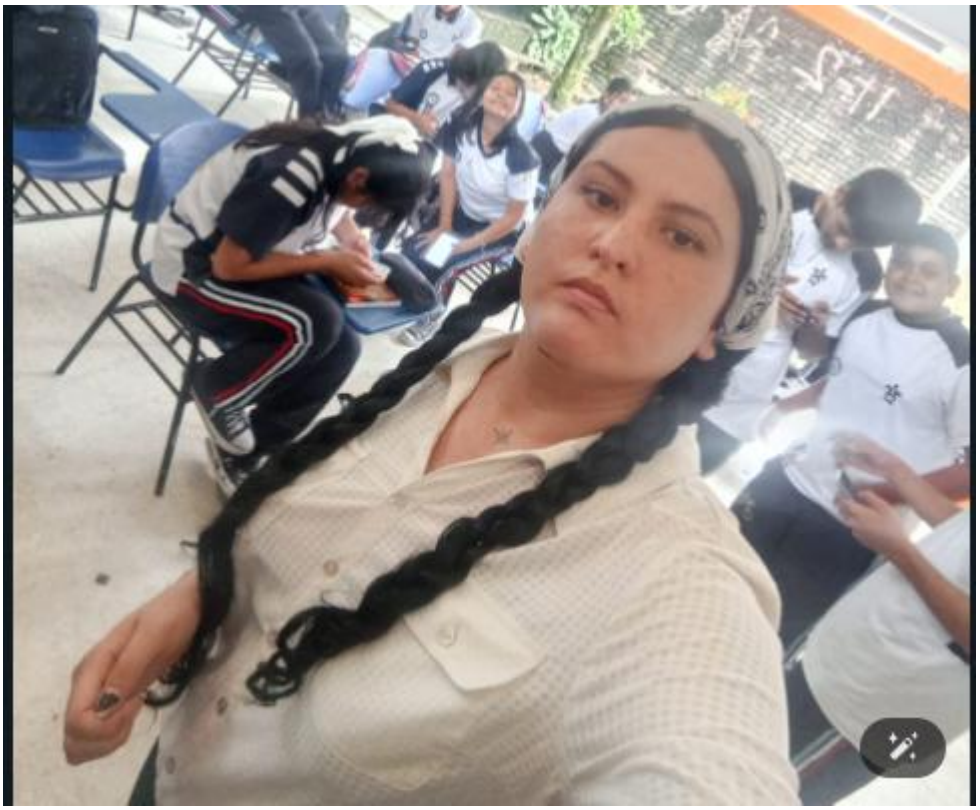

MINI
PROM





IE COLEGIO MALALA YOUSAFZAI
FICHA 2911736



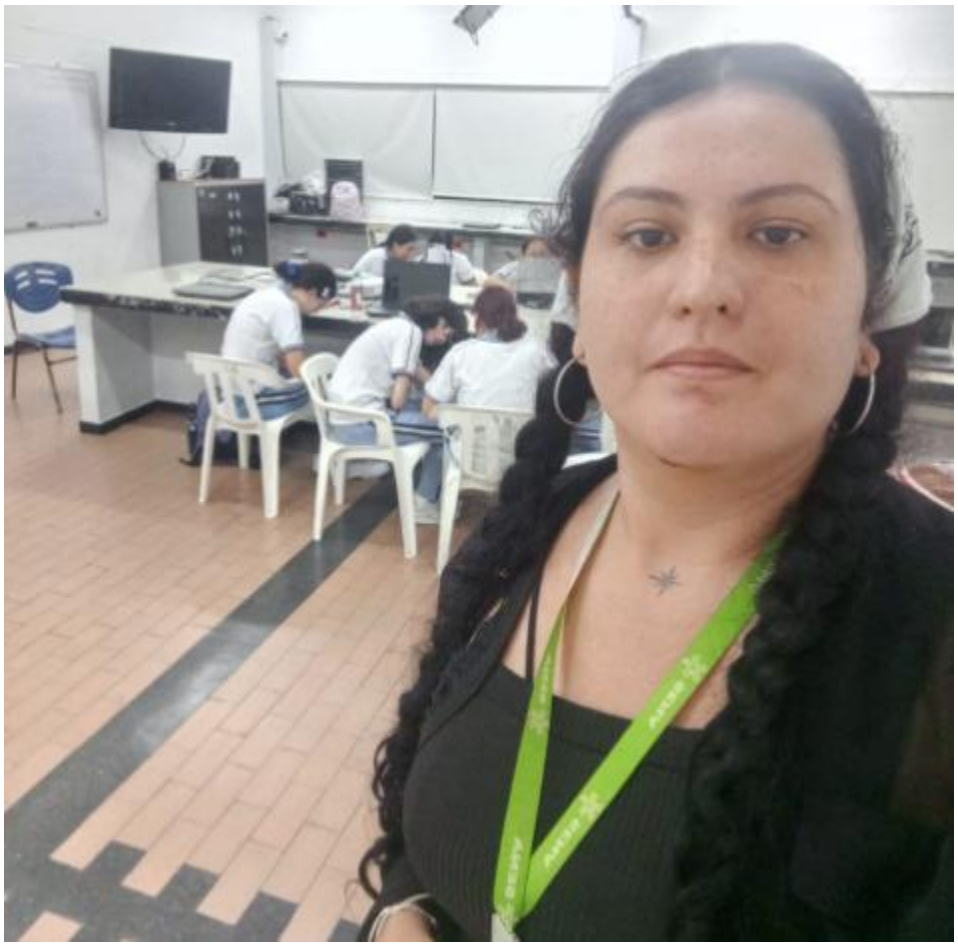




FICHA 3161213



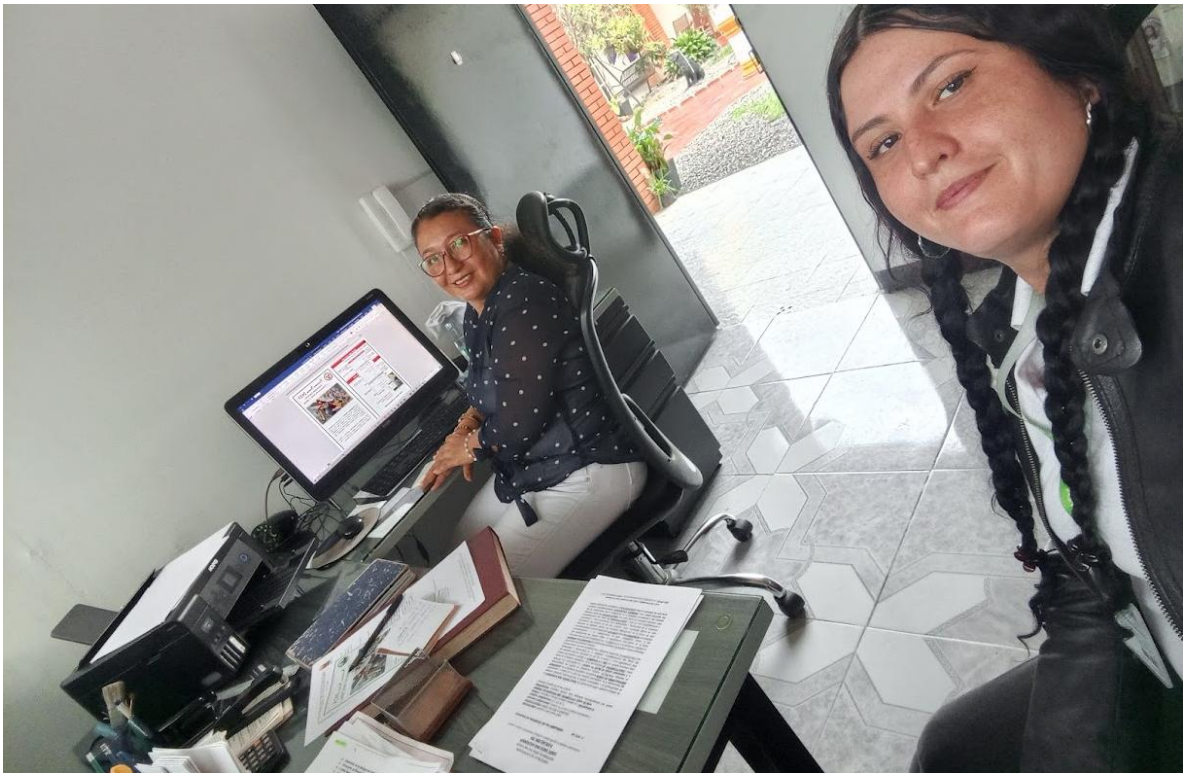




OBLIGACIÓN 14:
ANEXO 9: PANTALLAZO OFERTA INSTITUCIONAL FACEBOOK CERTIFICACIÓN SENA



OBLIGACIÓN 15
ANEXO 10: VISITAS EMPRESARIALES






PUERTO LOPEZ
PUERTO GAITAN
OPAL



OBLIGACIÓN 17

ANEXO 11: REGISTRO DE TIEMPOS SOFIA PLUS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META

FECHA INICIAL: 01/04/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2911736 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 135,70

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
14/04/2025	16/04/2025	OTROS	24,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 24,00

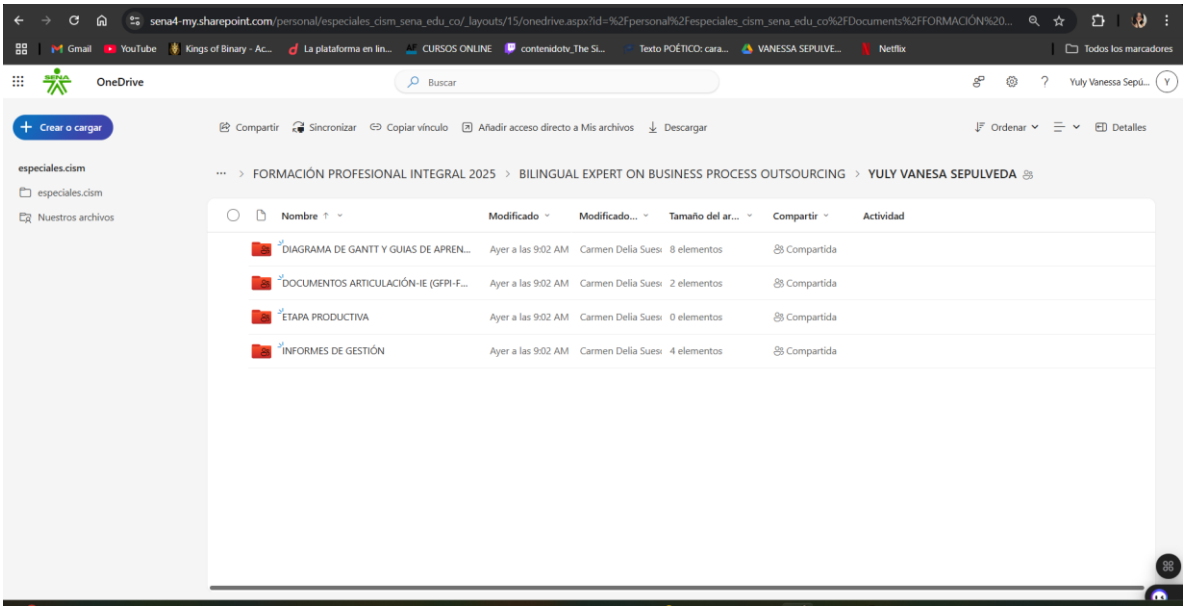
INSTRUCTOR: YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA

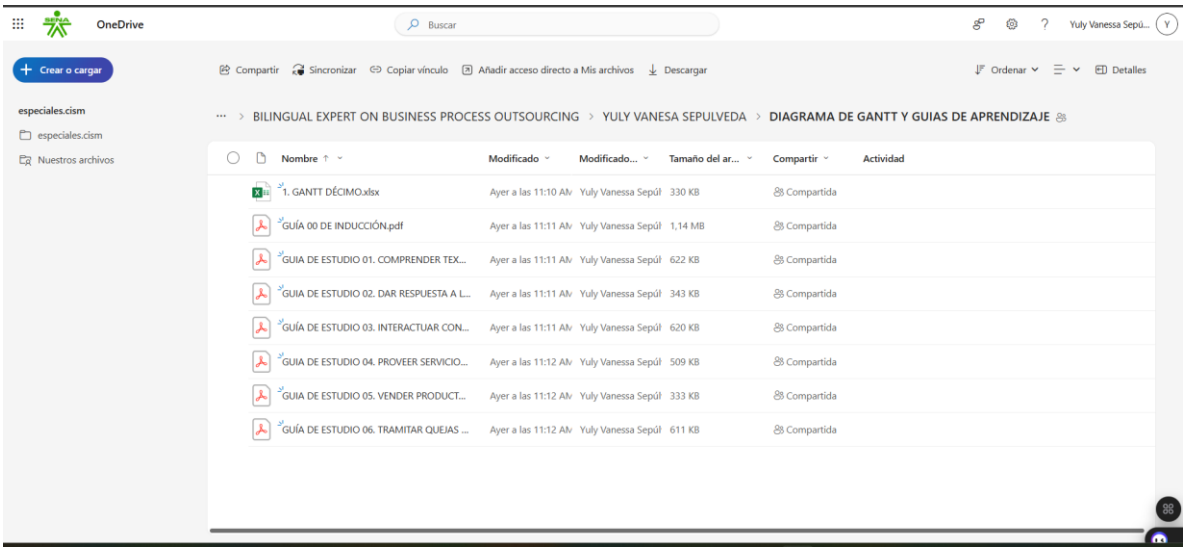
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META

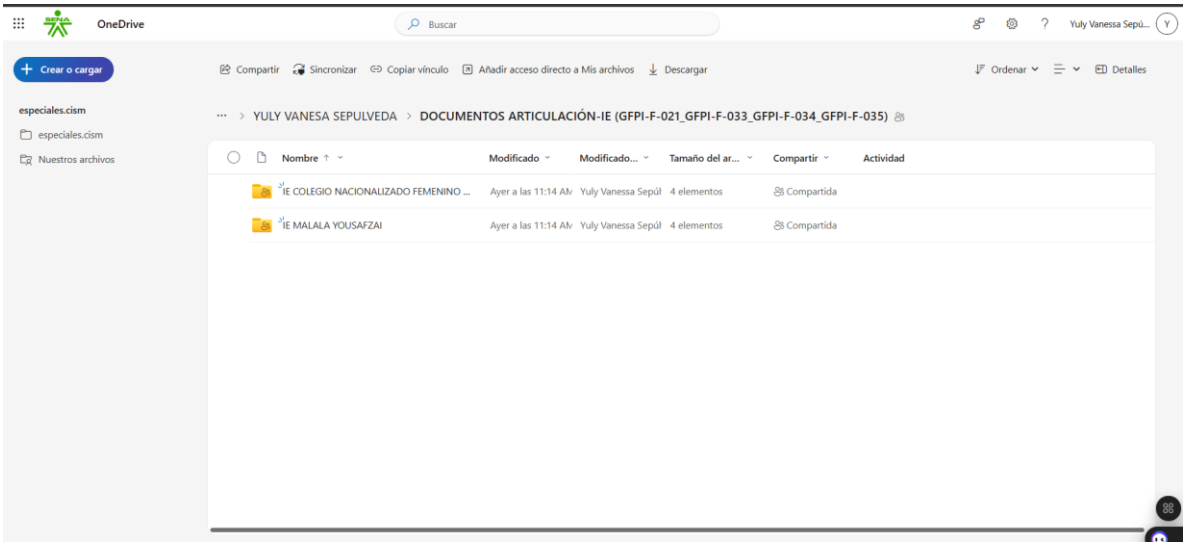
OBLIGACIÓN 19
ANEXO 12: CARGA DE ARCHIVOS EN ONE DRIVE
Link de acceso: https://sena4-my.sharepoint.com/personal/especiales_cism_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fespeciales%5Fcism%5Fsena%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FFORMACI%C3%93N%20PROFESIONAL%20INTEGRAL%202025%2FBILINGUAL%20EXPERT%20ON%20BUSINESS%20PROCESS%20OUTSOURCING%2FYULY%20VANESA%20SEPULVEDA&e=5%3A961c2fbb759540b794583cb3880bcc88&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CID=24c694a1%2D80c5%2D8000%2Dca23%2D313ae8d6bd2f&cidOR=SPO&FolderCTID=0x012000713161C32C09D240850C60FDC681A935&view=0

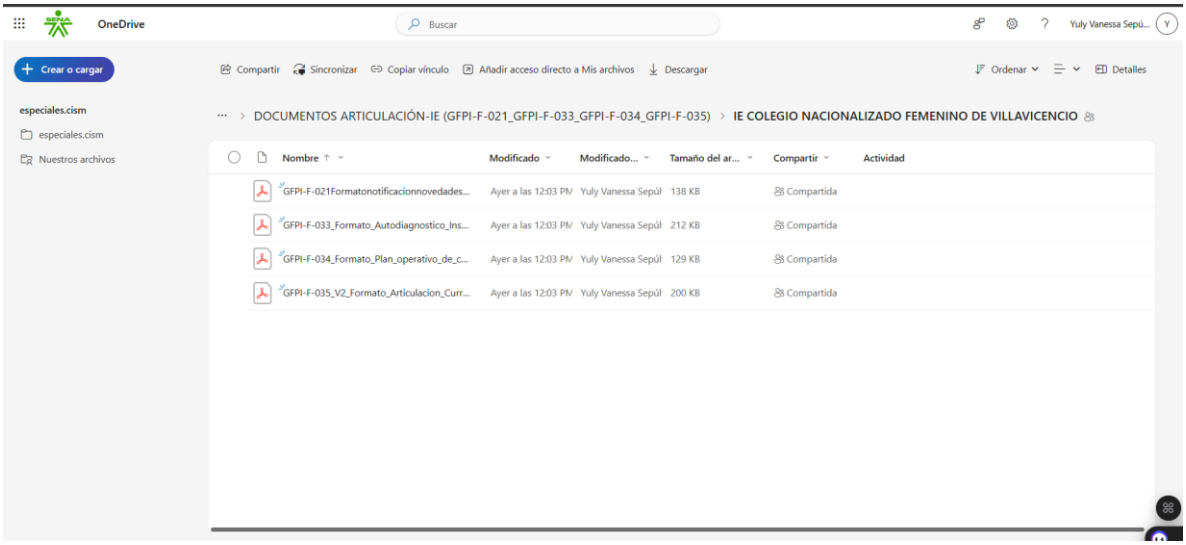


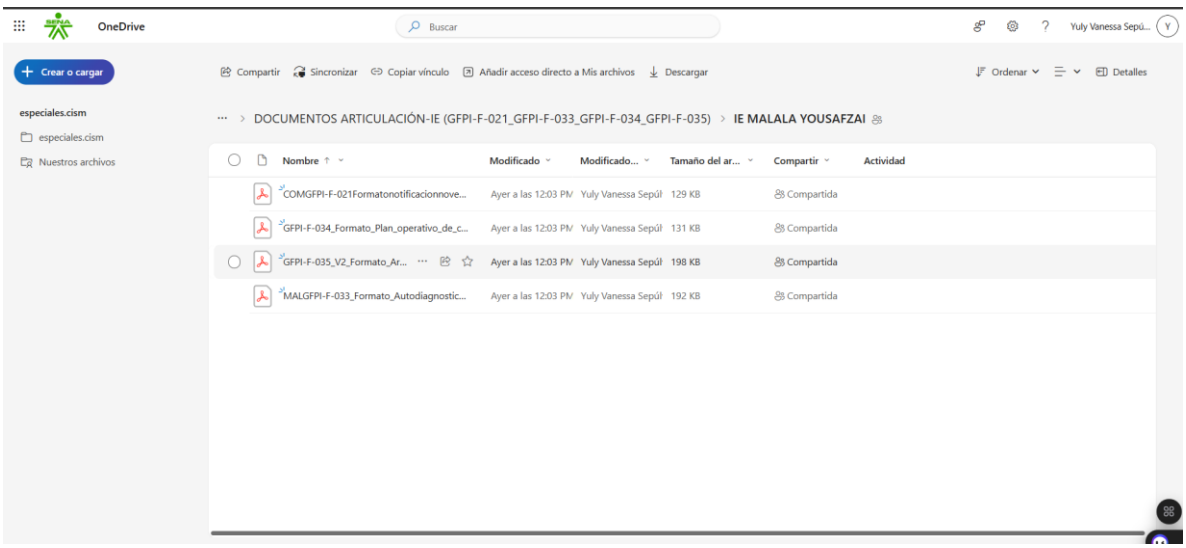


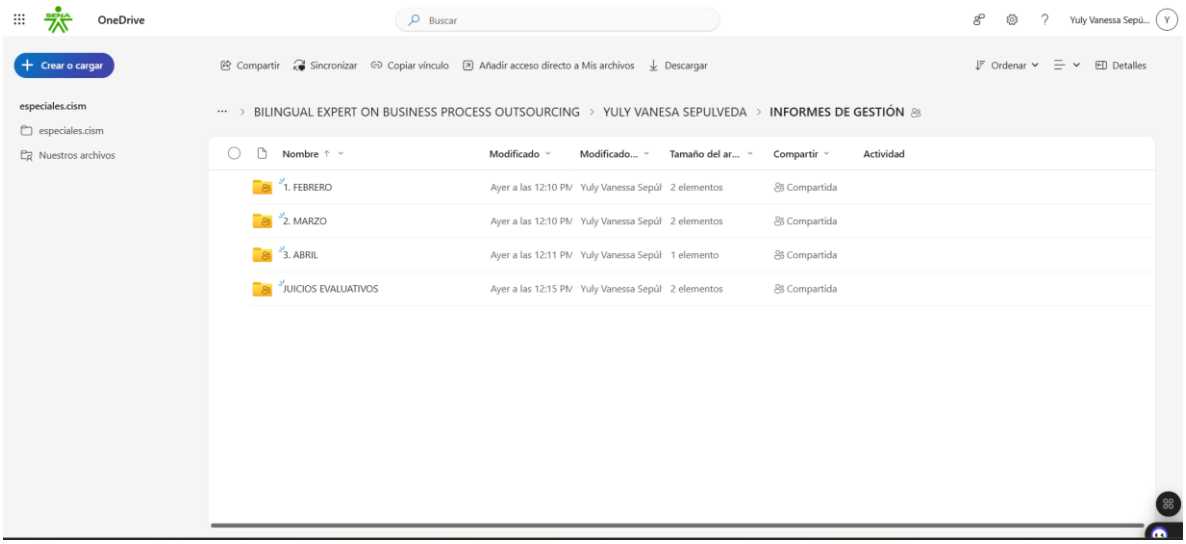

sena4-my.sharepoint.com/personal/especiales_cism_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Especiales_cism_sena_edu_co%2FDocuments%2FFORMACIÓN%20...
Gmail
YouTube
Kings of Binary - Ac...
La plataforma en lín...
CURSOS ONLINE
contenidotv_The Si...
Texto POÉTICO: cara...
VANESSA SEPULVE...
Netflix
Todos los marcadores
OneDrive
Buscar
Yuly Vanessa Sepú...
Crear o cargar
Compartir
Sincronizar
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
especiales.cism
especiales.cism
Nuestros archivos
FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL 2025
BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
YULY VANESA SEPULVEDA
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
DIAGRAMA DE GANTT Y GUIAS DE APREN...
Ayer a las 9:02 AM
Carmen Delia Suesc
8 elementos
Compartida
DOCUMENTOS ARTICULACIÓN-IE (GFPI-F...
Ayer a las 9:02 AM
Carmen Delia Suesc
2 elementos
Compartida
ETAPA PRODUCTIVA
Ayer a las 9:02 AM
Carmen Delia Suesc
0 elementos
Compartida
INFORMES DE GESTIÓN
Ayer a las 9:02 AM
Carmen Delia Suesc
4 elementos
Compartida

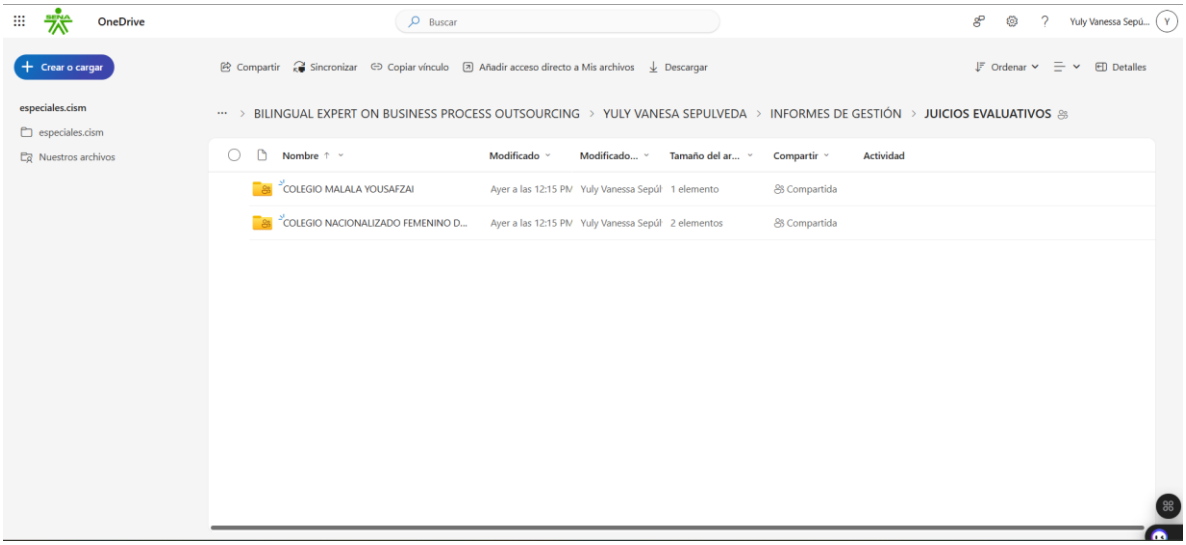

OneDrive
Buscar
Yuly Vanessa Sepú...
Crear o cargar
Compartir
Sincronizar
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
especiales.cism
especiales.cism
Nuestros archivos
BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
YULY VANESA SEPULVEDA
DIAGRAMA DE GANTT Y GUIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
1. GANTT DÉCIMO.xlsx
Ayer a las 11:10 AM
Yuly Vanessa Sepúl
330 KB
Compartida
GUÍA 00 DE INDUCCIÓN.pdf
Ayer a las 11:11 AM
Yuly Vanessa Sepúl
1,14 MB
Compartida
GUIA DE ESTUDIO 01. COMPRENDER TEX...
Ayer a las 11:11 AM
Yuly Vanessa Sepúl
622 KB
Compartida
GUIA DE ESTUDIO 02. DAR RESPUESTA A L...
Ayer a las 11:11 AM
Yuly Vanessa Sepúl
343 KB
Compartida
GUÍA DE ESTUDIO 03. INTERACTUAR CON...
Ayer a las 11:11 AM
Yuly Vanessa Sepúl
620 KB
Compartida
GUIA DE ESTUDIO 04. PROVEER SERVICIO...
Ayer a las 11:12 AM
Yuly Vanessa Sepúl
509 KB
Compartida
GUIA DE ESTUDIO 05. VENDER PRODUCT...
Ayer a las 11:12 AM
Yuly Vanessa Sepúl
333 KB
Compartida
GUÍA DE ESTUDIO 06. TRAMITAR QUEJAS ...
Ayer a las 11:12 AM
Yuly Vanessa Sepúl
611 KB
Compartida


OneDrive
Buscar
Yuly Vanessa Sepú...
Crear o cargar
Compartir
Sincronizar
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
especiales.cism
especiales.cism
Nuestros archivos
YULY VANESA SEPULVEDA > DOCUMENTOS ARTICULACIÓN-IE (GFPI-F-021_GFPI-F-033_GFPI-F-034_GFPI-F-035)
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO ...
Ayer a las 11:14 AM
Yuly Vanessa Sepúl
4 elementos
Compartida
IE MALALA YOUSAFZAI
Ayer a las 11:14 AM
Yuly Vanessa Sepúl
4 elementos
Compartida


OneDrive
Buscar
Yuly Vanessa Sepú...
Crear o cargar
Compartir
Sincronizar
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
especiales.cism
especiales.cism
Nuestros archivos
DOCUMENTOS ARTICULACIÓN-IE (GFPI-F-021_GFPI-F-033_GFPI-F-034_GFPI-F-035) > IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
GFPI-F-021Formatonotificacionnovedades...
Ayer a las 12:03 PM
Yuly Vanessa Sepúl
138 KB
Compartida
GFPI-F-033_Formato_Autodiagnostico_Ins...
Ayer a las 12:03 PM
Yuly Vanessa Sepúl
212 KB
Compartida
GFPI-F-034_Formato_Plan_operativo_de_c...
Ayer a las 12:03 PM
Yuly Vanessa Sepúl
129 KB
Compartida
GFPI-F-035_V2_Formato_Articulacion_Curr...
Ayer a las 12:03 PM
Yuly Vanessa Sepúl
200 KB
Compartida


OneDrive
Buscar
Yuly Vanessa Sepú...
Crear o cargar
Compartir
Sincronizar
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
especiales.cism
especiales.cism
Nuestros archivos
DOCUMENTOS ARTICULACIÓN-IE (GFPI-F-021_GFPI-F-033_GFPI-F-034_GFPI-F-035) > IE MALALA YOUSAFZAI
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
COMGFPI-F-021Formatonotificacionnove...
Ayer a las 12:03 PM
Yuly Vanessa Sepúl
129 KB
Compartida
GFPI-F-034_Formato_Plan_operativo_de_c...
Ayer a las 12:03 PM
Yuly Vanessa Sepúl
131 KB
Compartida
GFPI-F-035_V2_Formato_Ar...
Ayer a las 12:03 PM
Yuly Vanessa Sepúl
198 KB
Compartida
MALGFPI-F-033_Formato_Autodiagnostic...
Ayer a las 12:03 PM
Yuly Vanessa Sepúl
192 KB
Compartida





OBLIGACIÓN 22
ANEXO 13: ARTÍCULO BPO EN COLOMBIA

LINK DE ACCESO

https://latinpyme.com/el-sector-bpo-en-colombia-un-motor-de-empleo-e-innovacion/

El Business Process Outsourcing (BPO) continúa consolidándose como uno de los pilares económicos más importantes de Colombia. Según datos recientes de BPrO, la Asociación Colombiana de BPO, el sector generó 754.376 empleos directos en 2024, reflejando un crecimiento del 0,24% en comparación con el año anterior. Este avance destaca el impacto positivo del BPO no solo en la generación de empleo formal, sino también en el desarrollo de jóvenes talentos y en la promoción de la equidad de género e inclusión social.

BPO: Una Plataforma para el Desarrollo del Talento Juvenil y la Inclusión Social

El sector BPO es líder en oportunidades para los jóvenes, con el 63,05% de su fuerza laboral compuesta por personas entre 18 y 29 años. Además, el sector brinda oportunidades significativas a otros grupos:

- Estudiantes: Representan el 40% de la fuerza laboral.
- Madres cabeza de familia: Componen el 25% de los empleados.
- Primer empleo para jóvenes: Representa el 22% del total.
- Miembros de la comunidad LGBTIQ+: Ocupan el 5,5% de los puestos.

Estas cifras refuerzan el compromiso de la industria con la inclusión y el desarrollo social, asegurando que todos los colombianos tengan acceso a oportunidades laborales significativas.

Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de BPrO, destacó:

«El BPO ha demostrado ser un espacio crucial para el desarrollo del talento juvenil y femenino, promoviendo un crecimiento inclusivo que beneficia a la industria y a las comunidades locales.»

Crecimiento Regional y Expansión Económica

Estas cifras refuerzan el compromiso de la industria con la inclusión y el desarrollo social, asegurando que todos los colombianos tengan acceso a oportunidades laborales significativas.

Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de BPrO, destacó:

«El BPO ha demostrado ser un espacio crucial para el desarrollo del talento juvenil y femenino, promoviendo un crecimiento inclusivo que beneficia a la industria y a las comunidades locales.»

Crecimiento Regional y Expansión Económica

El impacto del BPO se extiende a lo largo de 23 departamentos en Colombia, generando empleo y contribuyendo al desarrollo económico en regiones fuera de los grandes centros urbanos.

- Bogotá: Lidera como el principal hub, con el 55,38% de los empleos y un crecimiento del 0,7% respecto al año anterior.
- Medellín: Ocupa el segundo lugar, concentrando el 19,46% de los empleos.
- Barranquilla: Aporta el 10,04% de la fuerza laboral del sector.

Esta distribución demuestra cómo el BPO fomenta un desarrollo económico más equilibrado, mejorando las oportunidades laborales en diferentes regiones del país.

TechDay 2024: Tecnología e Innovación al Servicio del Cliente

El próximo 19 de noviembre, BPrO celebrará el TechDay 2024, el evento más importante del sector BPO en Colombia, en el Centro Empresarial El Cubo de Bogotá.

Temas destacados del TechDay 2024:

OBLIGACIÓN 25:
TODAS LAS DEMÁS OBLIGACIONES ANEXAS