PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO FORMATO

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villavicencio junio 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 junio 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 docente par Adriana para verificar los procesos aplicados desde las guías de estudio para grado décimo y once del colegio Femenino fichas 3161213 y 2911737	**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 **JUNIO** 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	Esta actividad no se realizó durante el mes de **JUNIO,** debido a que tuvo lugar durante el mes de ABRIL	No hay evidencia

	herramientas tecnológicas que la entidad defina		
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 2:** 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 generaron juicios evaluativos para las fichas 2911737, grado 11, colegio Femenino, competencia "***INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS"*** 2911736, grado 11 colegio Malala Yousafzai competencia "***INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS"*** 3161213 Grado 10, colegio Femenino ***Resultados de aprendizaje inducción***	**ANEXO 3**: Evidencia fotográfica y link de acceso.
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	El año pasado (2024) se generó la transición a la nueva plataforma de Interacción formativa ZAJUNA, aun nos encontramos a la espera de poder ingresar y hacer uso de	No hay evidencia

	procedimiento de la ejecución de la formación profesional.	la misma en el proceso de formación, por lo tanto, esta actividad no tuvo lugar durante el mes de **JUNIO**	
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.	Durante el mes de **JUNIO** no se generaron novedades	No hay evidencia
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 4:** 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.	Durante el mes de JUNIO esta actividad no tuvo lugar	No hay evidencia
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 **JUNIO**	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 ni me encuentro en proceso de comité con aprendices para participar e informar las situaciones presentadas con aprendices en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinario programadas durante el mes de **MAYO**	No hay evidencia
12	Aplicar las medidas formativas establecidas en el reglamento del aprendiz.	Se dictó 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	**ANEXO 5:** Evidencia fotográfica de la formación

		objetivos de la formación esperados	
13	Participar y aportar en la construcción de los entregables de las fases de Registro calificado y Autoevaluación para los programas en nivel tecnológico, cuando el centro lo requiera.	Esta actividad no tuvo lugar durante el mes de **JUNIO**, debido a que no fui convocada por el centro para el desarrollo de este proceso en el periodo mencionado	No hay evidencia
14	Apoyar al centro de formación en la promoción de la oferta institucional.	Realicé difusión a través de Whatsapp de la oferta para la inscripción al programa de inglés	**ANEXO 6:** Screenshot estado Whatsapp
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 realizó visita empresarial para verificar el proceso de etapa productiva de las aprendices del colegio Femenino; ficha 2911737	**ANEXO 7:** Evidencia fotográfica
16	Acompañar a los aprendices en las actividades contempladas en el Plan Nacional de Bienestar al Aprendiz.	Durante el mes de **JUNIO**, 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 ejecutaron 160 horas de formación directa con las fichas 2911736, 2911737 y 3161213 IE Malala Yousafzai y Col Femenino	**ANEXO 8:** 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.	Durante el mes de **JUNIO**, 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 la reunión programada para el día viernes 06 de junio de 2025 programada por el ordenador del gasto	**ANEXO 9:** Asistencia a reunión
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 **JUNIO**.	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).	Durante el mes de **JUNIO** no se ejecutó esta actividad	No hay evidencia
23	Elaborar informe de ejecución del proyecto formativo y cierre de etapa lectiva y productiva.	Durante el mes de **JUNIO** no fue requerida esta actividad	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.	Durante el mes de **JUNIO** no fue requerida esta actividad	No hay evidencia
25	Realizar las demás actividades propias y necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.	Se adjunta anexo de las actividades ejecutadas durante el mes de mayo correspondientes al cumplimiento del objeto contractual según se manifiesta en las actividades previas	**ANEXO 10:** 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 Número 94861153 07 de la planilla **APORTES EN LINEA,** expedida por SANITAS el mes de **MAYO** de2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (30) 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: Reunión docente par Adriana Colegio Femenino. Fichas 3161213 y 2911737



OBLIGACIÓN 4

ANEXO 2: ORIENTACIÓN DE LA FORMACIÓN DE ACUERDO AL MODELO PEDAGÓGICO, DISEÑO CURRICULAR, PLAN DE ESTUDIOS.

PROGRAMA DE FORMACIÓN

LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

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 Título 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	

LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

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

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol
Procedimiento Ejecución de la Formación
PROYECTO FORMATIVO

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 BILINGUE DE LOS DIFERENTES SISTEMAS B.P.O PARA LA ATENCION 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 INSTITUCION 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 sujtir 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. Ademas

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol
Procedimiento Ejecución de la Formación
PROYECTO FORMATIVO

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 al 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 tuyo 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 y sostenible que genere oportunidades económicas para los actores de la cadena de valor del sector y los ciudadanos, a través de la planificación articulada e integral del sector. (Asamblea Departamental del Meta, 2020), se busca fortalecer la competitividad y productividad de las organizaciones seleccionadas en sus actividades de cara con el cliente.
Este proyecto proporciona una herramienta apropiada para llevar la información a las empresas y a la sociedad de manera comercial y de tal manera logrando una mayor fidelización y cumplimiento en los resultados de ventas, brinda respuesta oportunas y correctas a los requerimiento 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, ademas 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, area 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 acción 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 educativos articuladas con el SENA en Bilingual Expert on Business process Outsourcing, el servicio nacional de aprendizaje - SENA y Aprendices del programa técnico en Bilingual Expert on 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 «á?étnicos: 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 conocimientos, 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 mejor calidad para los clientes internos y externos.
Económico:	Con base en el plan de desarrollo Departamental Hagamos Grande al Meta en su programa 1709 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 adecuada(Asamblea

	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

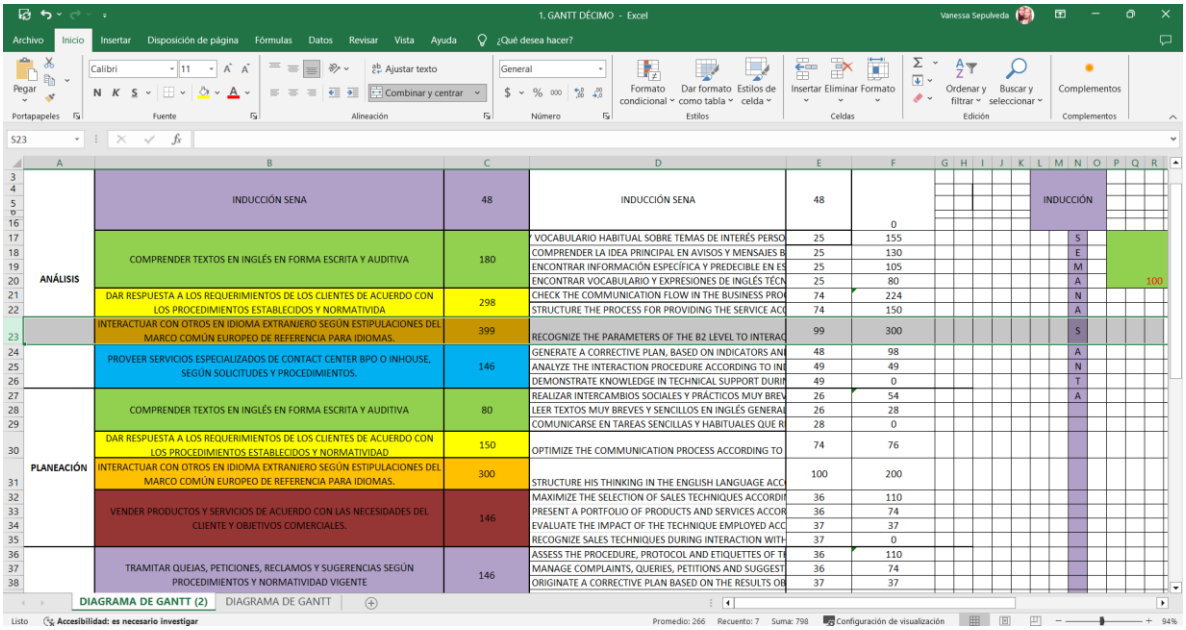
Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Rubro presupuestal por el que se financiará el proyecto

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

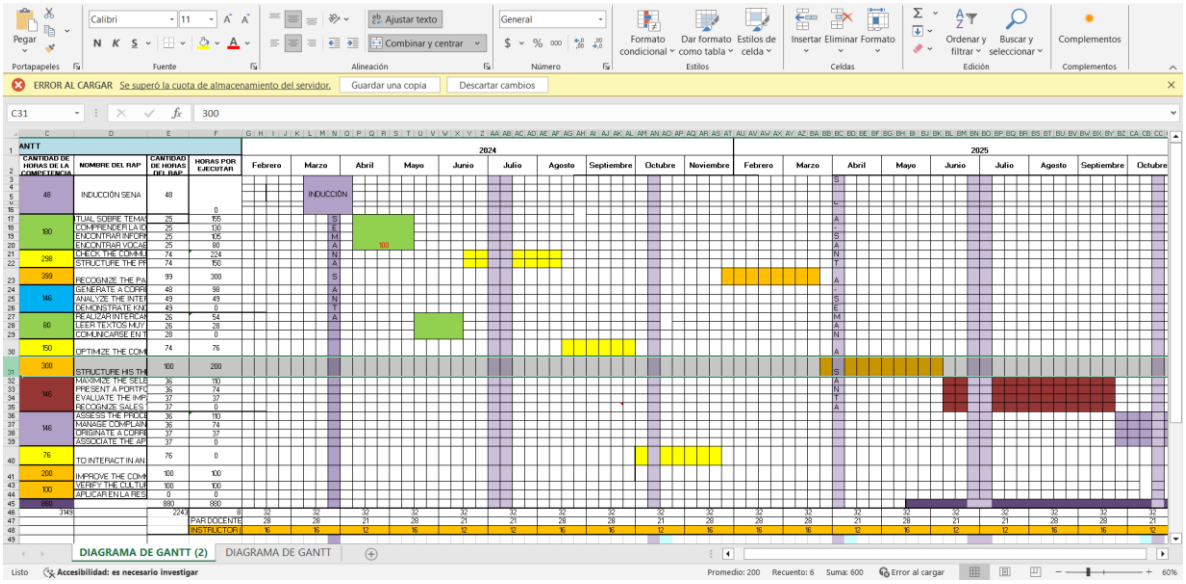
Nombre	Especialidad	Nombre Centro	Regional
YULY VANESSA SEPULVEDA	EQUIPO DESARROLLO CURRICULAR	CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL	REGIONAL META

DIAGRAMA DE GANTT



ANÁLISIS	INDUCCIÓN SENA	48	INDUCCIÓN SENA	48	0	
	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	180	VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSO	25	155	
			COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES B	25	130	
			ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ES	25	105	
			ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCN	25	80	
	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	
			STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACC	74	150	
	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	
	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.	146	GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AN	48	98	
			ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO IN	49	49	
			DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURI	49	0	
PLANEACIÓN	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	80	REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREV	26	54	
			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*”

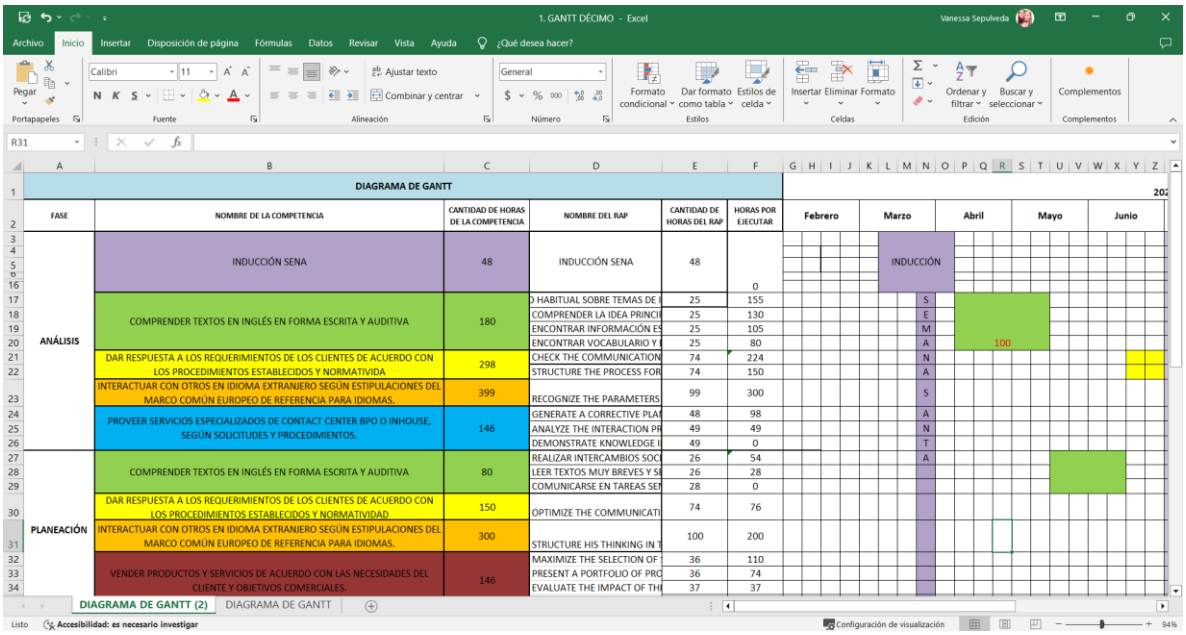


DIAGRAMA DE GANTT

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

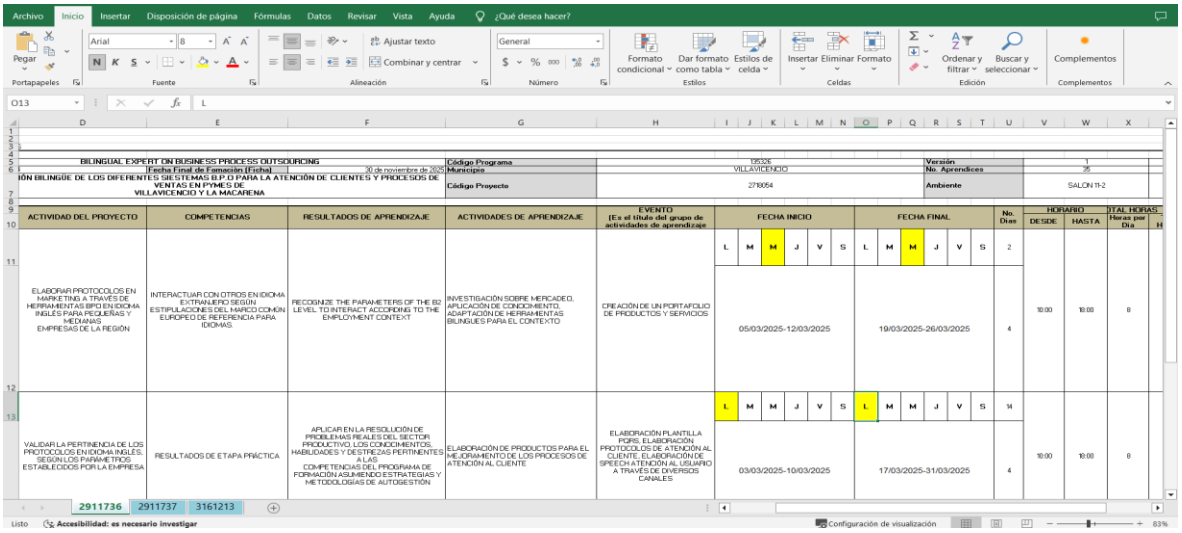
9. Please, review the meaning of each word in the glossary, create sentences with each of them

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.

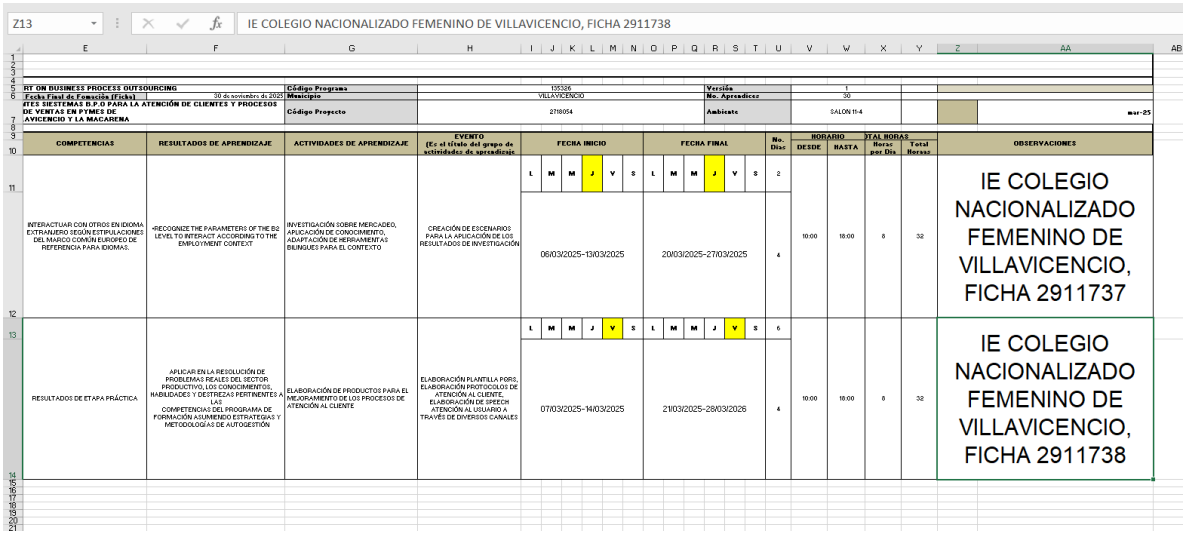
Overload: An overload of information is an excessive amount, to the point that it becomes difficult to remember or understand.
Address: To address a problem is to consider it and implement solution, to address someone is to speak to someone directly, usually by name or title.
Personalize: To personalize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

EVENTOS



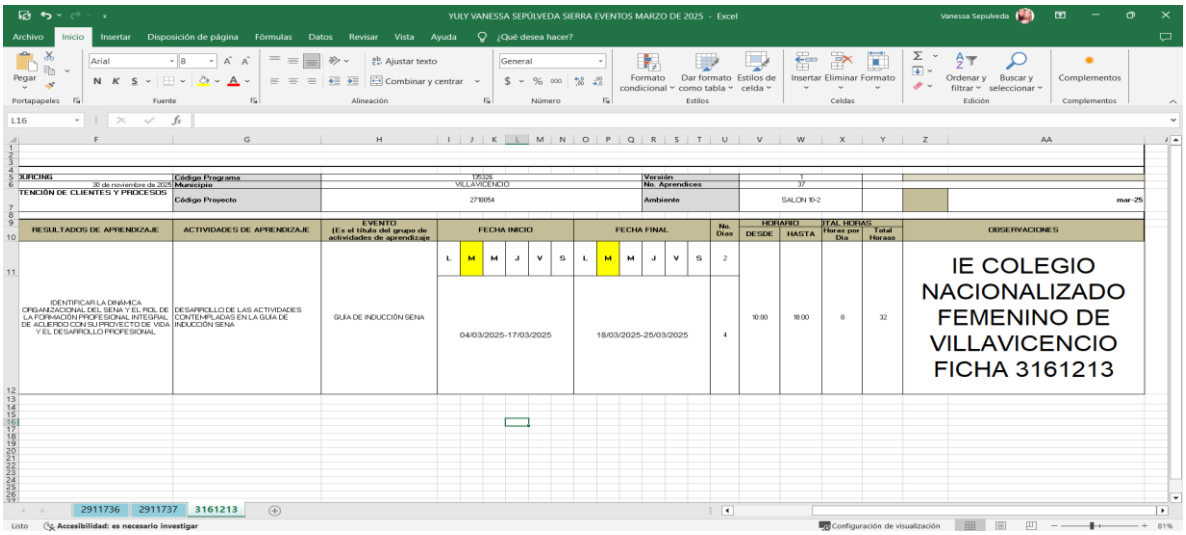
BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	Código Programa	135326	Versión	1
Fecha Final de Formación (Ficha) 30 de noviembre de 2025	Municipio	VILLAVICENCIO	No. Aprendices	35
IÓN BILINGÜE DE LOS DIFERENTES SIES TEMAS B.P.O PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y PROCESOS DE VENTAS EN PYMES DE VILLAVICENCIO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

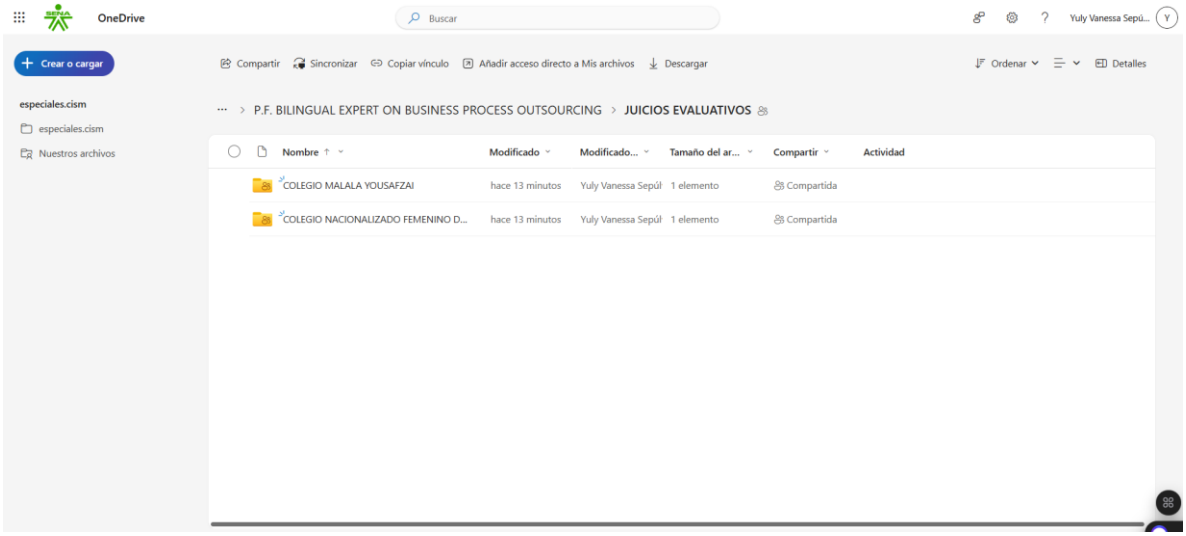
COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	EVENTO (Es el título del grupo de actividades de aprendizaje	FECHA INICIO	FECHA FINAL	No. Días	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	TOTAL HORAS Horas por Día	TOTAL HORAS Total Horas	OBSERVACIONES
INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN 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

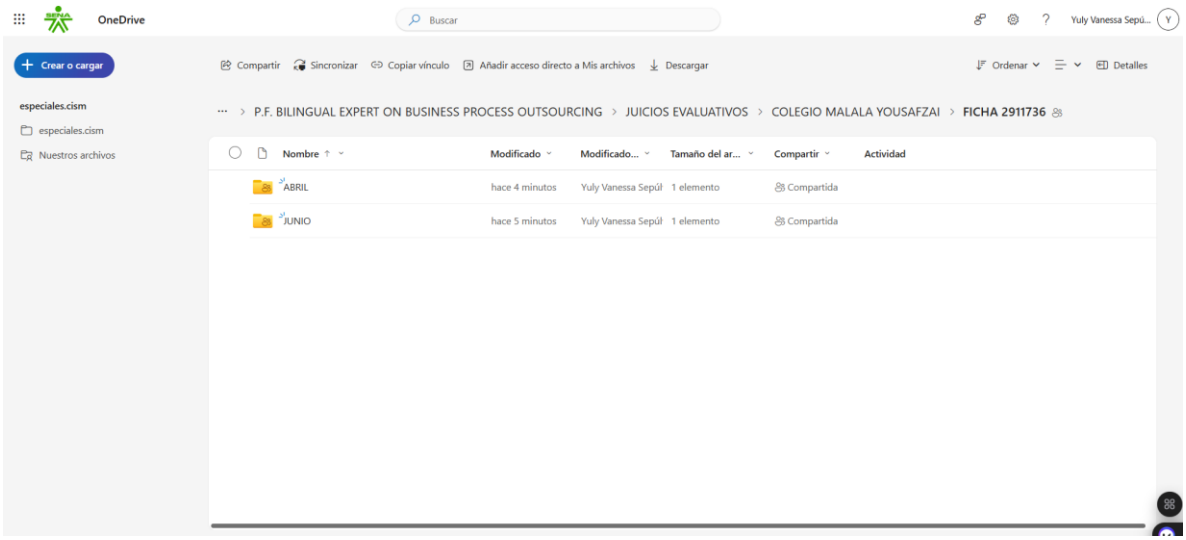


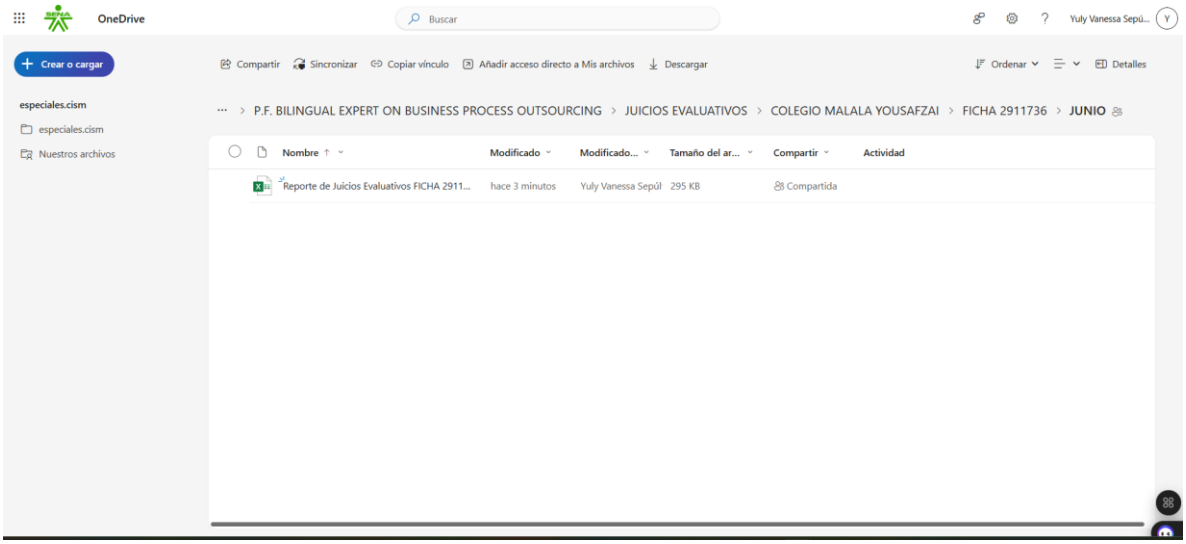
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	EVENTO (Es el título del grupo de actividades de aprendizaje	FECHA INICIO	FECHA FINAL	No. Días	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	TOTAL HORAS Horas por Día	TOTAL HORAS Total Horas	OBSERVACIONES
IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA 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

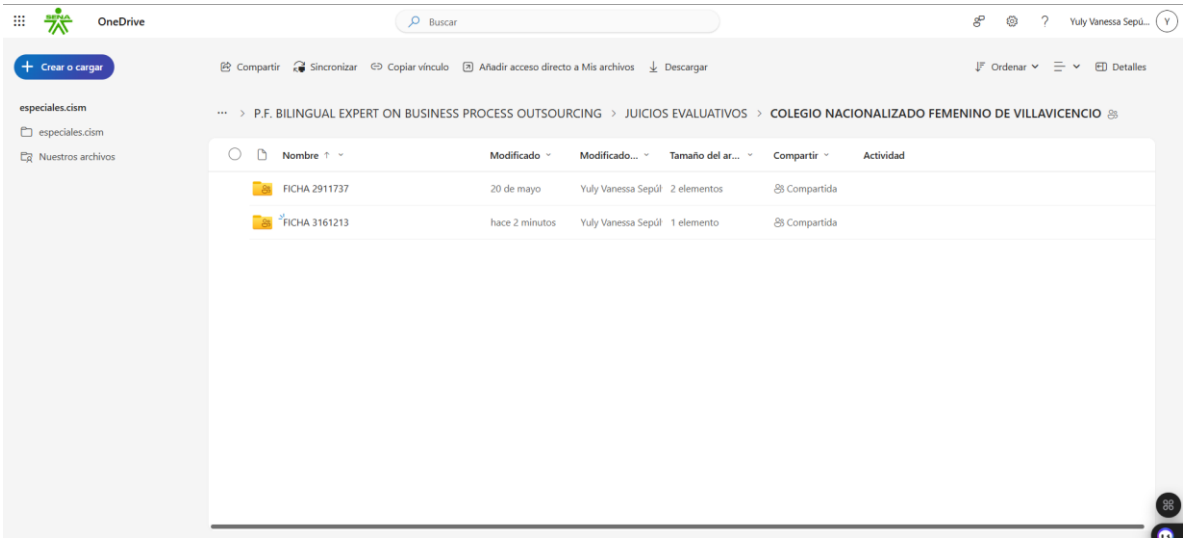
OBLIGACIÓN 5:
ANEXO 3: JUICIOS EVALUATIVOS
LINK DE ACCESO AL DRIVE

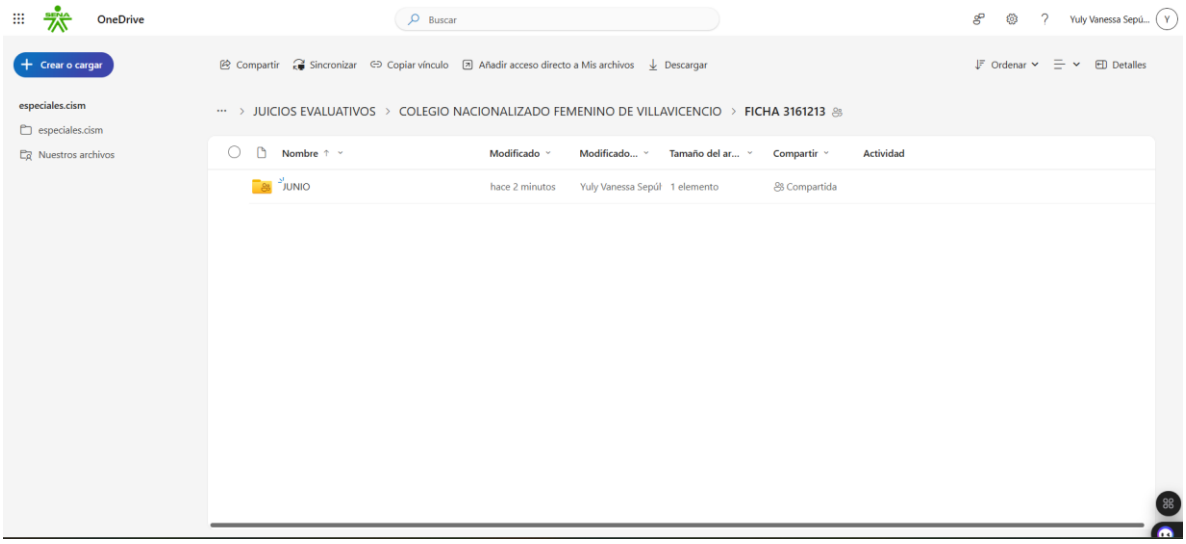
https://sena4-my.sharepoint.com/personal/especiales_cism_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fespeciales%5Fcism%5Fsena%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2F2025%20FORMACI%C3%93N%20PROFESIONAL%20INTEGRAL%20MEDIA%20T%C3%89CNICA%2FYULY%20VANESSA%20SEPULVEDA%20SIERRA%2FP%2EF%2E%20BILINGUAL%20EXPERT%20ON%20BUSINESS%20PROCESS%20OUTSOURCING%2FJUICIOS%20EVALUATIVOS&e=5%3A0da76d43624e4dde9f6283d8fc1e9936&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CID=120aa0a1%2Df03d%2D8000%2Dcbb8%2Dd6e494b1ee34&cidOR=SPO&FolderCTID=0x012000713161C32C09D240850C60FDC681A935&view=0





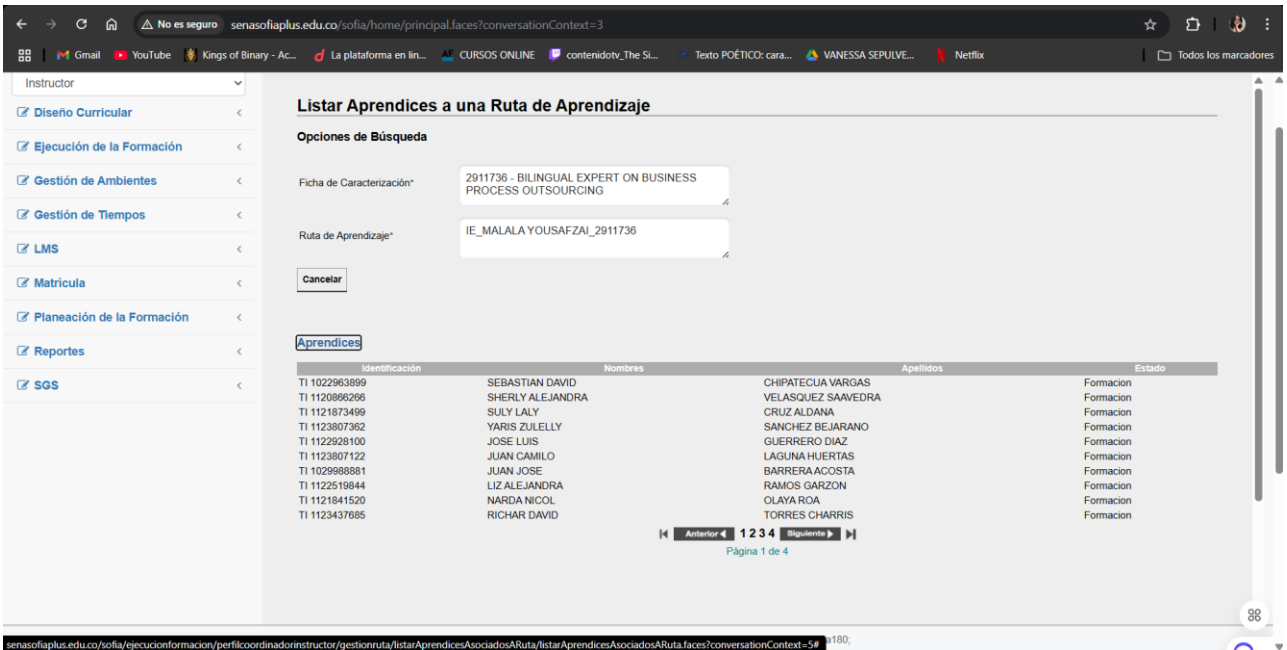

OneDrive
Buscar
Yuly Vanessa Sepú...
Crear o cargar
Compartir
Sincronizar
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
especiales.cism
especiales.cism
Nuestros archivos
P.F. BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING › JUICIOS EVALUATIVOS › COLEGIO MALALA YOUSAFZAI › FICHA 2911736 › JUNIO
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
Reporte de Juicios Evaluativos FICHA 2911...
hace 3 minutos
Yuly Vanessa Sepúl
295 KB
Compartida

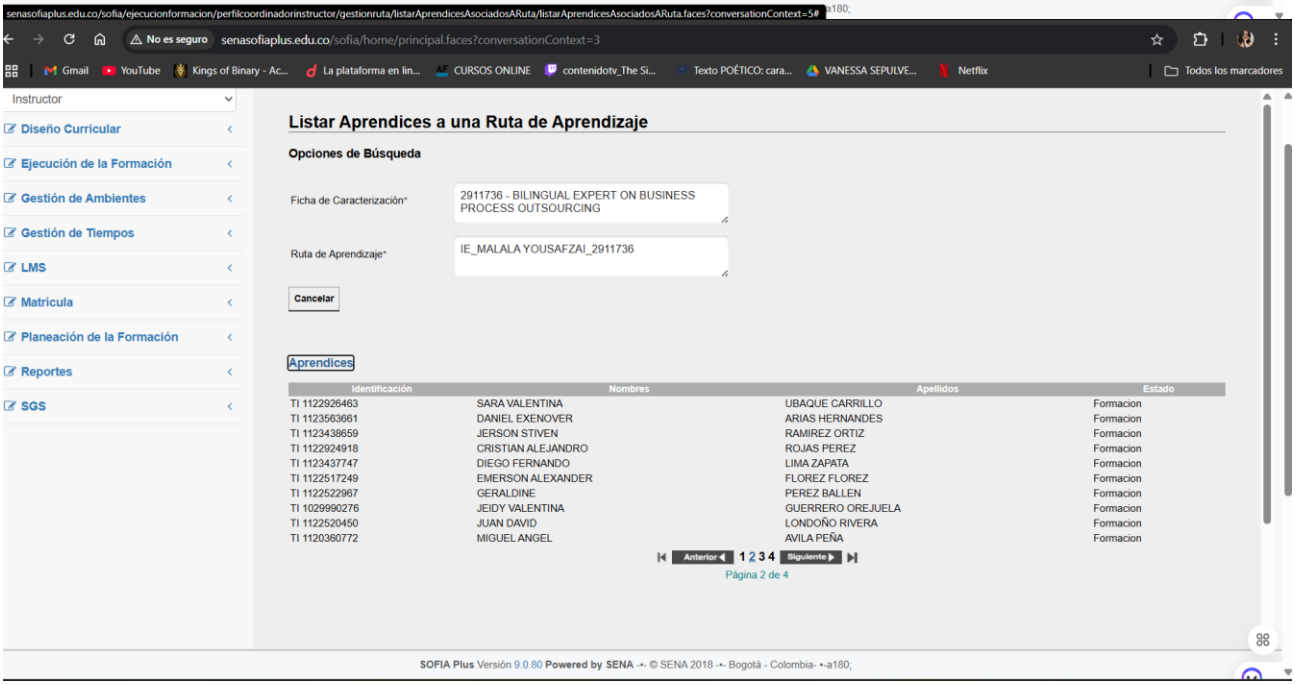

OneDrive
Buscar
Yuly Vanessa Sepú...
Crear o cargar
Compartir
Sincronizar
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
especiales.cism
especiales.cism
Nuestros archivos
P.F. BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING › JUICIOS EVALUATIVOS › COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
FICHA 2911737
20 de mayo
Yuly Vanessa Sepúl
2 elementos
Compartida
FICHA 3161213
hace 2 minutos
Yuly Vanessa Sepúl
1 elemento
Compartida

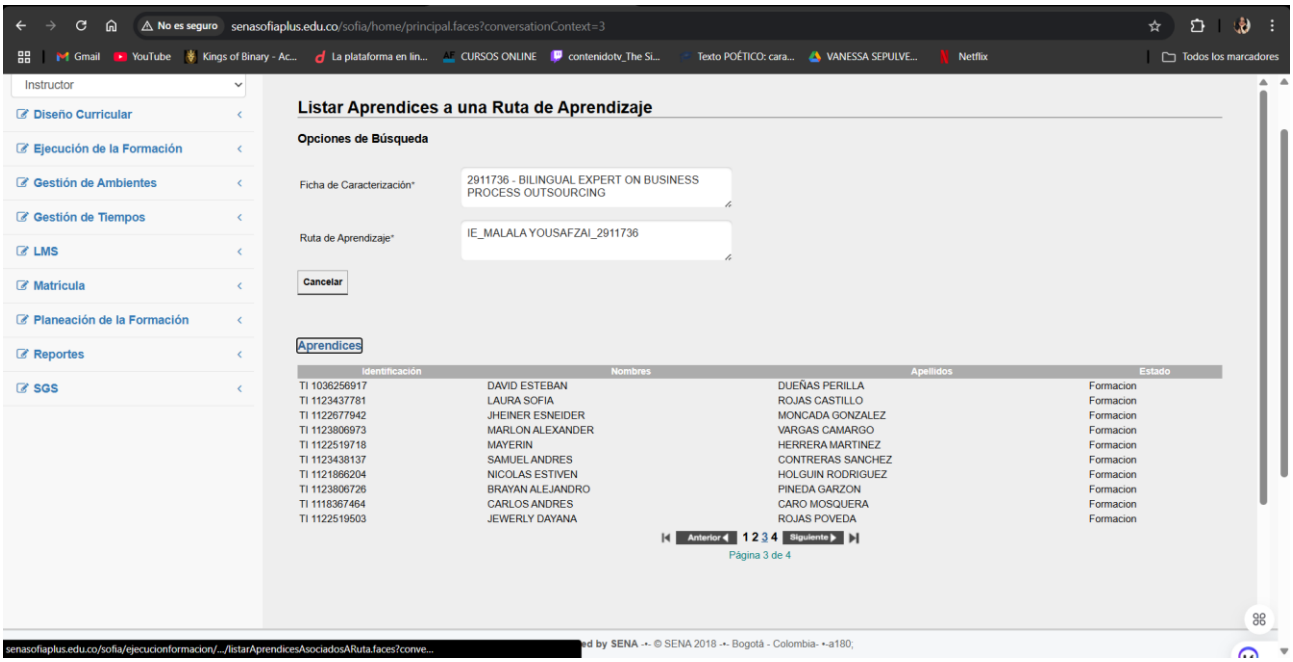

OneDrive
Buscar
Yuly Vanessa Sepú...
Crear o cargar
Compartir
Sincronizar
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
especiales.cism
especiales.cism
Nuestros archivos
JUICIOS EVALUATIVOS › COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO › FICHA 3161213
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
JUNIO
hace 2 minutos
Yuly Vanessa Sepúl
1 elemento
Compartida

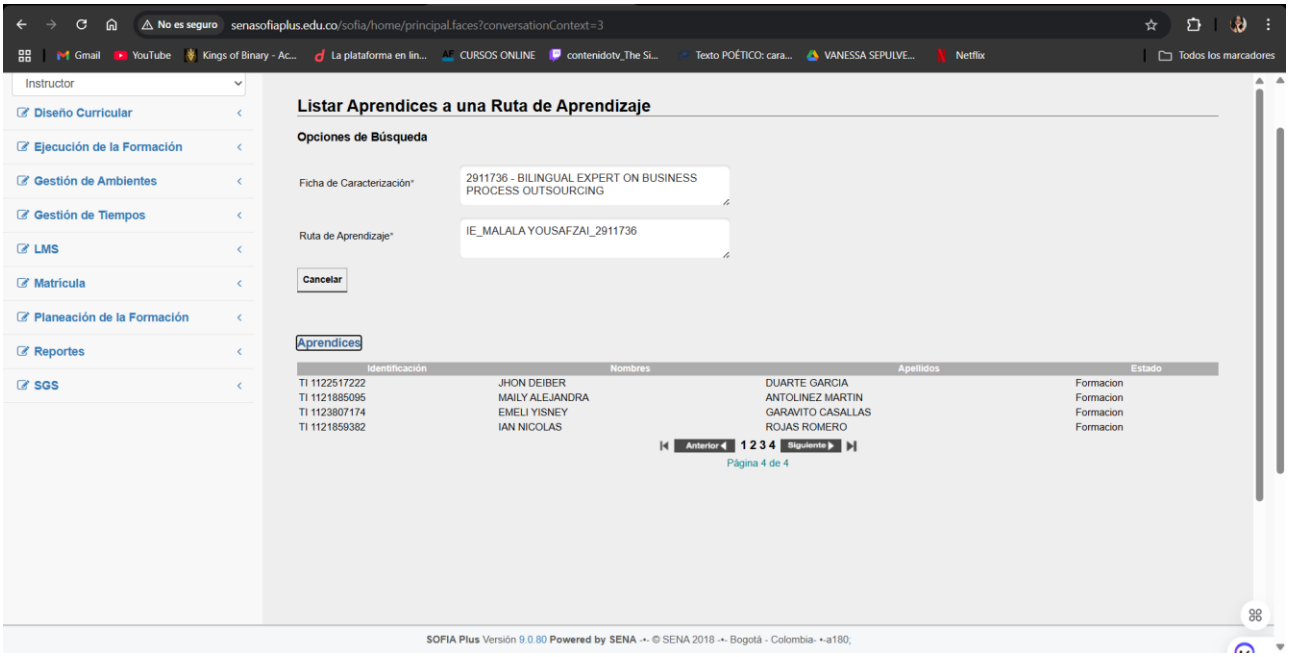
OBLIGACIÓN 8
ANEXO 4: ESTADO APRENDICES SOFIA PLUS

IE COLEGIO MALALA YOUSAFZAI
FICHA 2911736

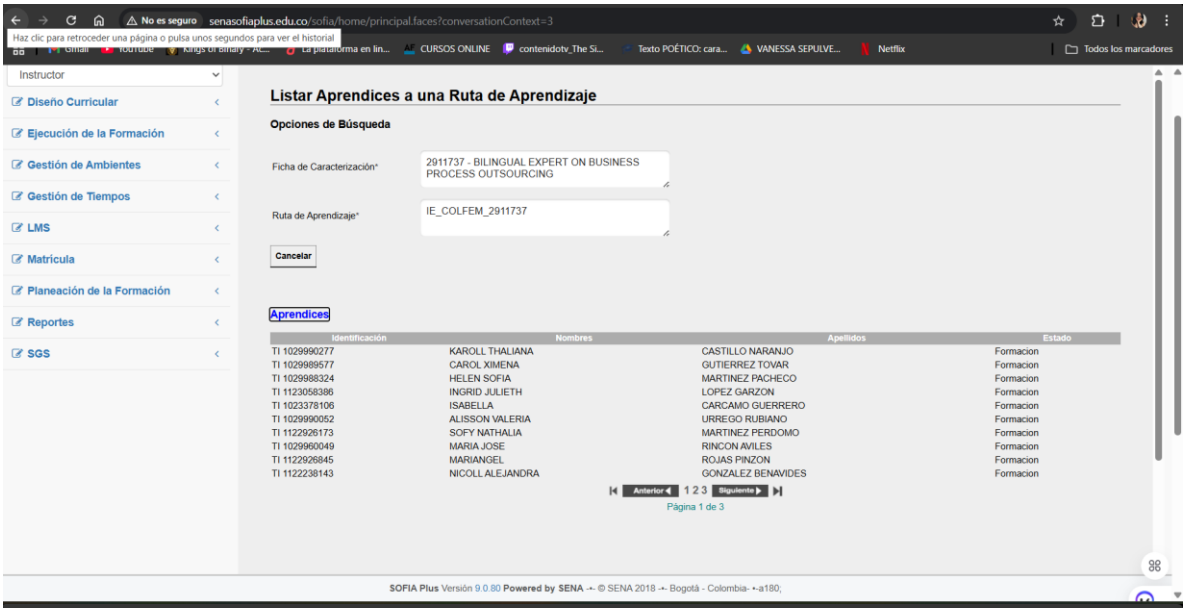


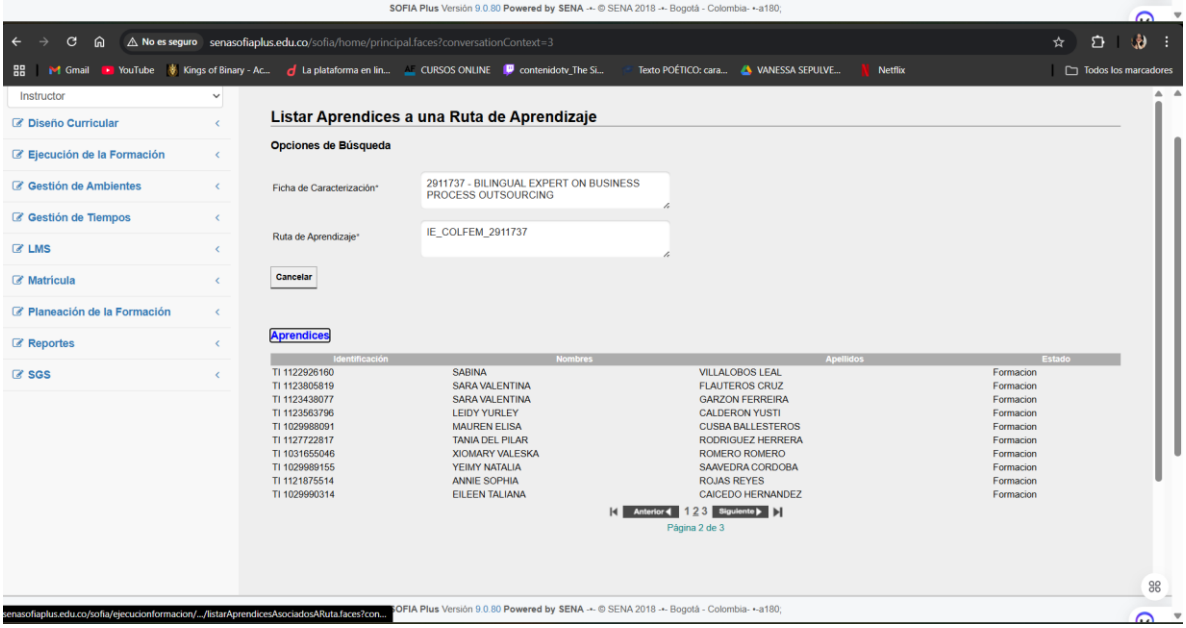


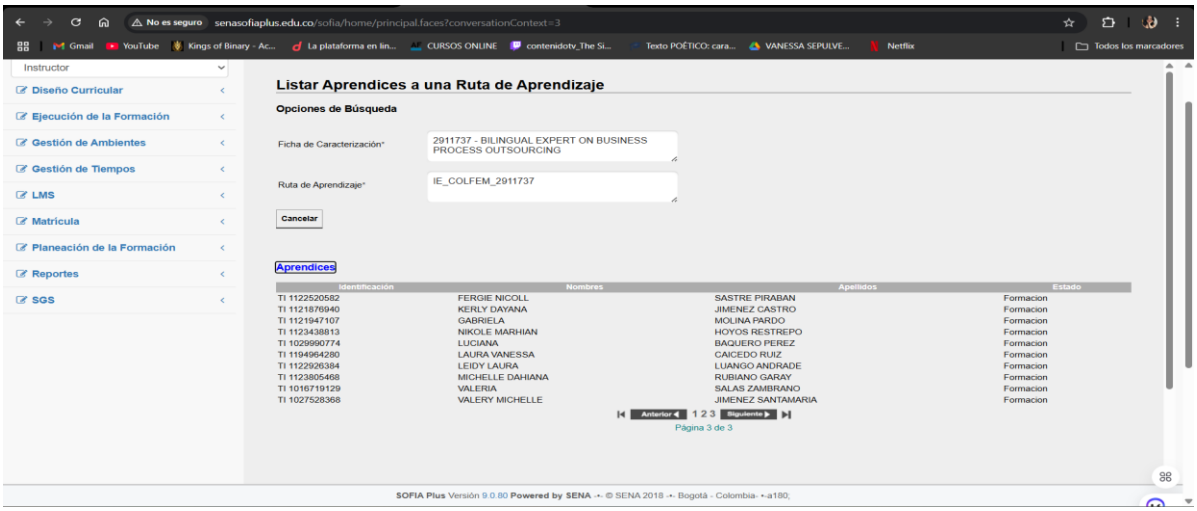

No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=3
Gmail
YouTube
Kings of Binary - Ac...
La plataforma en lin...
CURSOS ONLINE
contenidotv_The Si...
Texto POÉTICO: cara...
VANESSA SEPULVE...
Netflix
Todos los marcadores
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
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;

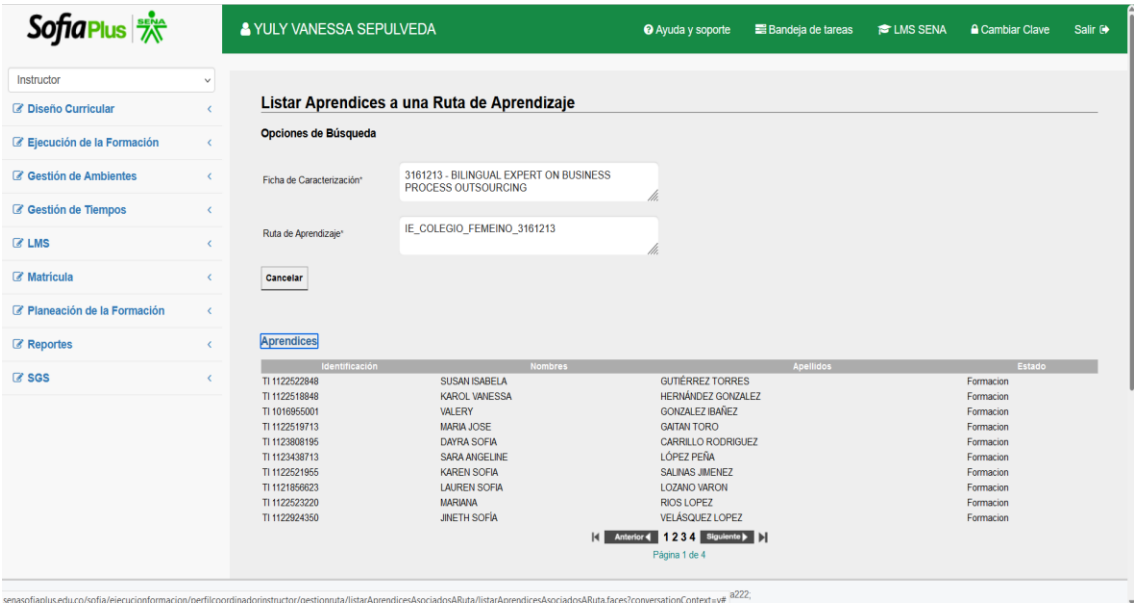
IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO
FICHA 2911737

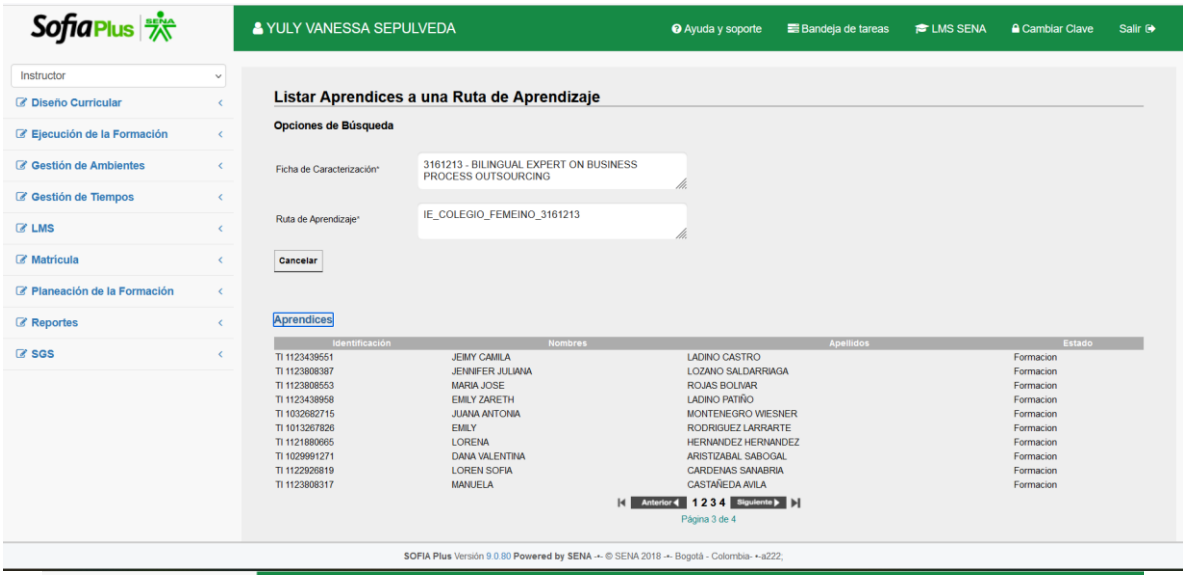


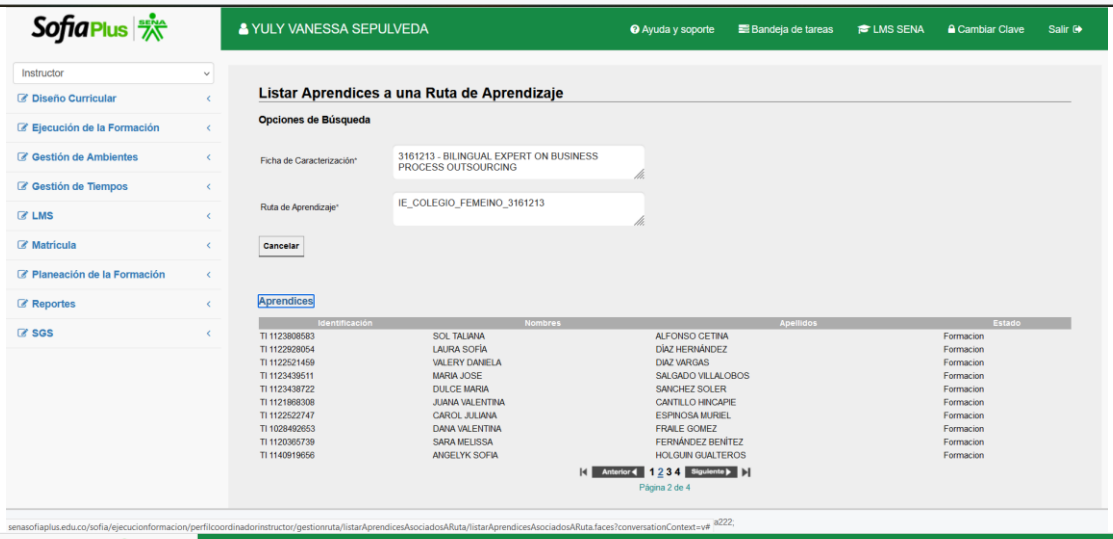


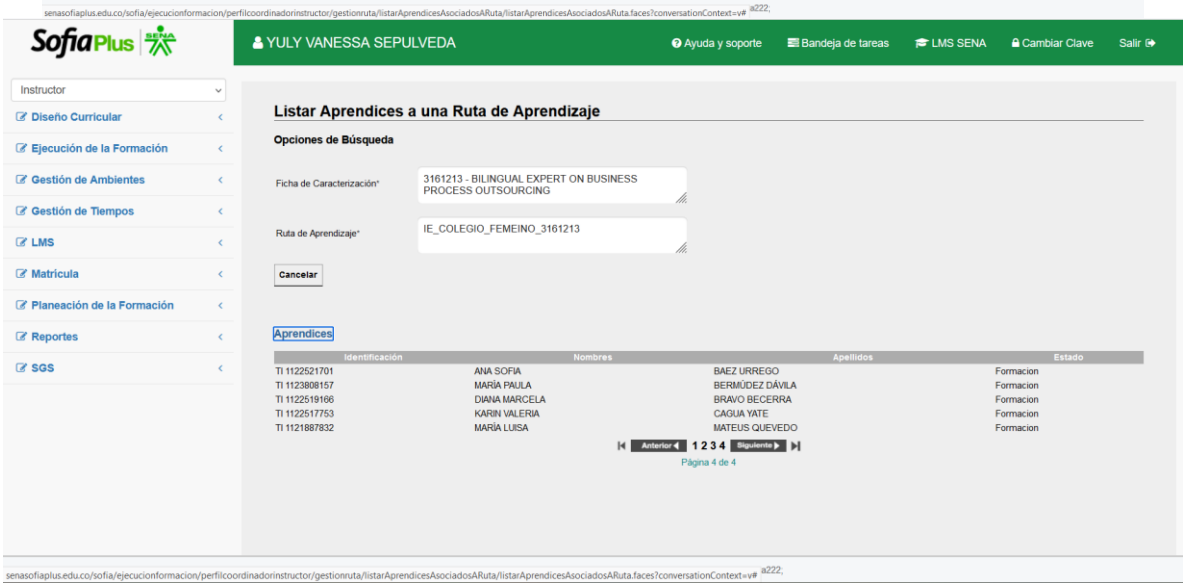


FICHA 3161213




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


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 1123808583 SOL TALIANA ALFONSO CETINA Formacion
TI 1122928054 LAURA SOFÍA DÍAZ HERNÁNDEZ Formacion
TI 1122521459 VALERY DANIELA DIAZ VARGAS Formacion
TI 1123439511 MARIA JOSE SALGADO VILLALOBOS Formacion
TI 1123438722 DULCE MARIA SANCHEZ SOLER Formacion
TI 1121868308 JUANA VALENTINA CANTILLO HINCAPIE Formacion
TI 1122522747 CAROL JULIANA ESPINOSA MURIEL Formacion
TI 1028492653 DANA VALENTINA FRAILE GOMEZ Formacion
TI 1120365739 SARA MELISSA FERNÁNDEZ BENÍTEZ Formacion
TI 1140919656 ANGELYK SOFIA HOLGUIN GUALTEROS Formacion
Anterior 1 2 3 4 Siguiente
Página 2 de 4


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

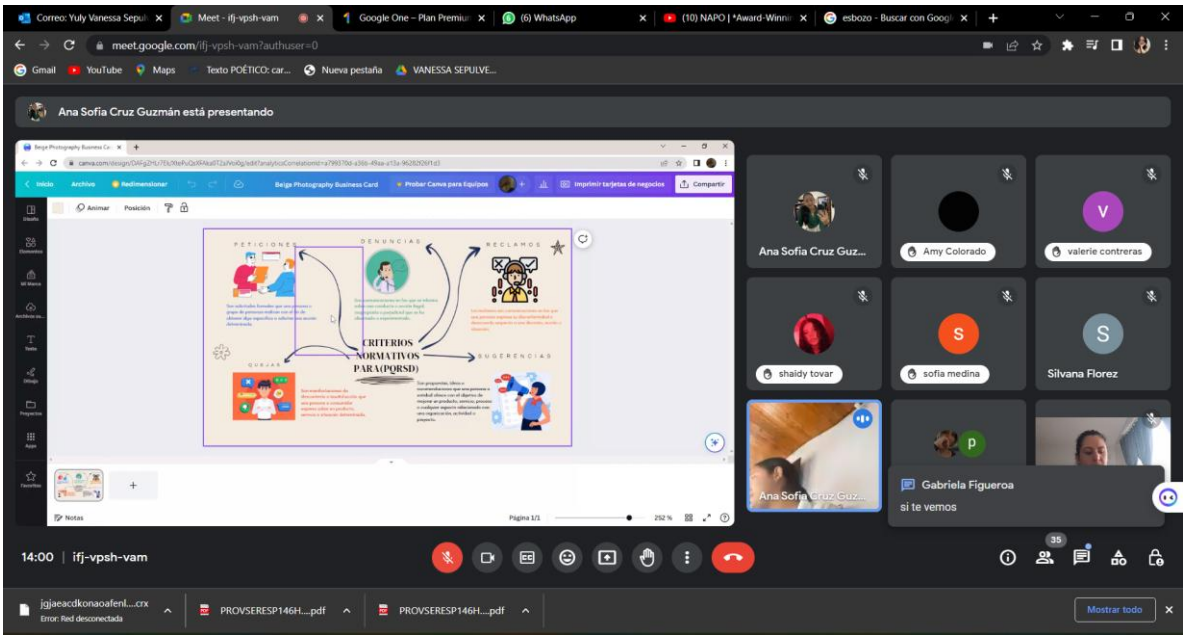
OBLIGACIÓN 12
ANEXO 5: IMPARTIR FORMACIÓN APLICANDO MEDIDAS FORMATIVAS.

IE COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO
FICHA 2911737

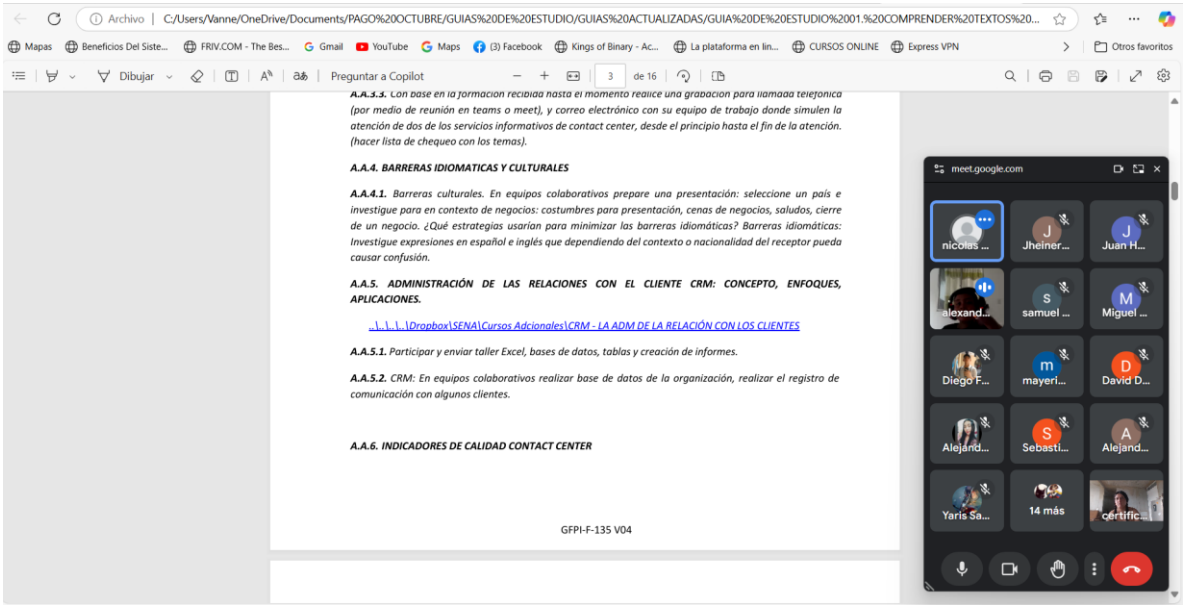





MINI
PROM



IE COLEGIO MALALA YOUSAFZAI
FICHA 2911736



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

GFPI-F-135 V04


2025
PROM





FICHA 3161213





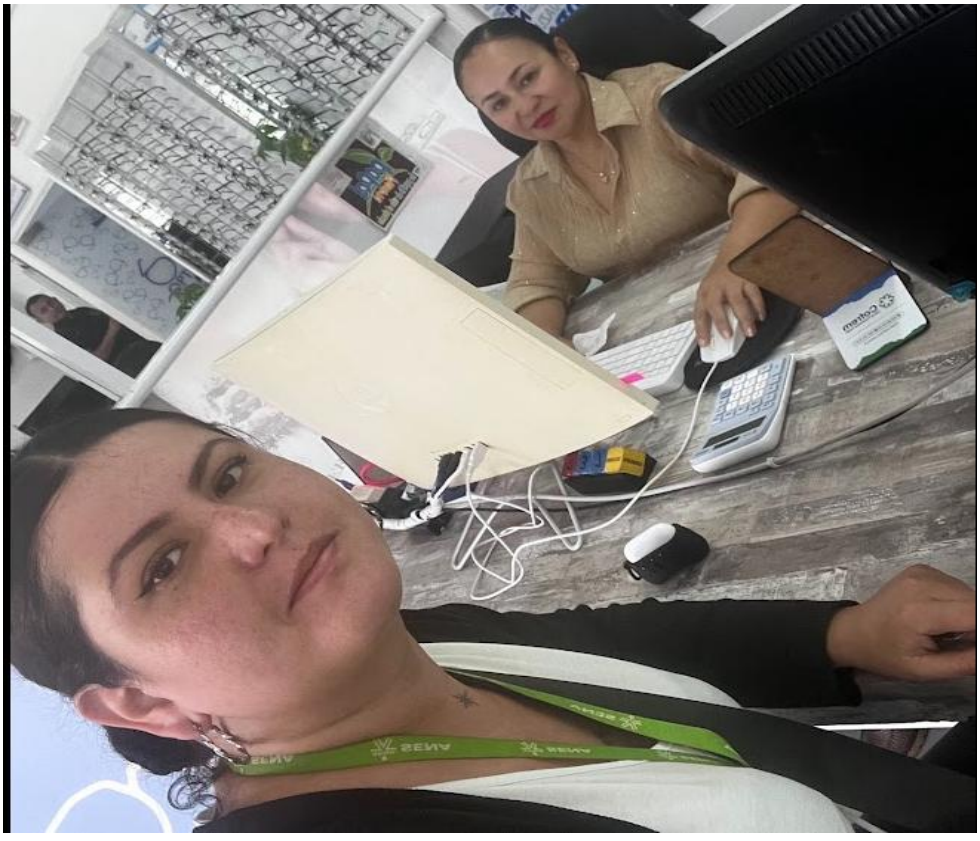


OBLIGACIÓN 14:
ANEXO 6: PANTALLAZO OFERTA INSTITUCIONAL FACEBOOK CERTIFICACIÓN SENA



OBLIGACIÓN 15
ANEXO 7: VISITAS EMPRESARIALES



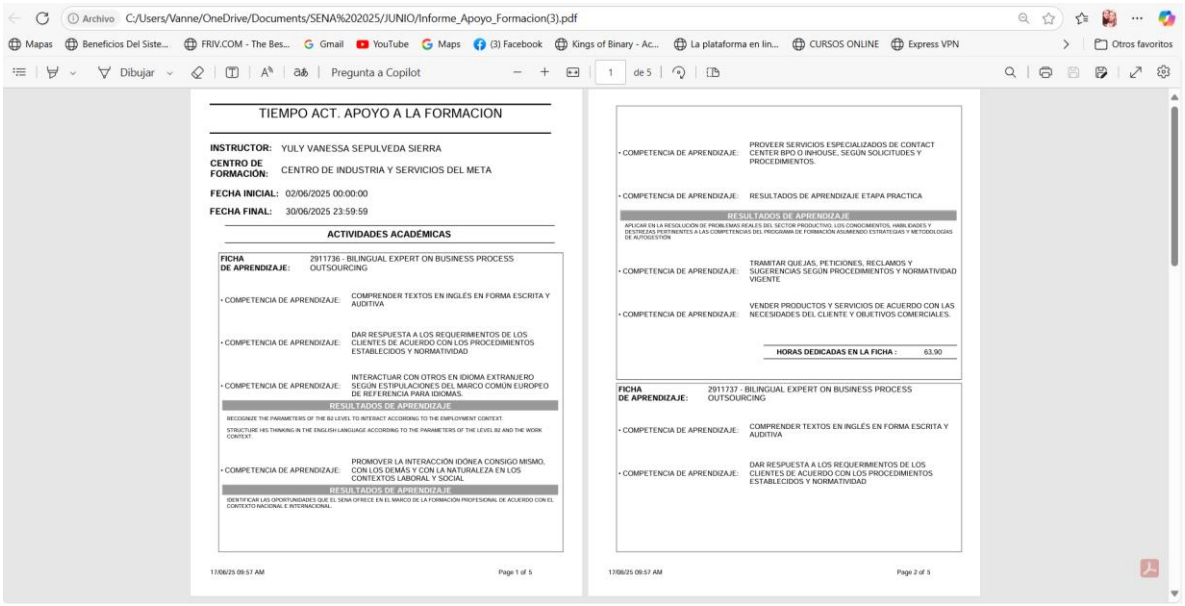





ASMED
UTILICE SU TAPABOCAS
CUBRA NARIZ Y BOCA

OBLIGACIÓN 17

ANEXO 8: 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: 02/06/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2025 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
- 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 SEGUN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

STRUCTURE HIS THINKING IN THE ENGLISH LANGUAGE ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE LEVEL B2 AND THE WORK CONTEXT.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

17/06/25 09:57 AM Page 1 of 5

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

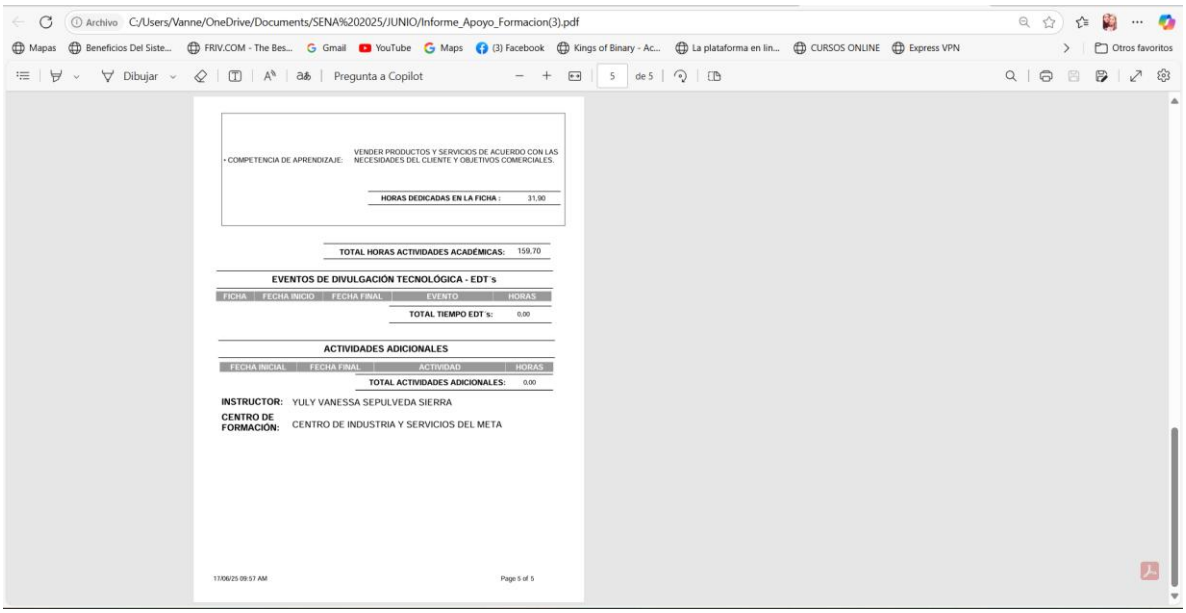
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 63,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2911737 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

17/06/25 09:57 AM Page 2 of 5



- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 159,70

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

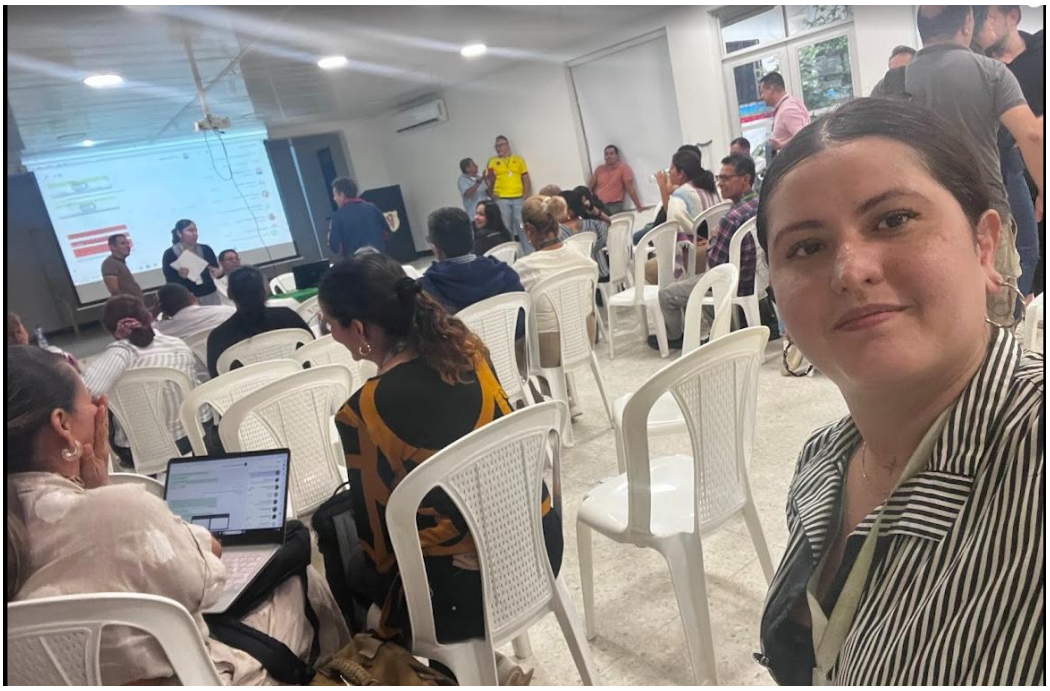
INSTRUCTOR: YULY VANESSA SEPULVEDA SIERRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META

17/06/25 09:57 AM Page 5 of 5

OBLIGACIÓN 19

ANEXO 9: https://sena4-my.sharepoint.com/personal/especiales_cism_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fespeciales%5Fcism%5Fsena%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2F2025%20FORMACI%C3%93N%20PROFESIONAL%20INTEGRAL%20MEDIA%20T%C3%89CNICA%2FYULY%20VANESSA%20SEPULVEDA%20SIERRA%2FP%2EF%2E%20BILINGUAL%20EXPERT%20ON%20BUSINESS%20PROCESS%20OUTSOURCING&e=5%3A0da76d43624e4dde9f6283d8fc1e9936&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CID=120aa0a1%2Df03d%2D8000%2Dcbb8%2Dd6e494b1ee34&cidOR=SPO&FolderCTID=0x012000713161C32C09D240850C60FDC681A935&view=0





CARGA DE ARCHIVOS EN ONE DRIVE

OBLIGACIÓN 25:
TODAS LAS DEMÁS OBLIGACIONES ANEXAS