PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, **octubre** 31 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 **octubre** 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 **octubre** por un valor de SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE ($750.000)

Plazo: Será hasta el **31** de **octubre** 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 Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
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.	Respuestas diarias y oportuna a las comunicaciones de los diferentes integrantes de la línea de producción y Ecosistema de recursos educativos.	Capturas de pantalla
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.	No aplica.	No aplica.
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.	Ajustes al diseño curricular del programa ***Formulación de planes de mercadeo estratégico***, posterior a primera reunión de revisión metodológica. **Martes 23 de septiembre**	Pantallazo de documentos adelantados y cargados en el Drive
4	Elaborar los ajustes a los contenidos del ***diseño y desarrollo curricular*** luego de la verificación técnica y metodológica de los contenidos	- Verificación técnica del programa Diseño de planes de mercadeo Estratégico, y Monitoreo de planes de mercadeo estratégico. **Miércoles 17 de septiembre**	Pantallazos de entregas

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	curriculares de los programas de formación virtual y a distancia asignados de acuerdo con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente.	- Verificación metodológica de ajustes post-revisión técnica del programa Diseño de planes de mercadeo Estratégico. **Martes 23 de septiembre** - Entrega de ajustes post-revisión técnica del programa Formulación de planes de mercadeo Estratégico. **Martes 23 de septiembre** - Verificación técnica del programa Supervisión del desempeño de servicios BPO. **Jueves 25 de septiembre** - Entrega de ajustes post-revisión técnica del programa Supervisión del desempeño de servicios BPO. **Viernes 26 de septiembre** - Entrega de ajustes post-revisión metodológica por segunda vez del programa Supervisión del desempeño de servicios BPO, al cual por sugerencia en revisión, el nombre quedó como Monitoreo. **Viernes 03 de octubre**	
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	- Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ -Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Martes 16 de septiembre** - Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**	Pantallazos de entrega y publicación en Drive

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	respectivo plan de trabajo.	✓ Sondeo Previo ✓ AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores ✓ AA1-EV02. Procedimiento de evaluación ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre** - Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Lunes 29 de septiembre** - Entrega de la culminación del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) ✓ AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio ✓ AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre** - Entrega de los ajustes de cada producto que de acuerdo con el cambio de la denominación del programa **Formulación de planes de mercadeo estratégico.** **Martes 30 de septiembre**	
6	Garantizar la disponibilidad de la	- Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación**	Pantallazo de material subido al Drive.

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	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.	**del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ -Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Martes 16 de septiembre** - Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ Sondeo Previo ✓ AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores ✓ AA1-EV02. Procedimiento de evaluación ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre** - Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Lunes 29 de septiembre** - Entrega de la culminación del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ - 8-GFPI-F-135_BPO (100%)	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		✓ AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio ✓ AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre** - Entrega de los ajustes de cada producto que de acuerdo con el cambio de la denominación del programa **Formulación de planes de mercadeo estratégico.** **Martes 30 de septiembre**	
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.	- Verificación técnica del programa **Diseño de planes de mercadeo Estratégico, y Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**. **Miércoles 17 de septiembre** - Verificación técnica del programa **Supervisión del desempeño de servicios BPO**. **Jueves 25 de septiembre**	Pantallazo de material analizado y resultados correspondientes.
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.	- Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ -Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Martes 16 de septiembre** - Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ Sondeo Previo	Pantallazo de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		✓ AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores ✓ AA1-EV02. Procedimiento de evaluación ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre** - Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Lunes 29 de septiembre** Construcción del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ 8-GFPI-F-135_BPO (100%) ✓ AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio ✓ AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre**	
9	Garantizar la construcción de los textos de su autoría o con las correspondientes citaciones 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 del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ -Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Martes 16 de septiembre**	Pantallazo de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		- Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ Sondeo Previo ✓ AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores ✓ AA1-EV02. Procedimiento de evaluación ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre** - Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Lunes 29 de septiembre** Construcción del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ 8-GFPI-F-135_BPO (100%) ✓ AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio ✓ AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre**	
10	Elaborar los elementos correspondientes al procedimiento de ***desarrollo curricular*** para los programas asignados, junto con los componentes formativos y demás recursos	- Elaboración de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ -Actividad didáctica ✓ Podcast	Pantallazo de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	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.	✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Martes 16 de septiembre** - Elaboración de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ Sondeo Previo ✓ AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores ✓ AA1-EV02. Procedimiento de evaluación ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre** - Elaboración de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Lunes 29 de septiembre** Elaboración del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ 8-GFPI-F-135_BPO (100%) ✓ AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio ✓ AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre**	
11	Grabar los videos magistrales correspondientes a las	N/A	N/A

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	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.		
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.	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.
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.	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.
14	Participar en procesos de revisión, retroalimentación y actualización en articulación con los roles necesarios de la línea de producción tanto de los	- Reunión con evaluadora instruccional, Heydy Gonzalez, análisis del programa ***Community Management y***	Pantallazo, reunión de explicación, y del documento revisado.

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	insumos recibidos como de los productos elaborados, atendiendo los requerimientos respectivos.	***Analítica WEB***. **Martes 16 de septiembre.** - Reunión con evaluador instruccional, Jair Colle, análisis del programa ***Desarrollo de propuesta comerciales***. **Miércoles 17 de septiembre.**	
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 ***Formulación de planes de mercadeo estratégico***, posterior a primera reunión de revisión metodológica. **Martes 23 de septiembre** - Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ -Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Martes 16 de septiembre** - Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ Sondeo Previo ✓ AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores ✓ AA1-EV02. Procedimiento de evaluación ✓ AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre** - Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación**	Pantallazos de entrega

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		del desempeño de servicios BPO. ✓ CF02 ✓ Síntesis ✓ Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Lunes 29 de septiembre** - Entrega de la culminación del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) ✓ AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio ✓ AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre** - Entrega de los ajustes de cada producto que de acuerdo con el cambio de la denominación del programa **Formulación de planes de mercadeo estratégico.** **Martes 30 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	Pantallazos de las reuniones

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
		-Reuniones correspondientes a la toma de los cursos de formación propuestos.	
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.	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
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.	- Ajustes al diseño curricular del programa ***Formulación de planes de mercadeo estratégico***, posterior a primera reunión de revisión metodológica. **Martes 23 de septiembre** - Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** ✓ CF01 ✓ Síntesis ✓ -Actividad didáctica ✓ Podcast ✓ Guion literario ✓ Guion técnico **Martes 16 de septiembre**	Pantallazos de entrega

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. **90147060** operador Mi Planilla del mes de **septiembre** 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*

De: Nicolás Cruz Ríos <ncruz@sena.edu.co>
Enviado: martes, 16 de septiembre de 2025 8:27
Para: Heydy Cristina Gonzalez Garcia <hegonzalezg@sena.edu.co>; Jairo Luis Valencia Ebratt <jlvalenciae@sena.edu.co>
Cc: Miguel De Jesus Paredes Maestre <mparedesm@sena.edu.co>
Asunto: RE: Solicitud de reunión RE: Cambio Figura CF01 Community Management

Cordial saludo, salvo que Jairo considere algo diferente, y teniendo en cuenta, como lo escribí en el correo huella, que solo es cuestión de agregar una palabra a un SmartArt, yo pensaría que no es necesario, adjunto, la imagen "***Ilustración 4**. Elementos de un plan de redes sociales.*", con la palabra añadida para fines pertinentes, un abrazo.

15 de septiembre

De: Malka Irina De La Hoz Jimenez <mdelahoz@sena.edu.co>
Enviado el: lunes, 15 de septiembre de 2025 1:38 p. m.
Para: Nicolás Cruz Ríos <ncruz@sena.edu.co>; Jair Lorenzo Marchena de La Hoz <lmarchena@sena.edu.co>
CC: Miguel De Jesus Paredes Maestre <mparedesm@sena.edu.co>
Asunto: RE: Cta de Cobro con problemas en SECOP

Cordial saludo revisando las publicaciones de las cuentas tienes líneas de pagos mal registradas febrero y marzo por lo cual no le deja publicar el mes de septiembre: como ya no se puede reversar lo hecho, coloque en valor total y neto en $0 para que deje publicar

RE: Cta de Cobro con problemas en SECOP

Nicolás Cruz Ríos
Para Malka Irina De La Hoz Jimenez; Jair Lorenzo Marchena de La Hoz
CC Miguel De Jesus Paredes Maestre
lunes 5:34 p. m.
Pública

Cordial saludo @Jair Lorenzo Marchena de La Hoz, confirmo que quedó publicada la cta en SECOP de acuerdo a indicaciones de la compañera Malka, aun que no me quedó claro, y si agradezco a @Malka Irina De La Hoz Jimenez ayudarme a entender el por qué quedó mal registrado los meses de febrero y marzo, pues el registro se hizo conforme a lo indicado por la plantilla de SiContratistas, cabe recalcar que el plan de pagos registrado en SECOP, difiere de los pagos proyectados en SiContratistas.

Atento a lo que pueda ayudar, gracias de antemano, un abrazo.

15 de septiembre

RE: Revision de Documentos Instruccionales

Nicolás Cruz Ríos
Para Jair Enrique Coll Gallardo
CC Miguel De Jesus Paredes Maestre
10:11 a. m.
1
Pública

Apreciado Jair recibe un cordial saludo.

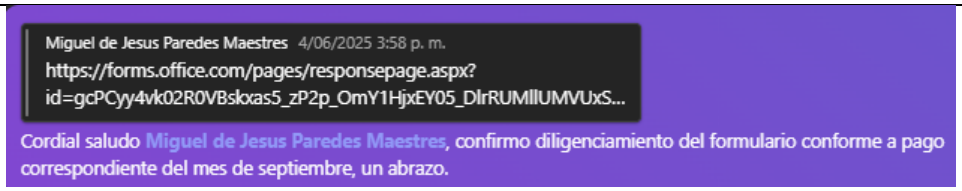
Agradezco tu intervención oportuna en el archivo, efectivamente se adjuntaron esas hojas como referencias y debieron haberse eliminado antes del envío, revisaré los correspondientes libros de los otros programas para validar que no tengan el mismo error.

16 de septiembre

<table>
<tr>
<td>

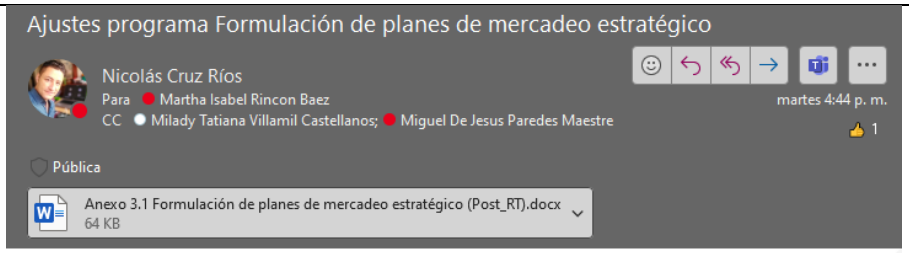
Cordial saludo Migue, de acuerdo con la apreciación en la verificación técnica final de nuestro programa, adjunto el diseño con el dato de la fecha de las estadísticas que se nombran en la justificación.

De paso, te solicito que por favor me des permiso de edición del programa en la nueva ubicación para poder actualizarlo con los ajustes que hay que hacer al DI; gracias de antemano un abrazo.

26 de septiembre
</td>
</tr>
<tr>
<td>


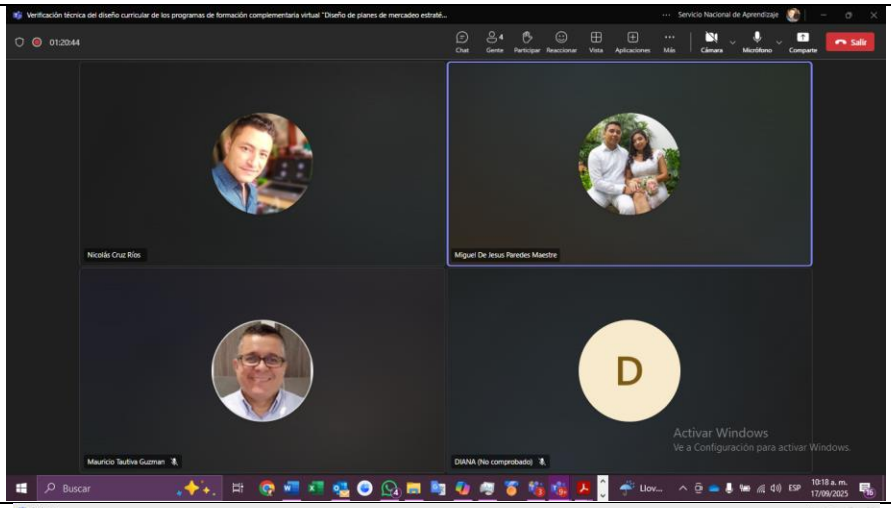
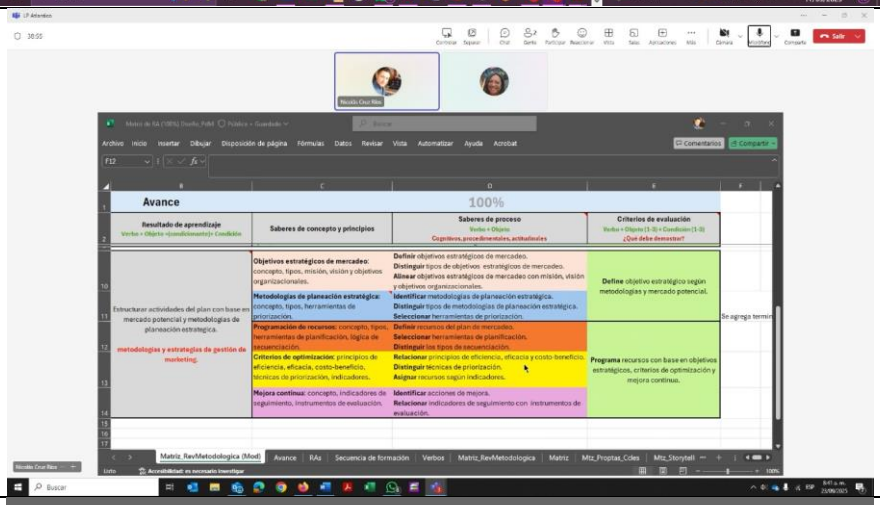
26 de septiembre
</td>
</tr>
</table>

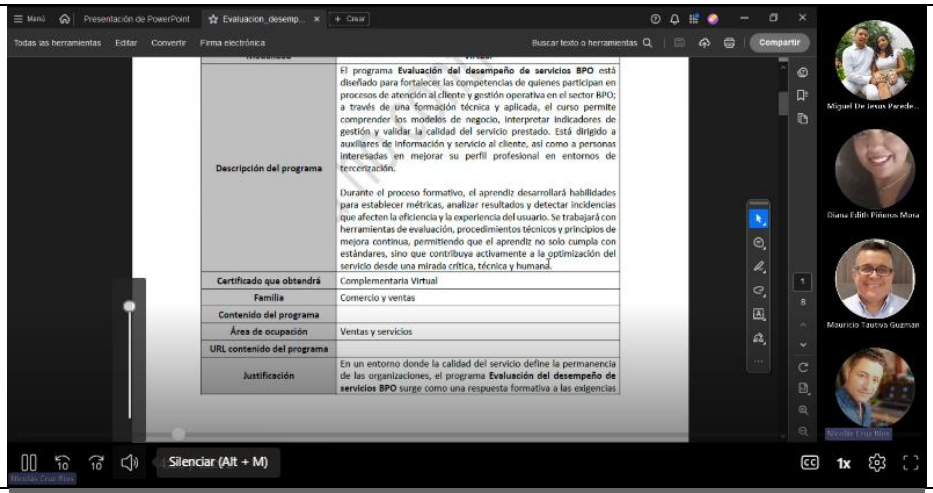
3. *Elaborar todos los componentes requeridos que conforman el diseño curricular para los programas de formación virtual y a distancia asignados de conformidad con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente para tal fin según el cronograma de trabajo establecido.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

<table>
<tr>
<td>
Ajustes al diseño curricular del programa ***Formulación de planes de mercadeo estratégico***, posterior a primera reunión de revisión metodológica. **Martes 23 de septiembre**
</td>
<td>


Cordial saludo Isa, con forme al trabajo de la mesa de trabajo de la mañana, adjunto diseño curricular del programa en mención del asunto, con los ajustes correspondientes para tu VoBo, gracias de antemano, un abrazo.
</td>
</tr>
</table>

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

Verificación técnica del programa **Diseño de planes de mercadeo Estratégico, y Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**. **Miércoles 17 de septiembre**	
Verificación metodológica de ajustes post-revisión técnica del programa **Diseño de planes de mercadeo Estratégico**. **Martes 23 de septiembre**	
Entrega de ajustes post-revisión técnica del programa **Formulación de planes de mercadeo Estratégico**. **Martes 23 de septiembre**	

Verificación técnica del programa **Supervisión del desempeño de servicios BPO**. **Jueves 25 de septiembre**	 Presentación de PowerPoint · Evaluacion_desemp... · + Crear Todas las herramientas · Editar · Convertir · Firma electrónica · Buscar texto o herramientas · Compartir **Descripción del programa**: El programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO** está diseñado para fortalecer las competencias de quienes participan en procesos de atención al cliente y gestión operativa en el sector BPO; a través de una formación técnica y aplicada, el curso permite comprender los modelos de negocio, interpretar indicadores de gestión y validar la calidad del servicio prestado. Está dirigido a auxiliares de información y servicio al cliente, así como a personas interesadas en mejorar su perfil profesional en entornos de tercerización. Durante el proceso formativo, el aprendiz desarrollará habilidades para establecer métricas, analizar resultados y detectar incidencias que afecten la eficiencia y la experiencia del usuario. Se trabajará con herramientas de evaluación, procedimientos técnicos y principios de mejora continua, permitiendo que el aprendiz no solo cumpla con estándares, sino que contribuya activamente a la optimización del servicio desde una mirada crítica, técnica y humana. **Certificado que obtendrá**: Complementaria Virtual **Familia**: Comercio y ventas **Contenido del programa**: **Área de ocupación**: Ventas y servicios **URL contenido del programa**: **Justificación**: 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 Miguel De Jesus Paredes... Diana Edith Pinzon Mora Mauricio Tautiva Guzman Nicolás Cruz Ríos Silenciar (Alt + M) · 1x
Entrega de ajustes post-revisión técnica del programa **Supervisión del desempeño de servicios BPO**. **Viernes 26 de septiembre**	RE: Aprobación de programa (13530528) Evaluación del desempeño de servicios ... Nicolás Cruz Ríos Para Martha Isabel Rincon Baez · 10:35 a. m. CC Milady Tatiana Villamil Castellanos; Miguel De Jesus Paredes Maestre Pública Clasificada Esta es la versión más reciente, aunque ha realizado cambios en otra copia. Haga clic aquí para ver el resto de versiones. Anexo 3.1 Supervisión del desempeño de servicios BPO (Post_RT).docx 58 KB Isa recibe un cordial saludo. En revisión técnica del programa, nos sugirieron que en tanto existe la norma 260102027 - Monitorear el servicio según protocolos y especificaciones de proceso de negocio, el termino Evaluación, usado en la denominación de nuestro programa, es más para otro diseño curricular y no este. Ellos creen que, aunque el diseño está perfecto con la norma que usamos 260102031- Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio (*la cual indica que reemplazo la norma 260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión*), el nombre del programa debería ser **Supervisión** del desempeño de servicios BPO, exponen que precisamente todas las actividades que se nombran en el diseño, son acciones que ellos hacen en la supervisión. A partir de ello, entonces, hice los ajustes al diseño, cambiando la denominación, y lo correspondiente a la descripción del programa y su justificación, el cual adjunto para tu VoBo.

Entrega de ajustes post-revisión metodológica por segunda vez del programa **Supervisión del desempeño de servicios BPO,** al cual por sugerencia en revisión, el nombre quedó como Monitoreo. **Viernes 03 de octubre**	RV: Aprobación de programa (13530528) Evaluación del desempeño de servicios ... Nicolás Cruz Ríos Para Mauricio Tautiva Guzman; Diana Edith Piñeros Mora CC Miguel De Jesus Paredes Maestre 9:31 a. m. Pública Clasificada Anexo 3.1 Monitoreo del desempeño de servicios BPO (Post_RT).docx 58 KB Apreciados cordial saludo, comparto correo huella, emitido por la metodóloga a quien le presentamos el ajuste en la denominación del programa mencionado en el asunto, a partir de su sugerencia en la revisión técnica. En conformidad con lo que ella nos respondió, se hizo el ajuste correspondiente en la denominación la cual quedaría **Monitoreo** del desempeño de servicios BPO, con norma la *NSCL 260102027 Monitorear el servicio según protocolos y especificaciones de proceso de negocio*, les adjunto cómo quedaría entonces el diseño, teniendo en cuenta que los cambios que se dieron fue en su denominación, norma de competencia, descripción y justificación; atento a sus comentarios; un abrazo.

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*

Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** **-** CF01 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Martes 16 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 16 de septiembre de 2025 16:23 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - CF01 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico

Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - Sondeo Previo - AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores - AA1-EV02. Procedimiento de evaluación - AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 19 de septiembre de 2025 9:27 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - Sondeo_Previo_Monitoreo_PdME (100%) - AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores - AA1-EV02. Procedimiento de evaluación - AA1-EV02. Ejemplo de entrega
Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - CF02 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Lunes 29 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 29 de septiembre de 2025 12:23 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - CF02 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico
Entrega de la culminación del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) - AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio - AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 29 de septiembre de 2025 12:33 @mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los productos correspondientes al DI del programa, con los cuales se cierra el ciclo de producción correspondiente. - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) - AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio - AA2-EV02. Video Acciones de Mejora

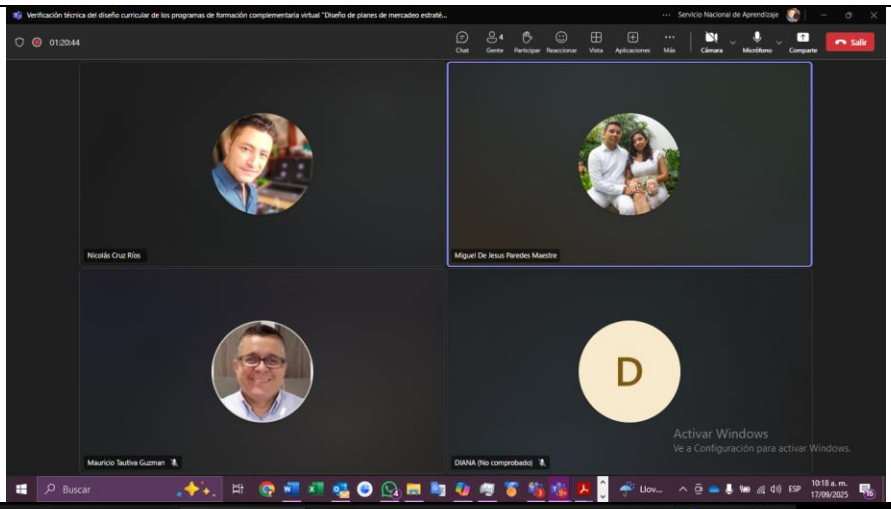
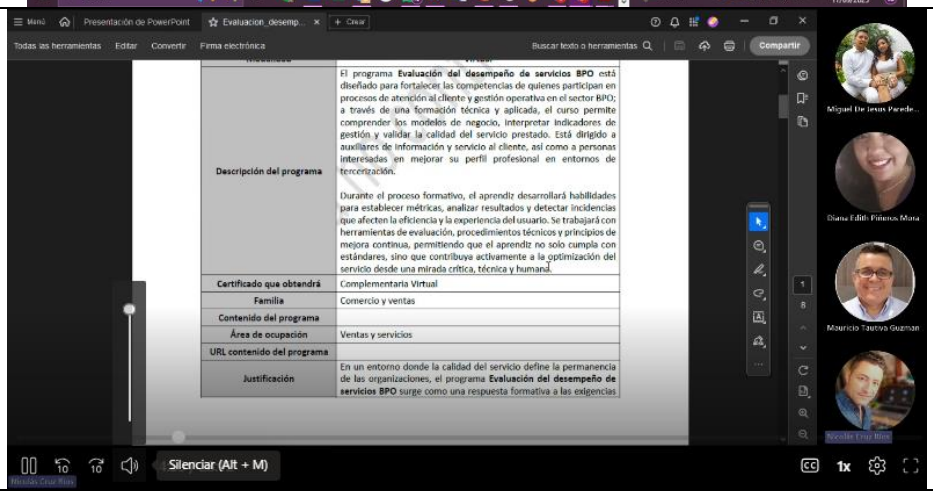
Entrega de los ajustes de cada producto que de acuerdo con el cambio de la denominación del programa **Formulación de planes de mercadeo estratégico.** **Martes 30 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 30 de septiembre de 2025 11:00 @mparedesm@sena.edu.co #mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, se han hecho los ajustes a cada producto que de acuerdo al cambio de la denominación del programa se vio afectado, con esto, doy por concluida al 100% la labor de DI del programa, un abrazo.

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 del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - CF01 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Martes 16 de septiembre**	Evaluación_del_desempeño_de_servicios_BPO > 1_D_Instruccional > Componentes_formativos > DF01 Nombre / Modificado / Modificado por Sintesis_CF01_BPO.docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos Actividad_didactica_CF01_BPO.docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 10-Video_CF01_Guión_Literarrio_BPO (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 11-Video_CF01_Guión_tecnico_BPO (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 9-Podcast_CF01_EvaluacionDesempeño (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos Anexos — hace 6 minutos — Nicolás Cruz Ríos Formatos_DI — hace 6 minutos — Nicolás Cruz Ríos Imágenes CF — hace 4 minutos — Nicolás Cruz Ríos 6-CF01_BPO (100%).docx — hace 7 minutos — Nicolás Cruz Ríos

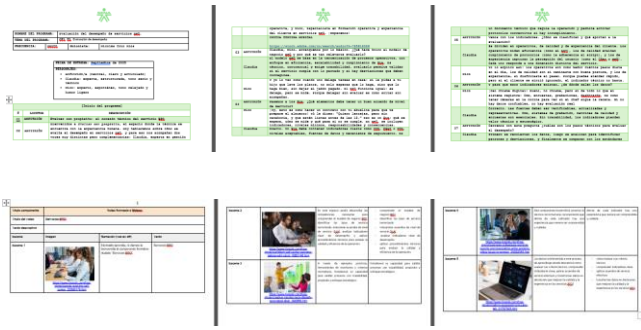
Publicación en OneDrive de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - Sondeo Previo - AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores - AA1-EV02. Procedimiento de evaluación - AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre**	Evaluación_del_desempeño_de_servicios_BPO > 1_D_Instruccional > Guías_de_aprendizaje Nombre / Modificado / Modificado por AA1-EV02. Ejemplo de entrega.docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 9-Sondeo_Previo_Monitoreo_PdME (100%).docx — Hace un minuto — Nicolás Cruz Ríos AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores.docx — Hace un minuto — Nicolás Cruz Ríos AA1-EV02. Procedimiento de evaluación.docx — Hace un minuto — Nicolás Cruz Ríos
Publicación en OneDrive de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - CF02 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Lunes 29 de septiembre**	Evaluación_del_desempeño_de_servicios_BPO > 1_D_Instruccional > Componentes_formativos > **CF02** Nombre / Modificado / Modificado por 6-CF02_BPO (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos Imágenes CF — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 10-Video_CF02_Guión_Literarrio_BPO (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 11-Video_CF02_Guión_tecnico_BPO (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 9-Podcast_CF02_AccionesdeMejora (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 7-Sintesis_CF02_BPO (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos 8-Actividad_didactica_CF02_BPO (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos
Publicación en OneDrive del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) - AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio - AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre**	Evaluación_del_desempeño_de_servicios_BPO > 1_D_Instruccional > **Guías_de_aprendizaje** Nombre / Modificado / Modificado por 8-GFPI-F-135_BPO (100%).docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio.docx — Hace unos segundos — Nicolás Cruz Ríos AA2-EV02. Video Acciones de Mejora.docx — Hace unos segundos — 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*

Verificación técnica del programa **Diseño de planes de mercadeo Estratégico, y Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**. **Miércoles 17 de septiembre**	
Verificación técnica del programa **Supervisión del desempeño de servicios BPO**. **Jueves 25 de septiembre**	

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*

<table>
<tr>
<td>Construcción de avance alusivo al DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO.
- CF01
- Síntesis
-Actividad didáctica
- Podcast
- Guion literario
- Guion técnico
Martes 16 de septiembre</td>
<td>



</td>
</tr>
<tr>
<td>Construcción de avance alusivo al DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO.
- Sondeo Previo
- AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores
- AA1-EV02. Procedimiento de evaluación
- AA1-EV02. Ejemplo de entrega
Viernes 17 de septiembre</td>
<td>
<table>
<tr><td>Programa de formación:</td><td>Evaluación del desempeño de servicios BPO</td></tr>
<tr><td>Proyecto formativo:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Fase proyecto:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje:</td><td>260102031-01. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.</td></tr>
<tr><td>Actividad de aprendizaje:</td><td>AA1. Definir procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.</td></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento:</td><td>AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterios de evaluación:
• Caracteriza modelo de negocio según tipología y acuerdos de niveles de servicio.
• Define procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>Programa de formación:</td><td>Evaluación del desempeño de servicios BPO.</td></tr>
<tr><td>Proyecto formativo:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Fase proyecto:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje:</td><td>260102031-01. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.</td></tr>
<tr><td>Actividad de aprendizaje:</td><td>AA1. Definir procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.</td></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento:</td><td>AA1-EV02. Procedimiento de evaluación.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterios de evaluación:
• Caracteriza modelo de negocio según tipología y acuerdos de niveles de servicio.
• Define procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**

- CF02
- Síntesis
-Actividad didáctica
- Podcast
- Guion literario
- Guion técnico

Lunes 29 de septiembre

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 tratarán en el programa:

- **Formato:** LMS.
- **Extensión:** 5 preguntas.
- **Duración:** 15 minutos.

2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes servicios corresponde al tipo *back office* en BPO?
A. Gestión de reclamos
B. Soporte técnico telefónico
C. Procesamiento de nómina
D. Atención en redes sociales

2. ¿Qué característica define principalmente a los servicios *front office*?
A. Cumplimiento normativo
B. Interacción directa con el cliente
C. Procesos internos administrativos
D. Gestión documental

3. ¿Cuál de los siguientes indicadores mide la percepción del usuario sobre el servicio recibido?
A. Tiempo de resolución
B. Satisfacción del cliente (CSAT)
C. Resolución en primer contacto
D. Tiempo de respuesta

4. ¿Qué componente NO forma parte de la estructura de un SLA?
A. Descripción del servicio
B. Indicadores de desempeño
C. Estrategias de *marketing*
D. Consecuencias por incumplimiento

5. ¿Qué norma internacional establece requisitos para evaluar procesos y documentar acciones?
A. ITIL
B. ISO 9001
C. SLA

Servicio: Atención telefónica en telecomunicaciones

Tipo de servicio BPO al que aplica
Este procedimiento aplica a un servicio **Front Office**, específicamente en el canal de atención telefónica, se caracteriza por la interacción directa con el cliente, donde la calidad comunicativa, la empatía y la resolución efectiva son fundamentales. La evaluación se enfoca en validar la experiencia del usuario, el cumplimiento de protocolos y la eficiencia operativa en tiempo real.

Objetivo del procedimiento
Validar la calidad y eficiencia del servicio mediante indicadores clave como TTR, CSAT y FCR, asegurando que la atención telefónica cumpla con los estándares definidos en el SLA y contribuya a una experiencia positiva para el cliente.

Indicadores seleccionados y propósito operativo

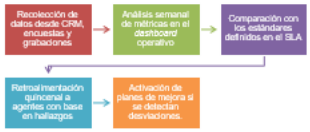
Tiempo de respuesta (TTR)	≤ 30 segundos
Satisfacción del cliente (CSAT)	≥ 85%
Resolución en primer contacto (FCR)	≥ 90%

Fuentes de datos y herramientas de medición

- **CRM (Customer Relationship Management):** Registro de tiempos de atención, resolución y seguimiento de casos.
- **Software de grabación de llamadas:** Permite auditar interacciones, verificar adherencia al script y evaluar tono, cortesía y resolución.
- **Encuestas post-llamada:** Recogen la percepción del cliente sobre la atención recibida, facilitando la medición del CSAT y el FCR.
- **Dashboard operativo:** Consolida los indicadores en tiempo real, permitiendo análisis comparativo y seguimiento por agente o campaña.

Estas herramientas garantizan trazabilidad, objetividad y acceso a datos confiables para la toma de decisiones.

Pasos del procedimiento



PROGRAMA DE FORMACIÓN	Evaluación del desempeño de servicios BPO.		
COMPETENCIA	260102031. Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	260102031-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.
NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO	02		
NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO	Incidencias en la operación.		

SÍNTESIS

COMPONENTE FORMATIVO 02

INCIDENCIAS EN LA OPERACIÓN

El componente CF02 desarrolla la capacidad de analizar el comportamiento del servicio BPO a partir de datos operativos, identificando tendencias en volumen, tiempos y errores, interpretando métricas frente a metas y reconociendo patrones y desviaciones que afectan la calidad. Este análisis permite estimar el desempeño con precisión, anticipar incidencias y tomar decisiones informadas. A través de técnicas de evaluación cualitativa y cuantitativa, y herramientas como matrices, *checklists* y simuladores, el aprendiz aplica procedimientos técnicos que permiten validar resultados frente a estándares definidos en SLA, normas internas o marcos internacionales.

Además, se promueve la comprensión de los principios de calidad aplicados al servicio, como el enfoque de mejora continua (PDCA, *Lean Service*), la aplicación de normas como ISO 9001 e ITIL, y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al cliente. Finalmente, el componente guía al aprendiz en el diseño de acciones correctivas y preventivas, la priorización estratégica de mejoras según impacto y la comunicación efectiva de propuestas, asegurando que cada hallazgo se traduzca en transformación operativa, aprendizaje colectivo y compromiso con la excelencia.

NOMBRE DEL PROGRAMA:	Evaluación del desempeño de servicios BPO.		
TEMA DEL PROGRAMA:	CF2 T4 Acciones de mejora		
FRECUENCIA:	UNICO	Guionista:	Nicolás Cruz Ríos

FECHA DE ENTREGA: septiembre de 2025
PERSONAJES: • Anfitrión/a (neutral, claro y articulado) • Claudia: experta, estructurada, tono serio y técnico • Nico: experto, espontáneo, tono relajado y humor ligero

Instrucciones para el aprendiz	Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo Incidencias en la operación. Antes de su realización, se recomienda la lectura del componente formativo mencionado. Es opcional (no es calificable), y puede realizarse todas las veces que se desee. Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda.
Nombre de la Actividad	Evaluar para mejorar.
Objetivo de la actividad	Reconocer conceptos clave sobre evaluación del desempeño, análisis de métricas, procedimientos técnicos y acciones de mejora en Incidencias en la operación, mediante afirmaciones que permiten validar la comprensión y aplicar criterios de calidad operativa.
Texto descriptivo	Lea cada enunciado referente a los temas desarrollados en el componente formativo y elija entre verdadero y falso según corresponda.

<table>
<tr>
<td>Construcción del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO.
- 8-GFPI-F-135_BPO (100%)
- AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio
- AA2-EV02. Video Acciones de Mejora
Lunes 29 de septiembre</td>
<td>

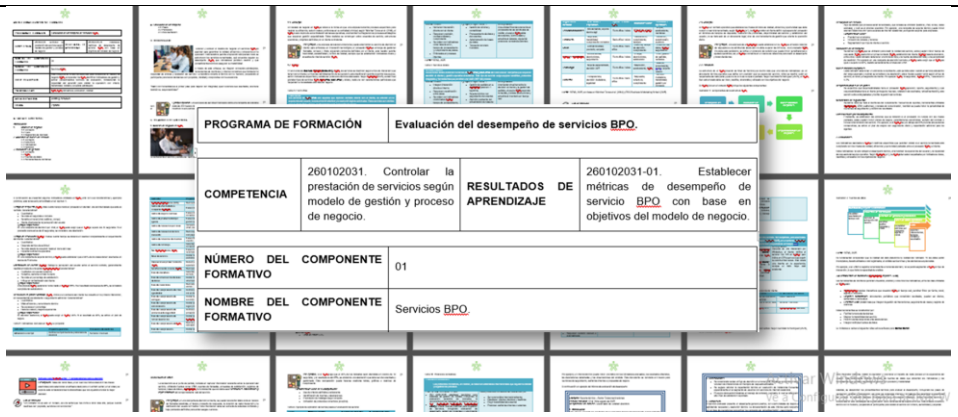
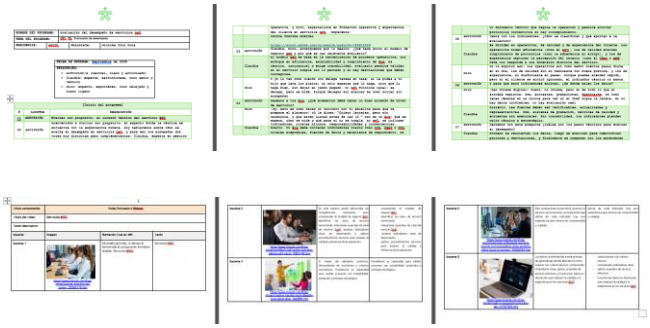
<table>
<tr><td>Título componente</td><td colspan="3">Video Animado o Motion.</td></tr>
<tr><td>Título del video</td><td colspan="3">Incidencias en la operación</td></tr>
<tr><td>Texto descriptivo</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Escena</td><td>Imagen</td><td>Narración (voz en off)</td><td>Texto</td></tr>
<tr><td>Escena 1</td><td>https://www.freepik.com/free-photo/medium-shot-woman-with-headset-looking-in-computer-monitor-while-working_27947509.htm</td><td>Entonces aprendiz, te damos la bienvenida al componente formativo titulado "Incidencias en la operación".</td><td>Incidencias en la operación</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>Escena 2</td><td>https://www.freepik.com/free-photo/medium-shot-woman-with-headset-looking-in-computer-monitor-while-working_27947509.htm</td><td>En este espacio podrás desarrollar las competencias necesarias para evaluar el comportamiento del servicio BPO, aplicar procedimientos técnicos de evaluación y proponer acciones de mejora alineadas con estándares de calidad, acuerdos de nivel de servicio y principios organizacionales.</td><td>- analizar el comportamiento del servicio BPO.
- aplicar procedimientos técnicos de evaluación
- y proponer acciones de mejora alineadas con estándares de calidad</td></tr>
<tr><td>Escena 3</td><td>https://www.freepik.com/free-photo/medium-shot-woman-with-headset-looking-in-computer-monitor-while-working_27947509.htm</td><td>A lo largo de este recorrido, aprenderás a interpretar métricas operativas, identificar patrones y desviaciones, utilizar herramientas de evaluación como matrices y encuestas, y cotejar resultados frente a metas definidas.</td><td>- interpretar métricas operativas,
- identificar patrones y desviaciones
- utilizar herramientas de evaluación
- cotejar resultados frente a metas definidas.</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>Escena 4</td><td>https://www.freepik.com/free-photo/medium-shot-woman-with-headset-looking-in-computer-monitor-while-working_27947509.htm</td><td>Además, comprenderás cómo se construye una cultura de mejora continua, basada en normas como ISO 2001 o Lean, y cómo diseñar propuestas de mejora que transformen los hallazgos en decisiones estratégicas. Este componente le permitirá fortalecer su criterio técnico, su capacidad analítica y su compromiso con la excelencia en el servicio.</td><td>- cultura de mejora continua, basada en normas como ISO 2001 o Lean,
- diseñar propuestas de mejora que transformen los hallazgos en decisiones estratégicas.</td></tr>
<tr><td>Escena 5</td><td>https://www.freepik.com/free-photo/medium-shot-woman-with-headset-looking-in-computer-monitor-while-working_27947509.htm</td><td>La idea es la bienvenida a este proceso de aprendizaje donde desarrollarás competencias para evaluar y transformar el servicio BPO con calidad y propósito.</td><td>cómo evaluar, mejorar y transformar el servicio BPO con calidad y propósito.</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Evaluación del desempeño de servicios BPO
Código del Programa de Formación: 13530528
Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
Fase del Proyecto (si aplica): N/A
Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A
Competencia:
260102031. Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.

<table>
<tr><td>Programa de formación:</td><td>Evaluación del desempeño de servicios BPO</td></tr>
<tr><td>Proyecto formativo:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Fase proyecto:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje:</td><td>260102031-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.</td></tr>
<tr><td>Actividad de aprendizaje:</td><td>AA2. Documentar propuesta de mejora en concordancia con acuerdos de niveles de servicio.</td></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento:</td><td>AA2-EV02. Video sobre: acciones de mejora.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterios de evaluación:
• Estima comportamiento del servicio de acuerdo con métricas y procedimientos de evaluación.
• Propone acciones de mejora según procedimiento de evaluación, principios de calidad y acuerdos de niveles de servicios</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>Programa de formación:</td><td>Evaluación del desempeño de servicios BPO.</td></tr>
<tr><td>Proyecto formativo:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Fase proyecto:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje:</td><td>260102031-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.</td></tr>
<tr><td>Actividad de aprendizaje:</td><td>AA2. Documentar propuesta de mejora en concordancia con acuerdos de niveles de servicio.</td></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento:</td><td>AA2-EV01. Cuestionario sobre: comportamiento del servicio.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterios de evaluación:
• Estima comportamiento del servicio de acuerdo con métricas y procedimientos de evaluación.
• Propone acciones de mejora según procedimiento de evaluación, principios de calidad y acuerdos de niveles de servicios</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

9. *Garantizar la construcción de los textos de su autoría o con las correspondientes citaciones de acuerdo con las normas establecidas, en coherencia con el diseño curricular de los programas de formación virtual y a distancia, siguiendo los lineamientos. R establecidos.*

Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** **-** CF01 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Martes 16 de septiembre**	 PROGRAMA DE FORMACIÓN: Evaluación del desempeño de servicios BPO. COMPETENCIA: 260102031. Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio. RESULTADOS DE APRENDIZAJE: 260102031-01. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio. NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO: 01 NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO: Servicios BPO. SÍNTESIS COMPONENTE FORMATIVO 01 SERVICIOS BPO El Componente Formativo 01 ofrece al aprendiz una comprensión integral del modelo de negocio en servicios BPO, abordando sus tipos, segmentos de mercado y acuerdos de nivel de servicio (SLA). A través del estudio de indicadores clave de desempeño —operativos, de calidad y experiencia del cliente— se fortalece la capacidad para interpretar métricas, validar la operación y reconocer el impacto de cada proceso en la experiencia del usuario. Este componente también introduce las fuentes de datos que alimentan los indicadores y las herramientas que permiten monitorear el servicio con precisión y trazabilidad. Además, se desarrollan los procedimientos técnicos para evaluar el desempeño, incluyendo los pasos de recolección, análisis y comparación, así como los protocolos internos y normativos que garantizan la objetividad del proceso. El aprendiz adquiere competencias para documentar hallazgos, utilizar formatos técnicos y comprender el valor estratégico de la evaluación como herramienta de mejora continua. Esta síntesis conecta lo técnico con lo humano, preparando al participante para valorar el servicio con criterio, sensibilidad y propósito. 

Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**
- Sondeo Previo
- AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores
- AA1-EV02. Procedimiento de evaluación
- AA1-EV02. Ejemplo de entrega

Viernes 17 de septiembre

Programa de formación:	Evaluación del desempeño de servicios BPO
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	**260102031-01.** Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.
Actividad de aprendizaje:	**AA1.** Definir procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.
Evidencia de conocimiento:	**AA1-EV01.** Mapa conceptual indicadores.
Criterios de evaluación: • Caracteriza modelo de negocio según tipología y acuerdos de niveles de servicio. • Define procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.	

Programa de formación:	Evaluación del desempeño de servicios BPO.
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	**260102031-01.** Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.
Actividad de aprendizaje:	**AA1.** Definir procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.
Evidencia de conocimiento:	**AA1-EV02.** Procedimiento de evaluación.
Criterios de evaluación: • Caracteriza modelo de negocio según tipología y acuerdos de niveles de servicio. • Define procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.	

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 tratarán en el programa:

- **Formato:** LMS.
- **Extensión:** 5 preguntas.
- **Duración:** 15 minutos.

2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes servicios corresponde al tipo *back office* en BPO?
A. Gestión de reclamos
B. Soporte técnico telefónico
C. Procesamiento de nómina
D. Atención en redes sociales

2. ¿Qué característica define principalmente a los servicios *front office*?
A. Cumplimiento normativo
B. Interacción directa con el cliente
C. Procesos internos administrativos
D. Gestión documental

3. ¿Cuál de los siguientes indicadores mide la percepción del usuario sobre el servicio recibido?
A. Tiempo de resolución
B. Satisfacción del cliente (CSAT)
C. Resolución en primer contacto
D. Tiempo de respuesta

4. ¿Qué componente NO forma parte de la estructura de un SLA?
A. Descripción del servicio
B. Indicadores de desempeño
C. Estrategias de *marketing*
D. Consecuencias por incumplimiento

5. ¿Qué norma internacional establece requisitos para evaluar procesos y documentar acciones?
A. ITIL
B. ISO 9001
C. SLA

Servicio: Atención telefónica en telecomunicaciones

Tipo de servicio BPO al que aplica
Este procedimiento aplica a un servicio **Front Office**, específicamente en el canal de atención telefónica, se caracteriza por la interacción directa con el cliente, donde la calidad comunicativa, la empatía y la resolución efectiva son fundamentales. La evaluación se enfoca en validar la experiencia del usuario, el cumplimiento de protocolos y la eficiencia operativa en tiempo real.

Objetivo del procedimiento
Validar la calidad y eficiencia del servicio mediante indicadores clave como TTR, CSAT y FCR, asegurando que la atención telefónica cumpla con los estándares definidos en el SLA y contribuya a una experiencia positiva para el cliente.

Indicadores seleccionados y propósito operativo

Tiempo de respuesta (TTR)	≤ 30 segundos
Satisfacción del cliente (CSAT)	≥ 85%
Resolución en primer contacto (FCR)	≥ 90%

Fuentes de datos y herramientas de medición
- **CRM (Customer Relationship Management):** Registro de tiempos de atención, resolución y seguimiento de casos.
- **Software de grabación de llamadas:** Permite auditar interacciones, verificar adherencia al script y evaluar tono, cortesía y resolución.
- **Encuestas post-llamada:** Recogen la percepción del cliente sobre la atención recibida, facilitando la medición del CSAT y el FCR.
- **Dashboard operativo:** Consolida los indicadores en tiempo real, permitiendo análisis comparativo y seguimiento por agente o campaña.

Estas herramientas garantizan trazabilidad, objetividad y acceso a datos confiables para la toma de decisiones.

Pasos del procedimiento

Construcción de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**
- CF02
- Síntesis
-Actividad didáctica
- Podcast

PROGRAMA DE FORMACIÓN	Evaluación del desempeño de servicios BPO.		
COMPETENCIA	260102031. Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	260102031-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.
NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO	02		
NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO	Incidencias en la operación.		

- Guion literario
- Guion técnico

Lunes 29 de septiembre

SÍNTESIS

COMPONENTE FORMATIVO 02

INCIDENCIAS EN LA OPERACIÓN

El componente CF02 desarrolla la capacidad de analizar el comportamiento del servicio BPO a partir de datos operativos, identificando tendencias en volumen, tiempos y errores, interpretando métricas frente a metas y reconociendo patrones y desviaciones que afectan la calidad. Este análisis permite estimar el desempeño con precisión, anticipar incidencias y tomar decisiones informadas. A través de técnicas de evaluación cualitativa y cuantitativa, y herramientas como matrices, *checklists* y simuladores, el aprendiz aplica procedimientos técnicos que permiten validar resultados frente a estándares definidos en SLA, normas internas o marcos internacionales.

Además, se promueve la comprensión de los principios de calidad aplicados al servicio, como el enfoque de mejora continua (PDCA, *Lean Service*), la aplicación de normas como ISO 9001 e ITIL, y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al cliente. Finalmente, el componente guía al aprendiz en el diseño de acciones correctivas y preventivas, la priorización estratégica de mejoras según impacto y la comunicación efectiva de propuestas, asegurando que cada hallazgo se traduzca en transformación operativa, aprendizaje colectivo y compromiso con la excelencia.

NOMBRE DEL PROGRAMA:	Evaluación del desempeño de servicios BPO.		
TEMA DEL PROGRAMA:	CF2 T4 Acciones de mejora		
FRECUENCIA:	UNICO	Guionista:	Nicolás Cruz Ríos

FECHA DE ENTREGA: septiembre de 2025
PERSONAJES: • Anfitrión/a (neutral, claro y articulado) • Claudia: experta, estructurada, tono serio y técnico • Nico: experto, espontáneo, tono relajado y humor ligero

Instrucciones para el aprendiz	Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo Incidencias en la operación. Antes de su realización, se recomienda la lectura del componente formativo mencionado. Es opcional (no es calificable), y puede realizarse todas las veces que se desee. Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda.
Nombre de la Actividad	Evaluar para mejorar.
Objetivo de la actividad	Reconocer conceptos clave sobre evaluación del desempeño, análisis de métricas, procedimientos técnicos y acciones de mejora en Incidencias en la operación, mediante afirmaciones que permiten validar la comprensión y aplicar criterios de calidad operativa.
Texto descriptivo	Lea cada enunciado referente a los temas desarrollados en el componente formativo y elija entre verdadero y falso según corresponda.

Título componente	Video Animado o Motion.		
Título del video	Incidencias en la operación		
Texto descriptivo			
Escena	Imagen	Narración (voz en off)	Texto
Escena 1	https://www.freepik.com/free-vector/illustration-operator-telemarketing-headset-with-white-blue_7091170.htm	Estimado aprendiz, le damos la bienvenida al componente formativo titulado "Incidencias en la operación".	Incidencias en la operación

Escena 2	https://www.freepik.com/free-photo/medium-shot-smiling-woman-using-laptop_11814034.htm	En este espacio podrás desarrollar las competencias necesarias para evaluar el comportamiento del servicio BPO, aplicar procedimientos técnicos de evaluación y proponer acciones de mejora alineadas con acuerdos de calidad, acuerdos de niveles de servicio y principios organizacionales.	- analizar el comportamiento del servicio BPO. - aplicar procedimientos técnicos de evaluación - y proponer acciones de mejora alineadas con acuerdos de calidad
Escena 3	https://www.freepik.com/free-photo/medium-shot-smiling-woman-using-laptop_11814034.htm	A través de este recorrido, aprenderás a analizar métricas, identificar patrones y desviaciones, utilizar herramientas de evaluación como matrices y simuladores, y contrastar resultados frente a metas definidas.	- interpretar métricas operativas. - identificar patrones y desviaciones. - utilizar herramientas de evaluación. - validar resultados frente a metas definidas.

Escena 4	https://www.freepik.com/free-vector/illustration-of-team-brainstorming-concept_35008021.htm	Además, comprenderás cómo se construye una cultura de mejora continua, basada en normas como ISO 9001 o ITIL, y cómo diseñar propuestas de mejora que transformen los hallazgos en decisiones estratégicas. Con herramientas como el Pareto, el análisis de criterio técnico, su capacidad analítica y su compromiso con la excelencia en el servicio.	- cultura de mejora continua, basada en normas como ISO 9001 o ITIL. - diseñar propuestas de mejora que transformen los hallazgos en decisiones estratégicas.
Escena 5	https://www.freepik.com/free-photo/medium-shot-smiling-woman-using-laptop_11814034.htm	La diversa la bienvenida a este proceso de aprendizaje donde aplicarás tu capacidad, respuesta y transformar el servicio BPO con calidad y propósito!	cómo evaluar, mejorar y transformar el servicio BPOcon calidad y propósito.

Construcción del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**
- 8-GFPI-F-135_BPO (100%)
- AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio
- AA2-EV02. Video Acciones de Mejora

Lunes 29 de septiembre

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Evaluación del desempeño de servicios BPO
- Código del Programa de Formación: 13530528
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Competencia:
  - **260102031.** Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.

Programa de formación:	Evaluación del desempeño de servicios BPO
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	**260102031-02.** Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.
Actividad de aprendizaje:	**AA2.** Documentar propuesta de mejora en concordancia con acuerdos de niveles de servicio.
Evidencia de conocimiento:	**AA2-EV02**. Video sobre: acciones de mejora.
Criterios de evaluación: • Estima comportamiento del servicio de acuerdo con métricas y procedimientos de evaluación. • Propone acciones de mejora según procedimiento de evaluación, principios de calidad y acuerdos de niveles de servicios	

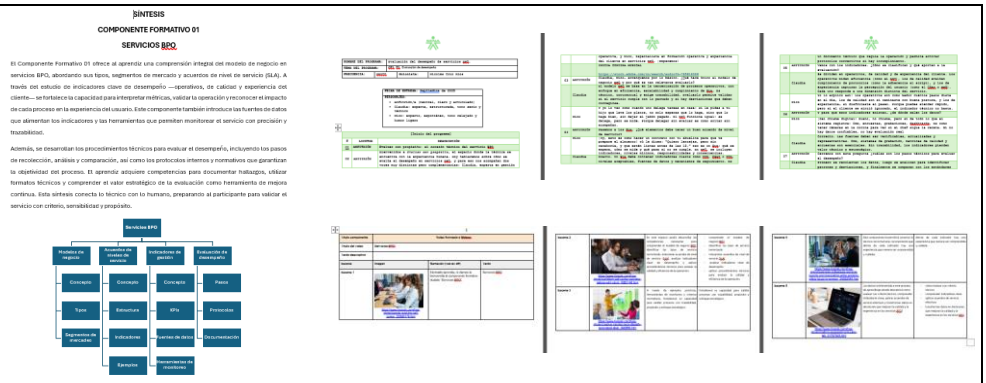
Programa de formación:	Evaluación del desempeño de servicios BPO.
Proyecto formativo:	No aplica.
Fase proyecto:	No aplica.
Resultado de aprendizaje:	**260102031-02.** Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.
Actividad de aprendizaje:	**AA2.** Documentar propuesta de mejora en concordancia con acuerdos de niveles de servicio.
Evidencia de conocimiento:	**AA2-EV01**. Cuestionario sobre: comportamiento del servicio.
Criterios de evaluación: • Estima comportamiento del servicio de acuerdo con métricas y procedimientos de evaluación. • Propone acciones de mejora según procedimiento de evaluación, principios de calidad y acuerdos de niveles de servicios	

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*

Elaboración de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**
- CF01
- Síntesis
-Actividad didáctica
- Podcast
- Guion literario
- Guion técnico

Martes 16 de septiembre

PROGRAMA DE FORMACIÓN	Evaluación del desempeño de servicios BPO.		
COMPETENCIA	260102031. Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	260102031-01. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.
NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO	01		
NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO	Servicios BPO.		

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


</td>
</tr>
<tr>
<td>Elaboración de avance alusivo al DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO.
- Sondeo Previo
- AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores
- AA1-EV02. Procedimiento de evaluación
- AA1-EV02. Ejemplo de entrega
Viernes 17 de septiembre</td>
<td>
<table>
<tr><td>Programa de formación:</td><td>Evaluación del desempeño de servicios BPO</td></tr>
<tr><td>Proyecto formativo:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Fase proyecto:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje:</td><td>260102031-01. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.</td></tr>
<tr><td>Actividad de aprendizaje:</td><td>AA1. Definir procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.</td></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento:</td><td>AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterios de evaluación:
• Caracteriza modelo de negocio según tipología y acuerdos de niveles de servicio.
• Define procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>Programa de formación:</td><td>Evaluación del desempeño de servicios BPO.</td></tr>
<tr><td>Proyecto formativo:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Fase proyecto:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje:</td><td>260102031-01. Establecer métricas de desempeño de servicio BPO con base en objetivos del modelo de negocio.</td></tr>
<tr><td>Actividad de aprendizaje:</td><td>AA1. Definir procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.</td></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento:</td><td>AA1-EV02. Procedimiento de evaluación.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterios de evaluación:
• Caracteriza modelo de negocio según tipología y acuerdos de niveles de servicio.
• Define procedimiento de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión.</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

Elaboración de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**

- CF02
- Síntesis
-Actividad didáctica
- Podcast
- Guion literario
- Guion técnico

Lunes 29 de septiembre

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 tratarán en el programa:

- **Formato:** LMS.
- **Extensión:** 5 preguntas.
- **Duración:** 15 minutos.

2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes servicios corresponde al tipo *back office* en BPO?
A. Gestión de reclamos
B. Soporte técnico telefónico
C. Procesamiento de nómina
D. Atención en redes sociales

2. ¿Qué característica define principalmente a los servicios *front office*?
A. Cumplimiento normativo
B. Interacción directa con el cliente
C. Procesos internos administrativos
D. Gestión documental

3. ¿Cuál de los siguientes indicadores mide la percepción del usuario sobre el servicio recibido?
A. Tiempo de resolución
B. Satisfacción del cliente (CSAT)
C. Resolución en primer contacto
D. Tiempo de respuesta

4. ¿Qué componente NO forma parte de la estructura de un SLA?
A. Descripción del servicio
B. Indicadores de desempeño
C. Estrategias de *marketing*
D. Consecuencias por incumplimiento

5. ¿Qué norma internacional establece requisitos para evaluar procesos y documentar acciones?
A. ITIL
B. ISO 9001
C. SLA

Servicio: Atención telefónica en telecomunicaciones

Tipo de servicio BPO al que aplica
Este procedimiento aplica a un servicio **Front Office**, específicamente en el canal de atención telefónica, se caracteriza por la interacción directa con el cliente, donde la calidad comunicativa, la empatía y la resolución efectiva son fundamentales. La evaluación se enfoca en validar la experiencia del usuario, el cumplimiento de protocolos y la eficiencia operativa en tiempo real.

Objetivo del procedimiento
Validar la calidad y eficiencia del servicio mediante indicadores clave como TTR, CSAT y FCR, asegurando que la atención telefónica cumpla con los estándares definidos en el SLA y contribuya a una experiencia positiva para el cliente.

Indicadores seleccionados y propósito operativo

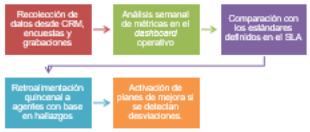
Tiempo de respuesta (TTR)	≤ 30 segundos
Satisfacción del cliente (CSAT)	≥ 85%
Resolución en primer contacto (FCR)	≥ 90%

Fuentes de datos y herramientas de medición

- **CRM (Customer Relationship Management):** Registro de tiempos de atención, resolución y seguimiento de casos.
- **Software de grabación de llamadas:** Permite auditar interacciones, verificar adherencia al script y evaluar tono, cortesía y resolución.
- **Encuestas post-llamada:** Recogen la percepción del cliente sobre la atención recibida, facilitando la medición del CSAT y el FCR.
- **Dashboard operativo:** Consolida los indicadores en tiempo real, permitiendo análisis comparativo y seguimiento por agente o campaña.

Estas herramientas garantizan trazabilidad, objetividad y acceso a datos confiables para la toma de decisiones.

Pasos del procedimiento



PROGRAMA DE FORMACIÓN	Evaluación del desempeño de servicios BPO.		
COMPETENCIA	260102031. Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	260102031-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.
NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO	02		
NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO	Incidencias en la operación.		

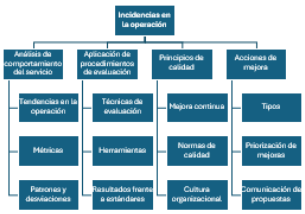
SÍNTESIS

COMPONENTE FORMATIVO 02

INCIDENCIAS EN LA OPERACIÓN

El componente CF02 desarrolla la capacidad de analizar el comportamiento del servicio BPO a partir de datos operativos, identificando tendencias en volumen, tiempos y errores, interpretando métricas frente a metas y reconociendo patrones y desviaciones que afectan la calidad. Este análisis permite estimar el desempeño con precisión, anticipar incidencias y tomar decisiones informadas. A través de técnicas de evaluación cualitativa y cuantitativa, y herramientas como matrices, *checklists* y simuladores, el aprendiz aplica procedimientos técnicos que permiten validar resultados frente a estándares definidos en SLA, normas internas o marcos internacionales.

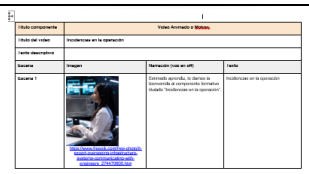
Además, se promueve la comprensión de los principios de calidad aplicados al servicio, como el enfoque de mejora continua (PDCA, *Lean Service*), la aplicación de normas como ISO 9001 e ITIL, y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al cliente. Finalmente, el componente guía al aprendiz en el diseño de acciones correctivas y preventivas, la priorización estratégica de mejoras según impacto y la comunicación efectiva de propuestas, asegurando que cada hallazgo se traduzca en transformación operativa, aprendizaje colectivo y compromiso con la excelencia.



NOMBRE DEL PROGRAMA:	Evaluación del desempeño de servicios BPO.		
TEMA DEL PROGRAMA:	CF2 T4 Acciones de mejora		
FRECUENCIA:	UNICO	Guionista:	Nicolás Cruz Ríos

FECHA DE ENTREGA: septiembre de 2025
PERSONAJES: • Anfitrión/a (neutral, claro y articulado) • Claudia: experta, estructurada, tono serio y técnico • Nico: experto, espontáneo, tono relajado y humor ligero

Instrucciones para el aprendiz	Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo Incidencias en la operación. Antes de su realización, se recomienda la lectura del componente formativo mencionado. Es opcional (no es calificable), y puede realizarse todas las veces que se desee. Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda.
Nombre de la Actividad	Evaluar para mejorar.
Objetivo de la actividad	Reconocer conceptos clave sobre evaluación del desempeño, análisis de métricas, procedimientos técnicos y acciones de mejora en Incidencias en la operación, mediante afirmaciones que permiten validar la comprensión y aplicar criterios de calidad operativa.
Texto descriptivo	Lea cada enunciado referente a los temas desarrollados en el componente formativo y elija entre verdadero y falso según corresponda.

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


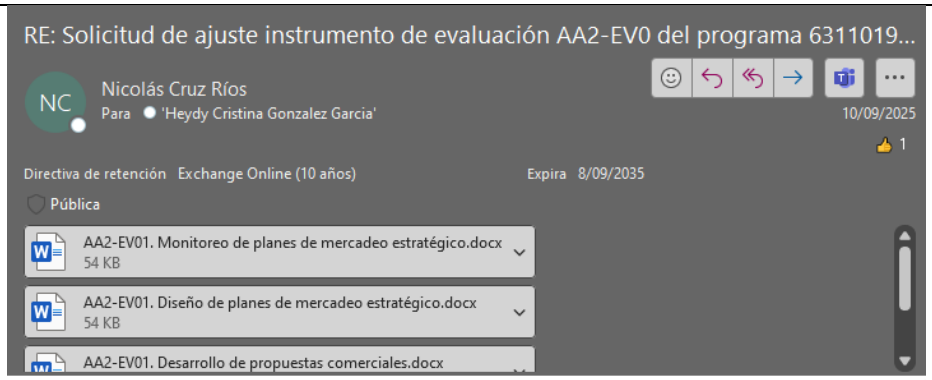
</td>
</tr>
<tr>
<td>Culminación del DI del programa Evaluación del desempeño de servicios BPO.
- 8-GFPI-F-135_BPO (100%)
- AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio
- AA2-EV02. Video Acciones de Mejora
Lunes 29 de septiembre</td>
<td>
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE
• Denominación del Programa de Formación: Evaluación del desempeño de servicios BPO
• Código del Programa de Formación: 13530528
• Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
• Fase del Proyecto (si aplica): N/A
• Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A
• Competencia:
  ○ 260102031. Controlar la prestación de servicios según modelo de gestión y proceso de negocio.

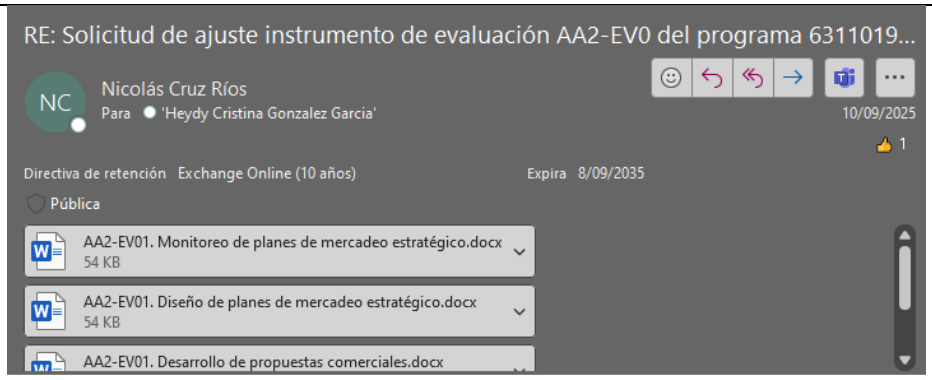
<table>
<tr><td>Programa de formación:</td><td>Evaluación del desempeño de servicios BPO</td></tr>
<tr><td>Proyecto formativo:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Fase proyecto:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje:</td><td>260102031-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.</td></tr>
<tr><td>Actividad de aprendizaje:</td><td>AA2. Documentar propuesta de mejora en concordancia con acuerdos de niveles de servicio.</td></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento:</td><td>AA2-EV02. Video sobre: acciones de mejora.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterios de evaluación:
• Estima comportamiento del servicio de acuerdo con métricas y procedimientos de evaluación.
• Propone acciones de mejora según procedimiento de evaluación, principios de calidad y acuerdos de niveles de servicios</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Programa de formación:</td><td>Evaluación del desempeño de servicios BPO.</td></tr>
<tr><td>Proyecto formativo:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Fase proyecto:</td><td>No aplica.</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje:</td><td>260102031-02. Determinar incidencias en la operación del servicio BPO con base en métricas y procedimientos técnicos.</td></tr>
<tr><td>Actividad de aprendizaje:</td><td>AA2. Documentar propuesta de mejora en concordancia con acuerdos de niveles de servicio.</td></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento:</td><td>AA2-EV01. Cuestionario sobre: comportamiento del servicio.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterios de evaluación:
• Estima comportamiento del servicio de acuerdo con métricas y procedimientos de evaluación.
• Propone acciones de mejora según procedimiento de evaluación, principios de calidad y acuerdos de niveles de servicios</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

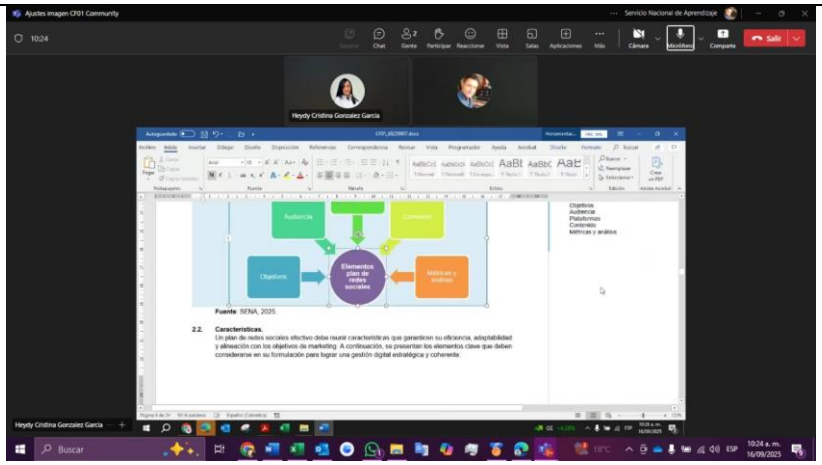
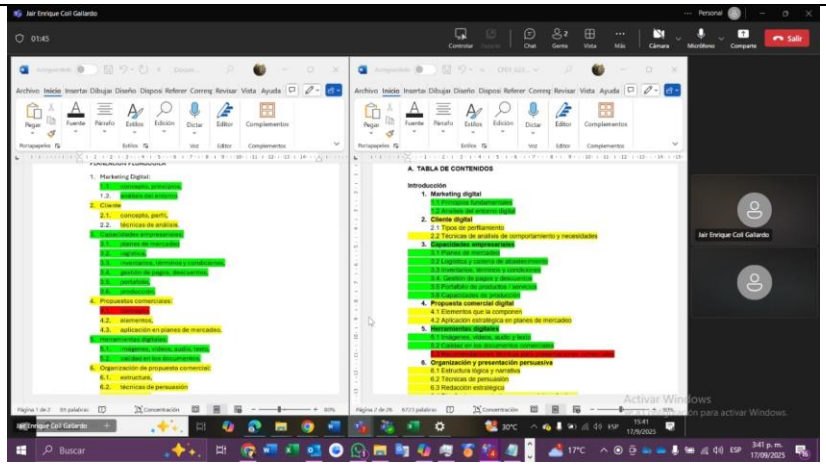
12. *Trabajar articuladamente con los equipos evaluadores instruccionales y en general con todos los integrantes del ecosistema de recursos educativos digitales, para garantizar la construcción de los recursos educativos digitales propuestas según lineamientos y métricas establecidas. R*

Ajustes a las actividades de cuestionarios de todos los programas de acuerdo con las indicaciones de evaluación instruccional. **Lunes 08 de septiembre.**	 Apreciada Heydy Cordial saludo, te adjunto las actividades cuestionario ya corregidos, de los demás cursos, un abrazo.

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.**	 Apreciada Heydy Cordial saludo, te adjunto las actividades cuestionario ya corregidos, de los demás cursos, un abrazo.

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*

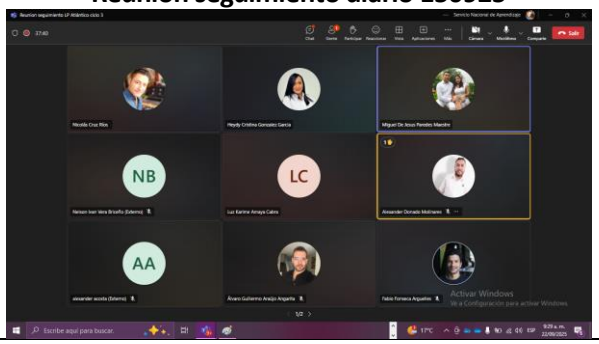
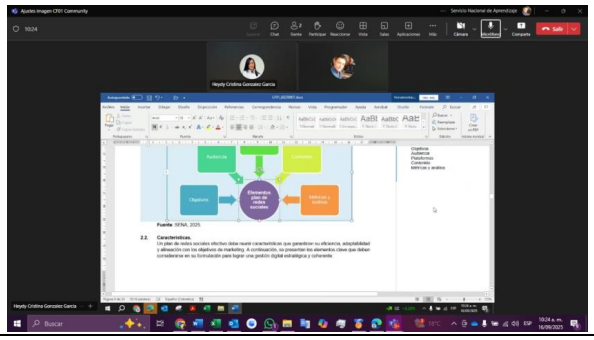
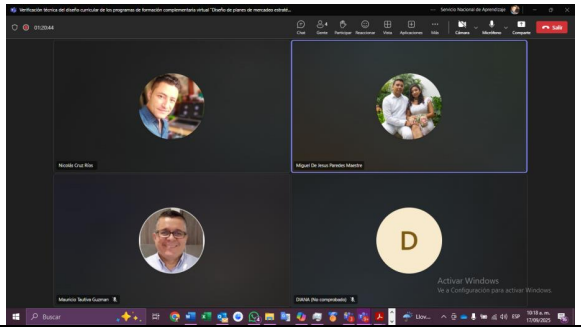
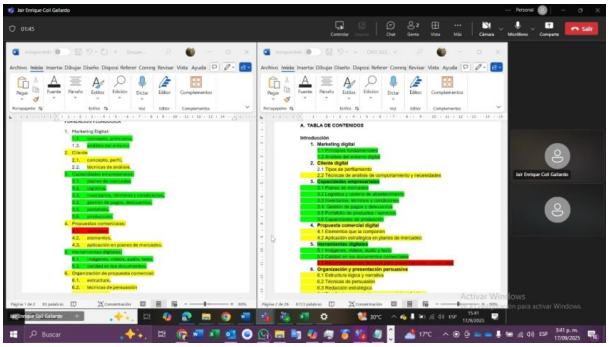
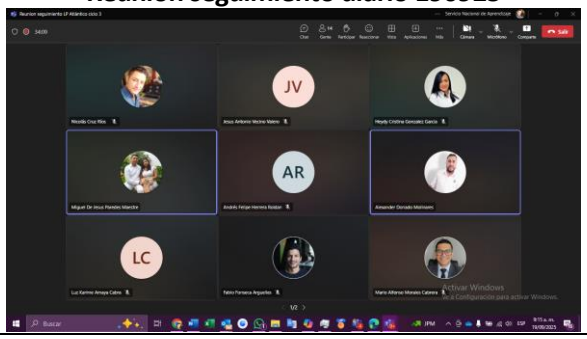
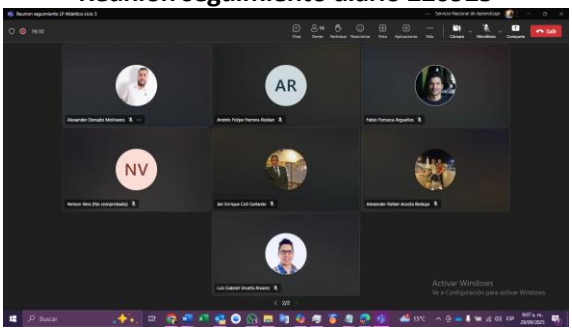
Reunión con evaluadora instruccional, Heydy Gonzalez, análisis del programa ***Community Management y Analítica WEB***. **Martes 16 de septiembre.**	
Reunión con evaluador instruccional, Jair Colle, análisis del programa ***Desarrollo de propuesta comerciales***. **Miércoles 17 de septiembre.**	

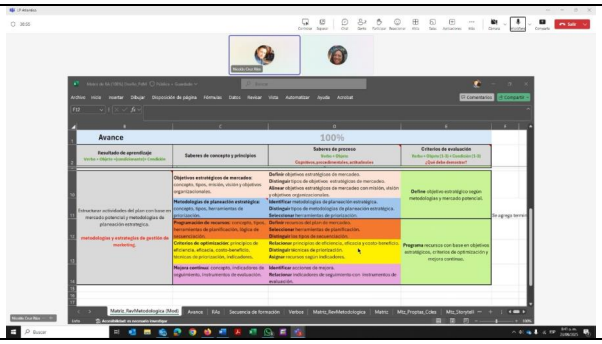
15. *Realizar las entregas de los productos asignados y/o modificaciones a los recursos, en las fechas pactadas de acuerdo con cronograma de trabajo establecido, haciendo uso de las herramientas dispuestas por el equipo de evaluadores instruccionales, según procedimiento, atendiendo al proceso de seguimiento. R*

Ajustes al diseño curricular del programa ***Formulación de planes de mercadeo estratégico***, posterior a primera reunión de revisión metodológica. **Martes 23 de septiembre**	Ajustes programa Formulación de planes de mercadeo estratégico Nicolás Cruz Ríos Para Martha Isabel Rincon Baez CC Milady Tatiana Villamil Castellanos; Miguel De Jesus Paredes Maestre martes 4:44 p. m. 1 Pública Anexo 3.1 Formulación de planes de mercadeo estratégico (Post_RT).docx 64 KB Cordial saludo Isa, con forme al trabajo de la mesa de trabajo de la mañana, adjunto diseño curricular del programa en mención del asunto, con los ajustes correspondientes para tu VoBo, gracias de antemano, un abrazo.
Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** **-** CF01 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Martes 16 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 16 de septiembre de 2025 16:23 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - CF01 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico
Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - Sondeo Previo - AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores - AA1-EV02. Procedimiento de evaluación - AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 19 de septiembre de 2025 9:27 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - Sondeo_Previo_Monitoreo_PdME (100%) - AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores - AA1-EV02. Procedimiento de evaluación - AA1-EV02. Ejemplo de entrega

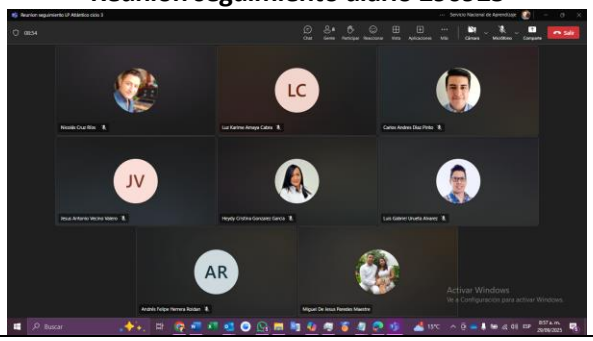
Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - CF02 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Lunes 29 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 29 de septiembre de 2025 12:23 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - CF02 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico
Entrega de la culminación del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) - AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio - AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 29 de septiembre de 2025 12:33 @mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los productos correspondientes al DI del programa, con los cuales se cierra el ciclo de producción correspondiente. - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) - AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio - AA2-EV02. Video Acciones de Mejora
Entrega de los ajustes de cada producto que de acuerdo con el cambio de la denominación del programa **Formulación de planes de mercadeo estratégico.** **Martes 30 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 30 de septiembre de 2025 11:00 @mparedesm@sena.edu.co #mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, se han hecho los ajustes a cada producto que de acuerdo al cambio de la denominación del programa se vio afectado, con esto, doy por concluida al 100% la labor de DI del programa, un abrazo.

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

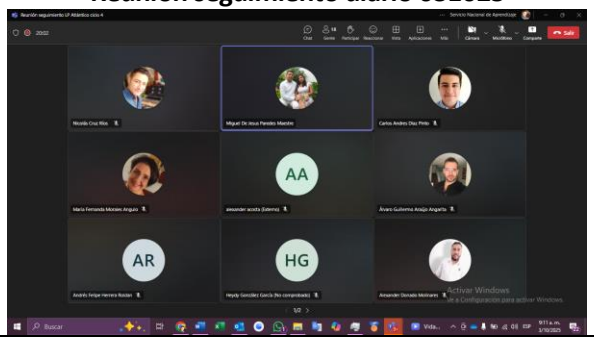
Reunión seguimiento diario 150925 	**Reunión evaluación instruccional 160925** 
Reunión de verificación técnica de programas 170925 	**Reunión evaluación instruccional 170925** 
Reunión seguimiento diario 190925 	**Reunión seguimiento diario 220925** 
Reunión de verificación metodológica de programa 23092025	**Reunión seguimiento diario 260925**



Reunión seguimiento diario 290925



Reunión seguimiento diario 031025



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 **martes 16 de septiembre**.		Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del lunes 15 de septiembre – 2025 **Actividad o tarea en curso:** • DI programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. **Avance logrado desde el último reporte:** • CF01 al 43% • Síntesis • Actividad didáctica 50% • Arreglo a imagen del CF01 del programa Community Magagement **Dificultades o bloqueos (si los hay):** Ninguna. **Siguiente paso o acción programada:** Continuar con el desarrollo curricular del programa.

Entrega de informe correspondiente a los avances el **jueves 18 de septiembre**.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del miércoles 17 de septiembre – 2025 **Actividad o tarea en curso:** • DI programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. **Avance logrado desde el último reporte:** • Reunión de sustentación técnica de los programas: **Diseño y monitoreo de planes de mercadeo estratégico.** • Análisis de cambios propuesto en el programa de diseño. **Dificultades o bloqueos (si los hay):** Ninguna. **Siguiente paso o acción programada:** Continuar con el desarrollo curricular del programa BPO.
Apoyo en análisis de PQRS para aseguramiento de la calidad del centro de formación **lunes 22 de septiembre**.	RE: Traslado PQRS No.: 7-2025-359085 NIS: 2025-01-408190 Nicolás Cruz Ríos Para Rocio Crespo Alvarez CC Erika Rojas Sanjuanelo; Carmelo Enrique Beleño de León; Carlos Alberto Cuello Gutierrez; **y 2 usuarios más** 12:07 p. m. Pública Cordial saludo Roci, de acuerdo con lo que puedo leer, sugiero lo siguiente: 1. Al ciudadano, se le responda lo que solemos responder cuando nos llegan este tipo de peticiones, **indicando, además**, que su petición mientras es atendida de fondo (no sé si esto desde el punto de vista legal es válido, preguntar con jurídica), se envía información que sabemos que a muchos de nuestros egresados les ha servido por lo temas jurídicos que allí se exponen, respecto a titulaciones que no aparecen en el SNIES. 2. A la DFP, se le remita el caso en tanto que, efectivamente como lo expones en tu correo, es una petición que debe ser atendida por el nivel estratégico y son ellos que deben dar curso para resolver el tema de fondo.
Entrega de informe correspondiente a los avances el **martes 23 de septiembre**.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días. Trabajo del lunes 22 de septiembre – 2025 **Actividad o tarea en curso:** • DI programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. **Avance logrado desde el último reporte:** • Avance del CF 50% • Síntesis • Actividad didáctica • Guion Literario **Dificultades o bloqueos (si los hay):** Ninguna. **Siguiente paso o acción programada:** Revisión metodológica programa **Diseño de planes de mercadeo estratégico**, y continuar con el desarrollo curricular del programa BPO.

Entrega de informe correspondiente a los avances el **miércoles 24 de septiembre**.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del martes 23 de septiembre – 2025 **Actividad o tarea en curso:** • DI programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. **Avance logrado desde el último reporte:** • Revisión metodológica programa **Formulación de planes de mercadeo estratégico** post-revisión técnica, se hace ajustes y envía para VoBo. **Dificultades o bloqueos (si los hay):** Ninguna. **Siguiente paso o acción programada:** Elaboración de sustentación técnica de programa BPO.
Entrega de informe correspondiente a los avances el **jueves 25 de septiembre**.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días Trabajo del miércoles 24 de septiembre – 2025 **Actividad o tarea en curso:** - DI programa Evaluación del desempeño de servicios BPO. **Avance logrado desde el último reporte:** - Elaboración de sustentación técnica de programa BPO. **Dificultades o bloqueos (si los hay):** Ninguna. **Siguiente paso o acción programada:** Sustentación técnica de programa BPO, y revalidación técnica del programa **Formulación de planes de mercadeo estratégico.**
Entrega de informe correspondiente a los avances el **martes 30 de septiembre**.	Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días. He concluido ya todas mis asignaciones, queda en OneDrive los ultimos productos correspondientes al 100% del DI del programa BPO, así mismo, quedaron ya los ajustes a los diferentes productos que a partir del cambio de la denominación del programa de Formulación de planes de mercadeo estratégico se tuvieron que hacer. Quedo atento a cualquier ajuste que se tenga que hacer durante esta semana; un abrazo.

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 ***Formulación de planes de mercadeo estratégico***, posterior a primera reunión de revisión metodológica. **Martes 23 de septiembre**	Ajustes programa Formulación de planes de mercadeo estratégico Nicolás Cruz Ríos Para Martha Isabel Rincon Baez CC Milady Tatiana Villamil Castellanos; Miguel De Jesus Paredes Maestre martes 4:44 p. m. 1 Pública Anexo 3.1 Formulación de planes de mercadeo estratégico (Post_RT).docx 64 KB Cordial saludo Isa, con forme al trabajo de la mesa de trabajo de la mañana, adjunto diseño curricular del programa en mención del asunto, con los ajustes correspondientes para tu VoBo, gracias de antemano, un abrazo.
Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - CF01 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Martes 16 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 16 de septiembre de 2025 16:23 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - CF01 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico
Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - Sondeo Previo - AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores	Nicolás Cruz Ríos 19 de septiembre de 2025 9:27 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - Sondeo_Previo_Monitoreo_PdME (100%) - AA1-EV01. Mapa conceptual indicadores - AA1-EV02. Procedimiento de evaluación - AA1-EV02. Ejemplo de entrega

- AA1-EV02. Procedimiento de evaluación - AA1-EV02. Ejemplo de entrega **Viernes 17 de septiembre**	
Entrega de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - CF02 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico **Lunes 29 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 29 de septiembre de 2025 12:23 mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los siguiente productos correspondientes al DI del programa: - CF02 - Síntesis -Actividad didáctica - Podcast - Guion literario - Guion técnico
Entrega de la culminación del DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.** - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) - AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio - AA2-EV02. Video Acciones de Mejora **Lunes 29 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 29 de septiembre de 2025 12:33 @mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, dejo en OneDrive los productos correspondientes al DI del programa, con los cuales se cierra el ciclo de producción correspondiente. - 8-GFPI-F-135_BPO (100%) - AA2-EV01. Cuestionario comportamiento del servicio - AA2-EV02. Video Acciones de Mejora

Entrega de los ajustes de cada producto que de acuerdo con el cambio de la denominación del programa **Formulación de planes de mercadeo estratégico.** **Martes 30 de septiembre**	Nicolás Cruz Ríos 30 de septiembre de 2025 11:00 @mparedesm@sena.edu.co #mparedesm@sena.edu.co Cordial saludo Migue, se han hecho los ajustes a cada producto que de acuerdo al cambio de la denominación del programa se vio afectado, con esto, doy por concluida al 100% la labor de DI del programa, un abrazo.

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7356497 del año 2025

NOMBRE DEL CONTRATISTA: NICOLÁS CRUZ RÍOS

IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA: C.C. 80.001.144

OBJETO DEL CONTRATO: 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 DEL CONTRATISTA:

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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
9. Garantizar la construcción de los textos de su autoría o con las correspondientes citaciones 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.

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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Barranquilla

PLAZO DE EJECUCIÓN: Ocho meses

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 5 DE FEBRERO DE 2025

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 4 DE OCTUBRE DE 2025

VIGENCIA DEL CONTRATO: 5 de febrero de 2025 al 04 de octubre de 2025.

VALOR DEL CONTRATO: $36.000.000

SUPERVISOR: Jair Lorenzo Marchena de La Hoz

IDENTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR: Cedula de ciudadanía No. 72.313.168

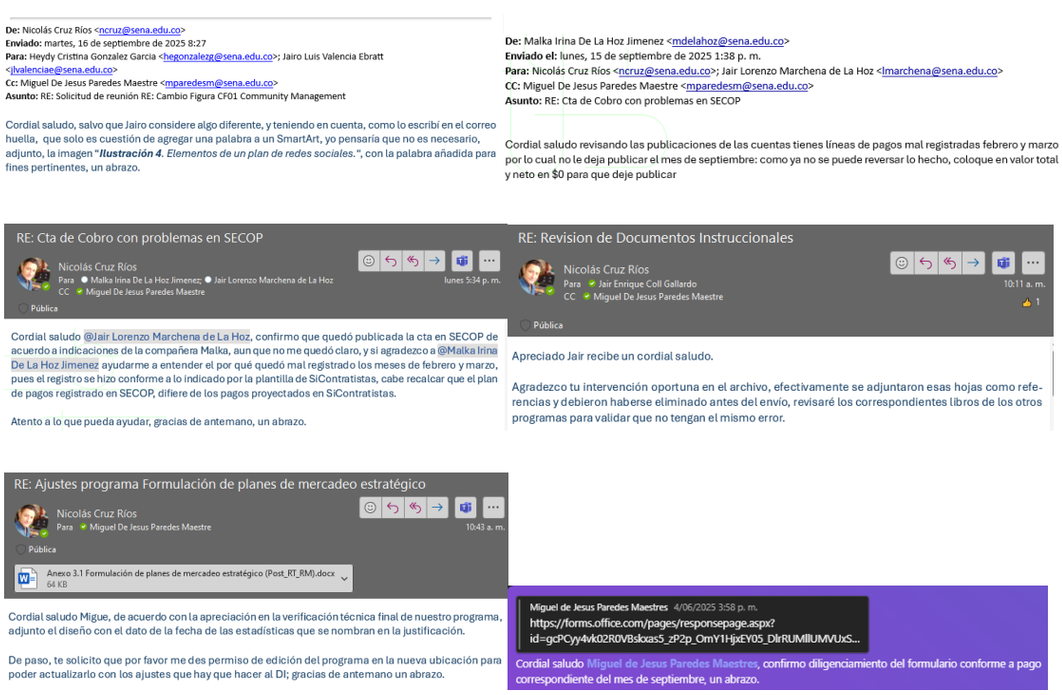
SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO _X_

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	*$36.000.000*
Valor Ejecutado	$36.000.000
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo por liberar	$0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Respondió de manera oportuna y diaria a las comunicaciones del Ecosistema LP Atlántico.



De: Nicolás Cruz Ríos <ncruz@sena.edu.co>
Enviado: martes, 16 de septiembre de 2025 8:27
Para: Heydy Cristina Gonzalez Garcia <hegonzalezg@sena.edu.co>; Jairo Luis Valencia Ebratt <jlvalenciae@sena.edu.co>
Cc: Miguel De Jesus Paredes Maestre <mparedesm@sena.edu.co>
Asunto: RE: Solicitud de reunión RE: Cambio Figura CF01 Community Management

Cordial saludo, salvo que Jairo considere algo diferente, y teniendo en cuenta, como lo escribí en el correo huella, que solo es cuestión de agregar una palabra a un SmartArt, yo pensaría que no es necesario, adjunto, la imagen "***Ilustración 4**. Elementos de un plan de redes sociales.*", con la palabra añadida para fines pertinentes, un abrazo.

De: Malka Irina De La Hoz Jimenez <mdelahoz@sena.edu.co>
Enviado el: lunes, 15 de septiembre de 2025 1:38 p. m.
Para: Nicolás Cruz Ríos <ncruz@sena.edu.co>; Jair Lorenzo Marchena de La Hoz <lmarchena@sena.edu.co>
CC: Miguel De Jesus Paredes Maestre <mparedesm@sena.edu.co>
Asunto: RE: Cta de Cobro con problemas en SECOP

Cordial saludo revisando las publicaciones de las cuentas tienes líneas de pagos mal registradas febrero y marzo por lo cual no le deja publicar el mes de septiembre: como ya no se puede reversar lo hecho, coloque en valor total y neto en $0 para que deje publicar

RE: Cta de Cobro con problemas en SECOP
Nicolás Cruz Ríos
Para Malka Irina De La Hoz Jimenez; Jair Lorenzo Marchena de La Hoz
CC Miguel De Jesus Paredes Maestre
lunes 5:34 p. m.
Pública

Cordial saludo @Jair Lorenzo Marchena de La Hoz, confirmo que quedó publicada la cta en SECOP de acuerdo a indicaciones de la compañera Malka, aun que no me quedó claro, y si agradezco a @Malka Irina De La Hoz Jimenez ayudarme a entender el por qué quedó mal registrado los meses de febrero y marzo, pues el registro se hizo conforme a lo indicado por la plantilla de SiContratistas, cabe recalcar que el plan de pagos registrado en SECOP, difiere de los pagos proyectados en SiContratistas.

Atento a lo que pueda ayudar, gracias de antemano, un abrazo.

RE: Revision de Documentos Instruccionales
Nicolás Cruz Ríos
Para Jair Enrique Coll Gallardo
CC Miguel De Jesus Paredes Maestre
10:11 a. m.
Pública

Apreciado Jair recibe un cordial saludo.

Agradezco tu intervención oportuna en el archivo, efectivamente se adjuntaron esas hojas como referencias y debieron haberse eliminado antes del envío, revisaré los correspondientes libros de los otros programas para validar que no tengan el mismo error.

RE: Ajustes programa Formulación de planes de mercadeo estratégico
Nicolás Cruz Ríos
Para Miguel De Jesus Paredes Maestre
10:43 a. m.
Pública
Anexo 3.1 Formulación de planes de mercadeo estratégico (Post_RT_RM).docx
64 KB

Cordial saludo Migue, de acuerdo con la apreciación en la verificación técnica final de nuestro programa, adjunto el diseño con el dato de la fecha de las estadísticas que se nombran en la justificación.

De paso, te solicito que por favor me des permiso de edición del programa en la nueva ubicación para poder actualizarlo con los ajustes que hay que hacer al DI; gracias de antemano un abrazo.

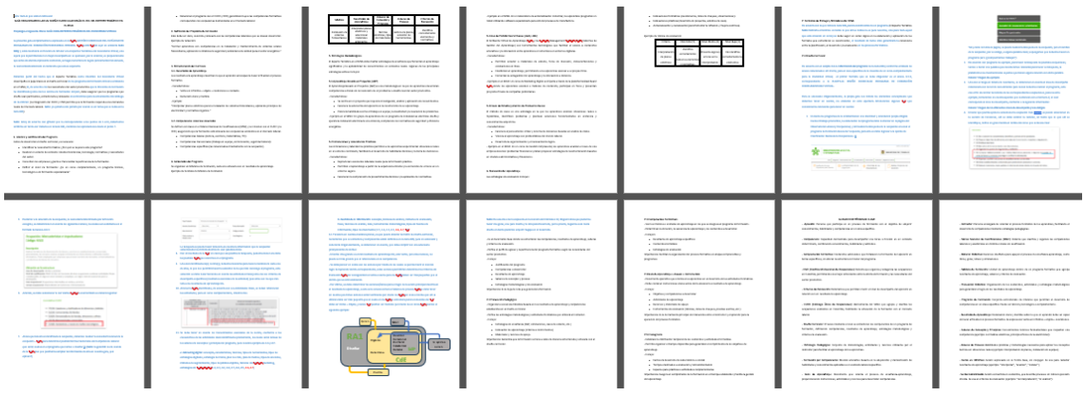
Miguel de Jesus Paredes Maestres 4/06/2025 3:58 p. m.
https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=gcPCyy4vk02R0VBslxas5_zP2p_OmY1HjxEY05_DlrRUMlIUMVUxS...
Cordial saludo Miguel de Jesus Paredes Maestres, confirmo diligenciamiento del formulario conforme a pago correspondiente del mes de septiembre, un abrazo.

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

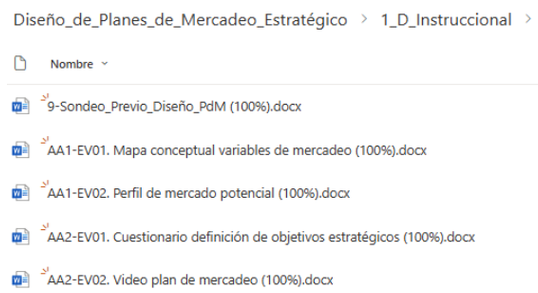
FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

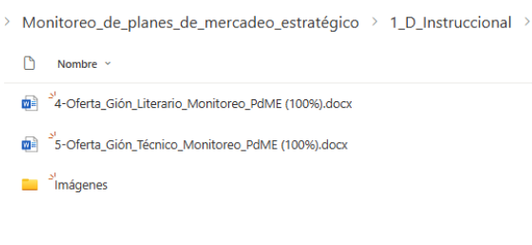
CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

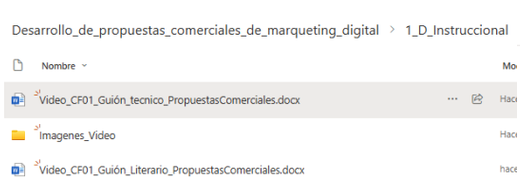
Apoyó en el diseño de la guía básica para experto temático.

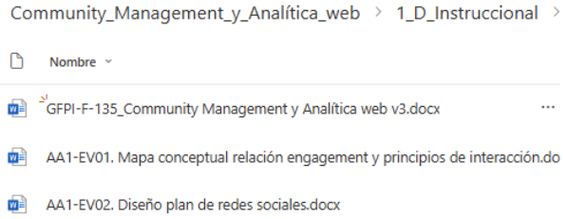


Elaboró los componentes que conforman el diseño curricular de 6 programas: Formulación de planes de mercadeo estratégico, Monitoreo de planes de mercadeo estratégico, Monitoreo del desempeño de servicios BPO, Community Management y Analítica web, Desarrollo de propuestas comerciales y Planeación de contenidos digitales basados en Storytelling.







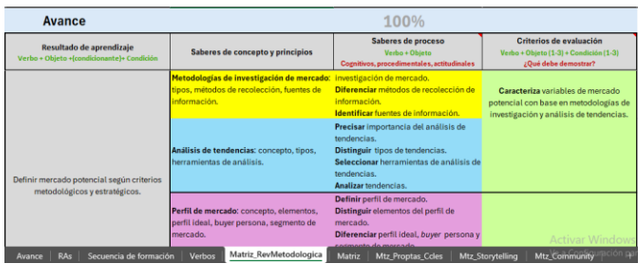


PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

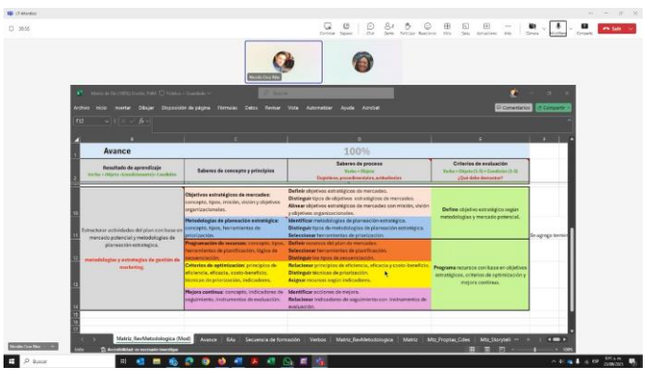
CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

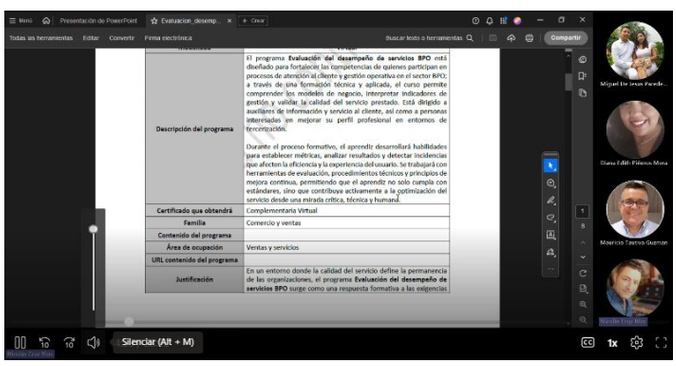
Ajustó los contenidos de los diseños y desarrollos curriculares de los 6 programas elaborados, acordes a las sugerencias dadas en la validación metodológica y técnica.



Avance		100%	
Resultado de aprendizaje Verbo + Objeto +(condicionante)+ Condición	**Saberes de concepto y principios**	**Saberes de proceso** Verbo + Objeto Cognitivos, procedimentales, actitudinales	**Criterios de evaluación** Verbo + Objeto (1-3) + Condición (1-3) ¿Qué debe demostrar?
Definir mercado potencial según criterios metodológicos y estratégicos.	**Metodologías de investigación de mercado**: tipos, métodos de recolección, fuentes de información.	investigación de mercado. **Diferenciar** métodos de recolección de información. **Identificar** fuentes de información.	**Caracteriza** variables de mercado potencial con base en metodologías de investigación y análisis de tendencias.
	Análisis de tendencias: concepto, tipos, herramientas de análisis.	**Precisar** importancia del análisis de tendencias. **Distinguir** tipos de tendencias. **Seleccionar** herramientas de análisis de tendencias. **Analizar** tendencias.	
	Perfil de mercado: concepto, elementos, perfil ideal, buyer persona, segmento de mercado.	**Definir** perfil de mercado. **Distinguir** elementos del perfil de mercado. **Diferenciar** perfil ideal, *buyer* persona y	

Avance | RAs | Secuencia de formación | Verbos | Matriz_RevMetodologica | Matriz | Mtz_Proptas_Cdes | Mtz_Storytelling | Mtz_Community



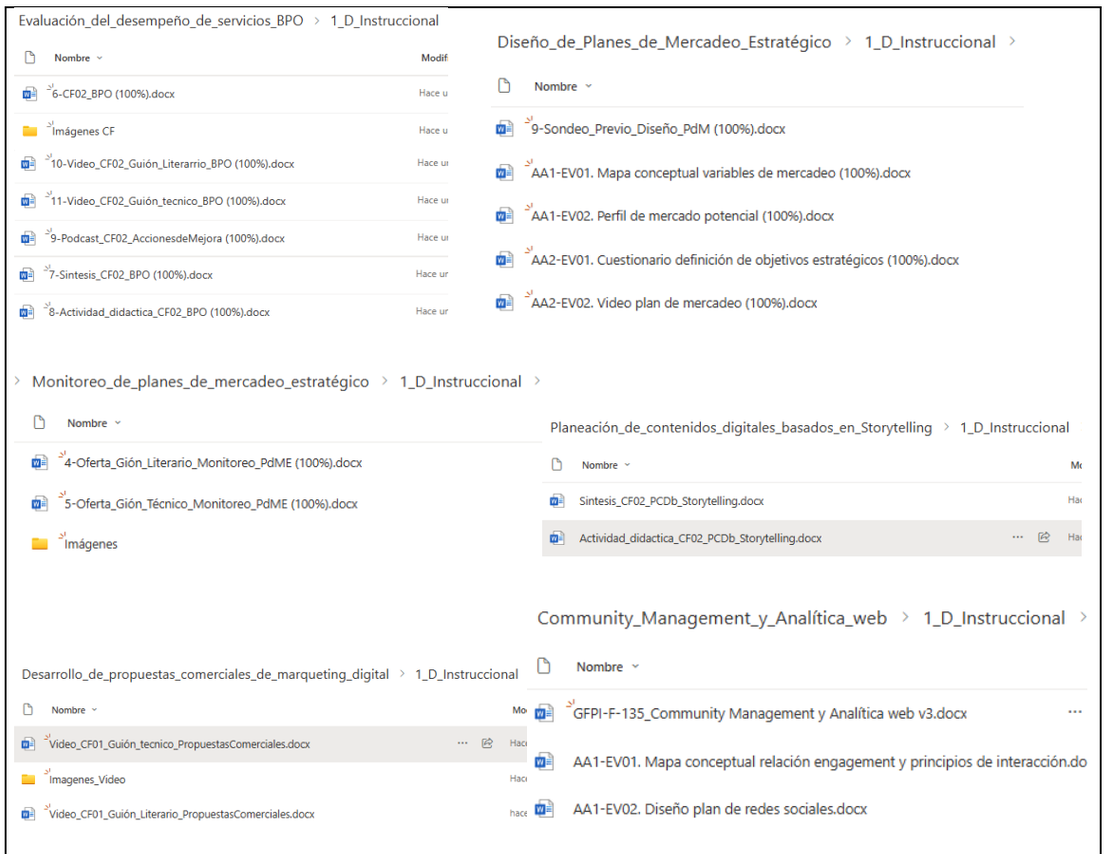


Cargó en Sharepoint el diseño y desarrollo curricular de los 6 programas elaborados de conformidad con los procedimientos, orientaciones y lineamientos institucionales y la normatividad vigente dentro de los plazos establecidos según el respectivo plan de trabajo.

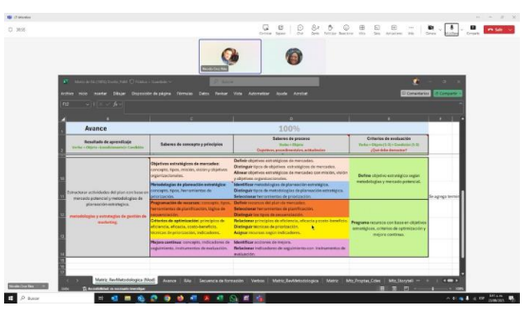
PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

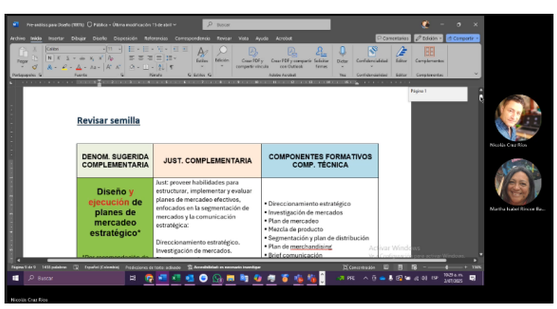
FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES



Participó en la revisión y análisis del diseño curricular de los 6 programas elaborados, con la metodóloga del SENA Martha Rincón.

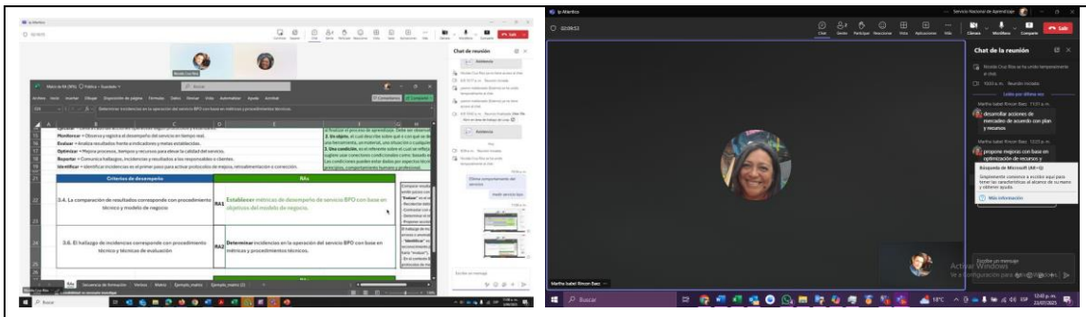




PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

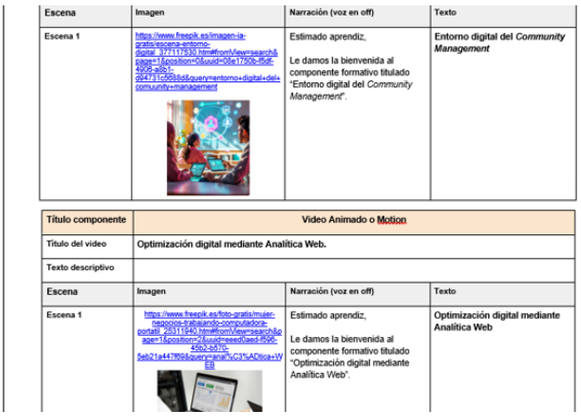
CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES



Construyó los componentes formativos de los 6 programas elaborados, de acuerdo con el contexto y normatividad vigente.

Elaboración de avance de DI del programa **Diseño de planes de mercadeo estratégico.**
✓ CF01 (100%)
Lunes 04 de agosto.

Elaboración de guiones técnicos y literarios correspondientes a los videos de presentación de los CF01 y CF02 del programa *Community Management*.
Martes 01 de julio.



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.

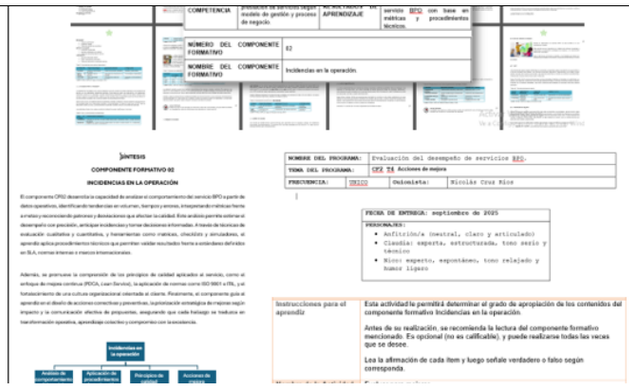
PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

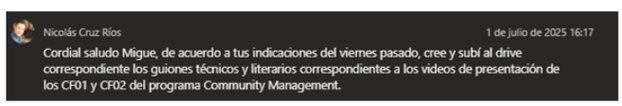
Elaboración de avance alusivo al DI del programa **Evaluación del desempeño de servicios BPO.**
- CF02
- Síntesis
-Actividad didáctica
- Podcast
- Guion literario
- Guion técnico

Lunes 29 de septiembre



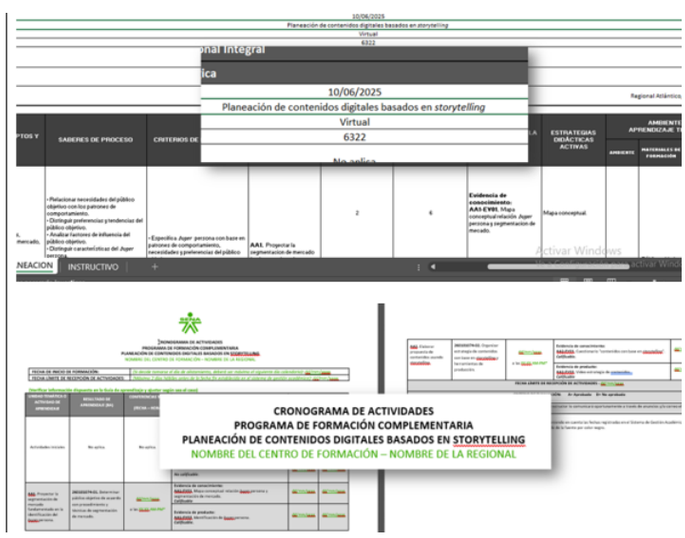
Elaboró los elementos correspondientes al procedimiento de desarrollo curricular de los 6 programas asignados, según el contexto, las tendencias, lineamientos, orientaciones y normatividad vigente.

Entrega de guiones técnicos y literarios correspondientes a los videos de presentación de los CF01 y CF02 del **programa Community Management.** ***Martes 01 de julio.***



Construcción de Planeación Pedagógica y Cronograma del programa **Planeación de contenidos digitales basados en *Storytelling*.**

Miércoles 11 de junio

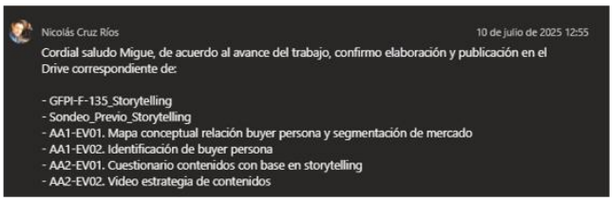


PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

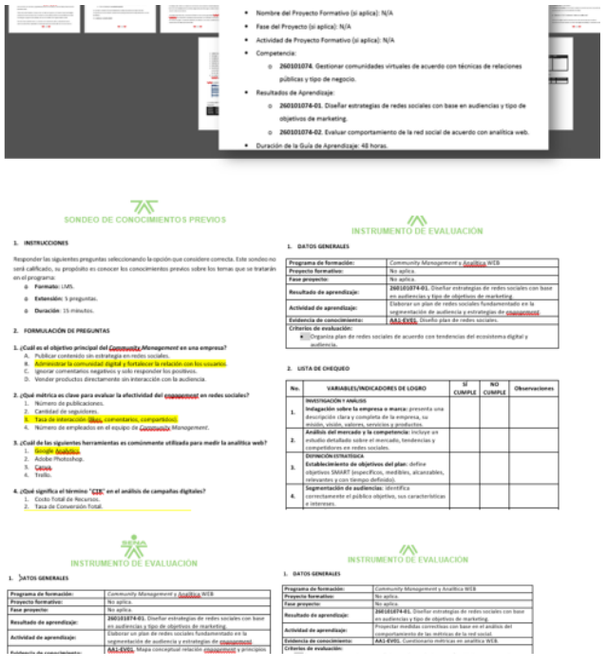
FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Entrega de Guía académica e instrumentos de evaluación del programa ***Planeación de contenidos digitales basados en storytelling***:

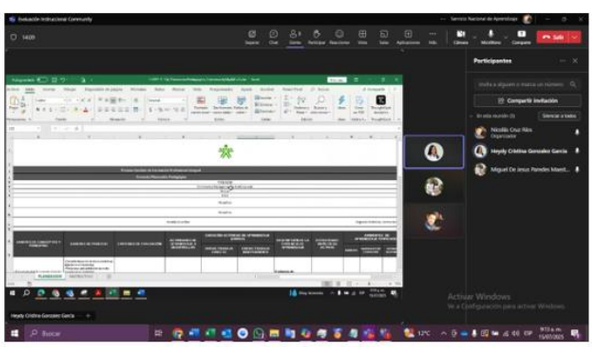


Construcción de Guía académica e instrumentos de evaluación además de los ajustes de los CF, y archivo de síntesis, del programa ***Community Management* y Analítica WEB.** **Martes 10 de junio**



Participó en reuniones con evaluadores instruccionales y expertos temáticos, para garantizar la construcción de los recursos educativos digitales propuestas según lineamientos y métricas establecidas.

Reunión con evaluadora instruccional, verificación de ajustes programa Community Management y Analítica WEB. **Martes 15 de julio.**

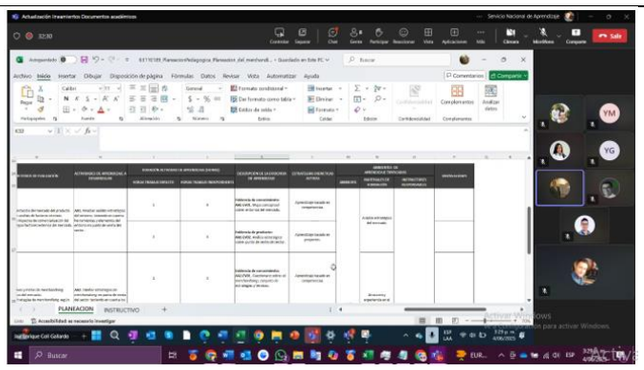


PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

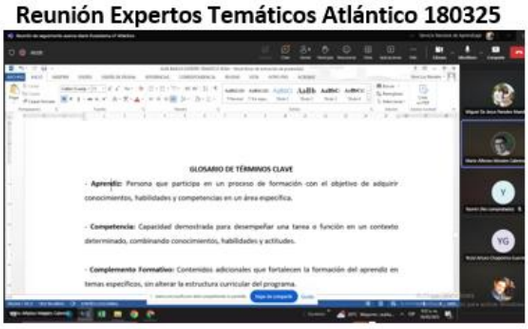
FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

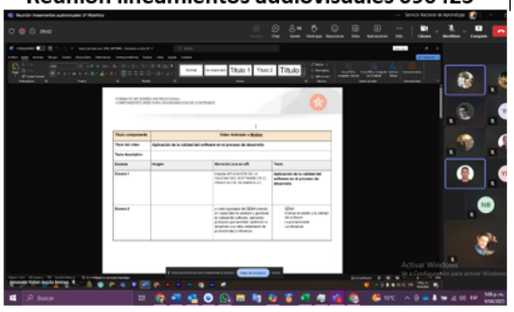
Reunión de actualización de lineamientos Guía de Aprendizaje **jueves 5 de junio.**



Reunión Expertos Temáticos Atlántico 180325

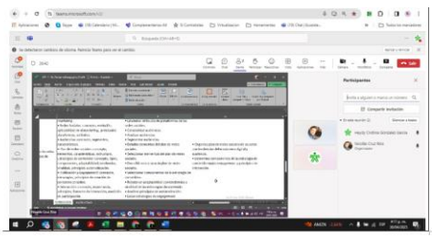


Reunión lineamientos audiovisuales 090425

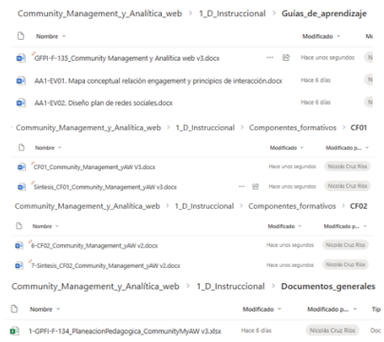


Siguió las orientaciones, lineamientos, métricas y procedimientos establecidos por el equipo de evaluadores instruccionales, para realizar ajustes y correcciones a los componentes del desarrollo curricular de los 6 programados asignados.

Abr. 30 Reunión para resolver dudas respecto a la planeación pedagógica del programa "***Community Managamen*t y Analítica WEB**".



Ajustes en DI del programa Community Management y Analítica WEB. ***Jueves 19 a miércoles 26 de junio.***

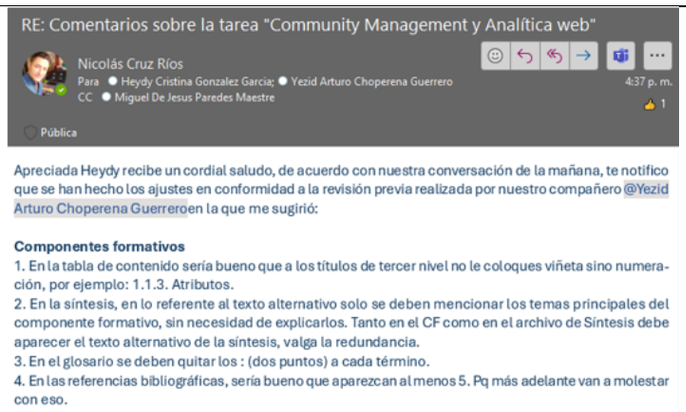


PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Ajustes pre-revisión evaluador instruccional, conforme a verificación realizada por el experto temático Yezid Choperena del programa *Community*. **Lunes 14 de julio**


RE: Comentarios sobre la tarea "Community Management y Analítica web"

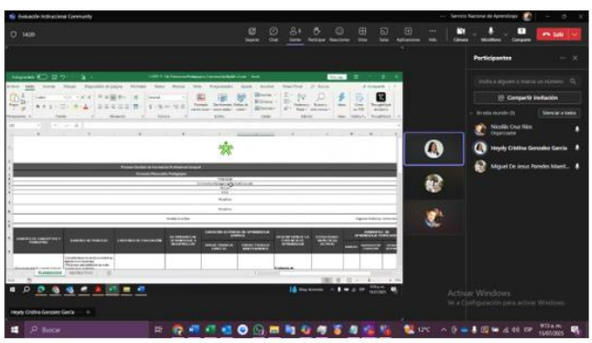
Nicolás Cruz Ríos
Para Heydy Cristina Gonzalez Garcia; Yezid Arturo Choperena Guerrero
CC Miguel De Jesus Paredes Maestre
4:37 p. m.
Pública

Apreciada Heydy recibe un cordial saludo, de acuerdo con nuestra conversación de la mañana, te notifico que se han hecho los ajustes en conformidad a la revisión previa realizada por nuestro compañero @Yezid Arturo Choperena Guerreroen la que me sugirió:

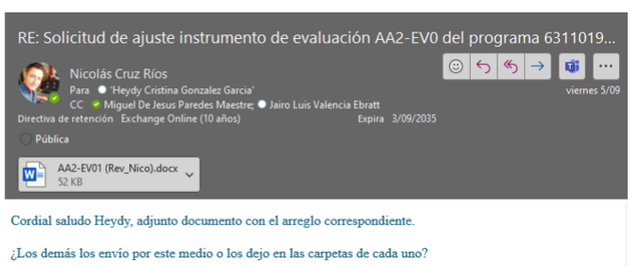
Componentes formativos
1. En la tabla de contenido sería bueno que a los títulos de tercer nivel no le coloques viñeta sino numeración, por ejemplo: 1.1.3. Atributos.
2. En la síntesis, en lo referente al texto alternativo solo se deben mencionar los temas principales del componente formativo, sin necesidad de explicarlos. Tanto en el CF como en el archivo de Síntesis debe aparecer el texto alternativo de la síntesis, valga la redundancia.
3. En el glosario se deben quitar los : (dos puntos) a cada término.
4. En las referencias bibliográficas, sería bueno que aparezcan al menos 5. Pq más adelante van a molestar con eso.

Participó en reuniones de actualización DI con evaluadores instruccionales, para garantizar la construcción de los recursos educativos digitales propuestas según lineamientos y métricas establecidas.

Reunión con evaluadora instruccional, verificación de ajustes programa Community Management y Analítica WEB. **Martes 15 de julio.**



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
viernes 5/09
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.

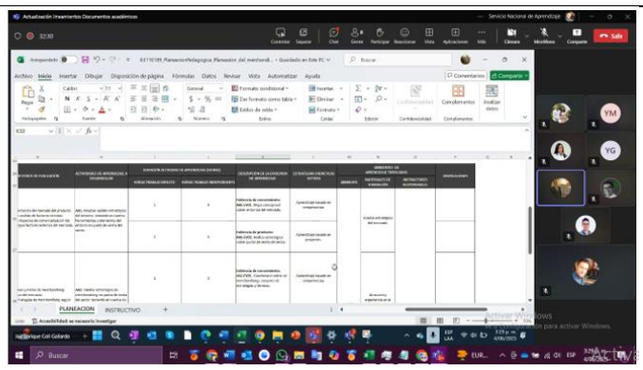
¿Los demás los envío por este medio o los dejo en las carpetas de cada uno?

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

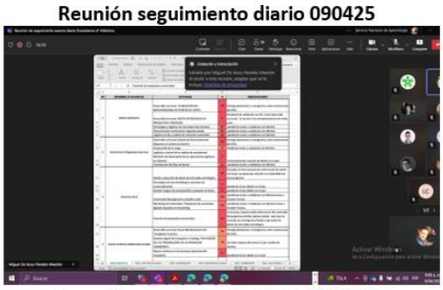
CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Reunión de actualización de lineamientos Guía de Aprendizaje **jueves 5 de junio.**

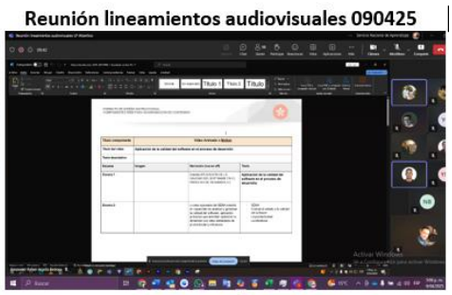


Asistió a reuniones de seguimiento diario. Asisto a reuniones de actualización DI con evaluadores instruccionales. Asisto a capacitaciones brindadas por dirección general y regional.

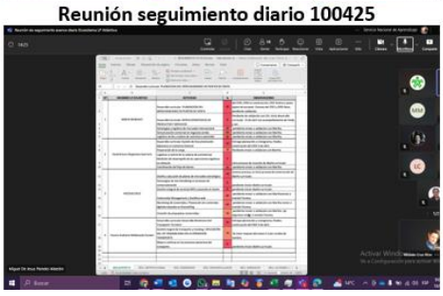
Reunión seguimiento diario 090425



Reunión lineamientos audiovisuales 090425



Reunión seguimiento diario 100425



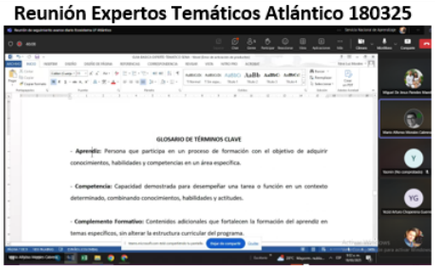
Reunión asesoría pedagógica 100425

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

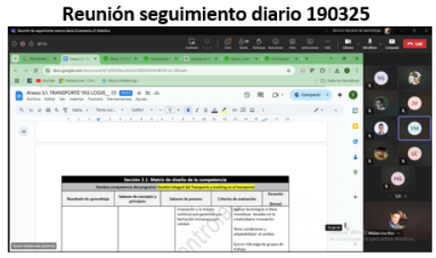
FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

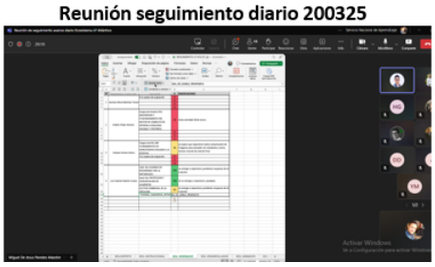
Reunión Expertos Temáticos Atlántico 180325



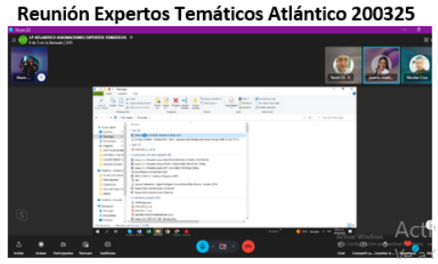
Reunión seguimiento diario 190325



Reunión seguimiento diario 200325



Reunión Expertos Temáticos Atlántico 200325



Presentó informe mensual de actividades y de gestión contractual de acuerdo con lineamientos, así mismo los informes de seguimientos los martes y jueves, asociados a los avances de las responsabilidades asignadas con el cronograma de trabajo.

Martes Mayo 20 - 2025

Actividad o tarea en curso:
CF01 del programa Community Management y analítica WEB

Avance logrado desde el último reporte:
1. **Avance 80%** de CF01 programa Community Management y analítica WEB
Se completó la creación del 100% del contenido temático, el cual está sujeto a ser mejorado en su presentación, para reemplazar el texto plano por graficas y/o tablas, e incluir imágenes de referencia así como videos y cualquier otro tipo de material que de fuerza a la formación online. Se realizó la síntesis del contenido, el análisis y diligenciamiento de la sección de material de apoyo y se avanzó en el análisis de la actividad didáctica correspondiente.

Dificultades o bloqueos (si los hay):
N/A

Siguiente paso o acción programada:
1. Crear actividad didáctica.
2. Crear Glosario.
3. Mejorar presentación de contenido temático.
4. Buscar reunión con evaluadores instruccionales para determinar aspectos de mejora.

Trabajo del viernes 06 de junio - 2025

Actividad o tarea en curso:
Ajustes al DI creado para el programa **Community Management y Analítica WEB**, de acuerdo con la retroalimentación dada en reunión con evaluadores instruccionales.

Avance logrado desde el último reporte:

- Ajustes del Componente formativo No.1

Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna.

Siguiente paso o acción programada: (preparación de trabajo martes 08)
Continuar con los ajustes al DI creado para el programa **Community Management y Analítica WEB**, de acuerdo con la retroalimentación dada en reunión con evaluadores instruccionales:

- Componente formativo No. 2
- Guía de aprendizaje

Miguel de Jesus Paredes Maestres muy buenos y bendecidos días

Trabajo del miércoles 30 de julio - 2025

Actividad o tarea en curso:

- DI del programa **Diseño de planes de mercadeo estratégico**.

Avance logrado desde el último reporte:

- Segunda sesión de verificación metodológica programa **Monitoreo de planes de mercadeo estratégico**.
- Ajustes a formatos y entrega de acuerdo con sesión de verificación.

Dificultades o bloqueos (si los hay): Ninguna.

Siguiente paso o acción programada: (preparación de trabajo jueves 31)

- Avanzar DI del programa **Diseño de planes de mercadeo estratégico.**

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: (preparación de trabajo jueves 28)

- Preparación de sustentación técnica del programa Diseño de planes de mercadeo estratégico.

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

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.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

(*especificar de forma ejecutiva un resumen sobre las actividades ejecutadas por el contratista, indicando si se han cumplido las metas planteadas)*

SANCIONES: SI___ NO_X_

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

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE_X_ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

JAIR LORENZO MARCHENA DE LA HOZ