

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, **septiembre** 30 de 2025

Señor (a)
Jair Lorenzo Marchena De La Hoz
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7356497
Instructor Grado 20
Coordinador Ecosistema Virtual
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución
contractual mes **septiembre** del año 2025

Referencia: No CO1.PCCNTR.7356497 del año 2025

Nicolás Cruz Ríos, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80001144 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, como **experto temático del ecosistema de recursos educativos Regional Atlántico**, 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: Un pago correspondiente al mes de **septiembre** por un valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$4.500.000)

Plazo: Será hasta el **30** de **septiembre** de 2025.

OBJETO:

Prestar servicios profesionales y de apoyo a la gestión de carácter temporal como experto temático, para elaborar el diseño y desarrollo curricular, así como los diferentes contenidos temáticos, documentos generales, guías, entre otros recursos asociados a programas de formación de la RED COMERCIO Y VENTAS

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
<u>1</u>	Responder de manera diaria y oportuna a las comunicaciones de los integrantes de la línea de producción, del responsable de la línea y/o del responsable de Ecosistema de recursos educativos, y en general por la Dirección de Formación Profesional.	Respuestas diarias y oportuna a las comunicaciones de los diferentes integrantes de la línea de producción y Ecosistema de recursos educativos.	Capturas de pantalla
<u>2</u>	Brindar respaldo desde la función asignada a las acciones orientadas a la planificación, ejecución y fortalecimiento de la formación virtual y distancia del SENA.	Elaboración de la justificación técnica del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico , jueves 28 de agosto . Elaboración de la justificación técnica del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico , viernes 29 de agosto .	Pantallazos de los documentos creados.
<u>3</u>	Elaborar todos los componentes requeridos que conforman el diseño curricular para los programas de formación virtual y a distancia asignados de conformidad con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente para tal fin según el cronograma de trabajo establecido.	Ajustes al diseño curricular del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico conforme a indicaciones dadas en revisión metodológica.	Pantallazo de documentos adelantados y cargados en el Drive
<u>4</u>	Elaborar los ajustes a los contenidos del diseño y desarrollo curricular luego	Ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO ,	Pantallazos de entregas

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	de la verificación técnica y metodológica de los contenidos curriculares de los programas de formación virtual y a distancia asignados de acuerdo con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente.	posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre	
5	Realizar la entrega del diseño curricular y componentes del desarrollo curricular para los programas de formación virtual y a distancia asignados de conformidad con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente dentro de los plazos establecidos según el respectivo plan de trabajo.	- Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico Lunes 11 de agosto. - Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 14 de agosto. - Entrega de avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Viernes 15 de agosto. - Entrega de avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 21 de agosto. - Entrega de avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Martes 26 de agosto. - Entrega de ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO,	Pantallazos de entrega y publicación en Drive

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre - Entrega del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, Miércoles 10 de septiembre. - Entrega de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Jueves 11 de septiembre.	
6	Garantizar la disponibilidad de la información completa en el aplicativo dispuesto para este fin de los productos elaborados tanto del diseño curricular como del desarrollo curricular de forma oportuna y con la calidad solicitada, cumpliendo con del plan de trabajo definido.	Publicación en el Drive delegado por el ecosistema de todos los productos elaborados tanto en su estado de avance, como los completados al 100%.	Pantallazo de material subido al Drive.
7	Realizar el análisis y revisión del diseño curricular de los programas asignados para la creación de recursos educativos digitales y adecuación en las modalidades a distancia y virtual.	- Reunión de revisión metodológica correspondiente al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Miércoles 3 de septiembre. - Aprobación metodológica del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Martes 09 de septiembre.	Pantallazo de material analizado y resultados correspondientes.
8	Construir contenido de propiedad intelectual para el SENA en los diferentes	Construcción de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico	Pantallazo de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	programas de formación virtual y a distancia, de acuerdo con el contexto y normatividad vigente.	✓ Sondeo Previo_Diseño_PdM ✓ AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo ✓ AA1-EV02. Perfil de mercado potencial ✓ AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos ✓ AA2-EV02. Video plan de mercadeo Anexo: ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega Lunes 11 de agosto. Construcción del avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ Planeación pedagógica ✓ Cronograma ✓ Presentación del programa ✓ Guion literario oferta ✓ Guion técnico oferta Jueves 14 de agosto. Construcción del avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica Viernes 15 de agosto. Construcción del avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Guion literario y técnico para video ✓ Podcast Jueves 21 de agosto. Construcción del avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación)	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ Guía académica ✓ Sondeo previo ✓ 4 actividades de evaluación ✓ Ejemplo de entrega de una de las actividades Martes 26 de agosto. Construcción del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. ✓ Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM) ✓ Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%) ✓ Anexo 3.3 justificación (100%) Miércoles 10 de septiembre. Construcción de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. ✓ Planeacion Pedagógica ✓ Cronograma ✓ Informacion del Programa_BPO ✓ Guión_Literario_BPO ✓ Guión_Técnico_BPO Jueves 11 de septiembre.	
9	Garantizar la construcción de los textos de su autoría o con las correspondientes citas de acuerdo con las normas establecidas, en coherencia con el diseño curricular de los programas de formación virtual y a distancia, siguiendo los lineamientos establecidos.	Construcción de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico ✓ Sondeo Previo_Diseño_PdM ✓ AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo ✓ AA1-EV02. Perfil de mercado potencial ✓ AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos ✓ AA2-EV02. Video plan de mercadeo Anexo: ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega Lunes 11 de agosto.	Pantallazo de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		Construcción del avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ Planeación pedagógica ✓ Cronograma ✓ Presentación del programa ✓ Guion literario oferta ✓ Guion técnico oferta Jueves 14 de agosto. Construcción del avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica Viernes 15 de agosto. Construcción del avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Guion literario y técnico para video ✓ Podcast Jueves 21 de agosto. Construcción del avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ Guía académica ✓ Sondeo previo ✓ 4 actividades de evaluación ✓ Ejemplo de entrega de una de las actividades Martes 26 de agosto. Construcción del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO.	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		✓ Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM) ✓ Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%) ✓ Anexo 3.3 justificación (100%) Miércoles 10 de septiembre. Construcción de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. ✓ Planeacion Pedagógica ✓ Cronograma ✓ Informacion del Programa_BPO ✓ Guión_Literario_BPO ✓ Guión_Técnico_BPO Jueves 11 de septiembre.	
10	Elaborar los elementos correspondientes al procedimiento de desarrollo curricular para los programas asignados, junto con los componentes formativos y demás recursos establecidos para los programas en modalidad a distancia y virtual, incluidas las actividades didácticas, anexos, guiones, formatos, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación, según el contexto, las tendencias, lineamientos, orientaciones y normatividad vigente.	Elaboración de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico ✓ Sondeo Previo_Diseño_PdM ✓ AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo ✓ AA1-EV02. Perfil de mercado potencial ✓ AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos ✓ AA2-EV02. Video plan de mercadeo Anexo: ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega Lunes 11 de agosto. Elaboración del avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ Planeación pedagógica ✓ Cronograma ✓ Presentación del programa ✓ Guion literario oferta ✓ Guion técnico oferta Jueves 14 de agosto.	Pantallazo de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		Elaboración del avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica Viernes 15 de agosto. Elaboración del avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Guion literario y técnico para video ✓ Podcast Jueves 21 de agosto. Elaboración del avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico ✓ Guía académica ✓ Sondeo previo ✓ 4 actividades de evaluación ✓ Ejemplo de entrega de una de las actividades Martes 26 de agosto. Elaboración del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. ✓ Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM) ✓ Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%) ✓ Anexo 3.3 justificación (100%) Miércoles 10 de septiembre. Elaboración de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. ✓ Planeacion Pedagógica ✓ Cronograma ✓ Informacion del Programa_BPO	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		✓ Guión_Literario_BPO ✓ Guión_Técnico_BPO Jueves 11 de septiembre.	
11	Grabar los videos magistrales correspondientes a las explicaciones de los contenidos y procesos que se consideren pertinentes para cada uno de los componentes formativos propuestos, siguiendo las indicaciones y lineamientos establecidos en la producción de recursos educativos digitales.	N/A	N/A
<u>12</u>	Trabajar articuladamente con los equipos evaluadores instruccionales y en general con todos los integrantes del ecosistema de recursos educativos digitales, para garantizar la construcción de los recursos educativos digitales propuestas según lineamientos y métricas establecidas.	Ajustes a las actividades de cuestionarios de todos los programas de acuerdo con las indicaciones de evaluación instruccional. Lunes 08 de septiembre.	Pantallazos de reuniones, actividades y productos entregados.
<u>13</u>	Seguir las orientaciones, lineamientos, métricas y procedimientos establecidos por el equipo de evaluadores instruccionales, atendiendo sugerencias, revisiones y/o correcciones, que garanticen la calidad en los productos entregados.	Ajustes a las actividades de cuestionarios de todos los programas de acuerdo con las indicaciones de evaluación instruccional. Lunes 08 de septiembre.	Pantallazos de reuniones, actividades y productos entregados.

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
14	Participar en procesos de revisión, retroalimentación y actualización en articulación con los roles necesarios de la línea de producción tanto de los insumos recibidos como de los productos elaborados, atendiendo los requerimientos respectivos.	Ajustes a las actividades de cuestionarios de todos los programas de acuerdo con las indicaciones de evaluación instruccional. Lunes 08 de septiembre.	Pantallazo, reunión de explicación, y del documento revisado.
15	Realizar las entregas de los productos asignados y/o modificaciones a los recursos, en las fechas pactadas de acuerdo con cronograma de trabajo establecido, haciendo uso de las herramientas dispuestas por el equipo de evaluadores instruccionales, según procedimiento, atendiendo al proceso de seguimiento.	Ajustes al diseño curricular del programa <i>Evaluación del desempeño de servicios BPO</i>, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico Lunes 11 de agosto. Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 14 de agosto. Entrega de avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Viernes 15 de agosto. Entrega de avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 21 de agosto.	Pantallazos de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		Entrega de avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Martes 26 de agosto. Entrega de ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre Entrega del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, miércoles 10 de septiembre. Entrega de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Jueves 11 de septiembre.	
16	Asistir y participar en las reuniones y demás jornadas que se programen o sean requeridas por los evaluadores instruccionales, así como aquellas reuniones de seguimiento agendadas por la línea de producción y en general por la Dirección de Formación Profesional.	- Reuniones de seguimiento diario con el equipo de trabajo regional. - Reuniones con el equipo de Expertos Temáticos de la regional Atlántico y el líder del proceso Miguel Paredes - Reuniones con miembros del ecosistema virtual para abordar temáticas propias del ecosistema y creación de cursos -Reuniones correspondientes a la toma de los cursos de formación propuestos.	Pantallazos de las reuniones

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
<u>17</u>	Realizar informes de actividades y demás requeridos por el supervisor y/o la Dirección de Formación Profesional, asociados a los avances de las responsabilidades asignadas con el cronograma de trabajo.	Entrega de informes reportados en Teams correspondientes a los avances de diseño y desarrollo curricular. Apoyo en Aseguramiento de la Calidad, al centro de Comercio y Servicios y/o despacho regional.	Pantallazos de acciones realizadas
<u>18</u>	Dar cumplimiento con la entrega de productos asignados en los tiempos definidos de acuerdo con el plan de trabajo y/o cronograma establecido por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema de recursos educativos.	Ajustes al diseño curricular del programa <i>Evaluación del desempeño de servicios BPO</i> , posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico Lunes 11 de agosto. Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 14 de agosto. Entrega de avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Viernes 15 de agosto. Entrega de avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 21 de agosto.	Pantallazos de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		Entrega de avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Martes 26 de agosto. Entrega de ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre Entrega del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, miércoles 10 de septiembre. Entrega de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Jueves 11 de septiembre.	

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

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

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

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **89328884** operador Mi Planilla del mes de **agosto** de 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti trámites”)

Evidencias en (1) folio, anexo a la presente cuenta de cobro.

Cordialmente,



Firma

Nicolás Cruz Ríos
Contratista
C.C. No. 80001144

Recibí a satisfacción:

Firma

Jair Lorenzo Marchena De La Hoz

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7356497
Coordinador Ecosistema Virtual

Evidencias obligaciones experto temático del ecosistema de recursos educativos Regional Atlántico.

1. Responder de manera diaria y oportuna a las comunicaciones de los integrantes de la línea de producción, del responsable de la línea y/o del responsable de Ecosistema de recursos educativos, y en general por la Dirección de Formación Profesional. **R**

RE: Aprobación de programa 06110159 (Diseño de planes de mercadeo estratégico)



Nicolás Cruz Ríos
Para ● Martha Isabel Rincon Baez
CC ● Miguel De Jesus Paredes Maestre

4:22 p. m.

📧

🔒 Pública Clasificada

📎 Anexo 3.1 Diseño de planes de mercadeo estratégico (100 %)v2.docx
63 KB

Isa muchas gracias por tu gestión, me embargan una inquietud al ver el código del programa, pues de acuerdo con el formato, el código de la ocupación definido era el 1241 correspondiente a Asistentes de mercadeo, publicidad y comunicaciones, pero veo que el código quedo comenzado con 0611, que fue el correspondiente al programa anterior de monitoreo.

Por otro lado, veo que quedó por fuera del anexo el ajuste que te había indicado vía Wapp, respecto a Requisitos Académicos que se debería cambiar a Título de tecnólogo o profesional en áreas de administración de empresas, Marketing, Profesional en mercadeo (mercadólogo) y afines; y Experiencia laboral Doce (12) meses de experiencia en el diseño y ejecución de planes de mercadeo (adjunto formato con corrección correspondiente)

11 de agosto

No.	DENOM. SUGERIDA COMPLEMENTARIA	Observaciones	Anexo 3.1. Diseño curricular Anexo 3.2 Justificación Anexo 3.3. Estado del arte	Verificación Metodológica	Verificación Técnica	Desarrollo
1	Diseño y ejecución de planes de mercadeo estratégico	1. Diseño de planes de mercadeo estratégico	OK	7 de julio Pendiente Corrección Isa	Pendiente	OK
		2. Monitoreo de planes de mercadeo estratégico	OK	30 Julio OK	Pendiente	Sin comenzar
2	Estrategias de merchandising en procesos de comercialización	Delegado a Mario el 21 de julio en reunión de seguimiento				
3	Gestión integral de servicios BPO y atención al cliente	Pendiente de comenzar				
4	Community Management y Analítica web	TERMINADO	OK	31 de marzo OK	4 de junio Fernanda Vanegas Morales Jose Luis Castano Munoz	OK
5	Creación de propuestas comerciales y marketing de contenidos	1. Desarrollo de propuestas comerciales - TERMINADO	OK	6 de mayo OK	22 de julio Fernanda Vanegas Morales Mauricio Tautiva Guzman	OK
		2. Planeación de contenidos digitales basados en Storytelling- TERMINADO	OK	1 de abril OK	28 de mayo Fernanda Vanegas Morales Mauricio Tautiva Guzman	OK

Migue, culminé a Dios gracias el DI de diseño de planes de mercadeo; de acuerdo a la reunión del viernes comenzaré el diseño curricular del último curso (**Gestión integral de servicios BPO y atención al cliente**), me recuerdas por favor cuántos días tengo para esa tarea 😊

4:34 p. m. ✓

11 de agosto

RE: Cuentas de cobro de honorarios- AGOSTO 2025



Nicolás Cruz Ríos

Para ● Jair Lorenzo Marchena de La Hoz
CC ● Miguel De Jesus Paredes Maestre

Leído

● Pública



11:48 a. m.

Cordial saludo Jair, confirmo que realicé el ajuste; **quería comentarte adicionalmente** que me acabo de dar cuenta que desde el centro de formación se subió de forma errada un documento no correspondiente a mi contratación como podrás apreciar en la imagen continua, agradezco la gestión que puedas adelantar por favor al respecto, un abrazo.

Documentos de ejecución del contrato

Descripción	Nombre del archivo	Cargado por
☐ RP 37025 EMERSON DAVID VEGA REALES.pdf	RP 37025 EMERSON DAVID VEGA REALES.pdf	Comprador

14 de agosto

Miguel de Jesus Paredes Maestres 4/06/2025 3:58 p. m.

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=gPCy4vk02R0VBsk0as5_zP2p_OmY1HjxEY05_DlrUMlIUMVUXS...

Cordial saludo **Miguel de Jesus Paredes Maestres**, confirmo diligenciamiento del formulario conforme a pago correspondiente del mes de agosto, un abrazo.

22 de agosto

Estado de programas asignados



Nicolás Cruz Ríos

Para Miguel De Jesus Paredes Maestre

11:19 a. m.

Pública

Cordial saludo Migue, de acuerdo con la entrega total del DI del programa de Monitoreo de Planes de Mercadeo Estratégico, te recuerdo avance total de mi labor.

Por otro lado y en tanto no se me entregó las semillas del programa **OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO** para la creación del de "Gestión integral de servicios BPO y atención al cliente", procederé a realizar análisis del diseño curricular que hallé en SOFIA para avanzar en la construcción del último curso.

26 de agosto

DENOM. SUGERIDA COMPLEMENTARIA	Observaciones	Diseño curricular	Verificación Metodológico	Verificación Técnica	Desarrollo
Diseño y ejecución de planes de mercadeo estratégico	1. Diseño de planes de mercadeo estratégico	OK	7 de julio Pendiente Corrección Isa	Pendiente	OK
	2. Monitoreo de planes de mercadeo estratégico	OK	30 Julio OK	Pendiente	OK
Estrategias de merchandising en procesos de comercialización					
Delegado a Mario el 21 de julio en reunión de seguimiento					
Gestión integral de servicios BPO y atención al cliente	Se comienza sin información de semilla, se hace descarga del diseño en SOFIA. Inicio de labores 26 de agosto	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Community Management y Analítica web	CULMINADO	OK	31 de marzo OK	4 de junio Fernanda Vanegas Morales Jose Luis Castano Munoz	OK
Creación de propuestas comerciales y marketing de contenidos	1. Desarrollo de propuestas comerciales - CULMINADO	OK	6 de mayo OK	22 de julio Fernanda Vanegas Morales Mauricio Tautiva Guzman	OK
	2. Planeación de contenidos digitales basados en Storytelling - CULMINADO	OK	1 de abril OK	28 de mayo Fernanda Vanegas Morales Mauricio Tautiva Guzman	OK

2. Brindar respaldo desde la función asignada a las acciones orientadas a la planificación, ejecución y fortalecimiento de la formación virtual y distancia del SENA. **R**

Elaboración de la justificación técnica del programa **Diseño de planes de mercadeo estratégico**, **jueves 28 de agosto**.

Defensa por Nicolás Cruz Ríos, del curso **Diseño de planes de mercadeo estratégico**

Enfoque del archivo del Diseño



Elaboración de la justificación técnica del programa

Monitoreo de planes de mercadeo estratégico,

viernes 29 de agosto.

3. *Elaborar todos los componentes requeridos que conforman el diseño curricular para los programas de formación virtual y a distancia asignados de conformidad con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente para tal fin según el cronograma de trabajo establecido.* R

Ajustes al diseño curricular del programa

Evaluación del desempeño de servicios BPO,

posterior a primera reunión de revisión metodológica.

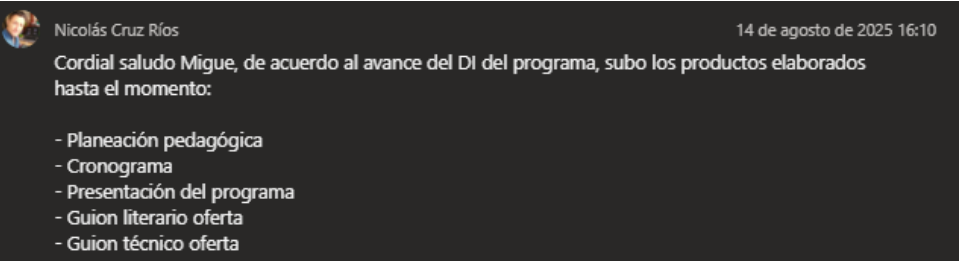
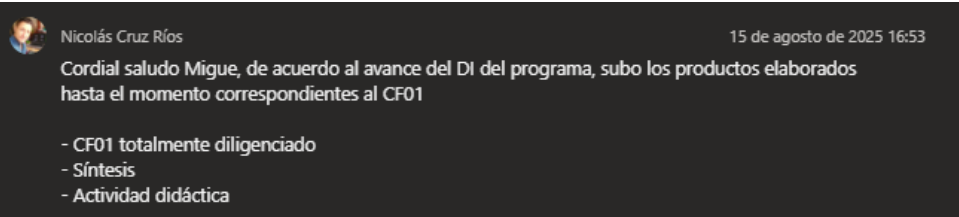
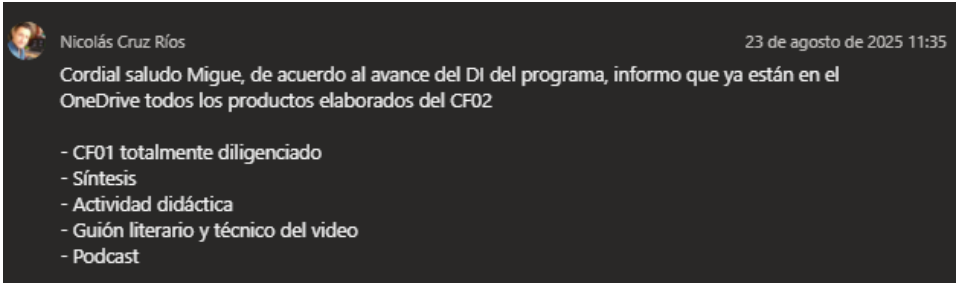
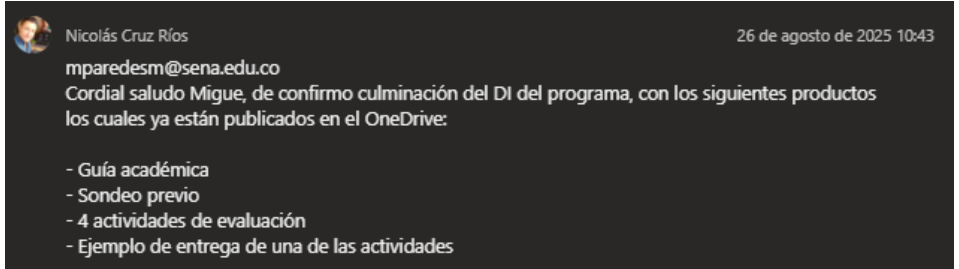
Jueves 5 de septiembre

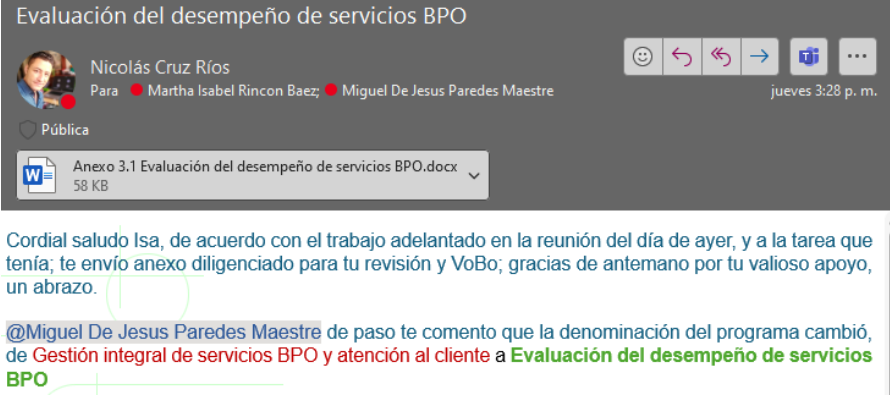
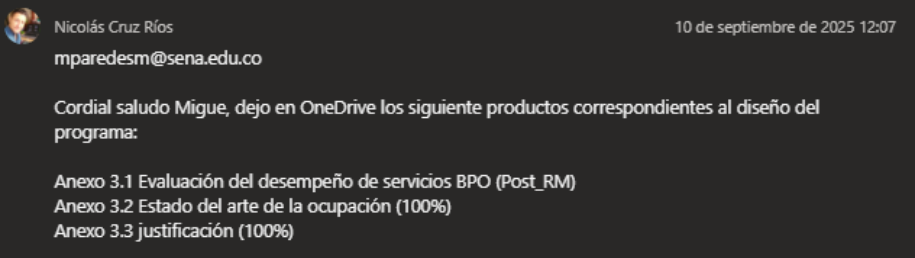
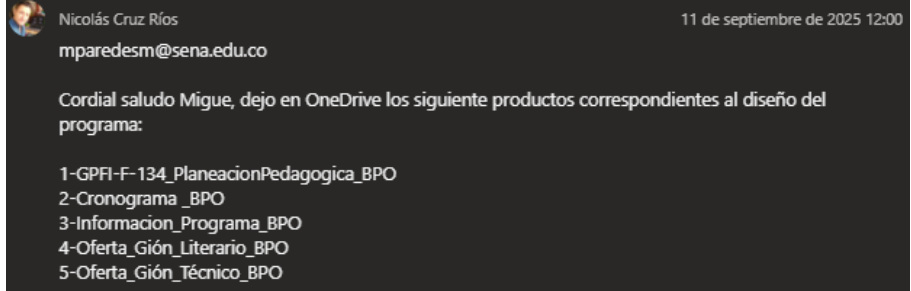
4. *Elaborar los ajustes a los contenidos del diseño y desarrollo curricular luego de la verificación técnica y metodológica de los contenidos curriculares de los programas de formación virtual y a distancia asignados de acuerdo con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente.* **R**

Ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre	Evaluación del desempeño de servicios BPO  Nicolás Cruz Ríos Para  Martha Isabel Rincon Baez;  Miguel De Jesus Paredes Maestre jueves 3:28 p. m. Pública  Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO.docx 58 KB Cordial saludo Isa, de acuerdo con el trabajo adelantado en la reunión del día de ayer, y a la tarea que tenía; te envío anexo diligenciado para tu revisión y VoBo; gracias de antemano por tu valioso apoyo, un abrazo. @Miguel De Jesus Paredes Maestre de paso te comento que la denominación del programa cambió, de Gestión integral de servicios BPO y atención al cliente a Evaluación del desempeño de servicios BPO
--	---

5. *Realizar la entrega del diseño curricular y componentes del desarrollo curricular para los programas de formación virtual y a distancia asignados de conformidad con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente dentro de los plazos establecidos según el respectivo plan de trabajo.* **R Reportar en 10 y 15**

Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico Lunes 11 de agosto.	 Nicolás Cruz Ríos 11 de agosto de 2025 16:25 Cordial saludo Migue, confirmo culminación de guía de aprendizaje junto con los correspondientes 5 instrumentos de evaluación, los cuales ya están en OneDrive: - Sondeo_Previo_Diseño_PdM (100%) - AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo (100%) - AA1-EV02. Perfil de mercado potencial (100%) - AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos (100%) - AA2-EV02. Video plan de mercadeo (100%) Añado un anexo: - AA1-EV02. Ejemplo de entrega
--	--

Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 14 de agosto.	
Entrega de avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Viernes 15 de agosto.	
Entrega de avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 21 de agosto.	
Entrega de avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Martes 26 de agosto.	

Entrega de ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre	
Entrega del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, Miércoles 10 de septiembre.	
Entrega de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Jueves 11 de septiembre.	

6. *Garantizar la disponibilidad de la información completa en el aplicativo dispuesto para este fin de los productos elaborados tanto del diseño curricular como del desarrollo curricular de forma oportuna y con la calidad solicitada, cumpliendo con del plan de trabajo definido.* R

Publicación en OneDrive de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico - Guía académica - Sondeo previo - 4 actividades de evaluación - Ejemplo de entrega de una de las actividades Lunes 11 de agosto.	Diseño_de_Planes_de_Mercadeo_Estratégico > 1_D_Instruccional > Guías_de_aprendizaje <table><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th></th></tr><tr><td>Anexos</td><td>Hace unos segundos</td><td></td></tr><tr><td>Instrumentos</td><td>Hace un minuto</td><td></td></tr><tr><td>8-GFPI-F-135_PdM (100%).docx</td><td>hace 14 minutos</td><td></td></tr></table> Diseño_de_Planes_de_Mercadeo_Estratégico > 1_D_Instruccional > Guías_de_aprendizaje > Instrumentos <table><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado p...</th></tr><tr><td>9-Sondeo_Previo_Diseño_PdM (100%).docx</td><td>hace 16 minutos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo (100%).docx</td><td>hace 16 minutos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>AA1-EV02. Perfil de mercado potencial (100%).docx</td><td>hace 16 minutos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos (100%).docx</td><td>hace 16 minutos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>AA2-EV02. Video plan de mercadeo (100%).docx</td><td>hace 16 minutos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr></table>	Nombre	Modificado		Anexos	Hace unos segundos		Instrumentos	Hace un minuto		8-GFPI-F-135_PdM (100%).docx	hace 14 minutos		Nombre	Modificado	Modificado p...	9-Sondeo_Previo_Diseño_PdM (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos	AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos	AA1-EV02. Perfil de mercado potencial (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos	AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos	AA2-EV02. Video plan de mercadeo (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos			
Nombre	Modificado																																	
Anexos	Hace unos segundos																																	
Instrumentos	Hace un minuto																																	
8-GFPI-F-135_PdM (100%).docx	hace 14 minutos																																	
Nombre	Modificado	Modificado p...																																
9-Sondeo_Previo_Diseño_PdM (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos																																
AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos																																
AA1-EV02. Perfil de mercado potencial (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos																																
AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos																																
AA2-EV02. Video plan de mercadeo (100%).docx	hace 16 minutos	Nicolás Cruz Ríos																																
Publicación en OneDrive de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico - Planeación pedagógica - Cronograma - Presentación del programa - Guion literario oferta - Guion técnico oferta Jueves 14 de agosto.	> Monitoreo_de_planos_de_mercadeo_estatégico > 1_D_Instruccional > Información_del_programa > Au <table><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado</th></tr><tr><td>4-Oferta_Giön_Literario_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz</td></tr><tr><td>5-Oferta_Giön_Técnico_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz</td></tr></table> Diseño_de_Planes_de_Mercadeo_Estratégico > 1_D_Instruccional > Información_del_programa <table><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado p</th></tr><tr><td>Audiovisuales</td><td>29 de julio</td><td>Nicolás Cruz</td></tr><tr><td>3-Informacion_Programa_Diseño_PdM (100%).docx</td><td>29 de julio</td><td>Nicolás Cruz</td></tr><tr><td>Diseño de planes de mercadeo estratégico.pdf</td><td>29 de julio</td><td>Nicolás Cruz</td></tr></table> Monitoreo_de_planos_de_mercadeo_estatégico > 1_D_Instruccional > Documentos_generales <table><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado p</th></tr><tr><td>1-GPFI-F-134_PlaneacionPedagogica_Monitoreo_PdME (100%).xlsx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz</td></tr><tr><td>2-Cronograma_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz</td></tr></table>	Nombre	Modificado	Modificado	4-Oferta_Giön_Literario_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz	5-Oferta_Giön_Técnico_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz	Imágenes	Hace unos segundos	Nicolás Cruz	Nombre	Modificado	Modificado p	Audiovisuales	29 de julio	Nicolás Cruz	3-Informacion_Programa_Diseño_PdM (100%).docx	29 de julio	Nicolás Cruz	Diseño de planes de mercadeo estratégico.pdf	29 de julio	Nicolás Cruz	Nombre	Modificado	Modificado p	1-GPFI-F-134_PlaneacionPedagogica_Monitoreo_PdME (100%).xlsx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz	2-Cronograma_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz
Nombre	Modificado	Modificado																																
4-Oferta_Giön_Literario_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz																																
5-Oferta_Giön_Técnico_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz																																
Imágenes	Hace unos segundos	Nicolás Cruz																																
Nombre	Modificado	Modificado p																																
Audiovisuales	29 de julio	Nicolás Cruz																																
3-Informacion_Programa_Diseño_PdM (100%).docx	29 de julio	Nicolás Cruz																																
Diseño de planes de mercadeo estratégico.pdf	29 de julio	Nicolás Cruz																																
Nombre	Modificado	Modificado p																																
1-GPFI-F-134_PlaneacionPedagogica_Monitoreo_PdME (100%).xlsx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz																																
2-Cronograma_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz																																
Publicación en OneDrive de avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico - CF01 - Síntesis - Actividad didáctica Viernes 15 de agosto.	> Monitoreo_de_planos_de_mercadeo_estatégico > 1_D_Instruccional > Componentes_formativos > CF01 > <table><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado p...</th></tr><tr><td>Sintesis_CF01_Monitoreo_PdME.docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>Actividad_didactica_CF01_Monitoreo_PdME.docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr></table> > Monitoreo_de_planos_de_mercadeo_estatégico > 1_D_Instruccional > Componentes_formativos > CF01 <table><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado p...</th></tr><tr><td>Anexos</td><td>Hace un minuto</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>Imágenes CF</td><td>Hace un minuto</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>CF01_Monitoreo_PdME.docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr></table>	Nombre	Modificado	Modificado p...	Sintesis_CF01_Monitoreo_PdME.docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos	Actividad_didactica_CF01_Monitoreo_PdME.docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos	Nombre	Modificado	Modificado p...	Anexos	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos	Imágenes CF	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos	CF01_Monitoreo_PdME.docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos												
Nombre	Modificado	Modificado p...																																
Sintesis_CF01_Monitoreo_PdME.docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																																
Actividad_didactica_CF01_Monitoreo_PdME.docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																																
Nombre	Modificado	Modificado p...																																
Anexos	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos																																
Imágenes CF	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos																																
CF01_Monitoreo_PdME.docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																																

Publicación en OneDrive de avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico - CF02 - Síntesis - Actividad didáctica - Guion literario y técnico para video - Podcast Jueves 21 de agosto.	Monitoreo_de_planes_de_mercadeo_estratégico > 1_D_Instruccional > Componentes_formativos > CF02 > <table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado por</th></tr></thead><tbody><tr><td>7-Síntesis_CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>8-Actividad_didactica_CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>Anexos</td><td>Hace un minuto</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>Formatos_DI</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>hace 2 minutos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>6-CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>hace 2 minutos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>10-Video_CF02_Guion_Literario_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>11-Video_CF02_Guion_tecnico_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>9-Podcast_CF02_Documentación de propuestas (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr></tbody></table>	Nombre	Modificado	Modificado por	7-Síntesis_CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos	8-Actividad_didactica_CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos	Anexos	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos	Formatos_DI	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos	Imágenes	hace 2 minutos	Nicolás Cruz Ríos	6-CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx	hace 2 minutos	Nicolás Cruz Ríos	10-Video_CF02_Guion_Literario_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos	11-Video_CF02_Guion_tecnico_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos	9-Podcast_CF02_Documentación de propuestas (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos
Nombre	Modificado	Modificado por																													
7-Síntesis_CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																													
8-Actividad_didactica_CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																													
Anexos	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos																													
Formatos_DI	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																													
Imágenes	hace 2 minutos	Nicolás Cruz Ríos																													
6-CF02_Monitoreo_PdME (100%).docx	hace 2 minutos	Nicolás Cruz Ríos																													
10-Video_CF02_Guion_Literario_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																													
11-Video_CF02_Guion_tecnico_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																													
9-Podcast_CF02_Documentación de propuestas (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																													
Publicación en OneDrive de avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico - Guía académica - Sondeo previo - 4 actividades de evaluación - Ejemplo de entrega de una de las actividades Martes 26 de agosto.	Monitoreo_de_planes_de_mercadeo_estratégico > 1_D_Instruccional > Guías_de_aprendizaje > <table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th></tr></thead><tbody><tr><td>9-Sondeo_Previo_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace un minuto</td></tr><tr><td>AA1-EV01. Mapa conceptual actividades vs indicadores.docx</td><td>Hace un minuto</td></tr><tr><td>AA1-EV02. Sistema de monitoreo.docx</td><td>Hace un minuto</td></tr><tr><td>AA2-EV01. Cuestionario ejecución sistema de monitoreo.docx</td><td>Hace un minuto</td></tr><tr><td>AA2-EV02. Video acciones de mejora.docx</td><td>Hace un minuto</td></tr><tr><td>Anexos</td><td>hace 49 minutos</td></tr><tr><td>Instrumentos</td><td>hace 49 minutos</td></tr><tr><td>8-GFPI-F-135_Monitoreo_PdME (100%).docx</td><td>Hace una hora</td></tr><tr><td>AA1-EV02. Ejemplo de entrega.docx</td><td>hace 50 minutos</td></tr></tbody></table>	Nombre	Modificado	9-Sondeo_Previo_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace un minuto	AA1-EV01. Mapa conceptual actividades vs indicadores.docx	Hace un minuto	AA1-EV02. Sistema de monitoreo.docx	Hace un minuto	AA2-EV01. Cuestionario ejecución sistema de monitoreo.docx	Hace un minuto	AA2-EV02. Video acciones de mejora.docx	Hace un minuto	Anexos	hace 49 minutos	Instrumentos	hace 49 minutos	8-GFPI-F-135_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace una hora	AA1-EV02. Ejemplo de entrega.docx	hace 50 minutos										
Nombre	Modificado																														
9-Sondeo_Previo_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace un minuto																														
AA1-EV01. Mapa conceptual actividades vs indicadores.docx	Hace un minuto																														
AA1-EV02. Sistema de monitoreo.docx	Hace un minuto																														
AA2-EV01. Cuestionario ejecución sistema de monitoreo.docx	Hace un minuto																														
AA2-EV02. Video acciones de mejora.docx	Hace un minuto																														
Anexos	hace 49 minutos																														
Instrumentos	hace 49 minutos																														
8-GFPI-F-135_Monitoreo_PdME (100%).docx	Hace una hora																														
AA1-EV02. Ejemplo de entrega.docx	hace 50 minutos																														
Publicación en OneDrive del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. - Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM) - Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%) - Anexo 3.3 justificación (100%) Miércoles 10 de septiembre.	> Evaluación_del_desempeño_de_servicios_BPO > 0_Diseño_Curricular > Diseño_Curricular_Finalizado <table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado por</th></tr></thead><tbody><tr><td>Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%).docx</td><td>Hace un minuto</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>Anexo 3.3 justificación (100%).docx</td><td>Hace un minuto</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM).docx</td><td>hace 49 minutos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr></tbody></table> Evaluación_del_desempeño_de_servicios_BPO > 0_Diseño_Curricular > Anexos_Diseño_Curricular <table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Modificado</th><th>Modificado por</th></tr></thead><tbody><tr><td>Análisis para Diseño (100%).docx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr><tr><td>Matriz de RA (100%).xlsx</td><td>Hace unos segundos</td><td>Nicolás Cruz Ríos</td></tr></tbody></table>	Nombre	Modificado	Modificado por	Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%).docx	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos	Anexo 3.3 justificación (100%).docx	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos	Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM).docx	hace 49 minutos	Nicolás Cruz Ríos	Nombre	Modificado	Modificado por	Análisis para Diseño (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos	Matriz de RA (100%).xlsx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos									
Nombre	Modificado	Modificado por																													
Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%).docx	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos																													
Anexo 3.3 justificación (100%).docx	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos																													
Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM).docx	hace 49 minutos	Nicolás Cruz Ríos																													
Nombre	Modificado	Modificado por																													
Análisis para Diseño (100%).docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																													
Matriz de RA (100%).xlsx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos																													

Publicación en OneDrive de avances del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**

- Planeacion Pedagogica
- Cronograma
- Informacion del Programa_BPO
- Gión_Literario_BPO
- Gión_Técnico_BPO

Jueves 11 de septiembre.

Evaluación_del_desempeño_de_servicios_BPO > 1_D_Instruccional > Documentos_generales

Nombre	Modificado	Modificado por
Planeacion Pedagogica_BPO.xlsx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos
Cronograma_BPO.docx	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos
Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM).pdf	Hace unos segundos	Nicolás Cruz Ríos
Audiovisuales	hace 3 minutos	Nicolás Cruz Ríos
3-Informacion_Programa_BPO.docx	Hace un minuto	Nicolás Cruz Ríos
4-Oferta_Gión_Literario_BPO (100%).docx	hace 4 minutos	Nicolás Cruz Ríos
5-Oferta_Gión_Técnico_BPO (100%).docx	hace 4 minutos	Nicolás Cruz Ríos

7. Realizar el análisis y revisión del diseño curricular de los programas asignados para la creación de recursos educativos digitales y adecuación en las modalidades a distancia y virtual. **R**

Reunión de revisión metodológica correspondiente al diseño curricular del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** Miércoles 3 de septiembre.

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a presentation slide titled "Matriz de RA (RM)" with a table of performance criteria and results. The table has columns for "Criterios de desempeño" and "RA's". The content on the slide includes:

- Criterios de desempeño:**
 - 3.4. La comparación de resultados corresponde con procedimiento técnico y modelo de negocio
 - 3.6. El hallazgo de incidencias corresponde con procedimiento técnico y técnicas de evaluación
- RA's:**
 - RA1: Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.
 - RA2: Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.

On the right side, there is a "Chat de reunión" (Meeting Chat) window showing a list of participants and messages. The chat includes messages from "Nicolás Cruz Ríos" and "Elina comportamiento de los servicios".

Aprobación
metodológica del diseño
curricular del programa
**Evaluación del
desempeño de servicios
BPO.** Martes 09 de septiembre.

Aprobación de programa (13530528) Evaluación del desempeño de servicios BPO



Martha Isabel Rincon Baez

Para Milady Tatiana Villamil Castellanos; Miguel De Jesus Paredes Maestre
CC Nicolás Cruz Ríos



11:14 a. m.



Directiva de retención Exchange Online (10 años)

Expira 7/09/2035

Pública Clasificada

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.



Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (1).docx
53 KB

Estimados, buen día

Adjunto el programa de Formación del experto Nicolás Cruz Ríos de la Regional ATLANTICO, denominado "**Evaluación del desempeño de servicios BPO**" creado exitosamente con el código 13530528 en el aplicativo Sofia Plus y aprobado metodológicamente, el cual puede pasar a proceso de verificación técnica.

8. Construir contenido de propiedad intelectual para el SENA en los diferentes programas de formación virtual y a distancia, de acuerdo con el contexto y normatividad vigente. R

Construcción de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa **Diseño de planes de mercadeo estratégico**

- Sondeo Previo_Diseño_PdM
- AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo
- AA1-EV02. Perfil de mercado potencial
- AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos
- AA2-EV02. Video plan de mercadeo

Anexo:
- AA1-EV02. Ejemplo de entrega
Lunes 11 de agosto.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Diseño de planes de mercadeo estratégico
- Código del Programa de Formación: 1241XXXX
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A

SONDEO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación: Diseño de planes de mercadeo estratégico
Proyecto formativo: No aplica
Fase proyecto: No aplica
Resultado de aprendizaje: 260333045-01. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.
Actividad de aprendizaje: AA1. Construir perfil del mercado potencial utilizando herramientas de segmentación y **bug** persona.
Evidencia de conocimiento: AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo.
Criterios de evaluación:
• (Se extraen variables de mercado potencial con base en metodologías de investigación y análisis de tendencias.
• Establece perfil del mercado potencial de acuerdo con caracterización de variables.

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1.	Identidad y segmentación: ¿El mapa conceptual presenta una estructura lógica y comprensible, facilitando la identificación de relaciones entre los conceptos?			
2.	Identificación de concepción clave: ¿Incluye todos los conceptos de los tipos de mercado y las variables que caracterizan un mercado potencial?			
3.	Conexión entre ideas: ¿Los conceptos están correctamente enlazados, mostrando relaciones claras y coherentes entre ellos?			
4.	Uso adecuado de palabras clave: ¿Se emplean términos precisos y relevantes que sintetizan la información de manera asertiva?			

3. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

¿Cuál de las siguientes preguntas es fundamental en el etapa de diagnóstico de un plan de mercadeo estratégico?

A. Diseño de campañas publicitarias
B. **Análisis del contexto del mercado y entorno**
C. Selección de canales de distribución
D. Influencia del emprendedor operativo

¿Cuál herramienta permite priorizar temas según su urgencia e importancia?

A. Matriz BCG
B. Diagrama de flujo
C. **Matriz de Eisenhower**
D. Análisis FODA

¿Cuál es el propósito principal de las BCG en un plan de mercadeo?

A. Identificar oportunidades directas
B. **Identificar el desarrollo y crecimiento de objetivos**
C. Establecer precios de productos
D. Definir el perfil del consumidor

¿Cuál característica distingue a una estrategia de diferenciación en marketing?

A. Reducción de costos operativos

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación: Diseño de planes de mercadeo estratégico
Proyecto formativo: No aplica
Fase proyecto: No aplica
Resultado de aprendizaje: 260333045-01. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.
Actividad de aprendizaje: AA1. Construir perfil del mercado potencial utilizando herramientas de segmentación y **bug** persona.
Evidencia de conocimiento: AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo.
Criterios de evaluación:
• (Se extraen variables de mercado potencial con base en metodologías de investigación y análisis de tendencias.
• Establece perfil del mercado potencial de acuerdo con caracterización de variables.

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1.	Presentación: Elabora un documento que contenga introducción al caso, caracterización de variables, metodología aplicada, perfil del mercado potencial y conclusiones estratégicas.			
2.	Introducción al caso: Presenta el caso que analizó, indicando la empresa con la que trabajó y mencionando si es una empresa real o ficticia, además de su delimitación sectorial.			
3.	Caracterización de variables: Identifica y analiza al menos 4 variables relevantes, con respecto metodológico y fuentes actualizadas.			
4.	Metodología aplicada: De cuenta de la metodología aplicada para presentar			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación: Diseño de planes de mercadeo estratégico
Proyecto formativo: No aplica
Fase proyecto: No aplica
Resultado de aprendizaje: 260333045-01. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.
Actividad de aprendizaje: AA1. Construir la programación de recursos aplicando herramientas de planificación y criterios de eficiencia.
Evidencia de conocimiento: AA1-EV02. Video sobre plan de mercadeo.
Criterios de evaluación:
• Define objetivo estratégico según metodologías y mercado potencial.
• Programa recursos con base en objetivos estratégicos, criterios de optimización y mejora continua.

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1.	Descripción de la empresa: Identifica y presenta con claridad el perfil del cliente o contexto comercial.			
2.	Objetivos del plan: Formula por lo menos un objetivo específico, medible y alineado con las necesidades del cliente y los propósitos comerciales.			
3.	Estrategias: Formula mínimo dos estrategias pertinentes y alineadas con el objetivo del plan, justificando cada una de ellas.			
4.	Actividades programadas: Describe acciones concretas para poner en marcha el plan definiendo las actividades, fechas y responsables.			

Construcción del avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa **Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**

- Planeación pedagógica

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral	
Formato Planeación Pedagógica	
	12/08/2025
	Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
	Virtual
	6110158
	No aplica
	No aplica
	Nicolás Cruz Ríos

SENA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
MONITOREO DE PLANES DE MERCADEO ESTRATÉGICO
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN – NOMBRE DE LA REGIONAL

- Construcción del
avance alusivo al DI
(CF01) del programa
**Monitoreo de planes
de mercadeo
estratégico**
- CF01
- Síntesis
- Actividad
didáctica
Viernes 15 de agosto.

[illegible]

Construcción del avance alusivo al DI (CF02) del programa **Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**

- CF02
- Síntesis
- Actividad didáctica
- Guion literario y técnico para video
- Podcast

Jueves 21 de agosto.

NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO	02
NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO	Progreso acciones de mercadeo.
BREVE DESCRIPCIÓN	Este componente permite al aprendiz medir, interpretar y mejorar acciones de mercadeo mediante indicadores, herramientas de seguimiento y análisis estratégico, promueve decisiones basadas en evidencia, fomenta la mejora continua y fortalece la articulación entre resultados, recursos disponibles y equipos responsables.
PALABRAS CLAVE	Indicadores, seguimiento, mejora continua, evidencia, decisiones estratégicas

SINOPSIS COMPONENTE FORMATIVO 02 PROGRESO ACCIONES DE MERCADERO

El Componente Formativo CF02 permite al aprendiz medir, interpretar y mejorar acciones de mercadeo mediante indicadores, herramientas de seguimiento y análisis estratégico, promueve decisiones basadas en evidencia, fomenta la mejora continua y fortalece la articulación entre resultados, recursos disponibles y equipos responsables.

PROGRAMA DE FORMACIÓN

Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación
Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación
Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación
Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación

Construcción del avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa **Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**

- Guía académica
- Sondeo previo
- 4 actividades de evaluación
- Ejemplo de entrega de una de las actividades

Martes 26 de agosto.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
- Código del Programa de Formación: 6110158
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A

PROGRAMA DE FORMACIÓN

Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación
Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación
Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación
Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación	Programa de Formación

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercado estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-02. Verificar progreso de las acciones de mercado de acuerdo con sistema de monitoreo y oportunidades de mejora.
Actividad de aprendizaje:	AAD. Documentar propuesta de mejora utilizando formatos exigidos y criterios de validación colaborativa.
Evidencia de conocimiento:	AAD-EV01. Video sobre acciones de mejora.
Criterios de evaluación:	• Mide resultados de las acciones planificadas según sistema de monitoreo. • Proponer acciones de mejoras con base en plan de mercado, sistema de monitoreo y planes de mejora.

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercado estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-01. Desarrollar sistema de monitoreo del plan de mercado según modelos estratégicos, procedimientos de supervisión y control.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Simular implementación de sistema de monitoreo aplicando herramientas de supervisión y control.
Evidencia de conocimiento:	AA1-EV02. Sistema de monitoreo.
Criterios de evaluación:	- Define componentes del sistema de monitoreo de acuerdo con actividades del plan de mercado. - Establece procedimientos del monitoreo con base en herramientas e indicadores de seguimiento.

EJEMPLO ENTREGABLE AA1-EV02 SISTEMA DE MONITOREO

Empresa: Servicios educativos virtuales

Objetivo del plan de mercadeo: Incrementar la matrícula en cursos empresariales virtuales en un 20% durante el próximo trimestre.

Actividades del plan de mercadotecnio	Indicadores de desempeño (KPI)	Herramientas de seguimiento	Periodicidad de medición	Responsables asignados
Campañas en redes sociales	Tasa de clics en publicaciones (CTR)	Google Analytics	Semanal	- Coordinador de marketing digital - Analista de datos - Asistente comercial
Envío de correos electrónicos segmentados (Webinar gratuito de introducción)	Tasa de apertura de correos (Open Rate) Número de inscripciones al webinar	CRM institucional Formularios de registro		
Publicación de testimonios de estudiantes	Conversión de leads en matrículas	Tablero de control en Excel	Quincenal	

Procedimientos de supervisión

- Revisión de métricas cada viernes
- Informe quincenal con hallazgos y desviaciones
- Reunión mensual para ajustes colaborativos

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercado estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-02. Verificar progreso de las acciones de mercado de acuerdo con sistema de monitoreo y oportunidades de mejora.
Actividad de aprendizaje:	A2.2. Documentar propuesta de mejora utilizando formatos específicos y criterios de validación colaborativa.
Evidencia de conocimiento:	A2.2-EV01. Cuestionario sobre: ejecución sistema de monitoreo
Criterios de evaluación:	• Mide resultados de las acciones planeadas según sistema de monitoreo. • Propone acciones de mejoras con base en plan de mercado, sistema de monitoreo y objetivos estratégicos.

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercado estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-01. Desarrollar sistema de monitoreo del plan de mercado según modelos estratégicos, procedimientos de supervisión y control.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Simulación de implementación de sistema de monitoreo aplicando herramientas de supervisión y control.
Evidencia de conocimiento:	AA1-EV01. Mapa conceptual actividades vs indicadores.
Criterios de evaluación:	- Definir componentes del sistema de monitoreo de acuerdo con actividades del plan de mercado. - Establecer procedimientos del monitoreo con base en herramientas e indicadores de seguimiento.

Construcción del
diseño curricular del
programa ***Evaluación
del desempeño de
servicios BPO.***

- Anexo 3.1

Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post RM)

- Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%)

- Anexo 3.3
justificación (100%)
**Miércoles 10 de
septiembre.**

COMPONENTE
DISEÑO CURRICULAR
NOMBRE DEL DOCUMENTO
Anexo 3.1 PLANTILLA DISEÑO CURRICULAR PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Información general del Programa de Formación				
Código/versión	Denominación del programa			
13530528	Evaluación del desempeño de servicios BPO			
Duración máxima estimada del aprendizaje en meses – horas	Duración (horas)	Duración (créditos)	Nivel formación	Complementari
	48	1		
Modalidad	Virtual			
El programa "Evaluación del desempeño de servicios BPO" es				

Sección 1: Articulación de la denominación con las competencias del programa de formación

Para la articulación de la denominación del programa con los contenidos curriculares del programa, el campo de conocimiento atendido y los propósitos de formación del programa se toman como referentes las normas de competencia laboral relacionadas con las habilidades técnicas.

Tabla 1. Articulación competencias con denominación **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**

Competencia	Resultados de aprendizaje	Articulación con la denominación
260102031- Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.	RA1. Establecer métricas de desempeño de servicio B2C con base en objetivos del modelo de negocio. RA2. Determinar incidencias en la operación del servicio B2C con base en métricas y procedimientos técnicos.	El programa de formación titulado "Evaluación del desempeño de servicios B2C" se fundamenta en la norma de competencia laboral 260102031- Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio, la cual establece los lineamientos técnicos y metodológicos para garantizar la calidad y eficiencia en la operación de servicios terciarizados bajo esquemas Business Process Outsourcing (BPO). La articulación entre la competencia y el programa se evidencia en la selección y desarrollo de dos criterios de desempeño

Sección 1: Justificación del programa en el Sistema de Gestión Académico Administrativo

Esta justificación debe ser de 577 palabras, 3401 caracteres sin espacio o 3981 caracteres con espacio, su estructura se explica en la siguiente imagen.

En un entorno donde la calidad del servicio define la permanencia de las organizaciones, el programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO** surge como una respuesta formativa a las exigencias del sector. Este curso está diseñado para fortalecer el rol de los auxiliares de información y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar y mejorar los procesos que sostienen la experiencia del usuario. Dirigido a personas que ya participan o desean integrarse al mundo BPO, el programa les permitirá no solo cumplir con indicadores, sino entender el propósito detrás de cada métrica, cada protocolo y cada interacción.

A lo largo del proceso formativo, el aprendiz desarrollará habilidades para establecer métricas de desempeño, interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afecten la calidad del servicio, aprenderá a aplicar procedimientos técnicos, utilizar herramientas de evaluación y proponer acciones de mejora que respondan a los principios de eficiencia, oportunidad y satisfacción del cliente. Más allá de la técnica, se busca formar personas capaces de leer el servicio como un sistema vivo, donde cada dato cuenta una historia y cada hallazgo puede transformar la experiencia de quien está al otro lado del canal.

Es importante resaltar que el mercado laboral colombiano reconoce la ocupación **1253 – Auxiliares de Ingeniería y servicio al cliente** dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones, a la cual se vincula, entre muchas otras, la función de **Cumplir con indicadores de eficiencia, calidad, directrices y políticas de la empresa**. Esta función conlleva a desarrollar competencias laborales cuyos criterios de desempeño se enfocan, entre muchos otros, en la **comparación de resultados con procedimientos técnicos y modelo de negocio** y el **hallazgo de incidencias con procedimientos técnicos y técnicas de evaluación**. Según el último censo de ocupaciones registrado en 2010, había 77, 280 vacantes, representando el 10,7% de las oportunidades de nivel **Cualificados**, con 40,674 empleos colocados, equivalentes al 52,3% para mujeres y el 50,5% para hombres del total de colocación.

Con el fin de responder a la necesidad de formación en esta ocupación, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ha desarrollado el programa **Evaluación del desempeño de sesos BQO**, enfocado en capacitar a profesionales quienes **desarrollarán habilidades para establecer métricas de desempeño, interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afecten la calidad del servicio**. El curso garantiza una formación integral mediante metodologías innovadoras de aprendizaje, acceso a tecnologías de última generación y una estructura curricular alineada con las demandas del mercado. Además, promueve la participación, la creatividad y el pensamiento crítico, preparando a los aprendices **capaces de leer el mundo que los rodea y transformar la realidad**. **¿Cuenta una historia y cada palabra puede transformar la experiencia de quien está en el otro lado del canal.**

- Planeacion Pedagogica
- Cronograma
- Informacion del Programa_BPO
- Gión_Literario_BPO
- Gión_Técnico_BPO

Jueves 11 de septiembre.

[illegible]

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	(Si decide tomarse el día de alistamiento, deberá ser máximo el siguiente día calendario): dd/mm/aaaa
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	(Máximo 2 días hábiles antes de la fecha fin establecida en el sistema de gestión académica): dd/mm/aaaa

[illegible]

1. PRESENTACIÓ

GIORN LITERARIO



Indicando además:

- Nombre del programa: Evaluación del desempeño de servicios 
- Código: 13533528
- Nivel de formación: Curso.
- Total Horas: 48
- Modalidad: Virtual

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

En un entorno donde la calidad del servicio define la permanencia de las organizaciones, el programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO** surge como una respuesta formativa a las exigencias del sector. Este curso está diseñado para fortalecer el rol de los auditores de información y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar y negociar

los procesos que sostienen la experiencia del usuario. Dirigido a personas que ya participan o desean integrarse al mundo **W3C**, el programa les permitirá no solo cumplir con indicadores, sino

A lo largo del proceso formativo, el aprendiz desarrollará habilidades para establecer métricas de desempeño, interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afecten la calidad del servicio, aprender a aplicar procedimientos técnicos, utilizar herramientas de evaluación y proponer acciones de mejora que respondan a los principios de eficiencia, oportunidad y satisfacción del cliente. Más allá de la técnica, se busca formar personas capaces de leer el servicio como un sistema vivo, donde cada dato cuenta una historia y cada hallazgo puede transformar la experiencia de quien está al otro lado del canal.

Es importante resaltar que el mercado laboral colombiano reconoce la ocupación 1352 – Auxiliares de información y servicio al cliente dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones, a la cual se vincula, entre muchas otras, la función de cumplir con indicadores de eficiencia, calidad, derechos y políticas de la empresa. Esta función consiste en desarrollar competencias laborales clave críticas para el desempeño de su función, entre muchas otras, en la comparación de resultados con procedimientos, técnicas y modos de negocio y el hallazgo de incidencias con procedimientos técnicos y técnicas de evaluación. Según el último informe del Observatorio Nacional y Departamental, esta ocupación registró 57 768 vacantes, representando un 10,3% de las oportunidades de nivel licenciados, con 40 674 empleos concretados, equivalentes al 13,3% para mujeres y al 10,5% para hombres del total de colocación.

Con el fin de responder a la necesidad de formación en esta ocupación, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ha desarrollado el programa **Evaluación del desempeño de servicios SPO**. El curso garantiza una formación integral mediante metodologías innovadoras de aprendizaje, acceso a tecnologías de última generación y una estructura curricular alineada con las demandas del mercado. Además, promueve la participación, la creatividad y el pensamiento crítico.

3. COMPETENCIAS A DESARROLLAR

280102031. Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de pedido.

4. PERFIL DE INGRESOS

Cumplir con el trámite de registro y matrícula establecido por la institución. Contar con las herramientas de cómputo e internet necesarias para el desarrollo del proceso formativo. Contar con habilidades de lectoescritura y de manejo de herramientas informáticas y de comunicación acordes con el programa de formación.

6. PERFIL DE EGRESSO (Solo para titulada)

6. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas situados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

integradas, en ambientes abiertos y multidisciplinarios, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

iguamente, debe estimular de manera permanente la autorreflexión y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

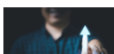
- El instructor – Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (s)	Nissiat Cruz Rios	Experto temático	Centro de Comercio Servicios, regional	11/08/2026

8. CONTROL DE CAMBIO I (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Número	Cargo	Dependenci a	Fecha	Razón Cambio	
Autor						

Título componente	Video Animado o Motion		
Título de video	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE SERVIDIO 1 80%		
Texto descriptivo			
Escena	Imagen	Narración (voz en off)	Texto
Escena 1		Revisando el curso complementario Evaluación del desempeño de servicio 80%	Evaluación del desempeño de servicio 80%

Ejercicio 2	 http://www.foxit.com/Products/VR-Headset.aspx http://www.foxit.com/Products/VR-Headset.aspx#VR-Headset http://www.foxit.com/Products/VR-Headset.aspx#VR-Headset	en este programa de formación aprender cómo se constituye un negocio en el extranjero en el ámbito gpo, cómo se definen los acuerdos de inversión de servicio, y cómo se establecen métricas que permitan evaluar la calidad y eficiencia de la operación. - estructura del modelo de negocios en el extranjero gpo - definición de los acuerdos de inversión de servicio. - establecimiento de métricas para evaluar la calidad y eficiencia de la operación
Ejercicio 3	 http://www.foxit.com/Products/VR-Headset.aspx http://www.foxit.com/Products/VR-Headset.aspx#VR-Headset http://www.foxit.com/Products/VR-Headset.aspx#VR-Headset	A través de herramientas técnicas y análisis de indicadores, podrá interpretar resultados, detectar desviaciones y proponer acciones de mejora que impacten positivamente la experiencia del cliente. - interpretar resultados, detectar desviaciones y proponer acciones de mejora

Anexo:
- AA1-EV02. Ejemplo
de entrega
Lunes 11 de agosto.

SONIDO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

EJEMPLO TEMÁTICO: **ASÍ PUEDE PERFILAR MERCADO POTENCIAL**

1. INTRODUCCIONES

Responder las siguientes preguntas seleccionando la opción que considere correcta. Cada sonido no es muy eficaz, su propósito es conocer los conocimientos que usted tiene sobre lo que se trata en el programa.

- Formato LMS.
- Exámenes y preguntas.
- Inicialice. Idioma.

2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

¿Cuál de los siguientes enunciados es fundamental en la etapa de diagnóstico de un plan de marketing empresarial?

- **A. Análisis del entorno y del mercado objetivo**
- Selección de los canales de distribución.
- Definición del presupuesto operativo.

¿Cuál herramienta permite priorizar temas según su urgencia e importancia?

- Matriz BCG.
- Diagrama de Pareto.
- **B. Matriz de urgencia e importancia**
- Análisis FODA.

¿Cuál es el propósito principal de los **STPs** en un plan de marketing?

- **A. Definir el segmento de mercado objetivo**
- **B. Definir el mercado objetivo y el público objetivo**
- Definir el producto a comercializar.
- Definir el perfil del consumidor.

¿Cuál característica define a una estrategia de diferenciación en marketing?

- **A. Diferenciación de canales operativos**

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Diagnóstico de planes de marketing estratégico
Propósito formativo:	No aplica
Formato formativo:	No aplica
Fase proyectiva:	1. Identificar el ASÍ. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.
Resultado de aprendizaje:	AA1. Construir el plan de marketing potencial utilizando herramientas de segmentación y target marketing.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Definir el programa de recursos aplicando herramientas de planificación y criterios de eficiencia.
Evidencia de conocimiento:	AA1.EV1. Vídeo sobre perfil de mercado.
Criterios de evaluación:	• Caracteriza variables de mercado potencial con base en metodologías de investigación y criterios de tendencias. • Establece perfil del mercado potencial de acuerdo con caracterización de variables.

2. LISTA DE CHEQUEO

NO.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	Observaciones
1.	Claridad y organización: ¿el mapa conceptual presenta una estructura lógica y comprensible, facilitando la identificación de relaciones entre los conceptos?			
2.	Identificación de conceptos clave: ¿incluye todos los conceptos de los tipos de mercado y las variables que caracterizan un mercado potencial?			
3.	Conexión entre ideas: ¿los conceptos están correctamente enlazados, mostrando relaciones claras y coherentes entre ellos?			
4.	Uso adecuado de palabras clave: ¿se emplean términos precisos y relevantes que facilitan la información de manera acorde?			

1. INTRODUCCIÓN AL caso empresarial

Breve descripción de la empresa, sector, producto o servicio seleccionados.

Ejemplo: Se trata de la A.S. una empresa empresarial ficticia dedicada a la comercialización de productos en zonas urbanas. Su propuesta de valor se centra en la movilidad sostenible y la eficiencia económica.

2. Caracterización de variables del mercado potencial
Identificación y análisis de al menos 4 variables relevantes (demográficas, geográficas, psicográficas, económicas, tecnológicas).

Ejemplo:

- Demográficos: Ciudadanos entre 25 y 45 años.
- Geográficos: Ciudadanos con infraestructura para ciclismo urbano.
- Psicográficos: Personas con conciencia ambiental y estilo de vida activo.
- Económicos: Hogares medianos-altos con capacidad de inversión en transporte alternativo.

2. Metodología aplicada

Descripción de las técnicas utilizadas para investigar y analizar el mercado (documental, entrevistas, cuestionarios, etc.).

Ejemplo: Se realizó una encuesta dirigida a 100 usuarios potenciales, complementada con análisis documental de tendencias en movilidad urbana y benchmarking de marcas similares en Latinoamérica.

3. Perfil del mercado potencial

Caracterización del perfil del consumidor, incluyendo segmentos clave, necesidades, comportamientos y oportunidades estratégicas.

El mercado potencial está compuesto por jóvenes profesionales urbanos, preocupados por su medio ambiente, que buscan soluciones de transporte público. Este segmento valora la eficiencia, el diseño y la conectividad de los productos.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Diagnóstico de planes de marketing estratégico
Propósito formativo:	No aplica
Formato formativo:	No aplica
Fase proyectiva:	1. Identificar el ASÍ. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.
Resultado de aprendizaje:	AA1. Construir el plan de marketing potencial utilizando herramientas de segmentación y target marketing.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Definir el programa de recursos aplicando herramientas de planificación y criterios de eficiencia.
Evidencia de conocimiento:	AA1.EV1. Perfil de mercado potencial.
Criterios de evaluación:	• Caracteriza variables de mercado potencial con base en metodologías de investigación y criterios de tendencias. • Establece perfil del mercado potencial de acuerdo con caracterización de variables.

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Diagnóstico de planes de marketing estratégico
Propósito formativo:	No aplica
Formato formativo:	No aplica
Fase proyectiva:	1. Identificar el ASÍ. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.
Resultado de aprendizaje:	AA1. Construir el plan de marketing potencial utilizando herramientas de segmentación y target marketing.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Definir el programa de recursos aplicando herramientas de planificación y criterios de eficiencia.
Evidencia de conocimiento:	AA1.EV1. Cuestionario sobre definición de objetivos.
Criterios de evaluación:	• Definiendo estrategias según metodologías y mercado potencial. • Programar recursos con base en objetivos estratégicos, criterios de optimización y mejora continua.

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Diagnóstico de planes de marketing estratégico
Propósito formativo:	No aplica
Formato formativo:	No aplica
Fase proyectiva:	1. Identificar el ASÍ. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.
Resultado de aprendizaje:	AA1. Definir el programa de recursos aplicando herramientas de planificación y criterios de eficiencia.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Definir el programa de recursos aplicando herramientas de planificación y criterios de eficiencia.
Evidencia de conocimiento:	AA1.EV1. Vídeo sobre perfil de mercado.
Criterios de evaluación:	• Define objetivos estratégicos según metodologías y mercado potencial. • Define los recursos con base en objetivos estratégicos, criterios de optimización y mejora continua.

2. INSTRUMENTO PARA EL DIAGNÓSTICO DE MERCADO

Se recomienda leer atentamente cada pregunta y responder de la manera clara, concisa y precisa. A continuación, se presentan las consideraciones básicas del cuestionario:

- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 60 minutos.
- **Validación:** La prueba se considera aprobada si el aprendiz responde correctamente al menos el 70 % de las preguntas o afirmaciones planteadas.

3. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

De acuerdo con la pregunta realizada, seleccionar la respuesta correcta:

¿Cuál de los siguientes caracteriza correctamente a un objetivo estratégico de tipo conocimiento?

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral	
Formato Planeación Pedagógica	
	12/08/2025
	Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
	Virtual
	6110158
	No aplica
	No aplica
Nicolás Cruz Rios	



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
MONITOREO DE PLANES DE MERCADEO ESTRATÉGICO
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN – NOMBRE DE LA REGIONAL

- Planeación pedagógica
- Cronograma
- Presentación del programa
- Guion literario oferta
- Guion técnico oferta

Jueves 14 de agosto.

- Planeación pedagógica
 - Cronograma
 - Presentación del programa
 - Guion literario oferta
 - Guion técnico oferta
- Jueves 14 de agosto.**

PROYECTO COMPLEJION INICIATORIA DESARROLLO DE ALTA TECNOLOGIA INFORMATICA DEL PROGRAMA		diagnostico integral del equipo o necesidad o requerimiento de un nuevo producto o servicio. Dirigido a proporcionar, orientar y asesorar a personas de confianza, apoyo y asesoramiento, en el desarrollo de proyectos y a personas que requieren apoyo, consejo y optimizar el desarrollo de los planes.		6. CONTINUACION DE LA LOGISTICA Considera la operatividad de la asistencia para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, a su vez para propiciar el uso de las técnicas didácticas actuales que estimulen el aprendizaje para la realización de proyectos creativos e innovadores, mejorando de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, en actividades académicas, en actividades extracurriculares y en actividades deportivas, en todos sus niveles, en el contexto productivo y creativo de acuerdo con el modelo curricular y el desarrollo de las competencias. Se pretende, desde el inicio de la materia proporcionar la autonomía y la eficiencia del aprendizaje del estudiante, en la búsqueda de la información que le permita el uso de la creatividad activa de los cursos de formación para la implementación de proyectos. El profesor es: Tutor El entorno es: Las TIC El trabajo colaborativo.																											
1. PRESENTACION		Al finalizar, los aprendices obtienen competencias para aplicar una gestión activa y estratégica del aprendizaje, en el desarrollo de proyectos creativos e innovadores, mejorando de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, en actividades académicas, en actividades extracurriculares y en actividades deportivas, en todos sus niveles, en el contexto productivo y creativo de acuerdo con el modelo curricular y el desarrollo de las competencias.		7. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>Narciso Cruz Hinojosa</td><td></td><td></td><td>18/02/2025</td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado		Narciso Cruz Hinojosa			18/02/2025															
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado																										
	Narciso Cruz Hinojosa			18/02/2025																											
 Monitor de planes de mercado Audio Narración		Con el fin de la formación se necesita la asistencia del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) en la búsqueda de información y recursos para el desarrollo de los proyectos creativos e innovadores, mejorando de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, en actividades académicas, en actividades extracurriculares y en actividades deportivas, en todos sus niveles, en el contexto productivo y creativo de acuerdo con el modelo curricular y el desarrollo de las competencias.		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																			
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
Indicando además: - Monitor del programa: Monitor de planes de mercado creativos. - Calidad de la información. - Medio de formación: Curso. - Forma de la información: Visual.		8. CONTINUIDAD DE LA LOGISTICA Considera la operatividad de la asistencia para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, a su vez para propiciar el uso de las técnicas didácticas actuales que estimulen el aprendizaje para la realización de proyectos creativos e innovadores, mejorando de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, en actividades académicas, en actividades extracurriculares y en actividades deportivas, en todos sus niveles, en el contexto productivo y creativo de acuerdo con el modelo curricular y el desarrollo de las competencias.		9. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																			
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
2. JUSTIFICACION DEL PROGRAMA El programa de formación de la materia de planes de mercado creativo está diseñado para capacitar a los planes de mercado creativo. A través de una metodología basada en el aprendizaje por competencias, se busca desarrollar las competencias de los aprendices, en actividades académicas, en actividades extracurriculares y en actividades deportivas, en todos sus niveles, en el contexto productivo y creativo de acuerdo con el modelo curricular y el desarrollo de las competencias.		10. CONTINUIDAD DE LA LOGISTICA Considera la operatividad de la asistencia para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, a su vez para propiciar el uso de las técnicas didácticas actuales que estimulen el aprendizaje para la realización de proyectos creativos e innovadores, mejorando de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, en actividades académicas, en actividades extracurriculares y en actividades deportivas, en todos sus niveles, en el contexto productivo y creativo de acuerdo con el modelo curricular y el desarrollo de las competencias.		11. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																			
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
3. CONTINUIDAD DE LA LOGISTICA Considera la operatividad de la asistencia para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, a su vez para propiciar el uso de las técnicas didácticas actuales que estimulen el aprendizaje para la realización de proyectos creativos e innovadores, mejorando de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, en actividades académicas, en actividades extracurriculares y en actividades deportivas, en todos sus niveles, en el contexto productivo y creativo de acuerdo con el modelo curricular y el desarrollo de las competencias.		4. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																					
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
4. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM								5. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM							
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
5. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM								6. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM							
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
6. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM								7. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM							
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
7. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM								8. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM							
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
8. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM								9. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auto-evaluación</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Desempeño</th><th>Fecha</th><th>Estado</th><th>CM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM							
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
Auto-evaluación	Nombre	Cargo	Desempeño	Fecha	Estado	CM																									
9. CONTROL DEL CAMBIO (según un instrumento o método acorde a la guía)																															

Construcción del
avance alusivo al DI
(CF01) del programa
**Monitoreo de planes
de mercadeo
estratégico**
- CF01
- Síntesis
- Actividad
didáctica
Viernes 15 de agosto.

- Construcción del
avance alusivo al DI
(CF01) del programa
**Monitoreo de planes
de mercadeo
estratégico**
- CF01
- Síntesis
- Actividad
didáctica
Viernes 15 de agosto.

[illegible]

Construcción del avance alusivo al DI (CF02) del programa **Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**

- CF02
- Síntesis
- Actividad didáctica
- Guion literario y técnico para video
- Podcast

Jueves 21 de agosto.

NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO	02
NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO	Progreso acciones de mercadeo.
BREVE DESCRIPCIÓN	Este componente permite al aprendiz medir, interpretar y mejorar acciones de mercadeo mediante indicadores, herramientas de seguimiento y análisis estratégico, promueve decisiones basadas en evidencia, fomenta la mejora continua y fortalece la articulación entre resultados, recursos disponibles y equipos responsables.
PALABRAS CLAVE	Indicadores, seguimiento, mejora continua, evidencia, decisiones estratégicas

SÍNTESIS COMPONENTE FORMATIVO 02 PROGRESO ACCIONES DE MERCADEREO

El Componente Formativo CF02 permite al aprendiz medir, interpretar y mejorar acciones de mercadeo mediante indicadores, herramientas de seguimiento y análisis estratégico, promueve decisiones basadas en evidencia, fomenta la mejora continua y fortalece la articulación entre resultados, recursos disponibles y equipos responsables.

De acuerdo con la tabla de indicadores, la siguiente es la síntesis de los indicadores, la evidencia de los resultados esperados y la evidencia de los equipos responsables.

Indicador	Descripción	Evidencia de los resultados esperados	Evidencia de los equipos responsables
Indicador 1	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 2	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 3	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 4	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 5	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 6	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 7	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 8	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 9	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 10	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.

PROGRESO ACCIONES DE MERCADEREO

Indicador	Descripción	Evidencia de los resultados esperados	Evidencia de los equipos responsables
Indicador 1	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 2	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 3	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 4	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 5	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 6	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 7	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 8	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 9	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 10	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.

Construcción del avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa **Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**

- Guía académica
- Sondeo previo
- 4 actividades de evaluación
- Ejemplo de entrega de una de las actividades

Martes 26 de agosto.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
- Código del Programa de Formación: 6110158
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A

GUÍA DE APRENDIZAJE

Indicador	Descripción	Evidencia de los resultados esperados	Evidencia de los equipos responsables
Indicador 1	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 2	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 3	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 4	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 5	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 6	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 7	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 8	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 9	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.
Indicador 10	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.	Indicador de seguimiento de las acciones de mercadeo.

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercado estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-02. Verificar progreso de las acciones de mercado de acuerdo con sistema de monitoreo y oportunidades de mejora.
Actividad de aprendizaje:	A4A. Documentar propuesta de mejora utilizando formatos exigidos y criterios de validación colaborativa.
Evidencia de conocimiento:	A4A-EV01. Video sobre acciones de mejora.
Criterios de evaluación:	■ Mide resultados de las acciones planificadas según sistema de monitoreo. ■ Proponer acciones de mejoras con base en plan de mercado, sistema de monitoreo y planes de mejora.

EJEMPLO ENTREGABLE AA1-EV02 SISTEMA DE MONITOREO

Empresa: Servicios educativos virtuales

Objetivo del plan de mercadeo: Incrementar la matrícula en cursos empresariales virtuales en un 20% durante el próximo trimestre.

Actividades del plan de mercadotecnia	Indicadores de desempeño (KPIs)	Herramientas de seguimiento	Periodicidad de medición	Responsables asignados
Propuestas de campañas en redes sociales	Tasa de clics en publicaciones (CTR)	Google Analytics	Semanal	- Coordinador de marketing digital - Analista de datos - Asistente comercial
Envío de correos promocionales segmentados <i>(Mensaje gratuito de introducción)</i>	Tasa de apertura de correos (Open Rate) Número de inscripciones al webinar	CRM institucional Formularios de registro		
Publicación de testimonios de clientes	Conversión de leads en ventas	Tablero de control en Excel	Quincenal	

Procedimientos de supervisión

- Revisión de métricas cada viernes
- Informe quincenal con hallazgos y desviaciones
- Reunión mensual para ajustes colaborativos

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercadotecnia estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-01. Desarrollar sistema de monitoreo del plan de mercadotecnia según modelos estratégicos, procedimientos de supervisión y control.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Simular implementación de sistema de monitoreo aplicando herramientas de supervisión y control.
Evidencia de conocimiento:	AA1-EV02. Sistema de monitoreo.
Criterios de evaluación:	- Define componentes del sistema de monitoreo de acuerdo con actividades del plan de mercadotecnia. - Establece procedimientos del monitoreo con base en herramientas e indicadores de seguimiento.

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercado estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	26011002-02.
Resultado de aprendizaje:	26011002-02. Verificar progreso de las acciones de mercado de acuerdo con sistema de monitoreo y oportunidades de mejora.
Actividad de aprendizaje:	A22. Documentar propuesta de mejora utilizando formatos ejecutivos y criterios de validación colaborativa.
Evidencia de conocimiento:	A22-EV01. Cuestionario sobre: ejecución sistema de monitoreo
Criterios de evaluación:	■ Mide resultados de las acciones planeadas según sistema de monitoreo. ■ Propone acciones de mejoras con base en plan de mercado, sistema de monitoreo y oportunidades estratégicas.

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercadotecnia estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-01. Desarrollar sistema de monitoreo del plan de mercadotecnia según modelos estratégicos, procedimientos de supervisión y control.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Simulación interactiva de sistema de monitoreo aplicando herramientas de supervisión y control.
Evidencia de conocimiento:	AA1-EV01. Mapa conceptual actividades vs indicadores.
Criterios de evaluación:	■ Define componentes del sistema de monitoreo de acuerdo con actividades del plan de mercadotecnia. ■ Establece procedimientos de monitoreo con base en herramientas e indicadores de seguimiento.

Construcción del
diseño curricular del
programa ***Evaluación
del desempeño de
servicios BPO.***

- Anexo 3.1

Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post RM)

- Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%)

- Anexo 3.3
justificación (100%)
**Miércoles 10 de
septiembre.**

COMPONENTE
DISEÑO CURRICULAR
NOMBRE DEL DOCUMENTO
Anexo 3.1 PLANTILLA DISEÑO CURRICULAR PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL

Información general del Programa de Formación				
Código/versión	Denominación del programa			
13530528	Evaluación del desempeño de servicios BPO			
Duración máxima estimada del aprendizaje en meses – horas	Duración (horas)	Duración (créditos)	Nivel formación	Complementario
	48	1		
Modalidad	Virtual			
El programa "Evaluación del desempeño de servicios BPO" actúa como un puente entre la formación académica y el mundo laboral, preparando a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la industria de servicios BPO.				

Sección 1: Articulación de la denominación con las competencias del programa de formación

Para la articulación de la denominación del programa con los contenidos curriculares del programa, el campo de conocimiento atendido y los propósitos de formación del programa se toman como referentes las normas de competencia laboral relacionadas con las habilidades técnicas.

Tabla 1. Articulación competencias con denominación **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**

Competencia	Resultados de aprendizaje	Articulación con la denominación
260102031 - Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.	R.A1. Establecer métricas de desempeño de servicios B2C con base en objetivos del modelo de negocio. R.A2. Determinar incidencias en la operación del servicio B2C con base en métricas y procedimientos técnicos.	El programa de formación titulado "Evolución del desempeño de servicios B2C" se fundamenta en la norma de competencia laboral 260102031 "Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio", la cual establece los lineamientos técnicos y metodológicos para garantizar la calidad y eficiencia en la operación de servicios terciarios bajo esquemas Business Process Outsourcing (BPO). La articulación entre la competencia y el programa se evidencia en la selección y desarrollo de los criterios de desempeño

Sección 1: Justificación del programa en el Sistema de Gestión Académico Administrativo

Esta justificación debe ser de 577 palabras, 3401 caracteres sin espacio o 3981 caracteres con espacio, su estructura se explica en la siguiente imagen.

En un entorno donde la calidad del servicio define la permanencia de las organizaciones, el programa **Evaluación del desempeño de servicios BDO** surge como una respuesta formativa a las exigencias del sector. Este curso está diseñado para fortalecer el rol de los auxiliares de información y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar y mejorar los procesos que sostienen la experiencia del usuario. Dirigido a personas que ya participan o desean integrarse al mundo BDO, el programa les permitirá no solo cumplir con indicadores, sino entender el propósito detrás de cada métrica, cada protocolo y cada interacción.

A lo largo del proceso formativo, el aprendiz desarrollará habilidades para establecer métricas de desempeño, interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afecten la calidad del servicio, aprenderá a aplicar procedimientos técnicos, utilizar herramientas de evaluación y proponer acciones de mejora que respondan a los principios de eficiencia, oportunidad y satisfacción del cliente. Más allá de la técnica, se busca formar personas capaces de leer el servicio como un sistema vivo, donde cada dato cuenta una historia y cada hallazgo urge transformar la experiencia de quien está en el otro lado del canal.

Es importante resaltar que el mercado laboral colombiano reconoce la ocupación 1253 – *Asistentes de información y servicio al cliente* dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones, a la cual se vincula, entre muchas otras, la función de *Cumplir con indicadores de eficiencia, calidad, directrices y políticas de la empresa*. Esta función conlleva a desarrollar competencias labores cuyos criterios de desempeño se enfocan, entre muchos otros, en la *comparación de resultados con procedimientos técnicos y modelo de negocio y el hallazgo de incidencias con procedimientos técnicos y técnicos de evaluación*. Según el último censo de ocupaciones de Colombia (2010), esta ocupación está representada por 57.788 vacantes, representando un 10,7% de las oportunidades de empleo ocupación, con 40.674 empleos formales, equivalentes al 15,3% para mujeres y el 10,5% para hombres del total de colocación.

Con el fin de responder a la necesidad de formación en esta ocupación, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ha desarrollado el programa **Evaluación del desempeño de servicios BQ**, enfocado en capacitar profesionales quienes **desarrollarán habilidades para establecer métricas de desempeño, Interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afectan la calidad del servicio**. El curso garantiza una formación integral mediante metodologías innovadoras de aprendizaje, acceso a tecnologías de última generación y una estructura curricular alineada con las demandas del mercado. Además, promueve la participación, la actividad y el pensamiento crítico, preparando a los aprendices capaces de **leer el entorno, comprender la realidad y transformar cada día**, cuando una experiencia puede transformarse en una experiencia de **avanzar este es el otro lado del conito**.

Construcción de avances del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**

- Planeación Pedagógica
 - Cronograma
 - Información del Programa_BPO
 - Gíón_Literario_BPO
 - Gíón_Técnico_BPO
- Jueves 11 de septiembre.**

10/09/2025	
Evaluación del desempeño de servicios BPO	
Virtual	
13530528	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES					
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA					
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE SERVICIOS BPO					
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN - NOMBRE DE LA REGIONAL					
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:		El día de almuerzo , deberá ser mínimo el siguiente día calendario del mes/jaño .			
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:		Máximo 2 días hábiles antes de la fecha fin establecida en el sistema de gestión académica. del mes/jaño .			
UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)	CONTROLES WEB (FECHA - HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	No aplica.	No aplica.	Actualización de los datos personales.	del mes/jaño	del mes/jaño
			No calificable.		
			Participación en el "Foro social".	del mes/jaño	del mes/jaño
			No calificable.		
A1. Definir procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.	260102031-01. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.	del mes/jaño a las del mes/jaño PM+4	Evidencia de conocimiento: A1A-A1D1. Mapa conceptual indicadores. Calificable.	del mes/jaño	del mes/jaño
			Evidencia de producto: A1A-A1D3. Procedimiento de evaluación. Calificable.	del mes/jaño	del mes/jaño
A2. Documentar propuesta de mejora en concordancia con	260102031-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base	del mes/jaño a las del mes/jaño PM+4	Evidencia de conocimiento: A2A-A2D1. Cuestionario sobre comportamiento del servicio. Calificable.	del mes/jaño	del mes/jaño

PROCESO CONTRUCCIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
FORMATO INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

1. PRESENTACIÓN

SUBTÍTULO

Evaluación del desempeño de servicios BPO

Audio Narración

Indicador de calidad:

- Nombre del programa: Evaluación del desempeño de servicios BPO.
- Código: 13530528
- Modal de formación: Curso
- Modalidad de: Virtual
- Modalidad Virtual

2. AVERTISIMIENTO DEL PROGRAMA

En un entorno donde la calidad del servicio define la permanencia de las organizaciones, el programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO** surge como una respuesta formativa a las exigencias del sector. Este curso está diseñado para fortalecer al personal de las unidades de atención y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar y mejorar

En acciones que sustentan la excelencia del servicio. El participante que se enfrenta a estos retos, debe integrar al mundo BPO, el programa les permitirá no solo cumplir con indicadores, sino también el propósito de cada empresa, cada proceso y cada resultado.

A lo largo del proceso formativo, el aprendiz desarrollará habilidades para establecer métricas de desempeño, interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afectan la calidad del servicio, además de analizar procedimientos, procesos, utilizar herramientas de evaluación y proponer acciones de mejora que respondan a los principios de eficiencia, oportunidad y satisfacción del cliente. Al final de la formación, se les evaluará su capacidad de aplicar el servicio como un sistema con, donde cada uno cuenta con habilidades y cada tiempo puede transformarse la experiencia de quien está al otro lado del canal.

En términos de calidad, el presente documento está sujeto a la supervisión de la Dirección de Formación y Servicio al Cliente dentro de la Coordinación Nacional de Capacitación, a la cual se le atribuye la responsabilidad de la actualización de este documento. Este documento es de uso interno y no debe ser compartido con terceros. En la comparación de resultados con los estándares, se han considerado los niveles de logro y los niveles de desempeño. Los resultados de los niveles de desempeño y los niveles de logro, se les evaluará su capacidad de aplicar el servicio como un sistema con, donde cada uno cuenta con habilidades y cada tiempo puede transformarse la experiencia de quien está al otro lado del canal.

Con el fin de responder a la necesidad de formación en este campo, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ha desarrollado el programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO**. El curso garantiza una formación integral mediante metodologías innovadoras, de aprendizaje, acciones de acompañamiento de alto nivel y una experiencia de aprendizaje en un entorno de aprendizaje. Además, se garantiza la calidad, la credibilidad y el pensamiento crítico.

3. COMPETENCIA A DESARROLLAR

260102031-01. Contratar la producción de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.

4. PERFIL DE EGRESO

Cumplir con el modelo de gestión y métricas establecidas por la institución. Contar con las herramientas tecnológicas y recursos necesarios para el desarrollo del proceso formativo. Contar con habilidades de comunicación, de trabajo en equipo y de resolución de problemas. Contar con habilidades de comunicación, de trabajo en equipo y de resolución de problemas.

5. PERFIL DE EGRESO (Curso para el alumno)

6. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Centrado en la simulación de actividades para garantizar la calidad de los procesos formativos en el ámbito de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de herramientas tecnológicas, que permitan el aprendizaje por la experiencia de problemas, desafíos y retos, apoyados en la aplicación de las herramientas de la tecnología y la comunicación.

Integrados, en ambientes abiertos y colaborativos, que en todo caso respeten el contexto productivo y vinculen al aprendiz con la realidad laboral y el desarrollo de las competencias.

Asimismo, debe evaluar de manera permanente la adherencia a la reflexión del aprendiz sobre el que tiene y los resultados de aprendizaje que logra a través de la simulación de actividades de los casos prácticos de formación para la construcción de conocimiento:

- El contenido - Teoría
- El proceso
- Los TIC
- El tiempo constructivo.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor del	Experto	Centro de	13/09/2024
Mónica Cruz Ruiz	servicios	regional	
	ABRIL		

8. CONTROL DE CAMBIO o seguimiento constante (si aplica) a la parte:

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor del	Experto	Centro de	13/09/2024
	servicios	regional	
	ABRIL		

Título componente	Video Animado o Motion	
Título del video	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE SERVICIO BPO.	
Texto descriptivo		
Escena	Imagen	Narración (voz en off)
Escena 1		Bienvenido al curso complementario Evaluación del desempeño de servicios BPO.

Escena 2		En este programa de formación aprenderá cómo se estructura un negocio en el contexto BPO, cómo se definen los acuerdos de niveles de servicio, y cómo se relacionan los indicadores que permiten evaluar la calidad y eficiencia de la operación.	- estructura del modelo de negocio en el contexto BPO. - definición de los acuerdos de niveles de servicio. - establecimiento de métricas para evaluar la calidad y eficiencia de la operación.
Escena 3		A través de herramientas tecnológicas y análisis de indicadores, podrá interpretar resultados, detectar incidencias y proponer acciones de mejora que impacten positivamente la experiencia del cliente.	interpretar resultados, detectar incidencias y proponer acciones de mejora.



10. Elaborar los elementos correspondientes al procedimiento de desarrollo curricular para los programas asignados, junto con los componentes formativos y demás recursos establecidos para los programas en modalidad a distancia y virtual, incluidas las actividades didácticas, anexos, guiones, formatos, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación, según el contexto, las tendencias, lineamientos, orientaciones y normatividad vigente. **R De acuerdo con lo reportado en la 5**

Elaboración de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa **Diseño de planes de mercadeo estratégico**

- Sondeo Previo_Diseño_PdM
- AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo
- AA1-EV02. Perfil de mercado potencial
- AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos
- AA2-EV02. Video plan de mercadeo

Anexo:
- AA1-EV02. Ejemplo de entrega
Lunes 11 de agosto.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Diseño de planes de mercadeo estratégico
- Código del Programa de Formación: 1241XXXX
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A

SONDEO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

1. INSTRUCCIONES

Responder las siguientes preguntas seleccionando la opción que considere correcta. Este sondeo no será calificado, su propósito es conocer los conocimientos previos sobre los temas que se trabajan en el programa.

Formato: LMS

Exposición: 5 preguntas

Duración: 15 minutos

2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes elementos es fundamental en el etapa de diagnóstico de un plan de mercadeo estratégico?

A. Mapa BDL

B. Análisis del entorno y del mercado objetivo

C. Estrategia de negocio

D. Definición del presupuesto operativo

2. ¿Qué herramienta permite priorizar tareas según su urgencia e importancia?

A. Mapa BDL

B. Análisis del entorno y del mercado objetivo

C. Estrategia de negocio

D. Definición del presupuesto operativo

3. ¿Cuál es el propósito principal de los BDL en un plan de mercadeo?

A. Identificar competidores directos

B. Identificar el momento y el cumplimiento de objetivos

C. Definir el perfil del consumidor

D. Definir el perfil del consumidor

4. ¿Cuál característica distingue a una estrategia de diferenciación en marketing?

A. Reducción de costos operativos

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación: Diseño de planes de mercadeo estratégico

Proyecto formativo: No aplica

Fase proyecto: No aplica

Resultado de aprendizaje: 24031004-01. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.

Actividad de aprendizaje: AA1. Construir perfil del mercado potencial utilizando herramientas de segmentación y **Google** persona.

Evidencia de conocimiento: **AA1-EV02**. Perfil de mercado potencial

Criterios de evaluación:

- Caracteriza variables de mercado potencial con base en metodologías de investigación y análisis de tendencias.
- Elabora perfil del mercado potencial de acuerdo con caracterización de variables.

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1.	Claridad y organización: el mapa conceptual presenta una estructura lógica y comprensible, facilitando la identificación de relaciones entre los conceptos?			
2.	Identificación de conceptos clave: incluye todos los conceptos de los tipos de mercado y las variables que caracterizan un mercado potencial?			
3.	Conexión entre ideas: ¿los conceptos están correctamente enlazados, mostrando relaciones claras y coherentes entre ellos?			
4.	Uso adecuado de palabras clave: ¿se emplean términos precisos y relevantes que sintetizan la información de manera acertada?			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación: Diseño de planes de mercadeo estratégico

Proyecto formativo: No aplica

Fase proyecto: No aplica

Resultado de aprendizaje: 24031004-01. Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.

Actividad de aprendizaje: AA1. Construir la programación de recursos aplicando herramientas de planificación y criterios de eficiencia.

Evidencia de conocimiento: **AA1-EV02**. Cuestionario sobre definición de objetivos estratégicos.

Criterios de evaluación:

- Define objetivos estratégicos según metodologías y mercado potencial.
- Programa recursos con base en objetivos estratégicos, criterios de optimización y mejora continua.

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1.	Descripción de la empresa: identifica y presenta con claridad el perfil del cliente o contexto comercial.			
2.	Objetivos del plan: Formula por lo menos un objetivo específico, medible y alineado con las necesidades del cliente y los propósitos comerciales.			
3.	Estrategias: Formula mínimo dos estrategias pertinentes y alineadas con el objetivo del plan, justificando cada una de ellas.			
4.	Actividades programadas: Describe acciones concretas para poner en marcha el plan definiendo las actividades, fechas y responsables.			

EJEMPLO ENTREGABLE AA1-EV02 PERFIL DE MERCADO POTENCIAL

1. Introducción al caso empresarial

Breve descripción de la empresa, sector, producto o servicio seleccionado.

Ejemplo: **Ejemplo:** S.A.S. es una empresa emergente (ficticia) dedicada a la comercialización de alimentos en zonas urbanas. Su propuesta de valor se centra en la movilidad sostenible y la eficiencia energética.

2. Caracterización de variables del mercado potencial

Identificación y análisis de al menos 4 variables relevantes (demográficas, geográficas, psicográficas, económicas, tecnológicas).

Ejemplo:

- Demográficas: Adultos entre 25 y 45 años
- Geográficas: Ciudades con infraestructura para vehículos urbanos
- Psicográficas: Personas con conciencia ambiental y estilo de vida activo
- Económicas: Ingresos medios-altos con capacidad de inversión en transporte alternativo

3. Metodología aplicada

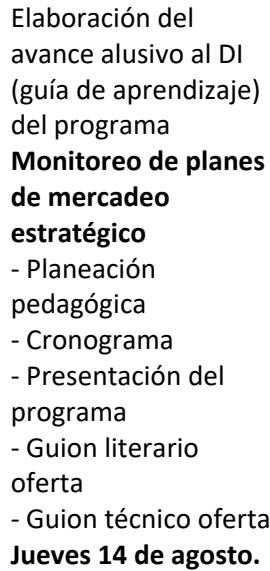
Descripción de las técnicas utilizadas para investigar y analizar el mercado (documental, encuestas, benchmarking, etc.).

Ejemplo: Se realizó una encuesta digital a 100 usuarios potenciales, complementada con análisis documental de tendencias en movilidad urbana y benchmarking de marcas similares en Latinoamérica.

4. Perfil del mercado potencial

Síntesis del perfil construido, incluyendo segmentos clave, necesidades, comportamientos y oportunidades estratégicas.

Ejemplo: El mercado potencial está compuesto por jóvenes profesionales urbanos, preocupados por el medio ambiente, que buscan alternativas al transporte público. Este segmento valora la eficiencia, el diseño y la conectividad de los productos.



Elaboración del
avance alusivo al DI
(CF01) del programa
**Monitoreo de planes
de mercadeo
estratégico**
- CF01
- Síntesis
- Actividad
didáctica
Viernes 15 de agosto.

38



Elaboración del avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa **Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**

- Guía académica
- Sondeo previo
- 4 actividades de evaluación
- Ejemplo de entrega de una de las actividades

Martes 26 de agosto.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
- Código del Programa de Formación: 6110158
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-02. Verificar progreso de las acciones de mercadeo de acuerdo con sistema de monitoreo y oportunidades de mejora.
Actividad de aprendizaje:	AA2. Documentar propuesta de mejora utilizando formatos ejecutivos y criterios de validación colaborativa.
Evidencia de conocimiento:	AA2-EV01. Video sobre: acciones de mejora.
Criterios de evaluación:	• Mide resultados de las acciones planeadas según sistema de monitoreo. • Propone acciones de mejoras con base en plan de mercadeo, sistema de monitoreo y objetivos estratégicos.

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-01. Desarrollar sistema de monitoreo del plan de mercadeo según modelos estratégicos, procedimientos de supervisión y control.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Simular implementación de sistema de monitoreo aplicando herramientas de supervisión y control.
Evidencia de conocimiento:	AA1-EV02. Sistema de monitoreo.
Criterios de evaluación:	• Define componentes del sistema de monitoreo de acuerdo con actividades del plan de mercadeo. • Establece procedimientos del monitoreo con base en herramientas e indicadores de seguimiento.

EJEMPLO ENTREGABLE AA1-EV02 SISTEMA DE MONITOREO

Empresa: Servicios educativos virtuales

Objetivo del plan de mercadeo: Incrementar la matrícula en cursos empresariales virtuales en un 20% durante el próximo trimestre.

Actividades del plan de mercadeo	Indicadores de desempeño (KPIs)	Herramientas de seguimiento	Periodicidad de medición	Responsables asignados
Propuestas de campañas en redes sociales	Tasa de clics en publicaciones (CTR)	Google Analytics	Semanal	- Coordinador de marketing digital - Analista de datos
Envío de correos promocionales segmentados	Tasa de apertura de correos (Open Rate)	CRM institucional		
Webinar gratuito de introducción	Número de inscritos al webinar	Formularios de registro	Quincenal	- Asistente comercial
Publicación de testimonios de estudiantes	Conversión de leads en matrículas	Tablero de control en Excel		

Procedimientos de supervisión

- Revisión de métricas cada viernes
- Informe quincenal con hallazgos y desviaciones
- Reunión mensual para ajustes colaborativos

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-02. Verificar progreso de las acciones de mercadeo de acuerdo con sistema de monitoreo y oportunidades de mejora.
Actividad de aprendizaje:	AA2. Documentar propuesta de mejora utilizando formatos ejecutivos y criterios de validación colaborativa.
Evidencia de conocimiento:	AA2-EV01. Cuestionario sobre: ejecución sistema de monitoreo.
Criterios de evaluación:	• Mide resultados de las acciones planeadas según sistema de monitoreo. • Propone acciones de mejoras con base en plan de mercadeo, sistema de monitoreo y objetivos estratégicos.

Programa de formación:	Monitoreo de planes de mercadeo estratégico
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	260101002-01. Desarrollar sistema de monitoreo del plan de mercadeo según modelos estratégicos, procedimientos de supervisión y control.
Actividad de aprendizaje:	AA1. Simular implementación de sistema de monitoreo aplicando herramientas de supervisión y control.
Evidencia de conocimiento:	AA1-EV01. Mapa conceptual actividades vs indicadores.
Criterios de evaluación:	• Define componentes del sistema de monitoreo de acuerdo con actividades del plan de mercadeo. • Establece procedimientos del monitoreo con base en herramientas e indicadores de seguimiento.



Elaboración del diseño curricular del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**

- Anexo 3.1

Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM)

- Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%)

- Anexo 3.3 justificación (100%)

Miércoles 10 de septiembre.

Elaboración de avances del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**

- Planeación

Pedagógica

-Cronograma

-Información del

Programa_BPO

-Gión_Literario_BPO

-Gión_Técnico_BPO

Jueves 11 de septiembre.

COMPONENTE			
DISEÑO CURRICULAR			
NOMBRE DEL DOCUMENTO			
Anexo 3.1 PLANTILLA DISEÑO CURRICULAR PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL			

Información general del Programa de Formación				
Código/versión		Denominación del programa		
13530528		Evaluación del desempeño de servicios BPO		
Duración máxima estimada del aprendizaje en meses – horas	Duración (horas)		Duración (créditos)	Nivel formación
	48		1	
Modalidad		Virtual		
		El programa Evaluación del desempeño de servicios BPO es		

Sección 1: Articulación de la denominación con las competencias del programa de formación

Para la articulación de la denominación del programa con los contenidos curriculares del programa, el campo de conocimiento atendido y los propósitos de formación del programa se toman como referentes las normas de competencia laboral relacionadas con las habilidades técnicas.

Tabla 1. Articulación competencias con denominación Evaluación del desempeño de servicios BPO.

Competencia	Resultados de aprendizaje	Articulación con la denominación
260102091 - Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.	RA1. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio. RA2. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.	El programa de formación titulado "Evaluación del desempeño de servicios BPO" se fundamenta en la norma de competencia laboral 260102091 - Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio, la cual establece los lineamientos técnicos y metodológicos para garantizar la calidad y eficiencia en la operación de servicios tercerizados bajo esquemas Business Process Outsourcing (BPO). La articulación entre la competencia y el programa se evidencia en la selección y desarrollo de dos criterios de desempeño

Sección 1: Justificación del programa en el Sistema de Gestión Académico Administrativo

Esta justificación debe ser de 577 palabras, 3401 caracteres sin espacio o 3981 caracteres con espacio, su estructura se explica en la siguiente imagen.

En un entorno donde la calidad del servicio define la permanencia de las organizaciones, el programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO** surge como una respuesta formativa a las exigencias del sector. Este curso está diseñado para fortalecer el rol de los auxiliares de información y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar y mejorar los procesos que sostienen la experiencia del usuario. Dirigido a personas que ya participan o desean integrarse al mundo **BPO**, el programa les permitirá no solo cumplir con indicadores, sino entender el propósito detrás de cada métrica, cada protocolo y cada interacción.

A lo largo del proceso formativo, el aprendiz desarrollará habilidades para establecer métricas de desempeño, interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afecten la calidad del servicio, aprenderá a aplicar procedimientos técnicos, utilizar herramientas de evaluación y proponer acciones de mejora que respondan a los principios de eficiencia, oportunidad y satisfacción del cliente. Más allá de la técnica, se busca formar personas capaces de leer el servicio como un sistema vivo, donde cada dato cuenta una historia y cada hallazgo puede transformar la experiencia de quien está al otro lado del canal.

Es importante resaltar que el mercado laboral colombiano reconoce la ocupación **1353 - Auxiliares de información y servicio al cliente** dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones, a la cual se vincula, entre muchas otras, la función de *Complir con indicadores de eficiencia, calidad, directrices y políticas de la empresa*. Esta función conlleva a desarrollar competencias labores cuyos criterios de desempeño se enfocan, entre muchos otros, en la *comparación de resultados con procedimientos técnicos y modelo de negocio y el hallazgo de incidencias con procedimientos técnicos y técnicas de evaluación*. Según el último informe del Observatorio Nacional y Ocupacional, esta ocupación registró 57.788 vacantes, representando un 10,7% de las oportunidades de nivel *Calificados*, con 40.674 empleos colocados, equivalentes al 15,3% para mujeres y el 10,5% para hombres del total de colocación.

Con el fin de responder a la necesidad de formación en esta ocupación, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ha desarrollado el programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO**, enfocado en capacitar profesionales quienes desarrollarán habilidades para establecer métricas de desempeño, interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afecten la calidad del servicio. El curso garantiza una formación integral mediante metodologías innovadoras de aprendizaje, acceso a tecnologías de última generación y una estructura curricular alineada con las demandas del mercado. Además, promueve la participación, la creatividad y el pensamiento crítico, preparando a los aprendices *capaces de leer el servicio como un sistema vivo, donde cada dato cuenta una historia y cada hallazgo puede transformar la experiencia de quien está al otro lado del canal*.

10/09/2025											
Evaluación del desempeño de servicios BPO											
Virtual											
13530528											
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA											
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE SERVICIOS BPO											
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN - NOMBRE DE LA REGIONAL											
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:											
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:											

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA											
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE SERVICIOS BPO											
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN - NOMBRE DE LA REGIONAL											
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN: 10/09/2025											
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 10/09/2025											
(Verificar información disponible en la Guía de aprendizaje y ajustar según sea el caso)											
UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)	CONFERENCIAS WEB (FECHA - HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE				FECHAS DE ENTREGA				
							INICIA	FINALIZA			
Actividades iniciales	No aplica.	No aplica.	Actualización de los datos personales.				04/09/2025	04/09/2025	Calificable		
			No calificable.								
			Participación en el "foro social".				04/09/2025	04/09/2025			
			No calificable.								
RA1. Definir procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.	260102091-01. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.	04/09/2025 09:00 AM - 10:00 AM	Evidencia de conocimiento: RA1.001. Mapa conceptual indicadores.				04/09/2025	04/09/2025	Calificable		
			No calificable.								
			Evidencia de producto: RA1.002. Procedimiento de evaluación.				04/09/2025	04/09/2025			
			No calificable.								
RA2. Documentar propuesta de mejora en concordancia con	260102091-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base	04/09/2025 09:00 AM - 10:00 AM	Evidencia de conocimiento: RA2.001. Cuantitativo sobre comportamiento del servicio.				04/09/2025	04/09/2025	Calificable		
			No calificable.								
			Evidencia de producto: RA2.002. Documento sobre comportamiento del servicio.				04/09/2025	04/09/2025			
			No calificable.								

PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES FORMATO INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

1. PRESENTACIÓN

SEGUIMIENTO



Autor: Narrador

Indicador además:

- Nombre del programa: Evaluación del desempeño de servicios **866**
- Código: 1000000
- Nivel de Formación: Curso
- Modalidad: Virtual
- Modalidad: Virtual

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

En su primer nivel, la calidad del servicio refleja la experiencia de los consumidores, el programa **Evaluación del desempeño de servicios 866** surge como una herramienta formativa de las experiencias del sector. Esta está diseñada para fortalecer al rol de los analistas de información y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar e mejorar

los procesos que sustentan la experiencia del usuario. Dirigido a personal que se dedica al manejo operativo de recursos **866**, el programa se orientará en sus acciones con indicadores, que orientarán el propósito dentro de cada materia, cada proceso y cada herramienta.

A lo largo del proceso formativo, el estudiante desarrollará habilidades para analizar, observar y describir; interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afecten la calidad del servicio, así como, proponer mejoras, mejorar, aplicar herramientas de evaluación y proponer acciones de mejora que respondan a los principios de eficiencia, oportunidad y satisfacción del cliente. Esta está diseñada para fortalecer al rol de los analistas de información y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar e mejorar la experiencia de los usuarios en el punto de contacto.

Es importante resaltar que el material abarca contenidos reconocidos la ocupación 1002 – Analistas de información y atención al cliente dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones. A la cual se vincula entre muchas otras, la función de contar con indicadores de eficiencia, calidad, directivos y gerenciales de empresas. Esta función permite observar, describir, comprender los datos, detectar los problemas, analizar, interpretar, evaluar, mejorar, así como, proponer acciones de mejora que respondan a los principios de eficiencia, oportunidad y satisfacción del cliente. Esta está diseñada para fortalecer al rol de los analistas de información y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar e mejorar la experiencia de los usuarios en el punto de contacto.

Con el fin de responder a la necesidad de formación en esta ocupación, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ha desarrollado el programa **Evaluación del desempeño de servicios 866**. El curso garantiza una formación integral mediante herramientas innovadoras de actualización, desarrollo de competencias y gestión empresarial, que fortalece el rol del analista de información del mercado. Además, promueve la participación, la creatividad y el pensamiento crítico.

3. COMPETENCIA 1.3. DESARROLLAR

28400001 **VS.** Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y procesos de **86666**.

4. PERLA DE INICIO
Controlar con el sistema de registro y matrícula establecido por la institución, Controlar los documentos de admisión e ingreso de estudiantes para el desarrollo de procesos formativos. Controlar con indicadores de productividad de trabajo de herramientas operativas de comunicación.

5. PERLA DE CIERRE (Solo para mostrar)

6. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Centrada en la construcción de actividades para garantizar la validez de los procesos formativos en el área de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de Metodías didácticas, estas se han estructurado en actividades de aprendizaje que responden a los principios de la metodología de la formación por competencias y la construcción de la competencia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Centro de Formación	Fecha
Nicolae Cruz Rico	Ejemplo	San Antonio, Bogotá	16/08/2025

8. CONTROL DE CAMBIO (Indicar únicamente si existe alguno a la que)

Nombre	Cargo	Departamento	Fecha	del
Auter				

repreparar, en asistencia técnica y **86666**, que en todos casos respondan al control, interpretar y observar el desempeño y el control en sus acciones operativas y gerenciales.

Asimismo, debe evidenciar de manera permanente la actualización y la reflexión del aprendizaje sobre lo que hacer y los resultados de aprendizaje que surge a través de la actualización actual de los cursos. Se han estructurado para la construcción de conocimiento:

- El material 1
- El examen
- La T2
- El trabajo colaborativo.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Centro de Formación	Fecha
Nicolae Cruz Rico	Ejemplo	San Antonio, Bogotá	16/08/2025

8. CONTROL DE CAMBIO (Indicar únicamente si existe alguno a la que)

Nombre	Cargo	Departamento	Fecha	del
Auter				

repreparar, en asistencia técnica y **86666**, que en todos casos respondan al control, interpretar y observar el desempeño y el control en sus acciones operativas y gerenciales.

Asimismo, debe evidenciar de manera permanente la actualización y la reflexión del aprendizaje sobre lo que hacer y los resultados de aprendizaje que surge a través de la actualización actual de los cursos. Se han estructurado para la construcción de conocimiento:

- El material 1
- El examen
- La T2
- El trabajo colaborativo.

Active Windows

Vea la Configuración para activar Windows

Título componente						
Video Animado o Motion						
Título del video						
Texto descriptivo						
Examen	Imagen	Narración (voz en off)	Texto			
Escena 1  https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=...		Bienvenido al curso complementario Evaluación del desempeño de servicios 866.	La evaluación del desempeño de servicios 866.			
Escena 2  https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=...				En este programa de formación aprenderá cómo se estructura un modelo de negocio en el contexto 866, cómo se definen los acuerdos de niveles de servicio, y cómo se establecen matrices que permitan evaluar la calidad y eficiencia de la operación.		
Escena 3  https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=... https://www.youtube.com/watch?v=...				A través de herramientas técnicas y análisis de indicadores, podrá interpretar resultados, detectar desviaciones y proponer acciones de mejora que impacten positivamente la experiencia del cliente.		

En este programa de formación aprenderá cómo se estructura un modelo de negocio en el contexto **866, cómo se definen los acuerdos de niveles de servicio, y cómo se establecen matrices que permitan evaluar la calidad y eficiencia de la operación.**

A través de herramientas técnicas y análisis de indicadores, podrá interpretar resultados, detectar desviaciones y proponer acciones de mejora que impacten positivamente la experiencia del cliente.

12. Trabajar articuladamente con los equipos evaluadores instruccionales y en general con todos los integrantes del ecosistema de recursos educativos digitales, para garantizar la construcción de los recursos educativos digitales propuestas según lineamientos y métricas establecidas. **R**

Ajustes a las actividades de cuestionarios de todos los programas de acuerdo con las indicaciones de evaluación instruccional. **Lunes 08 de septiembre.**

RE: Solicitud de ajuste instrumento de evaluación AA2-EV0 del programa 6311019...



Nicolás Cruz Ríos

Para  'Heydy Cristina Gonzalez Garcia'
CC  Miguel De Jesus Paredes Maestre;  Jairo Luis Valencia Ebratt

Directiva de retención Exchange Online (10 años) Expira 3/09/2035

 Pública



AA2-EV01 (Rev_Nico).docx
52 KB

viernes 5/09

Cordial saludo Heydy, adjunto documento con el arreglo correspondiente.

¿Los demás los envío por este medio o los dejo en las carpetas de cada uno?



13. *Seguir las orientaciones, lineamientos, métricas y procedimientos establecidos por el equipo de evaluadores instruccionales, atendiendo sugerencias, revisiones y/o correcciones, que garanticen la calidad en los productos entregados.* R

Ajustes a las actividades de cuestionarios de todos los programas de acuerdo con las indicaciones de evaluación instruccional. Lunes 08 de septiembre.	RE: Solicitud de ajuste instrumento de evaluación AA2-EV0 del programa 6311019...  Nicolás Cruz Ríos Para • 'Heydy Cristina Gonzalez Garcia' CC • Miguel De Jesus Paredes Maestre; • Jairo Luis Valencia Ebratt Directiva de retención Exchange Online (10 años) Expira 3/09/2035 ☐ Pública  AA2-EV01 (Rev_Nico).docx 52 KB Cordial saludo Heydy, adjunto documento con el arreglo correspondiente. ¿Los demás los envío por este medio o los dejo en las carpetas de cada uno?
--	--

14. *Participar en procesos de revisión, retroalimentación y actualización -en articulación con los roles necesarios de la línea de producción- tanto de los insumos recibidos como de los productos elaborados, atendiendo los requerimientos respectivos.* R

Ajustes a las actividades de cuestionarios de todos los programas de acuerdo con las indicaciones de evaluación instruccional. Lunes 08 de septiembre.	RE: Solicitud de ajuste instrumento de evaluación AA2-EV0 del programa 6311019...  Nicolás Cruz Ríos Para • 'Heydy Cristina Gonzalez Garcia' CC • Miguel De Jesus Paredes Maestre; • Jairo Luis Valencia Ebratt Directiva de retención Exchange Online (10 años) Expira 3/09/2035 ☐ Pública  AA2-EV01 (Rev_Nico).docx 52 KB Cordial saludo Heydy, adjunto documento con el arreglo correspondiente. ¿Los demás los envío por este medio o los dejo en las carpetas de cada uno?
--	--



15. Realizar las entregas de los productos asignados y/o modificaciones a los recursos, en las fechas pactadas de acuerdo con cronograma de trabajo establecido, haciendo uso de las herramientas dispuestas por el equipo de evaluadores instruccionales, según procedimiento, atendiendo al proceso de seguimiento. **R Traer lo reportado en la 3 y la 5 (al finalizar la Cta. De cobro)**

Ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre	Evaluación del desempeño de servicios BPO Nicolás Cruz Ríos Para Martha Isabel Rincon Baez; Miguel De Jesus Paredes Maestre jueves 3:28 p. m. Pública Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO.docx 58 KB Cordial saludo Isa, de acuerdo con el trabajo adelantado en la reunión del día de ayer, y a la tarea que tenía; te envío anexo diligenciado para tu revisión y VoBo; gracias de antemano por tu valioso apoyo, un abrazo. @Miguel De Jesus Paredes Maestre de paso te comento que la denominación del programa cambió, de Gestión integral de servicios BPO y atención al cliente a Evaluación del desempeño de servicios BPO
Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico Lunes 11 de agosto.	Nicolás Cruz Ríos 11 de agosto de 2025 16:25 Cordial saludo Migue, confirmo culminación de guía de aprendizaje junto con los correspondientes 5 instrumentos de evaluación, los cuales ya están en OneDrive: - Sondeo_Previo_Diseño_PdM (100%) - AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo (100%) - AA1-EV02. Perfil de mercado potencial (100%) - AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos (100%) - AA2-EV02. Video plan de mercadeo (100%) Añado un anexo: - AA1-EV02. Ejemplo de entrega
Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 14 de agosto.	Nicolás Cruz Ríos 14 de agosto de 2025 16:10 Cordial saludo Migue, de acuerdo al avance del DI del programa, subo los productos elaborados hasta el momento: - Planeación pedagógica - Cronograma - Presentación del programa - Guion literario oferta - Guion técnico oferta

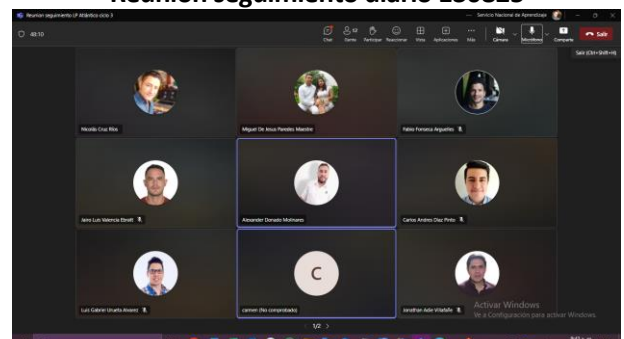


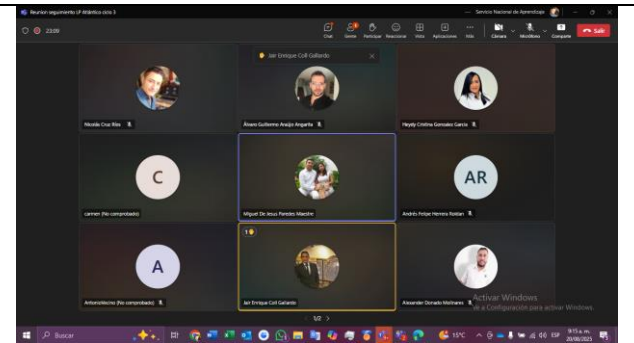
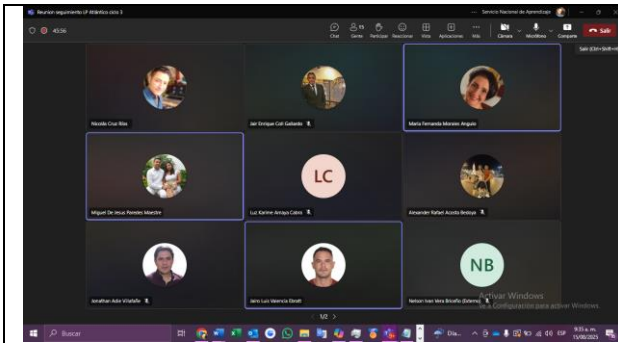
Entrega de avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Viernes 15 de agosto.	 Nicolás Cruz Ríos 15 de agosto de 2025 16:53 Cordial saludo Migue, de acuerdo al avance del DI del programa, subo los productos elaborados hasta el momento correspondientes al CF01 - CF01 totalmente diligenciado - Síntesis - Actividad didáctica
Entrega de avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 21 de agosto.	 Nicolás Cruz Ríos 23 de agosto de 2025 11:35 Cordial saludo Migue, de acuerdo al avance del DI del programa, informo que ya están en el OneDrive todos los productos elaborados del CF02 - CF01 totalmente diligenciado - Síntesis - Actividad didáctica - Guión literario y técnico del video - Podcast
Entrega de avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Martes 26 de agosto.	 Nicolás Cruz Ríos 26 de agosto de 2025 10:43 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, de confirmo culminación del DI del programa, con los siguientes productos los cuales ya están publicados en el OneDrive: - Guía académica - Sondeo previo - 4 actividades de evaluación - Ejemplo de entrega de una de las actividades
Entrega de ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre	Evaluación del desempeño de servicios BPO  Nicolás Cruz Ríos Para  Martha Isabel Rincon Baez;  Miguel De Jesus Paredes Maestre jueves 3:28 p. m.  Pública  Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO.docx 58 KB Cordial saludo Isa, de acuerdo con el trabajo adelantado en la reunión del día de ayer, y a la tarea que tenía; te envío anexo diligenciado para tu revisión y VoBo; gracias de antemano por tu valioso apoyo, un abrazo. @Miguel De Jesus Paredes Maestre de paso te comento que la denominación del programa cambió, de Gestión integral de servicios BPO y atención al cliente a Evaluación del desempeño de servicios BPO



Entrega del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, Miércoles 10 de septiembre.	 Nicolás Cruz Ríos mparedesm@sena.edu.co 10 de septiembre de 2025 12:07 Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al diseño del programa: Anexo 3.1 Evaluación del desempeño de servicios BPO (Post_RM) Anexo 3.2 Estado del arte de la ocupación (100%) Anexo 3.3 justificación (100%)
Entrega de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Jueves 11 de septiembre.	 Nicolás Cruz Ríos mparedesm@sena.edu.co 11 de septiembre de 2025 12:00 Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al diseño del programa: 1-GPFI-F-134_PlaneacionPedagogica_BPO 2-Cronograma_BPO 3-Informacion_Programa_BPO 4-Oferta_Giön_Literario_BPO 5-Oferta_Giön_Técnico_BPO

16. Asistir y participar en las reuniones y demás jornadas que se programen o sean requeridas por los evaluadores instruccionales, así como aquellas reuniones de seguimiento agendadas por la línea de producción y en general por la Dirección de Formación Profesional. **R**

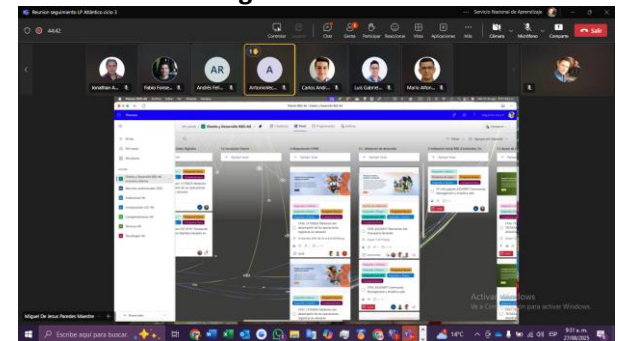
Sesión formativa Curso Desarrollo Curricular 120825  Reunión seguimiento diario 150825	Reunión seguimiento diario 130825  Reunión seguimiento diario 200825
---	--



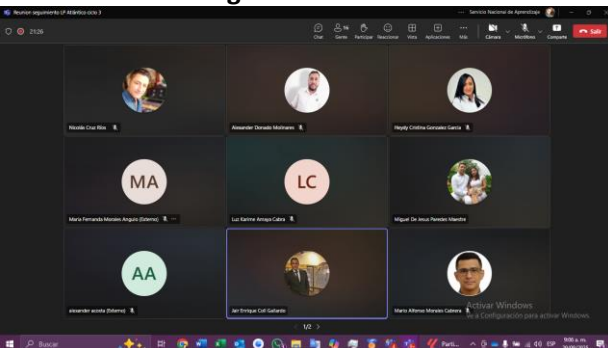
Reunión seguimiento diario 220825



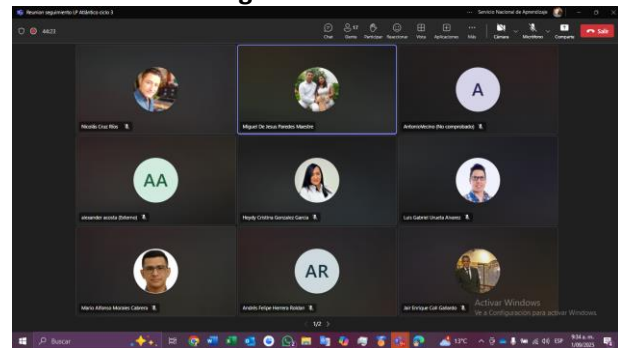
Reunión seguimiento diario 270825



Reunión seguimiento diario 290825



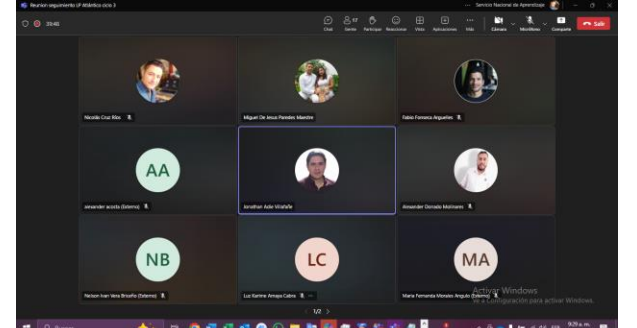
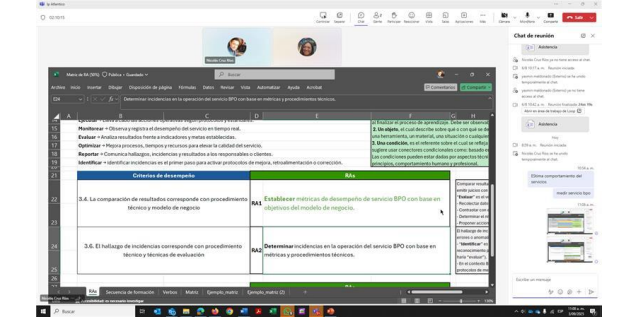
Reunión seguimiento diario 010925



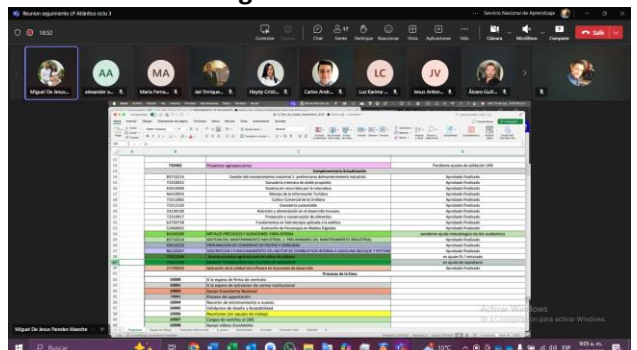
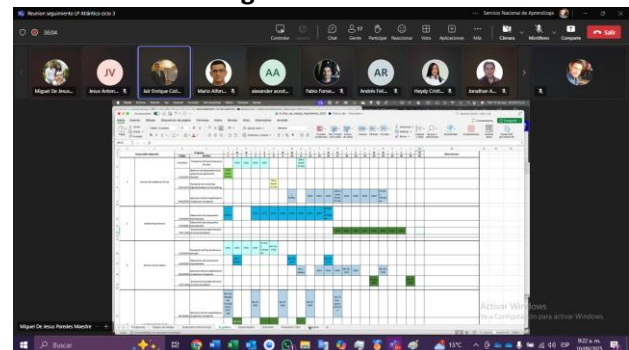
**Reunión revisión metodológica programa BPO
030925**

Reunión seguimiento diario 050925

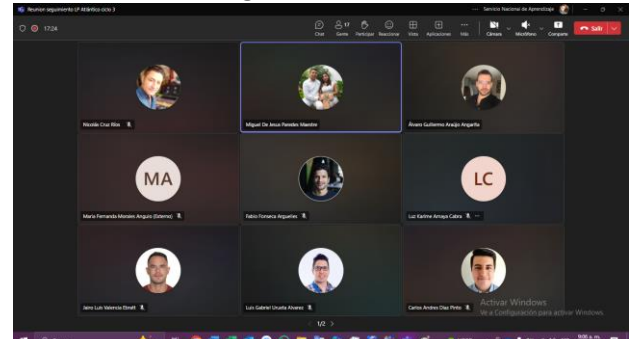




Reunión seguimiento diario 080925



Reunión seguimiento diario 120925



17. Realizar informes de actividades y demás requeridos por el supervisor y/o la Dirección de Formación Profesional, asociados a los avances de las responsabilidades asignadas con el cronograma de trabajo.R



Entrega de informe correspondiente a los avances el jueves 14 de agosto.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del miércoles 13 de agosto – 2025 Actividad o tarea en curso: • Avance del DI del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico. Avance logrado desde el último reporte: Creación de: • Cronograma • Información programa • Oferta guion literario • Oferta guion técnico Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: (proyección de trabajo jueves 14) • Avance del DI del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico.
Entrega de informe correspondiente a los avances el martes 19 de agosto.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del viernes 15 de agosto – 2025 Actividad o tarea en curso: • Avance del DI del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico. Avance logrado desde el último reporte: • 100% CF01 • Guion literario presentación CF • Guion técnico presentación CF • Podcast Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: (proyección de trabajo lunes 19) • Avance del CF02 del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico.
Entrega de informe correspondiente a los avances el jueves 21 de agosto.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días. Trabajo del miércoles 20 de agosto – 2025 Actividad o tarea en curso: • Avance del DI del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico. Avance logrado desde el último reporte: • Culminación del CF02, con 100% de realce gráfico de los textos. Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: (proyección de trabajo jueves 21) • Creación de los anexos del CF02.



Entrega de informe correspondiente a los avances el lunes 25 de agosto.		Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del viernes 22 de agosto – 2025 Actividad o tarea en curso: • Avance del DI del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico. Avance logrado desde el último reporte: • Guía académica CF02 (50%) • Sondeo_Previo_Monitoreo_PdME • AA1-EV01. Mapa conceptual actividades vs indicadores • AA1-EV02. Sistema de monitoreo • AA1-EV02. Ejemplo de entrega Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: (proyección de trabajo lunes 25) • Culminación de guía académica e instrumentos de evaluación	
Entrega de informe correspondiente a los avances el martes 26 de agosto.		Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días. Trabajo del lunes 25 de agosto – 2025 Actividad o tarea en curso: • Avance del DI del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico. Avance logrado desde el último reporte: • Guía académica CF02 (100%) • AA2-EV01. Cuestionario ejecución sistema de monitoreo • AA2-EV02. Video acciones de mejora Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: (proyección de trabajo martes 26) • Inicio de diseño curricular del programa BPO.	
Entrega de informe correspondiente a los avances el jueves 28 de agosto.		Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del miércoles 27 de agosto – 2025 Actividad o tarea en curso: • Avance diseño curricular del programa BPO. Avance logrado desde el último reporte: • Avance del diseño el cual quedó listo para verificación metodológica Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: (proyección de trabajo jueves 28) • Preparación de sustentación técnica del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico.	

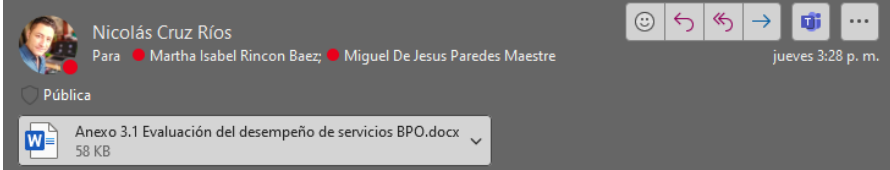


Entrega de informe correspondiente a los avances el martes 02 de septiembre.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del lunes 01 de septiembre – 2025 Actividad o tarea en curso: Al día en todas las actividades; pendientes: 1. Sustentación metodológica del programa BPO. 2. Sustentación técnica de los programas diseño y monitoreo de planes de mercadeo estratégico. Avance logrado desde el último reporte: No aplica Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: En espera de reunión miércoles 3 de septiembre para validación metodológica del programa BPO.
Apoyo en Aseguramiento de la calidad – Regional, para revisar documentación con la alcaldía de barranquilla. Martes 02 de septiembre.	RE: EP CONVENIO SENA - ALCALDÍA DE BARRANQUILLA  Nicolás Cruz Ríos Para  Robert Andres Llinas Lastra 10:24 a. m. Respondido Pública  EP CONVENIO SENA (Rev_Nico).docx 531 KB Cordial saludo Robert, adjunto documento con mis observaciones, apoyé además con algunas correcciones de forma, un abrazo.
Apoyo en Aseguramiento de la calidad – Centro de formación, para ajustar instrumentos de autoevaluación. Martes 02 de septiembre.	RE: CIERRE DILIGENCIAMIENTO ESCUELAS DEL PROGRAMA GESTION INTEGRAL ...  Nicolás Cruz Ríos Para  Rocio Crespo Alvarez;  Carmelo Enrique Beleño de León CC  Nathalie Barrera Pedraza;  Miguel De Jesus Paredes Maestre miércoles 4:18 p. m. Directiva de retención Exchange Online (10 años) Expira 1/09/2035 Pública Apreciados cordial saludo, de acuerdo con la solicitud, se hace los ajustes correspondientes en todos los instrumentos de evaluación, pueden verificar; un abrazo.
Entrega de informe correspondiente a los avances el jueves 04 de septiembre.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del miércoles 03 de septiembre – 2025 Actividad o tarea en curso: - Sustentación metodológica del programa BPO. - Se brindó apoyo al centro de formación en la actualización de los instrumentos de opinión para la Autoevaluación 2025. Avance logrado desde el último reporte: No aplica Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: Ajustar el diseño curricular del programa BPO (Evaluación del desempeño de servicios BPO), conforme a las observaciones dadas en la revisión metodológica.



Entrega de informe correspondiente a los avances el martes 09 de septiembre.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenas y bendecidas tardes: Trabajo del lunes 08 de septiembre – 2025 Actividad o tarea en curso: • Ajuste actividades de cuestionarios de todos los programas conforme a las observaciones dadas en la evaluación instruccional. Avance logrado desde el último reporte: Ajustes y publicación de archivos. Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: Inicio del desarrollo curricular del programa BPO.
Entrega de informe correspondiente a los avances el jueves 11 de septiembre.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días. Trabajo del miércoles 10 de septiembre – 2025 Actividad o tarea en curso: • DI programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Avance logrado desde el último reporte: • GPFI-F-134_PlaneacionPedagogica (100%) • Cronograma (100%) Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna. Siguiente paso o acción programada: Continuar con el desarrollo curricular del programa.

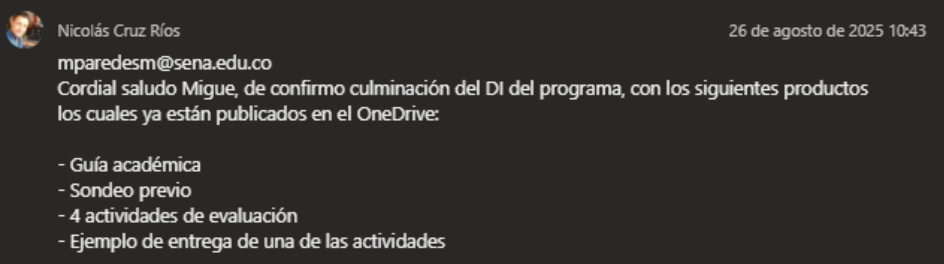
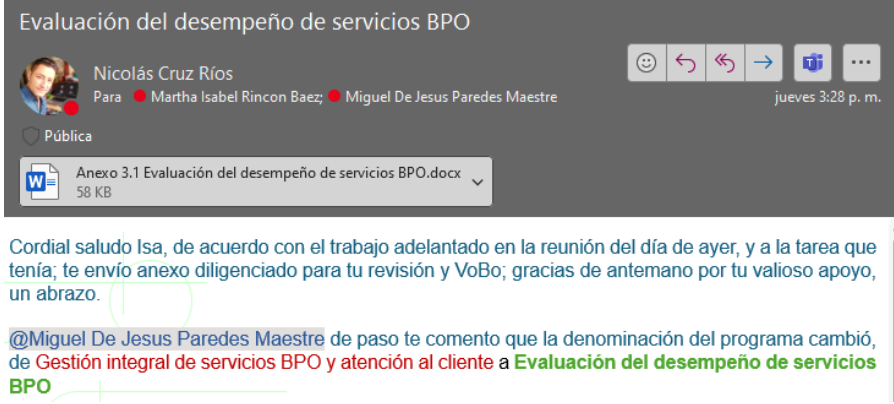
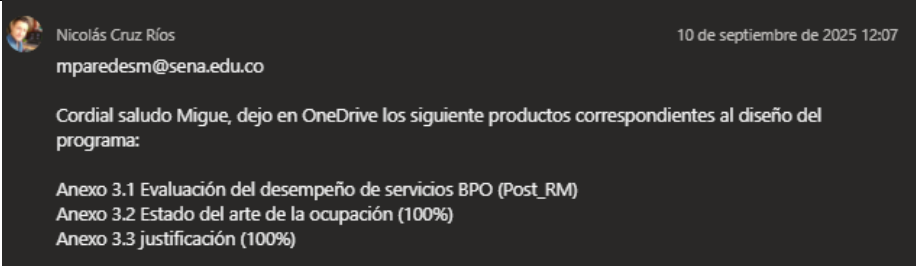
18. Dar cumplimiento con la entrega de productos asignados en los tiempos definidos de acuerdo con el plan de trabajo y/o cronograma establecido por el responsable del equipo o responsable del Ecosistema de recursos educativos. R

Ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre	Evaluación del desempeño de servicios BPO  Cordial saludo Isa, de acuerdo con el trabajo adelantado en la reunión del día de ayer, y a la tarea que tenía; te envío anexo diligenciado para tu revisión y VoBo; gracias de antemano por tu valioso apoyo, un abrazo. @Miguel De Jesus Paredes Maestre de paso te comento que la denominación del programa cambió, de Gestión integral de servicios BPO y atención al cliente a Evaluación del desempeño de servicios BPO
--	--



Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico Lunes 11 de agosto.	 Nicolás Cruz Ríos 11 de agosto de 2025 16:25 Cordial saludo Migue, confirmo culminación de guía de aprendizaje junto con los correspondientes 5 instrumentos de evaluación, los cuales ya están en OneDrive: - Sondeo_Previo_Diseño_PdM (100%) - AA1-EV01. Mapa conceptual variables de mercadeo (100%) - AA1-EV02. Perfil de mercado potencial (100%) - AA2-EV01. Cuestionario definición de objetivos estratégicos (100%) - AA2-EV02. Video plan de mercadeo (100%) Añado un anexo: - AA1-EV02. Ejemplo de entrega
Entrega de avance alusivo al DI (guía de aprendizaje) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 14 de agosto.	 Nicolás Cruz Ríos 14 de agosto de 2025 16:10 Cordial saludo Migue, de acuerdo al avance del DI del programa, subo los productos elaborados hasta el momento: - Planeación pedagógica - Cronograma - Presentación del programa - Guion literario oferta - Guion técnico oferta
Entrega de avance alusivo al DI (CF01) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Viernes 15 de agosto.	 Nicolás Cruz Ríos 15 de agosto de 2025 16:53 Cordial saludo Migue, de acuerdo al avance del DI del programa, subo los productos elaborados hasta el momento correspondientes al CF01 - CF01 totalmente diligenciado - Síntesis - Actividad didáctica
Entrega de avance alusivo al DI (CF02) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Jueves 21 de agosto.	 Nicolás Cruz Ríos 23 de agosto de 2025 11:35 Cordial saludo Migue, de acuerdo al avance del DI del programa, informo que ya están en el OneDrive todos los productos elaborados del CF02 - CF01 totalmente diligenciado - Síntesis - Actividad didáctica - Guión literario y técnico del video - Podcast



Entrega de avance alusivo al DI (Guía e instrumentos de evaluación) del programa Monitoreo de planes de mercadeo estratégico Martes 26 de agosto.	
Entrega de ajustes al diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, posterior a primera reunión de revisión metodológica. Jueves 5 de septiembre	
Entrega del diseño curricular del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO, Miércoles 10 de septiembre.	
Entrega de avances del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. Jueves 11 de septiembre.	