PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, D.C., 30 de octubre de 2025

Señor
VIVIANA DEL MAR ARANDA GUERRERO
SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7596215**
Instructor G 20
Coordinación Mercadeo
Bogotá, D.C.

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.7596215** del año 2025

NUBIA ELVIRA BUENO RINCÓN, identificada con la cédula de ciudadanía No. **52580712** de Bogotá D.C., en mi calidad de Contratista del SENA, en Etapa Productiva, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma CUARENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL SEISCIENTOS VEINTITRES PESOS M/CTE ($ 44.308.623). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un Primer pago correspondiente al mes de marzo por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE ($ 3,986,243) b) Ocho (8) pagos iguales por los meses de abril a noviembre de 2025 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE ($ 4,599,511) c) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2025 por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE ($ 3,526,292)

Plazo: Será hasta el 23 de diciembre de 2025.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, con autonomía e independencia, para atender la formación titulada de los aprendices en las competencias técnicas relacionadas con la **red de conocimiento comercio y ventas y área temática de mercadeo,** en la modalidad presencial, cumpliendo los procesos y lineamientos de la formación profesional integral y las necesidades del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos del programa de formación asignado por la supervisión, según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con las necesidades del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación, en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.	Se ejecutó la formación profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica en el Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO recibida previamente. Fichas: 3336645 – 3336646 - 3361346	Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral Guías de aprendizaje Fase Análisis y Planeación (Caracterizar solicitud de campaña por parte de la empresa). https://drive.google.com/drive/folders/1Ow2iBC_WG-S87v0dNQO1auncTMwIdLw8 https://drive.google.com/drive/folders/1iiiyrwOhmYGVFjhq9OEHT_LE8IkgVDly
2	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	Para el periodo se realizó la inducción de la ficha 3361346	Para el periodo se realizó la inducción de la ficha 3361346
3	Realizar el seguimiento y evaluación de la etapa productiva de acuerdo con la Guía GFPI_G_040 “Guía etapa productiva proceso	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades

	formativo", GFPI_G_014 "Guía orientación formación ambientes virtuales de aprendizaje", Acuerdo 012 Reglamentos del aprendiz y demás instructivos, guías, formatos y lineamientos que regulen el seguimiento, en caso de que sea asignado.	correspondientes a esta obligación.	correspondientes a esta obligación.
4	Guiar de manera integral y continua a los aprendices en su formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	Se orientó la formación profesional integral por proyectos en las fichas: 3336645 – 3336646 - 3361346	Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral Guías de aprendizaje Fase Análisis y Planeación (Caracterizar solicitud de campaña por parte de la empresa).
5	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrarlos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Se realizó la evaluación en la plataforma de Sena Sofía Plus los juicios evaluativos de Ventas de productos y servicios RA1. Caracterizar solicitud de campaña por parte de la empresa. En las fichas: 33366345	Se realizó la evaluación en la plataforma de Sena Sofía Plus los juicios evaluativos de la ficha: 3336645
6	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	Se reportó la información al correo institucional de la Coordinación.	Print de los correos reportados de las novedades.
7	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
8	Participar en los comités de evaluación y seguimiento a los aprendices cuando se requiera.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades

		correspondientes a esta obligación.	correspondientes a esta obligación.
9	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	Se orientó utilizando la planeación pedagógica y las guías de aprendizaje: Fichas: 3336645 – 3336646 - 3361346	Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral Guías de aprendizaje Fase Análisis y Planeación (Caracterizar solicitud de campaña por parte de la empresa). https://drive.google.com/drive/folders/1ROtr09CNz5-rQB7rJt-d1NXoQrRgZXQO?usp=drive_link https://drive.google.com/drive/folders/1iiiyrwOhmYGVFjhq9OEHT_LE8IkgVDIy
10	Apoyar las actividades relacionadas con el desarrollo curricular de los programas de formación asociados con la línea medular que imparte el centro, de acuerdo con la necesidad y las tendencias del sector.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
11	Formular, ejecutar y evaluar cuando sea necesario, las actividades derivadas de los procesos de autoevaluación y registro calificado de los programas de formación en los tiempos establecidos por el centro de formación, la Dirección General y el Ministerio de Educación Nacional, para la actualización de planes y programas de formación, en sintonía con las necesidades del entorno y su especialidad.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.

12	Participar cuando sea necesario en proyectos del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
13	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	Se aplicó de manera preventiva en las sesiones de clase el reglamento aprendiz Sena en las fichas: 3336645 – 3336646 - 3361346	Reglamento aprendiz SENA Acuerdo 0009de 2024
14	Apoyar la promoción de los programas de Formación Profesional Integral y participar en actividades de divulgación tecnológica.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
15	Presentar oportunamente los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el SENA.	Se presentó informe sobre las actividades del mes de octubre de 2025.	Print informe mensual mes de octubre de 2025.
16	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	Se asistió a la reunión programada por presencialmente por la coordinación	Registro fotográfico asistencia.
17	Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional cuando se requiera.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación

18	Velar por el buen uso de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se preste el servicio.	Se coordinó que los aprendices cumplieran con el buen uso de los elementos y equipos en los ambientes de aprendizajes asignados a las fichas programadas.	Registro fotográfico
19	Garantizar la participación de aprendices y participar en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para este periodo objeto de este pago no está programada ninguna de las fichas.
20	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	Se aplicó los lineamientos establecidos para la gestión documental, relacionada con el objeto contractual.	Archivo del informe mensual octubre de 2025
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	Se utilizó el correo personal nubiagood2@hotmail.com con la plataforma de Meet para contactar a los aprendices de las fichas a las cuales se les realizó seguimiento e informarles de las novedades en él.	Registro fotográfico Lista de asistencia Pantallazos correos

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.	Para el periodo objeto de este pago, No se requirió del servicio de desplazamiento fuera de las zonas de cobertura del **CGMLTI**	Para el periodo objeto de este pago, No se requirió del servicio de desplazamiento fuera de las zonas de cobertura del **CGMLTI**	Para el periodo objeto de este pago, No se requirió del servicio de desplazamiento fuera de las zonas de cobertura del **CGMLTI**	Para el periodo objeto de este pago, No se requirió del servicio de desplazamiento fuera de las zonas de cobertura del **CGMLTI**

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 del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta **No 24094058860** de **ahorros Banco Caja Social**, me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y el número de la **planilla No. 34425054** operador aportes en línea **ASOPAGOS** del periodo **SEPTIEMBRE DE 2025**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Anti trámites"*)

Evidencias en (8) folios

Cordialmente,



NUJBIA ELVIRA BUENO RINCON

Contratista

C.C. No. 52.580.712

Recibí a satisfacción:

Firma

VIVIANA DEL MAR ARANDA GUERRERO

Supervisora Contrato No **CO1.PCCNTR. 7596215** de 2025
Instructor grado 20

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: NUBIA ELVIRA BUENO RINCON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 01/10/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	3156111 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (1C / 48H)

RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Recuperar cartera de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR LA DINÁMICA INSTITUCIONAL DEL SENA SEGÚN LA MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

RA 2: ANALIZAR CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y METODOLÓGICOS DEL SENA, EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

RA 3: INCORPORAR EN EL PROYECTO DE VIDA LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS DE LA FPI.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	9,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3156110 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (1C / 48H)

RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR LA DINÁMICA INSTITUCIONAL DEL SENA SEGÚN LA MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

RA 2: ANALIZAR CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y METODOLÓGICOS DEL SENA, EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

RA 3: INCORPORAR EN EL PROYECTO DE VIDA LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS DE LA FPI.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	3361348 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (1C / 48H)

RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Recuperar cartera de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR LA DINÁMICA INSTITUCIONAL DEL SENA SEGÚN LA MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

RA 2: ANALIZAR CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y METODOLÓGICOS DEL SENA, EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

RA 3: INCORPORAR EN EL PROYECTO DE VIDA LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS DE LA FPI.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	17,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3287369 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (1C / 48H)

RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Recuperar cartera de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR LA DINÁMICA INSTITUCIONAL DEL SENA SEGÚN LA MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

RA 2: ANALIZAR CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y METODOLÓGICOS DEL SENA, EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

RA 3: INCORPORAR EN EL PROYECTO DE VIDA LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS DE LA FPI.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	9,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	3361346 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (1C / 48H)

RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR LA DINÁMICA INSTITUCIONAL DEL SENA SEGÚN LA MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

RA 2: ANALIZAR CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y METODOLÓGICOS DEL SENA, EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

RA 3: INCORPORAR EN EL PROYECTO DE VIDA LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS DE LA FPI.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 29,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3316981 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (1C / 48H)

RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Recuperar cartera de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: APROPIAR LA DINÁMICA INSTITUCIONAL DEL SENA SEGÚN LA MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

RA 2: ANALIZAR CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y METODOLÓGICOS DEL SENA, EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

RA 3: INCORPORAR EN EL PROYECTO DE VIDA LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS DE LA FPI.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	6,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	77,80

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: NUBIA ELVIRA BUENO RINCON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Anexo al informe de ejecución de actividades

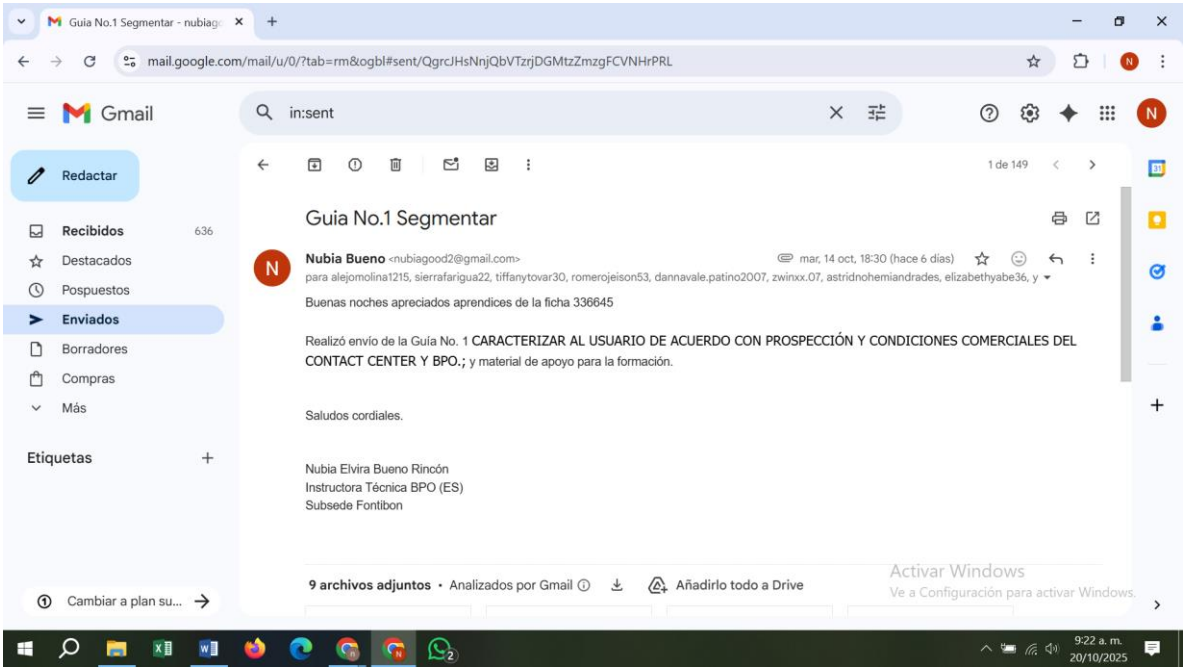
Asignación:

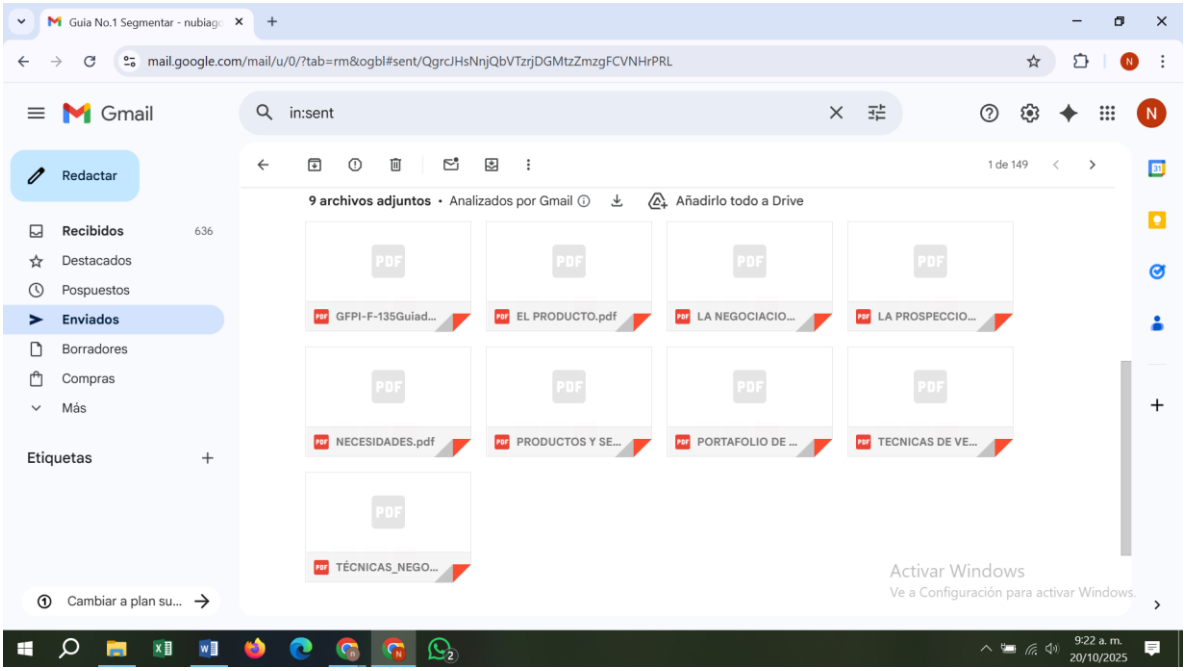
Programa	Ficha	Trimestre de la ficha	Resultado de aprendizaje impartido según programación
TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3336645	Primer Trimestre	5. 706290 - RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)
TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3336645	Primer Trimestre	11. 706289 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)
TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3336646	Primer Trimestre	5. 706290 - RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)
TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3336646	Primer Trimestre	11. 706289 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)
TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	BPO1 3361346	Primer Trimestre	1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (1C / 48H)
TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	BPO1 3361346	Primer Trimestre	7. 706261 - RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

A continuación, se especifican las actividades realizadas con cada ficha:

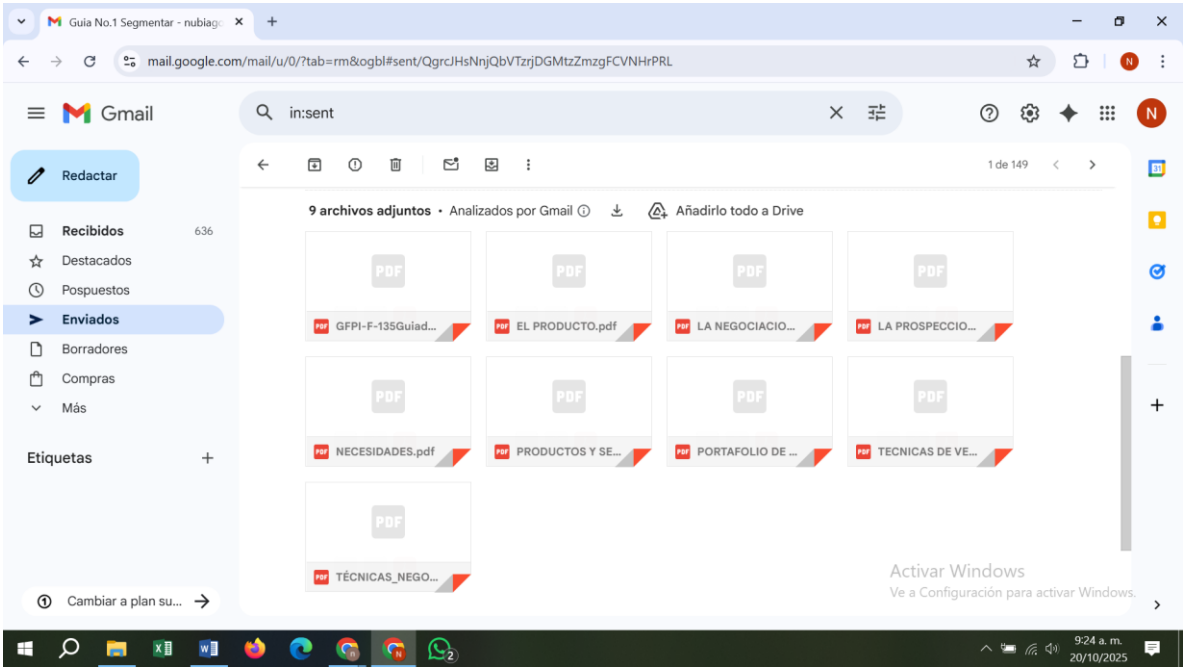
Ficha A 3336645 OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

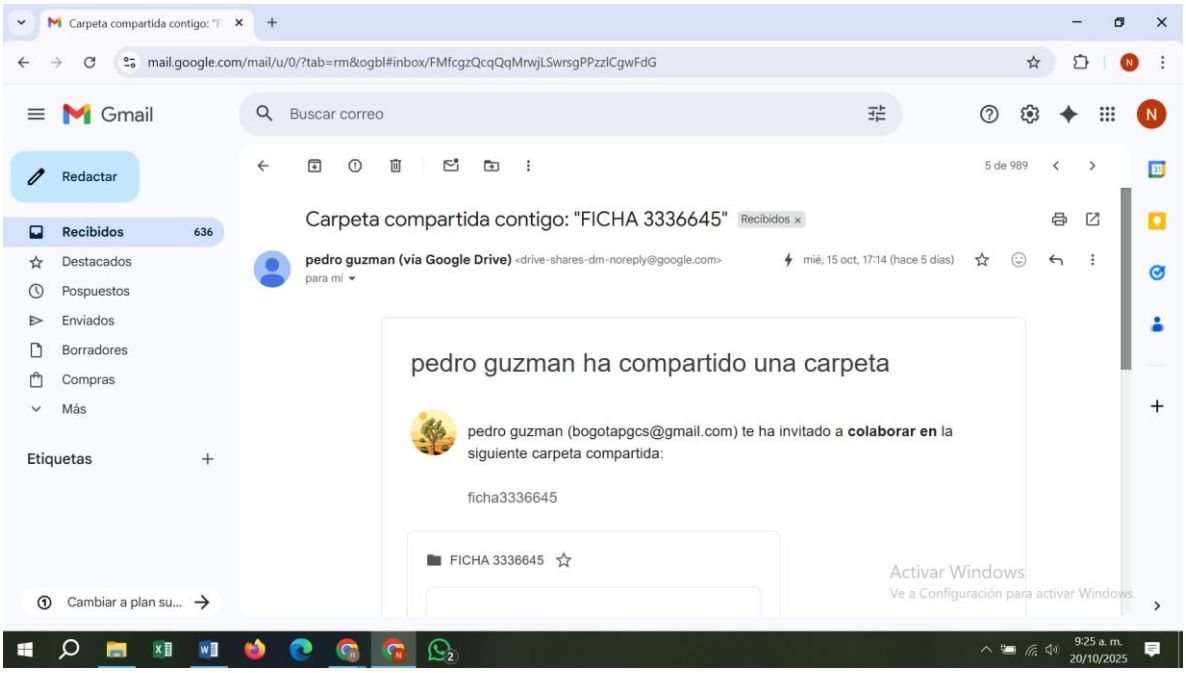
Entrega de la guía de aprendizaje (Por favor colocar pantallazos en donde se evidencie la entrega de la guía a los aprendices)

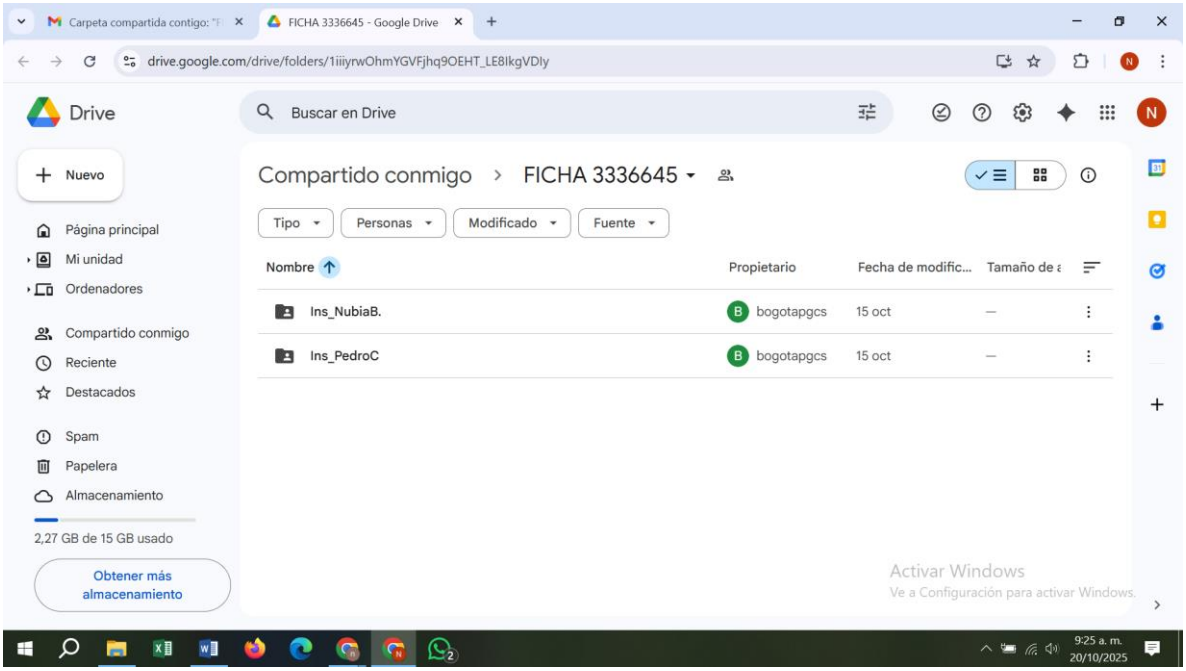


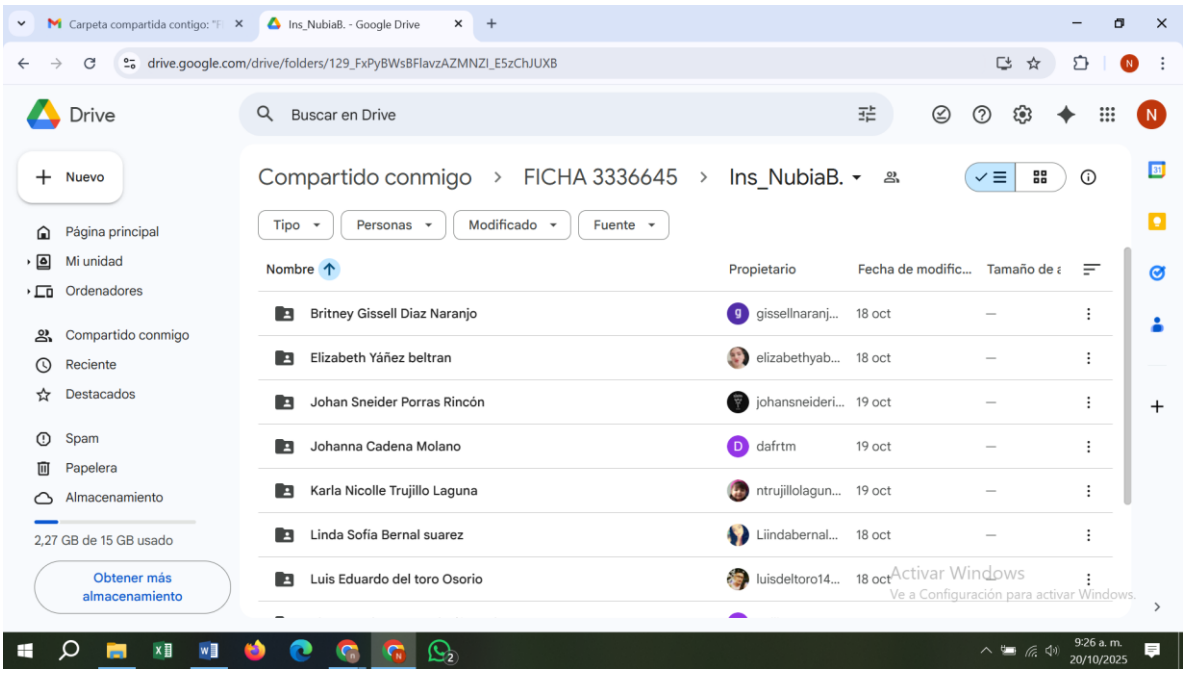


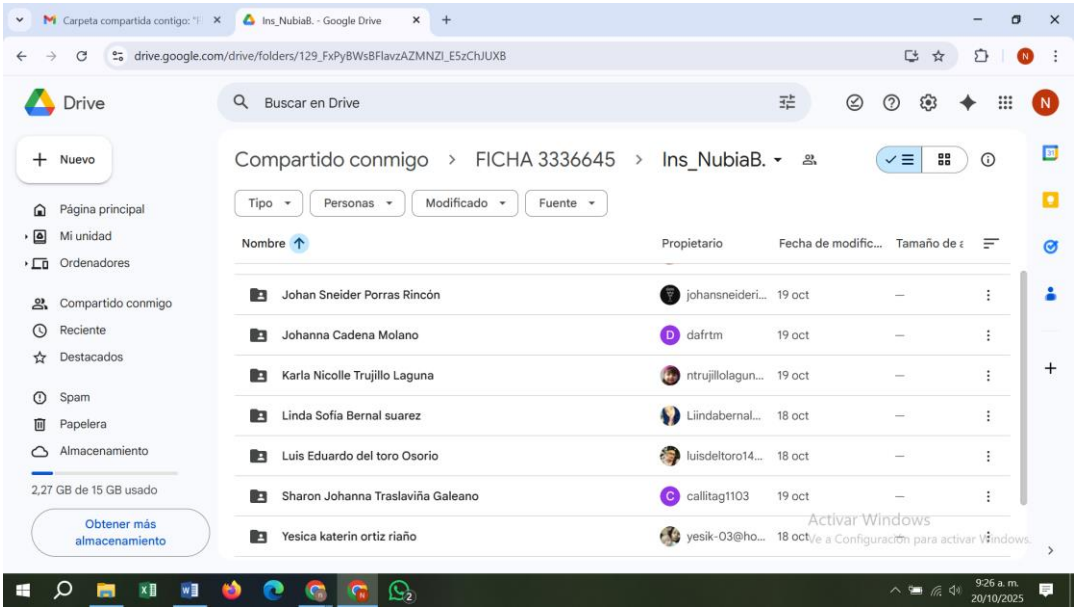
Talleres/Actividades (Por favor colocar pantallazos, fotografías o descripciones sobre los talleres o actividades realizadas en el ambiente de formación respecto a la guía orientada)

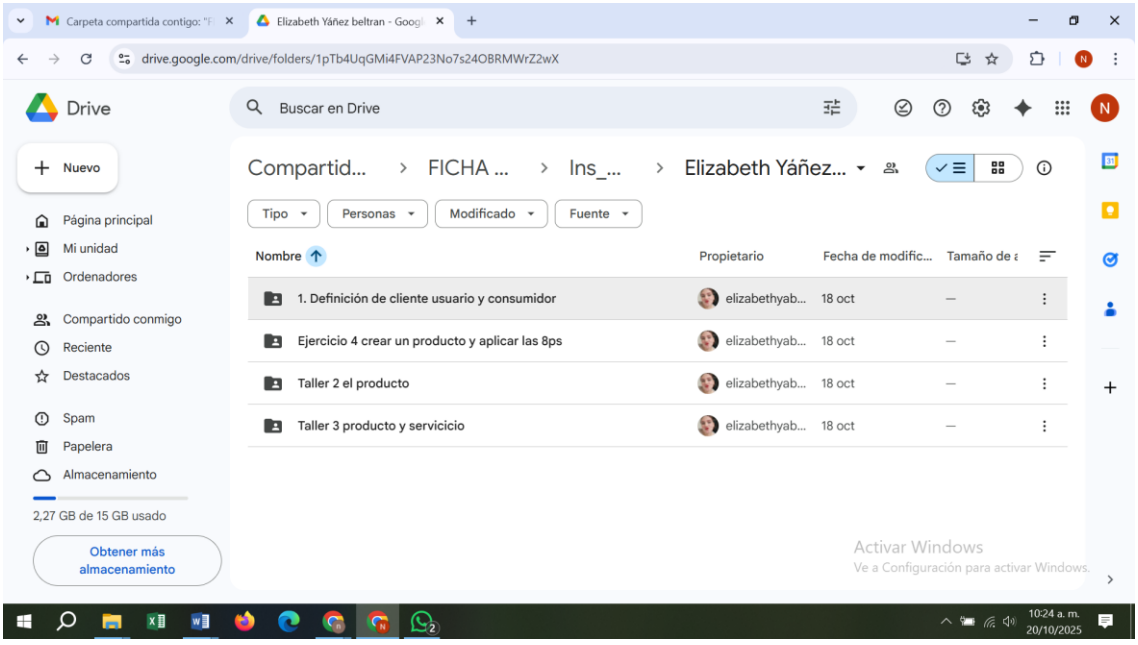





Carpeta compartida contigo: "F
FICHA 3336645 - Google Drive
drive.google.com/drive/folders/1iiiyrwOhmYGVFjhq9OEHT_LE8IkgVDIy
Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Página principal
Mi unidad
Ordenadores
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Spam
Papelera
Almacenamiento
2,27 GB de 15 GB usado
Obtener más almacenamiento
Compartido conmigo › FICHA 3336645
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Propietario
Fecha de modific...
Tamaño de a
Ins_NubiaB.
bogotapgcs
15 oct
Ins_PedroC
bogotapgcs
15 oct
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
9:25 a. m.
20/10/2025


Carpeta compartida contigo: "F
Ins_NubiaB. - Google Drive
drive.google.com/drive/folders/129_FxPyBWsBFlavzAZMNZI_E5zChJUXB
Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Página principal
Mi unidad
Ordenadores
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Spam
Papelera
Almacenamiento
2,27 GB de 15 GB usado
Obtener más almacenamiento
Compartido conmigo › FICHA 3336645 › Ins_NubiaB.
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Propietario
Fecha de modific...
Tamaño de a
Britney Gissell Diaz Naranjo
gissellnaranj...
18 oct
Elizabeth Yáñez beltran
elizabethyab...
18 oct
Johan Sneider Porras Rincón
johansneideri...
19 oct
Johanna Cadena Molano
dafrtm
19 oct
Karla Nicolle Trujillo Laguna
ntrujillolagun...
19 oct
Linda Sofia Bernal suarez
Liindabernal...
18 oct
Luis Eduardo del toro Osorio
luisdeltoro14...
18 oct
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
9:26 a. m.
20/10/2025





Link:

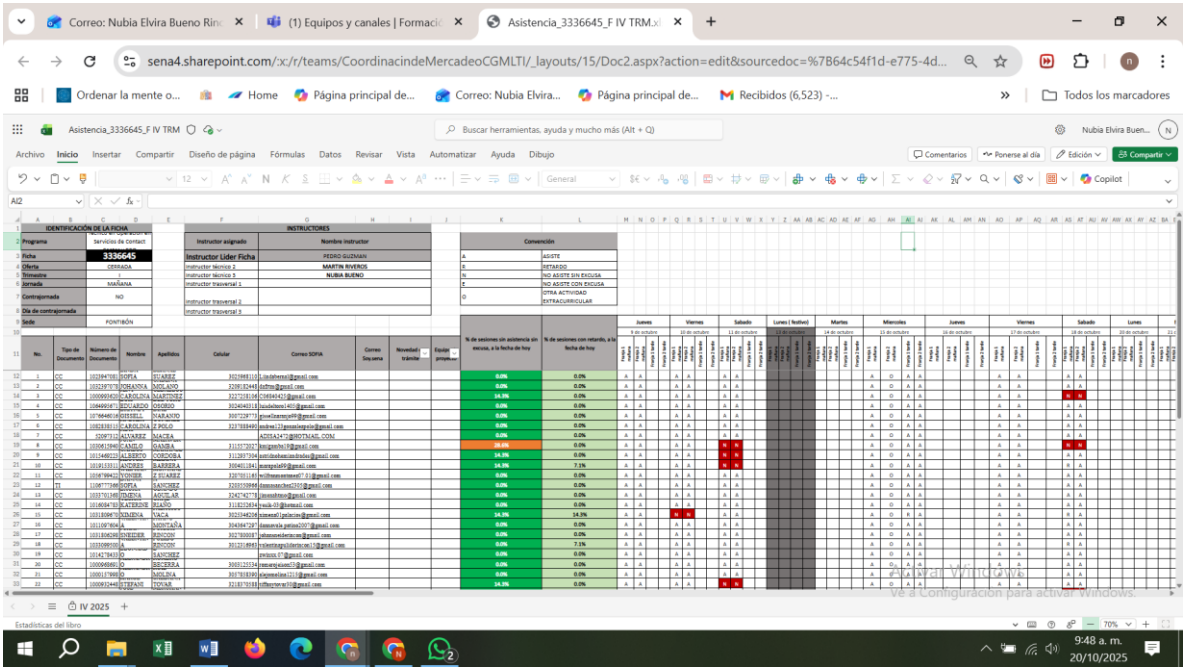
https://drive.google.com/drive/folders/1iiiyrwOhmYGVFjhq9OEHT_LE8IkgVDIy

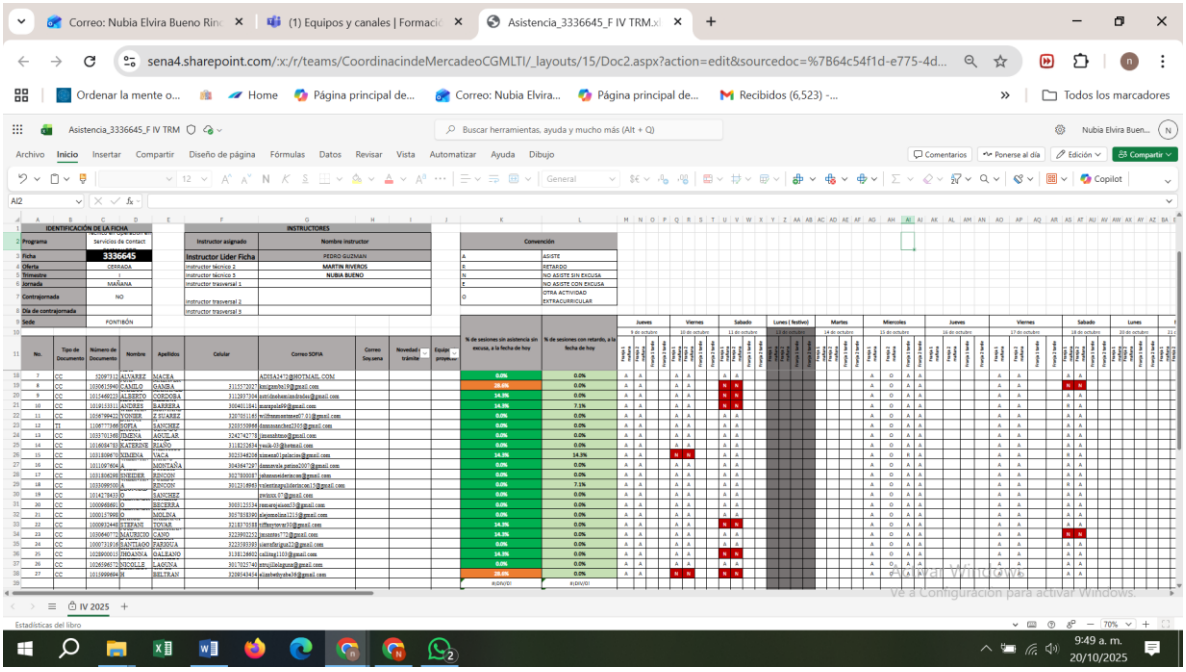
Nubia Bueno

Link

https://drive.google.com/drive/folders/129_FxPyBWsBFlavzAZMNZI_E5zChJUXB

Asistencia de aprendices (Por favor colocar pantallazos o links del control de asistencia que el instructor realiza a la ficha; de ser link debe estar compartido para visualización al correo del supervisor de contrato)





Link:

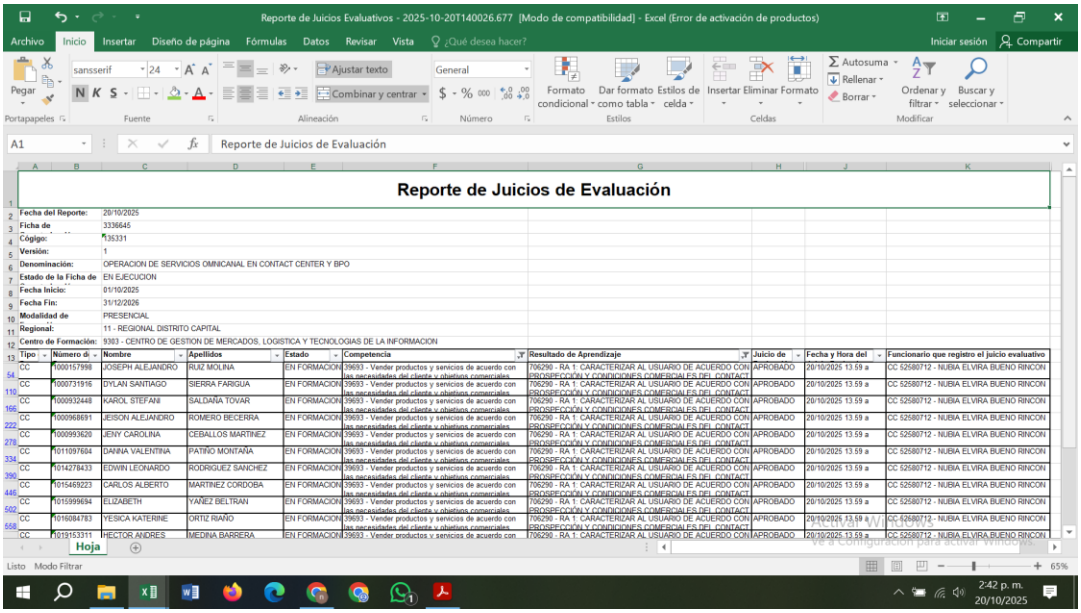
https://teams.microsoft.com/v2/

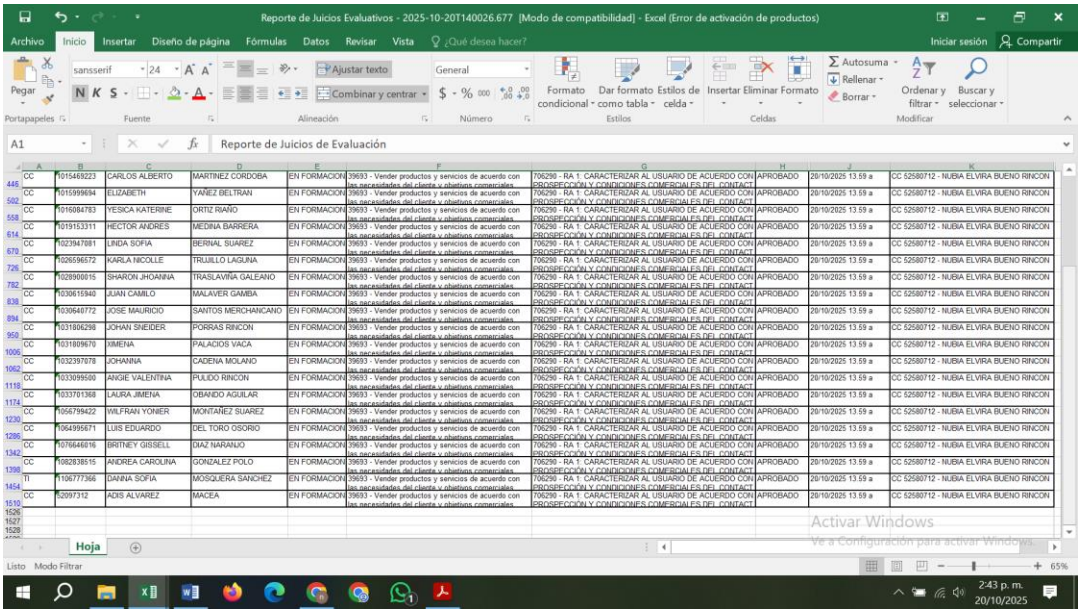
https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B64c54f1d-e775-4d22-8469-70117c21bf2f%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1760971815307&web=1

Novedades de aprendices si aplica (Por favor colocar pantallazos del reporte realizado a la Coordinación respecto de las novedades: deserciones, comités de evaluación y seguimiento)

NO APLICA

Juicios evaluativos si aplica (Por favor colocar el pantallazo en donde se evidencie los juicios evaluativos cargados por el instructor en Sofia respecto al resultado orientado)





Ficha B 3336646 OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Nota: la ficha no ha entrado a formación

Entrega de la guía de aprendizaje (Por favor colocar pantallazos en donde se evidencie la entrega de la guía a los aprendices)

NO APLICA

Talleres/Actividades (Por favor colocar pantallazos, fotografías o descripciones sobre los talleres o actividades realizadas en el ambiente de formación respecto a la guía orientada)

NO APLICA

Asistencia de aprendices (Por favor colocar pantallazos o links del control de asistencia que el instructor realiza a la ficha; de ser link debe estar compartido para visualización al correo del supervisor de contrato)

Link: https://teams.microsoft.com/v2/

Novedades de aprendices si aplica (Por favor colocar pantallazos del reporte realizado a la Coordinación respecto de las novedades: deserciones, comités de evaluación y seguimiento)

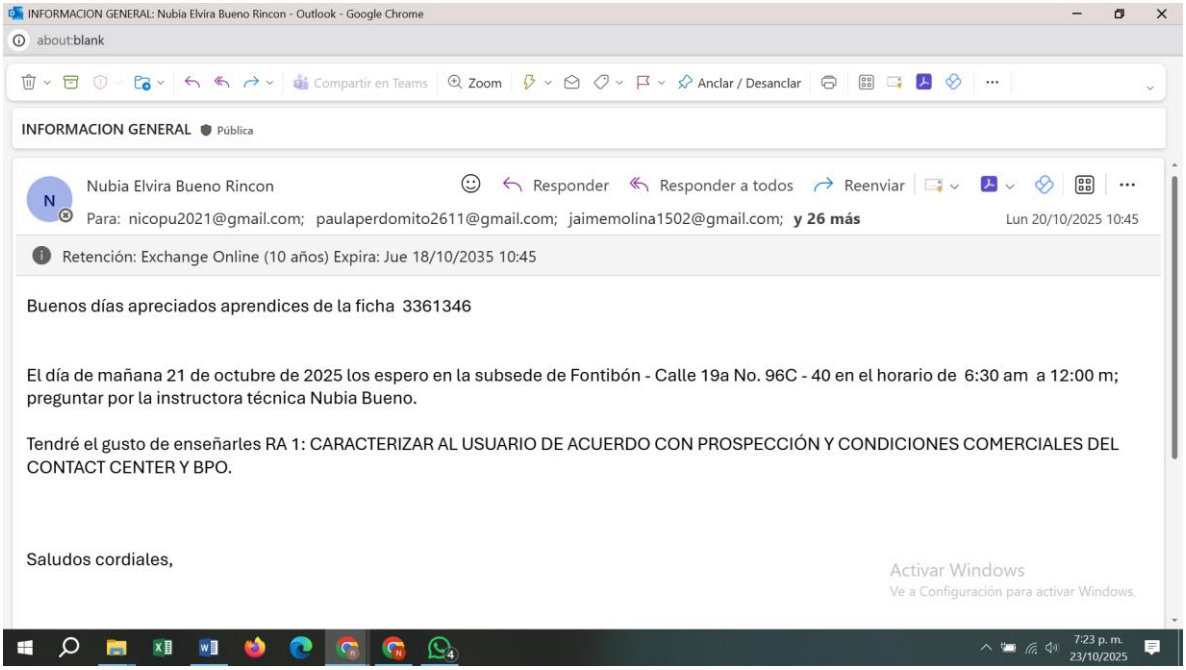
NO APLICA

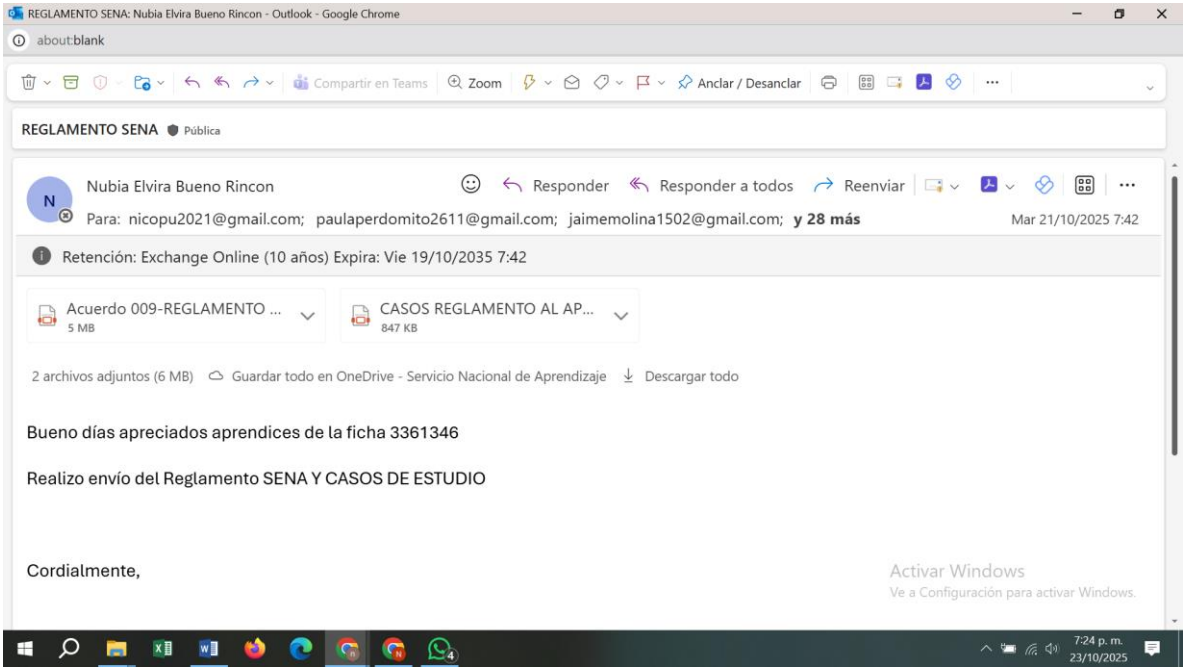
Juicios evaluativos si aplica (Por favor colocar el pantallazo en donde se evidencie los juicios evaluativos cargados por el instructor en Sofia respecto al resultado orientado)

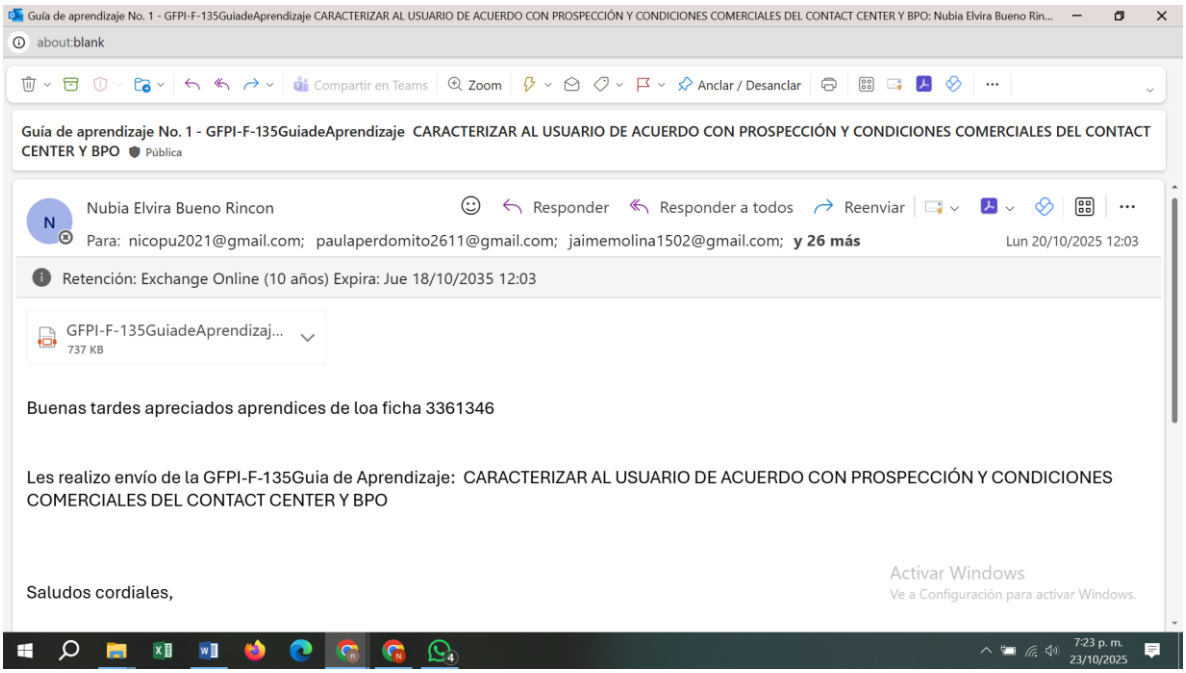
NO APLICA

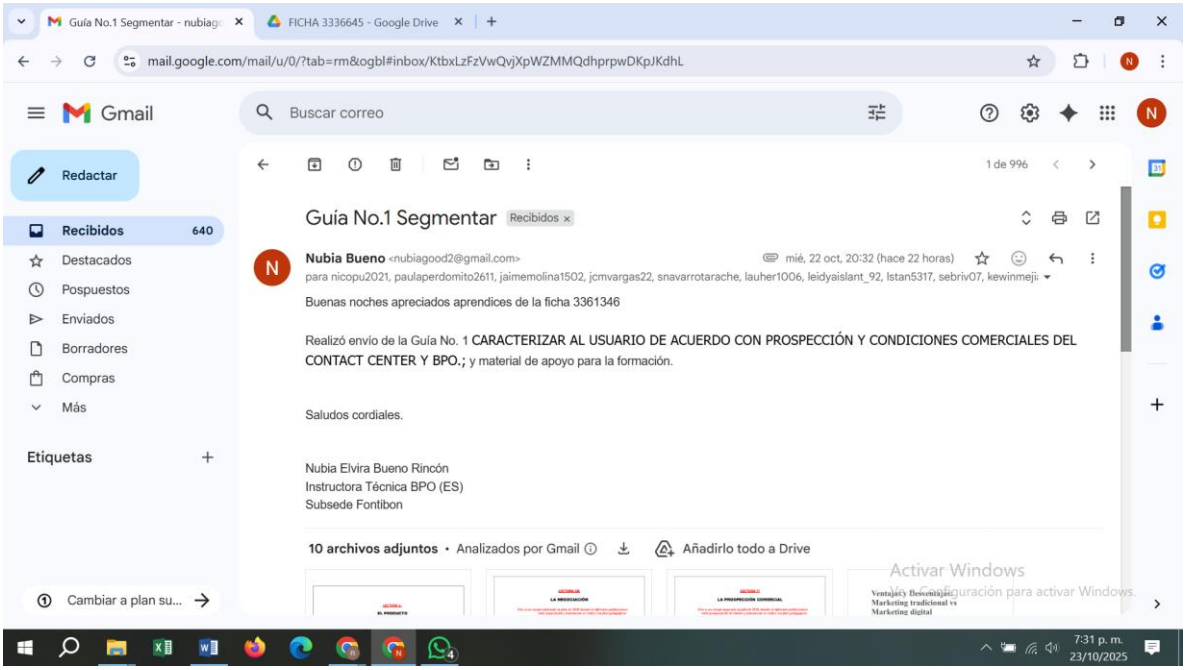
Ficha BPO1 3361346 OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

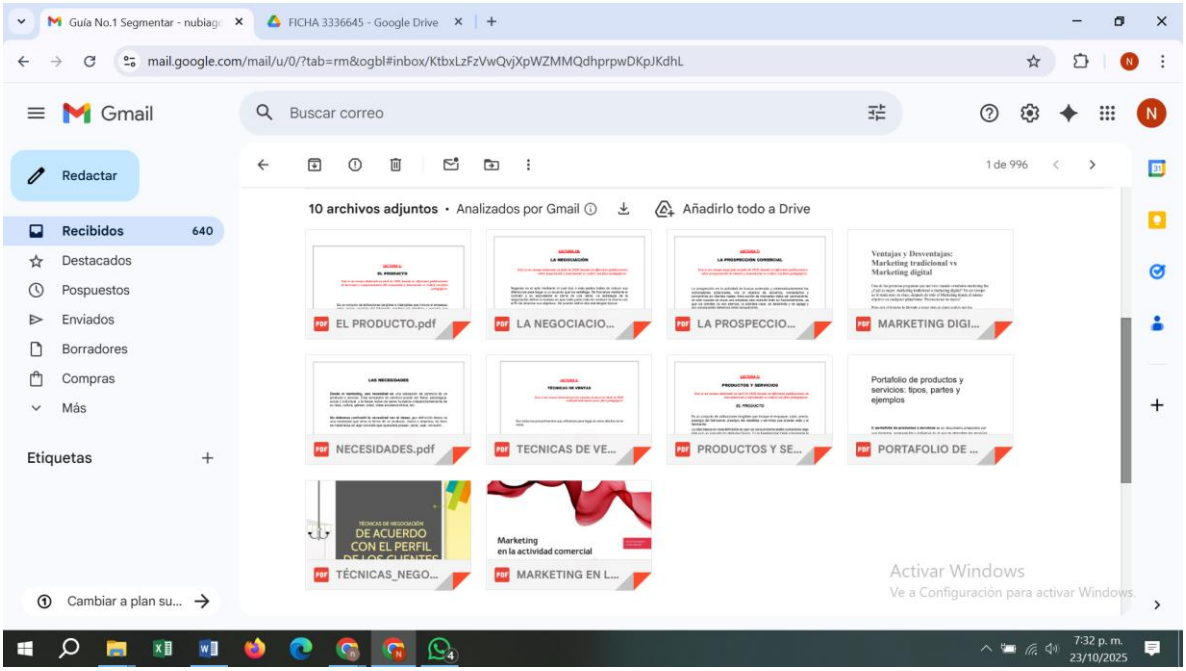
Entrega de la guía de aprendizaje (Por favor colocar pantallazos en donde se evidencie la entrega de la guía a los aprendices)






Guía de aprendizaje No. 1 - GFPI-F-135GuiadeAprendizaje CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO: Nubia Elvira Bueno Rin...
about:blank
Compartir en Teams
Zoom
Anclar / Desanclar
Guía de aprendizaje No. 1 - GFPI-F-135GuiadeAprendizaje CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO
Pública
Nubia Elvira Bueno Rincon
Responder
Responder a todos
Reenviar
Para: nicopu2021@gmail.com; paulaperdomito2611@gmail.com; jaimemolina1502@gmail.com; y 26 más
Lun 20/10/2025 12:03
Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Jue 18/10/2035 12:03
GFPI-F-135GuiadeAprendizaj...
737 KB
Buenas tardes apreciados aprendices de loa ficha 3361346
Les realizo envío de la GFPI-F-135Guia de Aprendizaje: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO
Saludos cordiales,
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
7:23 p. m.
23/10/2025


Guía No.1 Segmentar - nubiag
FICHA 3336645 - Google Drive
mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/KtbxLzFzVwQvjXpWZMMQdhprpwDKpJKdhL
Gmail
Buscar correo
Redactar
Recibidos 640
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Compras
Más
Etiquetas
Cambiar a plan su...
1 de 996
Guía No.1 Segmentar
Recibidos
Nubia Bueno <nubiagood2@gmail.com>
mié, 22 oct, 20:32 (hace 22 horas)
para nicopu2021, paulaperdomito2611, jaimemolina1502, jcmvargas22, snavarrotarache, lauher1006, leidyaislant_92, Istan5317, sebriv07, kewinmeji...
Buenas noches apreciados aprendices de la ficha 3361346
Realizó envío de la Guía No. 1 CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO.; y material de apoyo para la formación.
Saludos cordiales.
Nubia Elvira Bueno Rincón
Instructora Técnica BPO (ES)
Subsede Fontibon
10 archivos adjuntos • Analizados por Gmail
Añadirlo todo a Drive
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
7:31 p. m.
23/10/2025



Link:

https://drive.google.com/drive/folders/1atGC08M1b-iDhzM7bEs5tV9ngbbkTeEL

Talleres/Actividades (Por favor colocar pantallazos, fotografías o descripciones sobre los talleres o actividades realizadas en el ambiente de formación respecto a la guía orientada)

INDUCCION – DIA 3 REGLAMENTO SENA




RUTA DE EVACUACIÓN
SENA







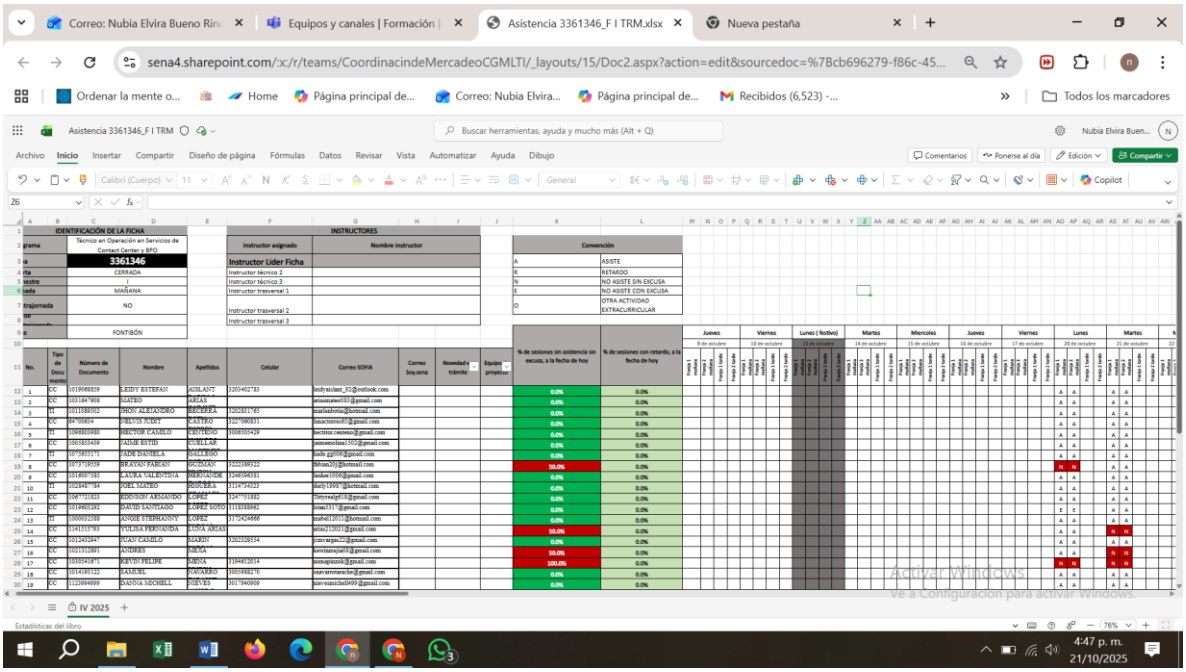

PARIS
CAPITULO VI
SENA
Articulo 14
Articulo 15
Articulo 16 y 17

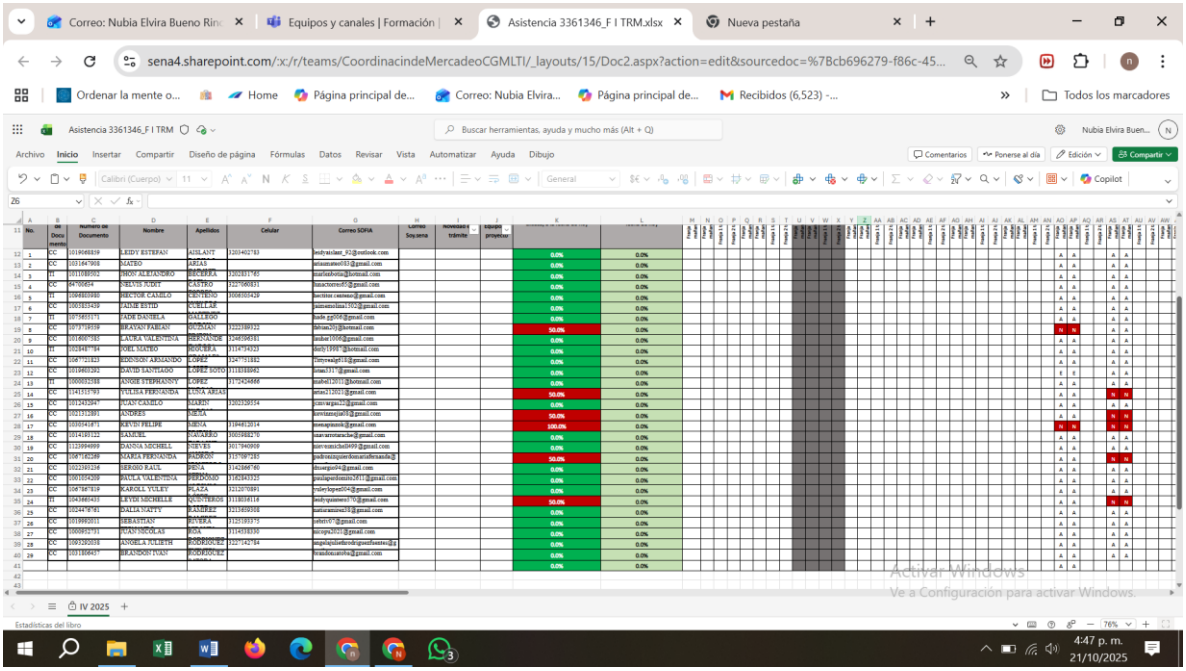

CAPITULO IV


CAPITULO IV



Asistencia de aprendices (Por favor colocar pantallazos o links del control de asistencia que el instructor realiza a la ficha; de ser link debe estar compartido para visualización al correo del supervisor de contrato)





Link:

https://teams.microsoft.com/v2/

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7Bcb696279-f86c-4515-af55-c5ece61f142a%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1760972524830&web=1

Novedades de aprendices si aplica (Por favor colocar pantallazos del reporte realizado a la Coordinación respecto de las novedades: deserciones, comités de evaluación y seguimiento)

NO APLICA

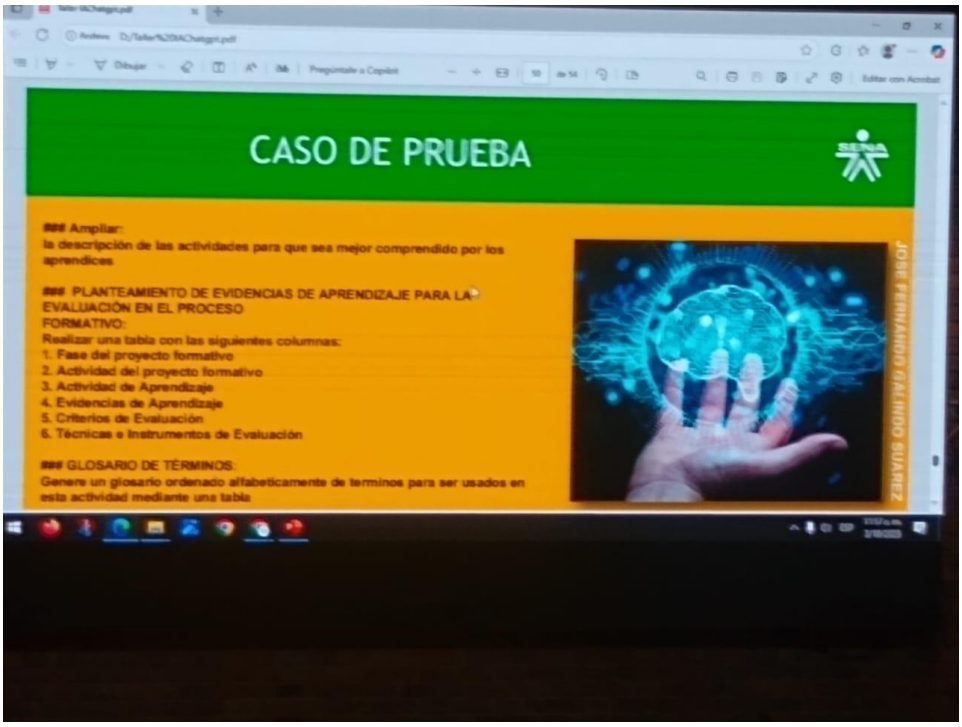
Juicios evaluativos si aplica (Por favor colocar el pantallazo en donde se evidencie los juicios evaluativos cargados por el instructor en Sofia respecto al resultado orientado)

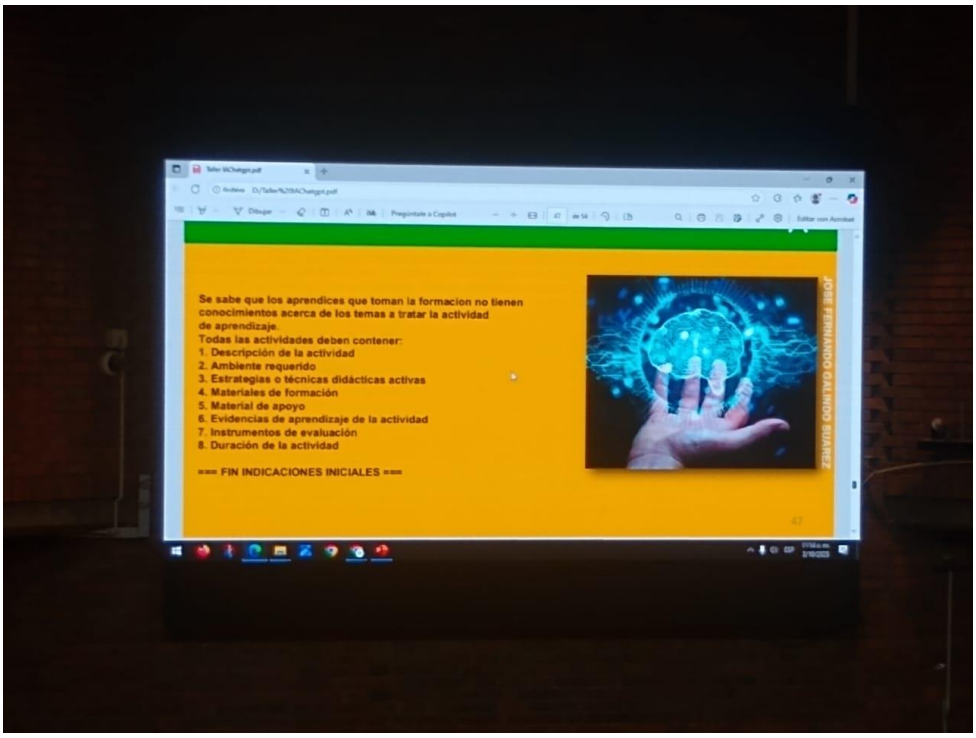
NO APLICA

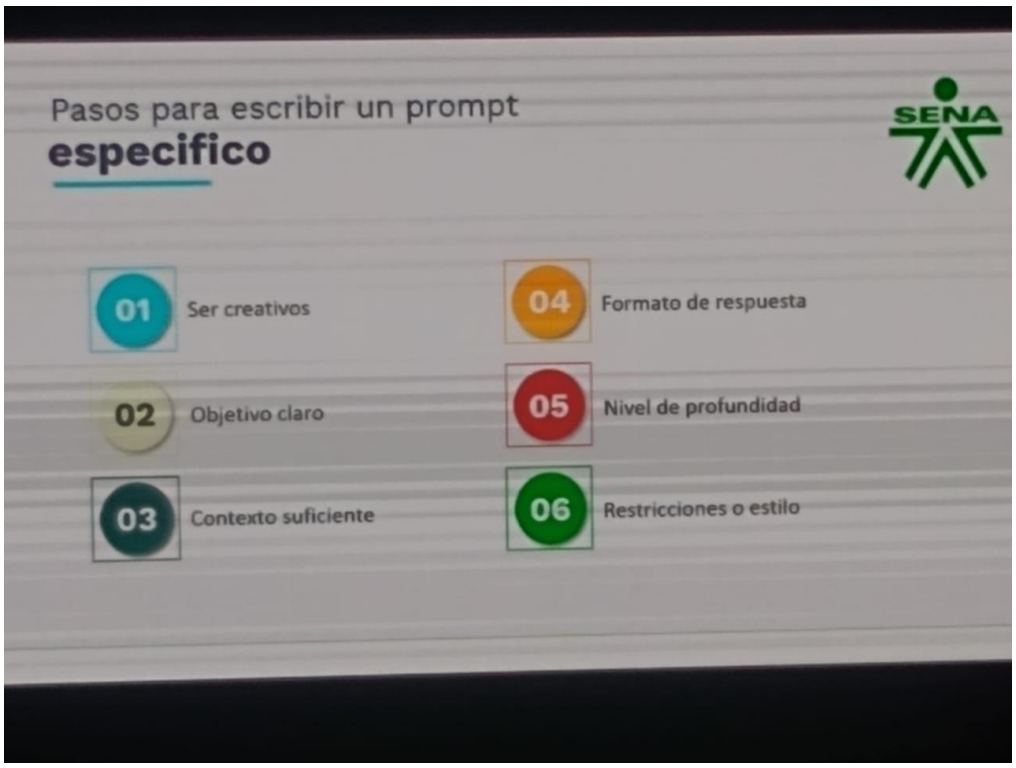
OTRAS ACTIVIDADES DEL

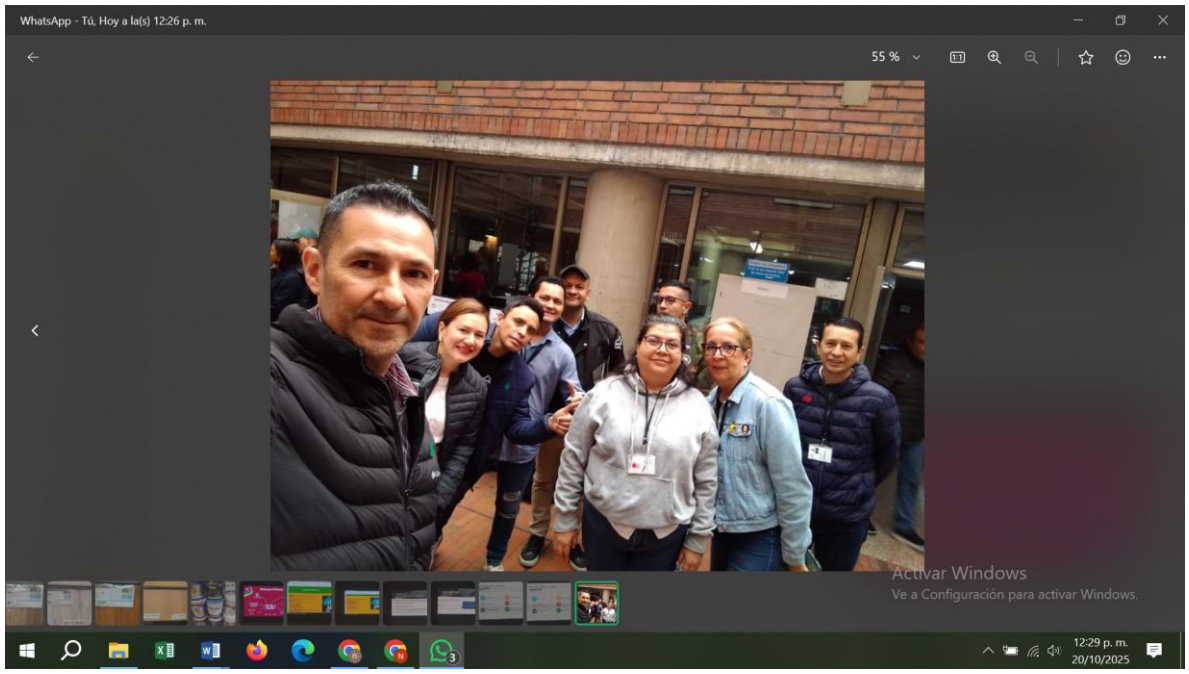
CONTRATO DE APRENDIZAJE

ASISTENCIA DIA 3 DE OCTUBRE DE 2025






Pasos para escribir un prompt
especifico
SENA
01
Ser creativos
02
Objetivo claro
03
Contexto suficiente
04
Formato de respuesta
05
Nivel de profundidad
06
Restricciones o estilo


WhatsApp - Tú, Hoy a la(s) 12:26 p. m.
55 %
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
12:29 p. m.
20/10/2025

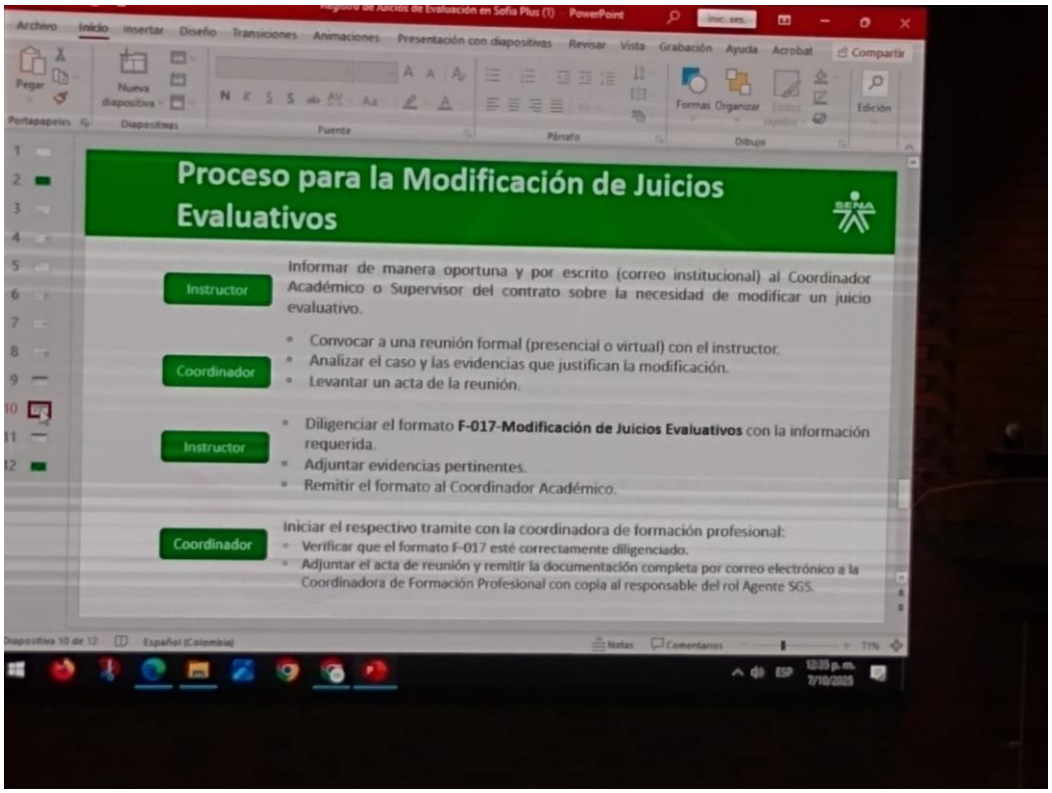


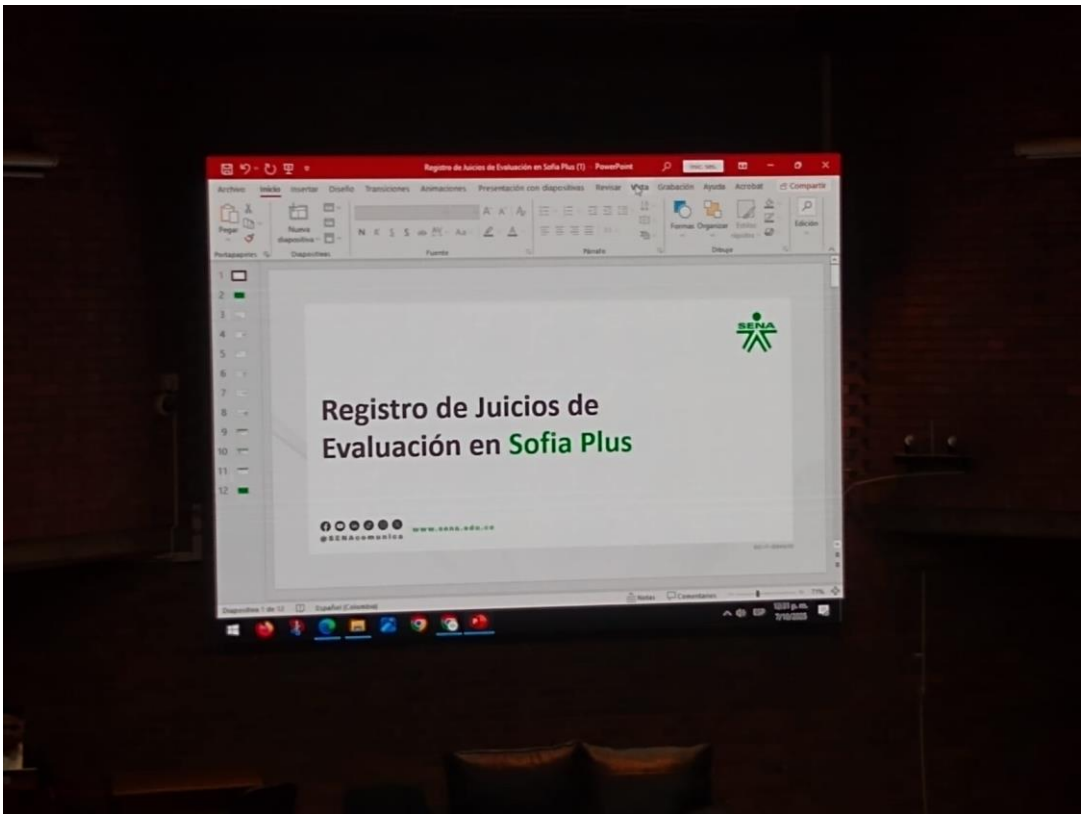
Reunión Del Equipo De Equipo De BPO

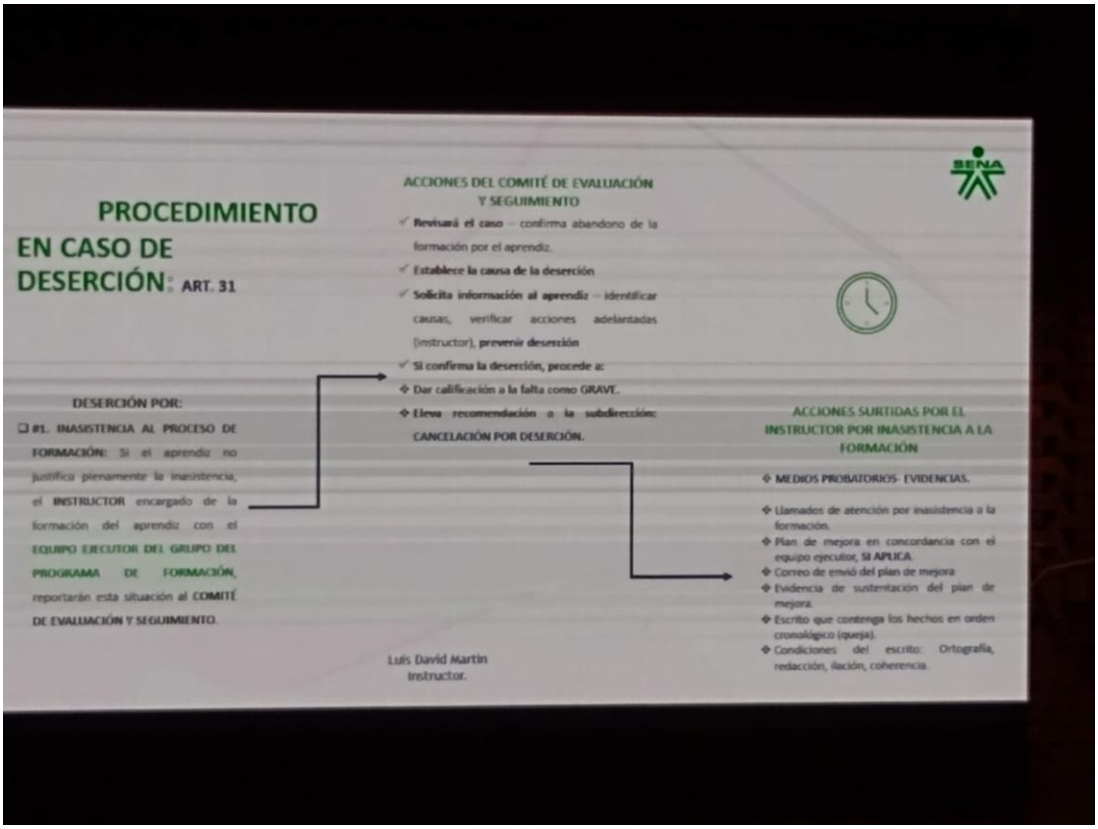


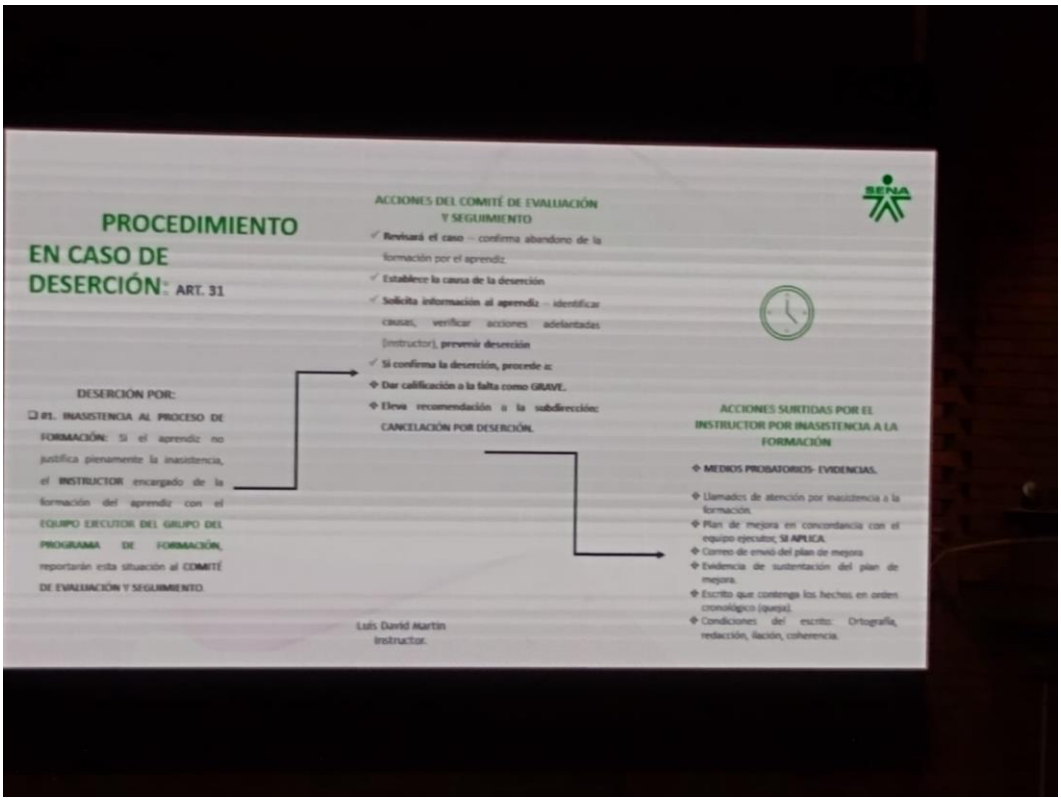
MARTES 07 DE OCTUBRE DE 2025

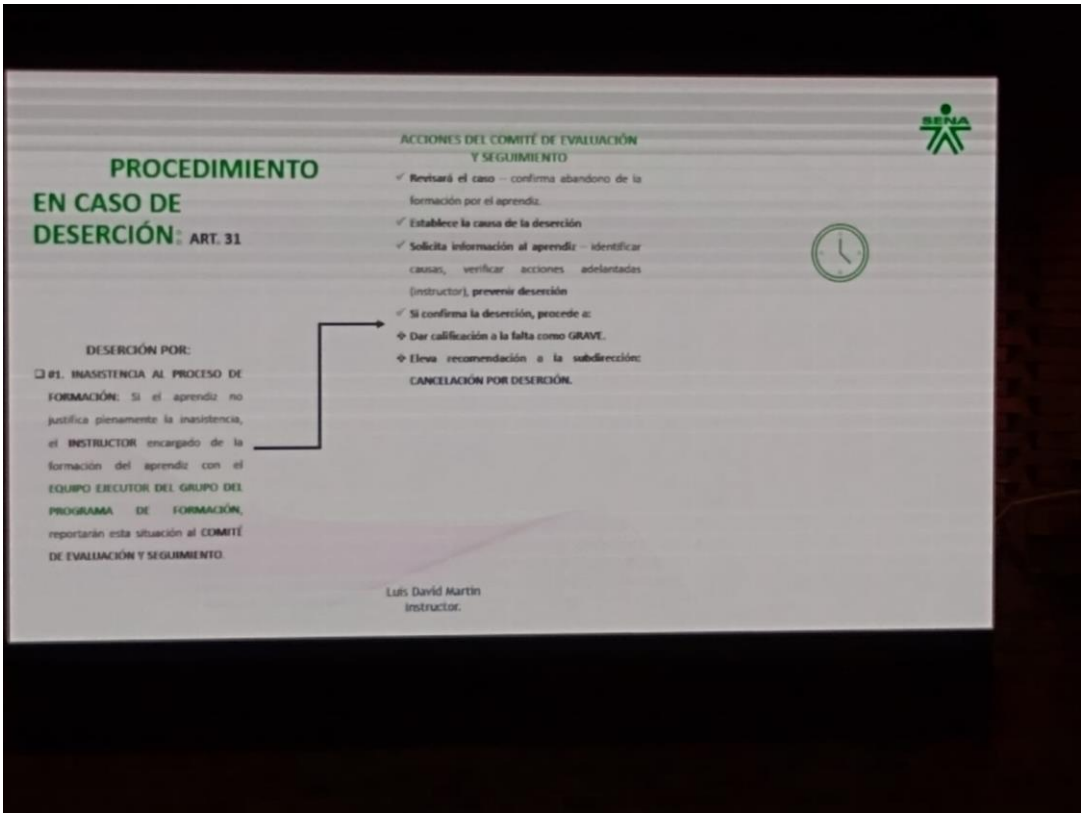
DEBIDO PROCESO APRENDICES



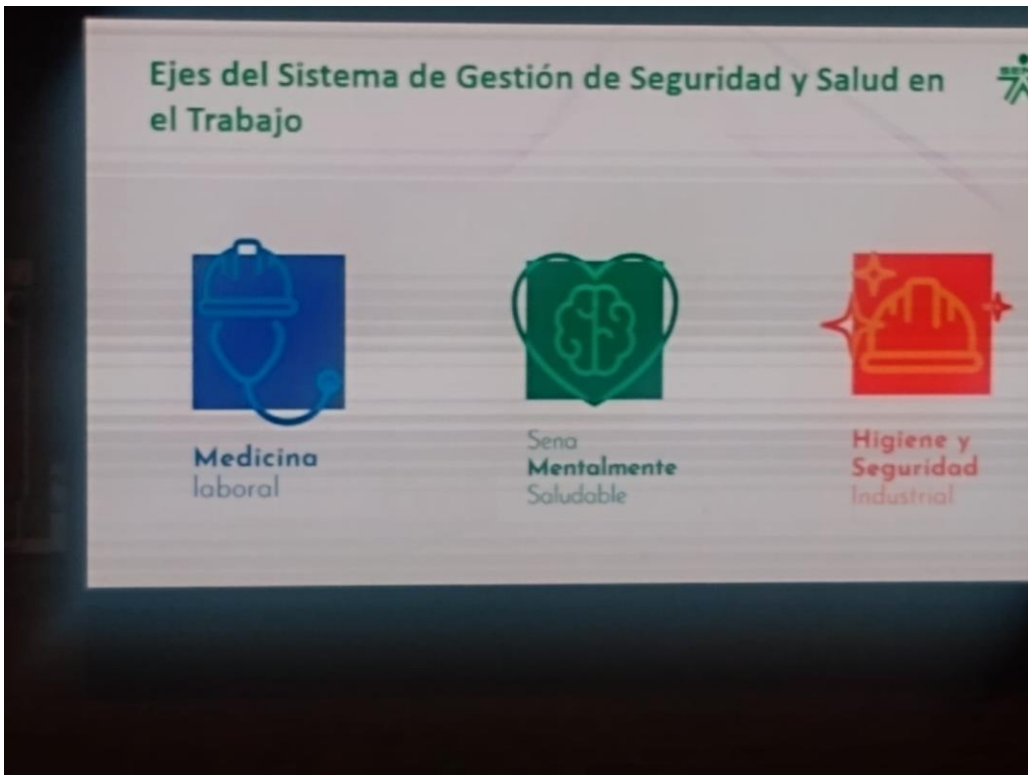

Registro de Juicios de Evaluación en Sofia Plus (1) PowerPoint
Registro de Juicios de Evaluación en Sofia Plus
www.sena.edu.co
@SENAcomunica

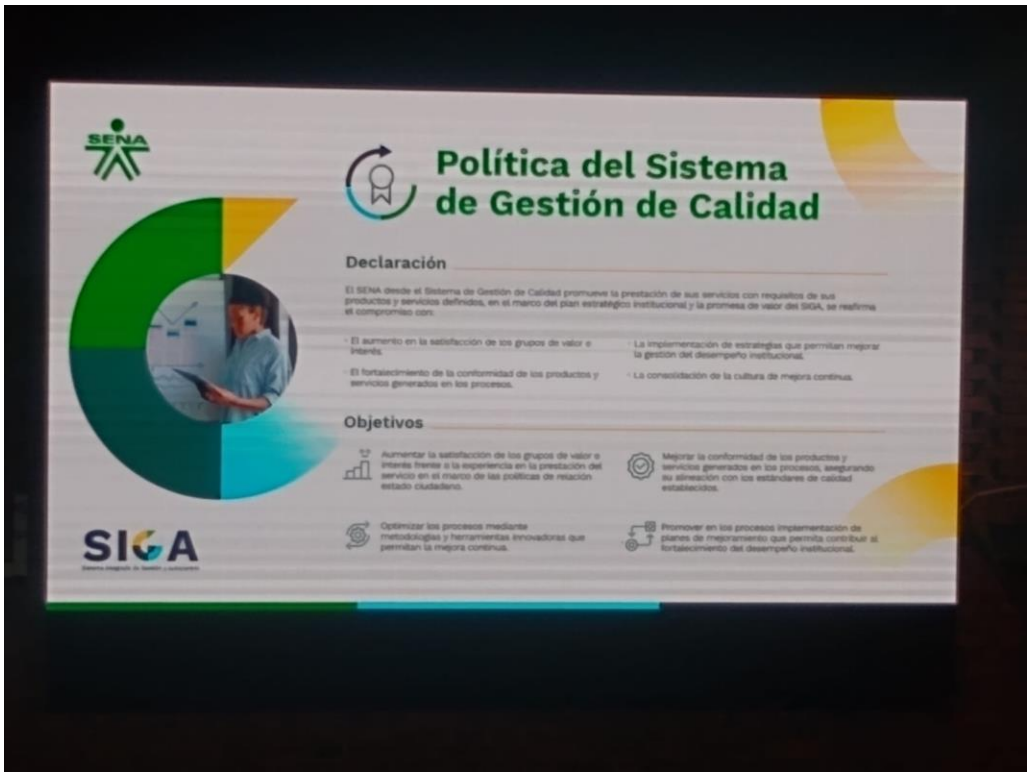

PROCEDIMIENTO EN CASO DE DESERCIÓN ART. 31
DESERCIÓN POR:
#1. INASISTENCIA AL PROCESO DE FORMACIÓN: Si el aprendiz no justifica plenamente la inasistencia, el INSTRUCTOR encargado de la formación del aprendiz con el EQUIPO EJECUTOR DEL GRUPO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN, reportarán esta situación al COMITÉ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
ACCIONES DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
Revisará el caso – confirma abandono de la formación por el aprendiz.
Establece la causa de la deserción
Solicita información al aprendiz – identificar causas, verificar acciones adelantadas (instructor), prevenir deserción
Si confirma la deserción, procede a:
Dar calificación a la falta como GRAVE.
Eleva recomendación a la subdirección: CANCELACIÓN POR DESERCIÓN.
ACCIONES SURTIDAS POR EL INSTRUCTOR POR INASISTENCIA A LA FORMACIÓN
MEDIOS PROBATORIOS- EVIDENCIAS.
Llamados de atención por inasistencia a la formación.
Plan de mejora en concordancia con el equipo ejecutor, SI APLICA.
Correo de envió del plan de mejora
Evidencia de sustentación del plan de mejora.
Escrito que contenga los hechos en orden cronológico (queja).
Condiciones del escrito: Ortografía, redacción, ilación, coherencia.
Luis David Martin
Instructor.


PROCEDIMIENTO
EN CASO DE
DESERCIÓN: ART. 31
DESERCIÓN POR:
❑ #1. INASISTENCIA AL PROCESO DE FORMACIÓN: Si el aprendiz no justifica plenamente la inasistencia, el INSTRUCTOR encargado de la formación del aprendiz con el EQUIPO EJECUTOR DEL GRUPO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN, reportarán esta situación al COMITÉ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
ACCIONES DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
✓ Revisará el caso – confirma abandono de la formación por el aprendiz.
✓ Establece la causa de la deserción
✓ Solicita información al aprendiz – identificar causas, verificar acciones adelantadas (instructor), prevenir deserción
✓ Si confirma la deserción, procede a:
❖ Dar calificación a la falta como GRAVE.
❖ Eleva recomendación a la subdirección: CANCELACIÓN POR DESERCIÓN.
ACCIONES SURTIDAS POR EL INSTRUCTOR POR INASISTENCIA A LA FORMACIÓN
❖ MEDIOS PROBATORIOS- EVIDENCIAS.
❖ Llamados de atención por inasistencia a la formación.
❖ Plan de mejora en concordancia con el equipo ejecutor, SI APLICA.
❖ Correo de envió del plan de mejora
❖ Evidencia de sustentación del plan de mejora.
❖ Escrito que contenga los hechos en orden cronológico (queja).
❖ Condiciones del escrito: Ortografía, redacción, ilación, coherencia.
Luis David Martin
Instructor.


PROCEDIMIENTO
EN CASO DE
DESERCIÓN: ART. 31
DESERCIÓN POR:
❑ #1. INASISTENCIA AL PROCESO DE FORMACIÓN: Si el aprendiz no justifica plenamente la inasistencia, el INSTRUCTOR encargado de la formación del aprendiz con el EQUIPO EJECUTOR DEL GRUPO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN, reportarán esta situación al COMITÉ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
ACCIONES DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
✓ Revisará el caso – confirma abandono de la formación por el aprendiz.
✓ Establece la causa de la deserción
✓ Solicita información al aprendiz – identificar causas, verificar acciones adelantadas (instructor), prevenir deserción
✓ Si confirma la deserción, procede a:
❖ Dar calificación a la falta como GRAVE.
❖ Eleva recomendación a la subdirección: CANCELACIÓN POR DESERCIÓN.
Luis David Martin
Instructor.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



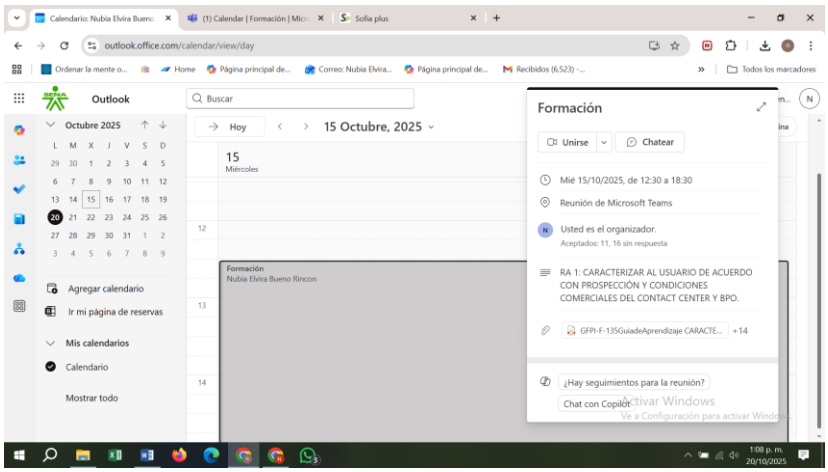


FICHA 3336645

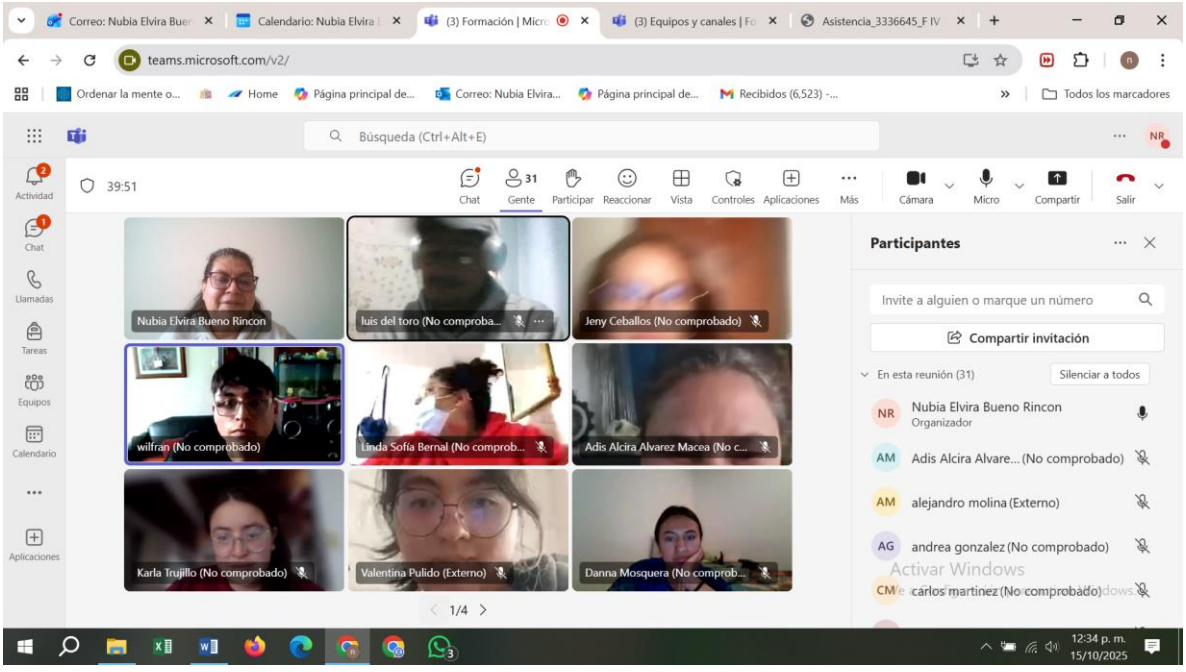
MARTES 15 DE OCTUBRE DE 2025

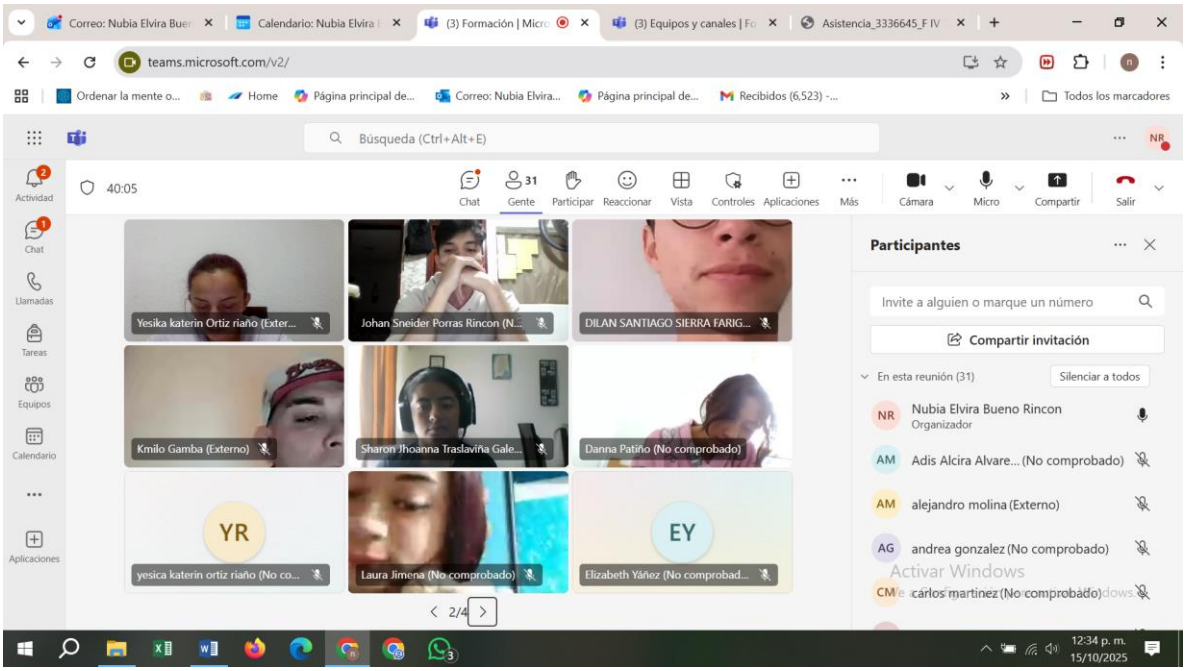
FORMACION VIRTUAL FICHA 3336645

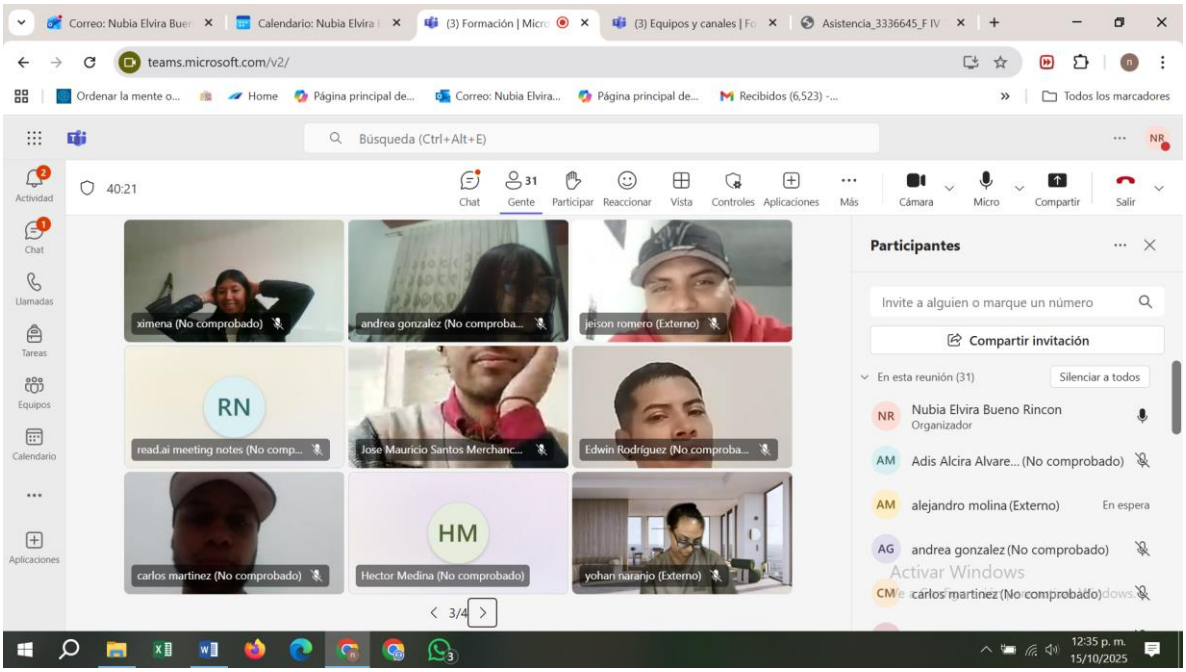
Miércoles 16 de octubre · 12:30pm – 18:30pm

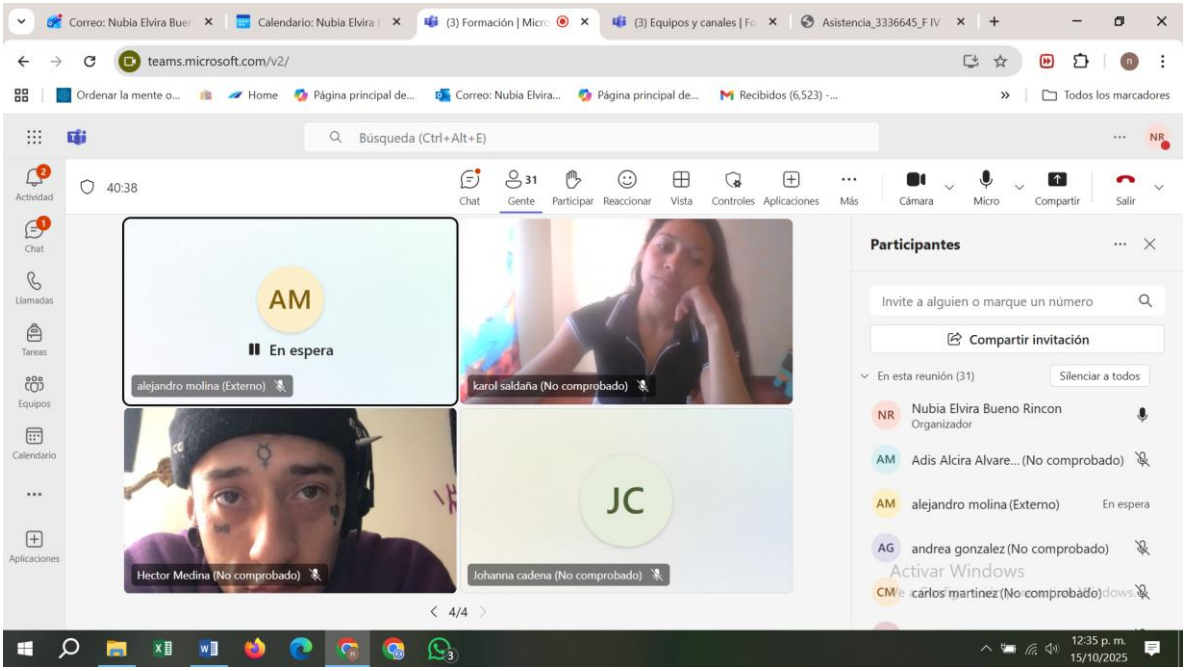


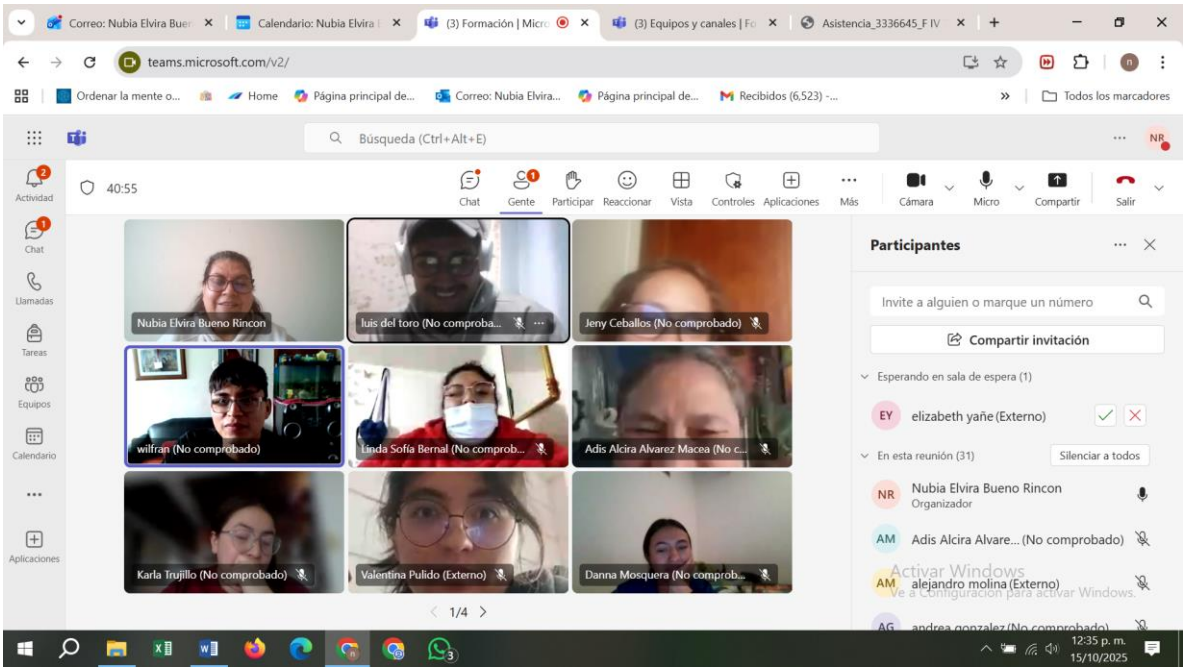
https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MTc3MjczNjctNzA4ZS00Mzc3LWE1ZjMtYTQwYjU3YjQ3OTkz%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%22%2c%22Oid%22%3a%22a159b9b1-d2cb-4526-a970-5f90d83d01d5%22%7d

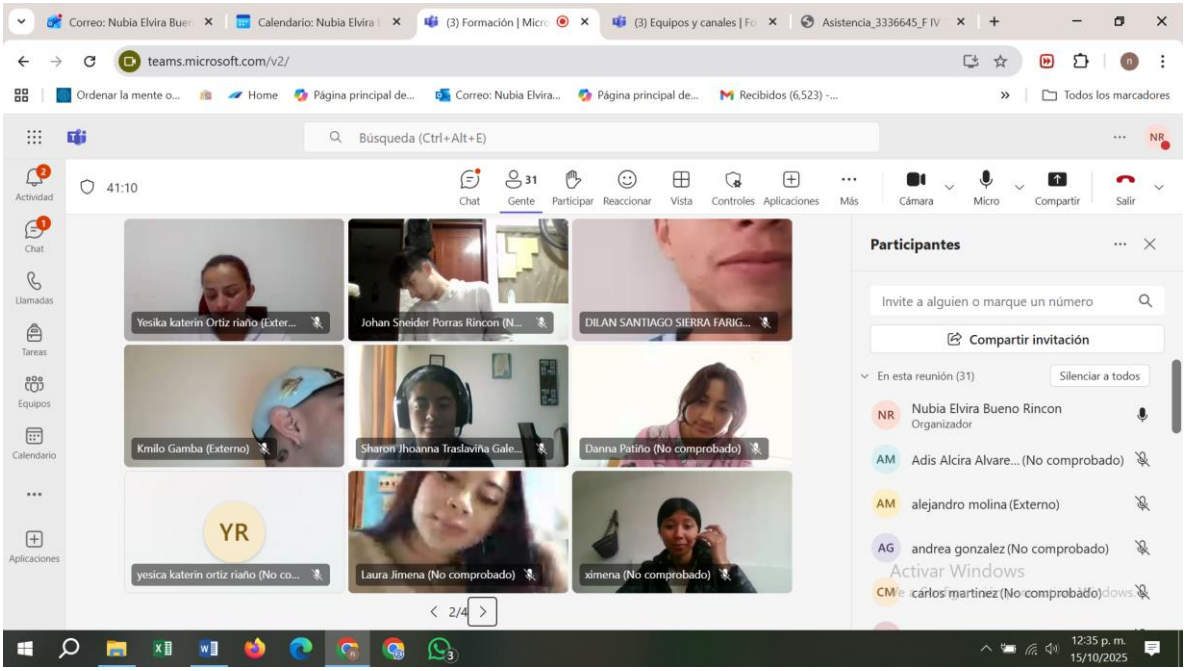


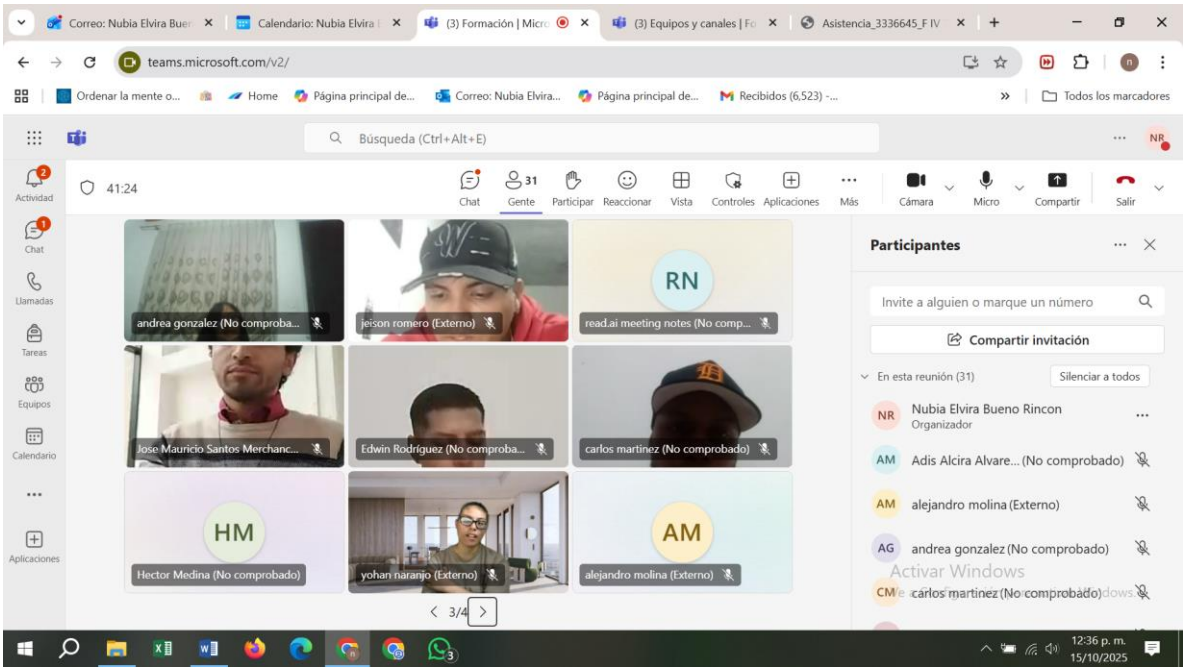

teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
40:05
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Participantes
Invite a alguien o marque un número
Compartir invitación
En esta reunión (31)
Silenciar a todos
Nubia Elvira Bueno Rincon
Organizador
Adis Alcira Alvare... (No comprobado)
alejandro molina (Externo)
andrea gonzalez (No comprobado)
carlos martinez (No comprobado)
Yesika katerin Ortiz riaño (Exter...
Johan Sneider Porras Rincon (N...
DILAN SANTIAGO SIERRA FARIG...
Kmilo Gamba (Externo)
Sharon Jhoanna Traslaviña Gale...
Danna Patiño (No comprobado)
yesica katerin ortiz riaño (No co...
Laura Jimena (No comprobado)
Elizabeth Yáñez (No comprobad...
2/4
12:34 p. m.
15/10/2025

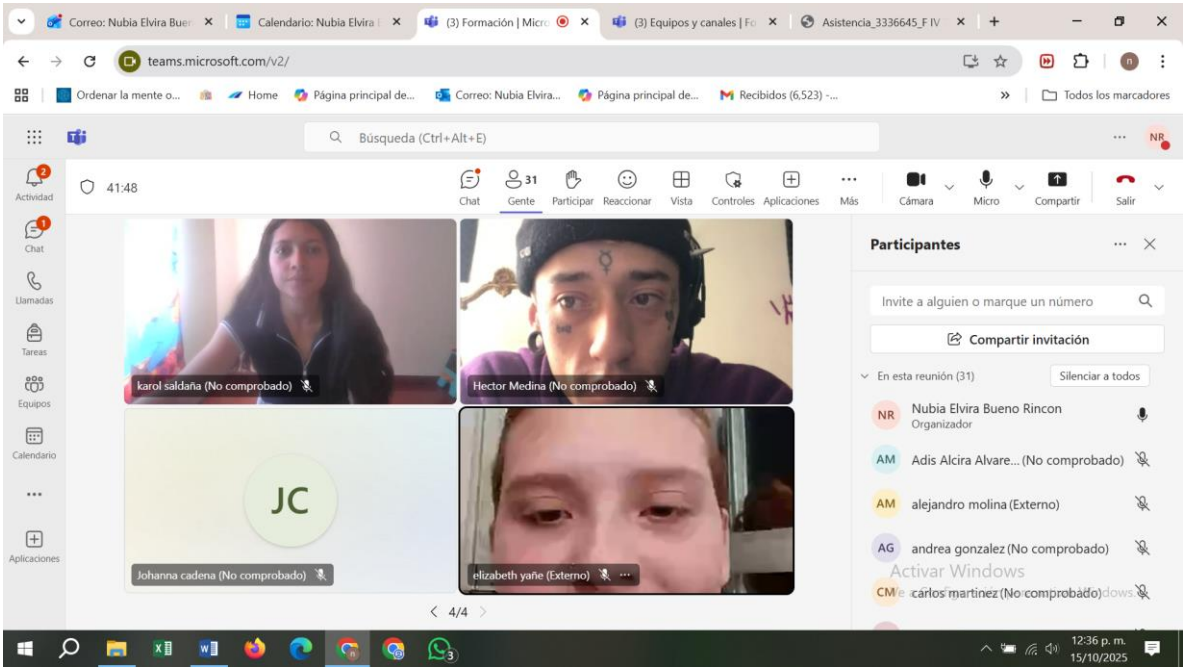

teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
40:21
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Participantes
Invite a alguien o marque un número
Compartir invitación
En esta reunión (31)
Silenciar a todos
Nubia Elvira Bueno Rincon
Organizador
Adis Alcira Alvare... (No comprobado)
alejandro molina (Externo)
En espera
andrea gonzalez (No comprobado)
carlos martinez (No comprobado)
ximena (No comprobado)
andrea gonzalez (No comproba...
jeison romero (Externo)
read.ai meeting notes (No comp...
Jose Mauricio Santos Merchanc...
Edwin Rodríguez (No comproba...
carlos martinez (No comprobado)
Hector Medina (No comprobado)
yohan naranjo (Externo)
3/4
12:35 p. m.
15/10/2025

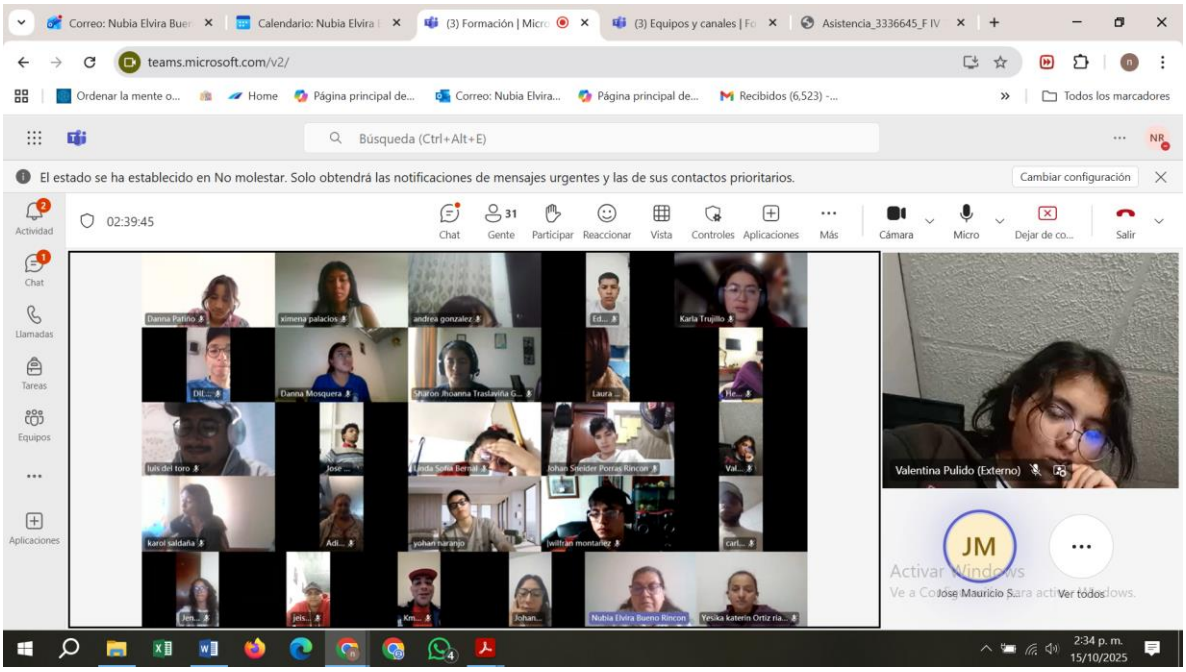

teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
40:38
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
AM
En espera
alejandro molina (Externo)
karol saldaña (No comprobado)
Hector Medina (No comprobado)
JC
Johanna cadena (No comprobado)
4/4
Participantes
Invite a alguien o marque un número
Compartir invitación
En esta reunión (31)
Silenciar a todos
Nubia Elvira Bueno Rincon
Organizador
Adis Alcira Alvare... (No comprobado)
alejandro molina (Externo)
En espera
andrea gonzalez (No comprobado)
carlos martinez (No comprobado)
Activar Windows
12:35 p. m.
15/10/2025

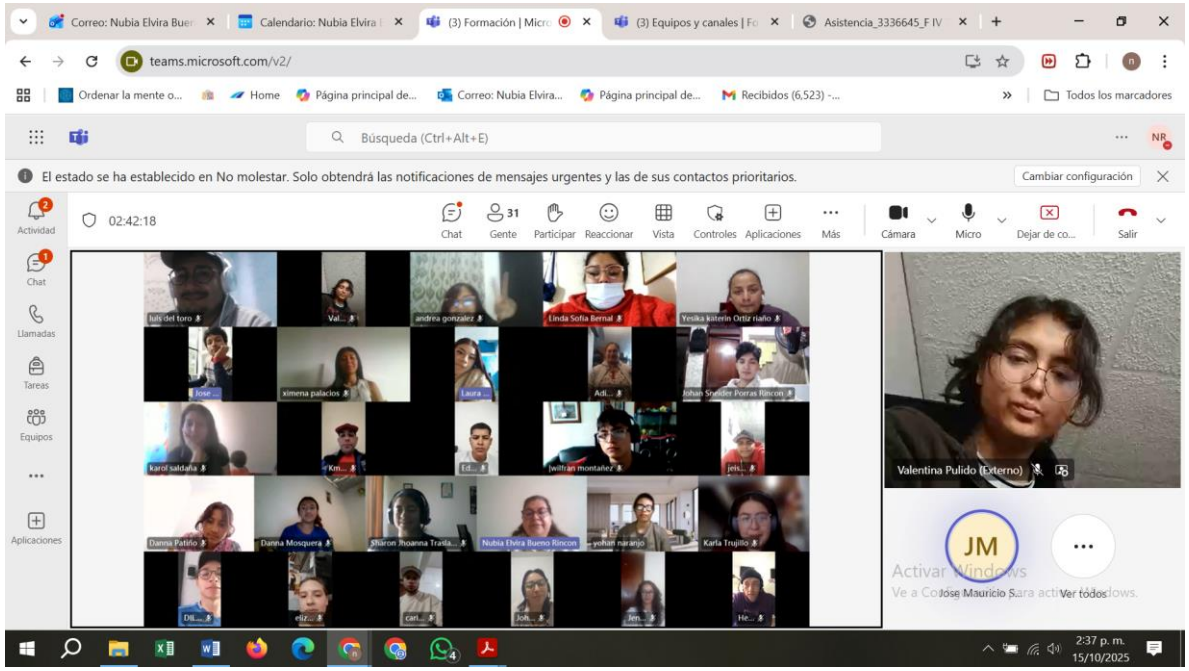

teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
40:55
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Nubia Elvira Bueno Rincon
luis del toro (No comproba...
Jeny Ceballos (No comprobado)
wilfran (No comprobado)
Linda Sofía Bernal (No comprob...
Adis Alcira Alvarez Macea (No c...
Karla Trujillo (No comprobado)
Valentina Pulido (Externo)
Danna Mosquera (No comprob...
1/4
Participantes
Invite a alguien o marque un número
Compartir invitación
Esperando en sala de espera (1)
elizabeth yañe (Externo)
En esta reunión (31)
Silenciar a todos
Nubia Elvira Bueno Rincon
Organizador
Adis Alcira Alvare... (No comprobado)
alejandro molina (Externo)
Activar Windows
12:35 p. m.
15/10/2025

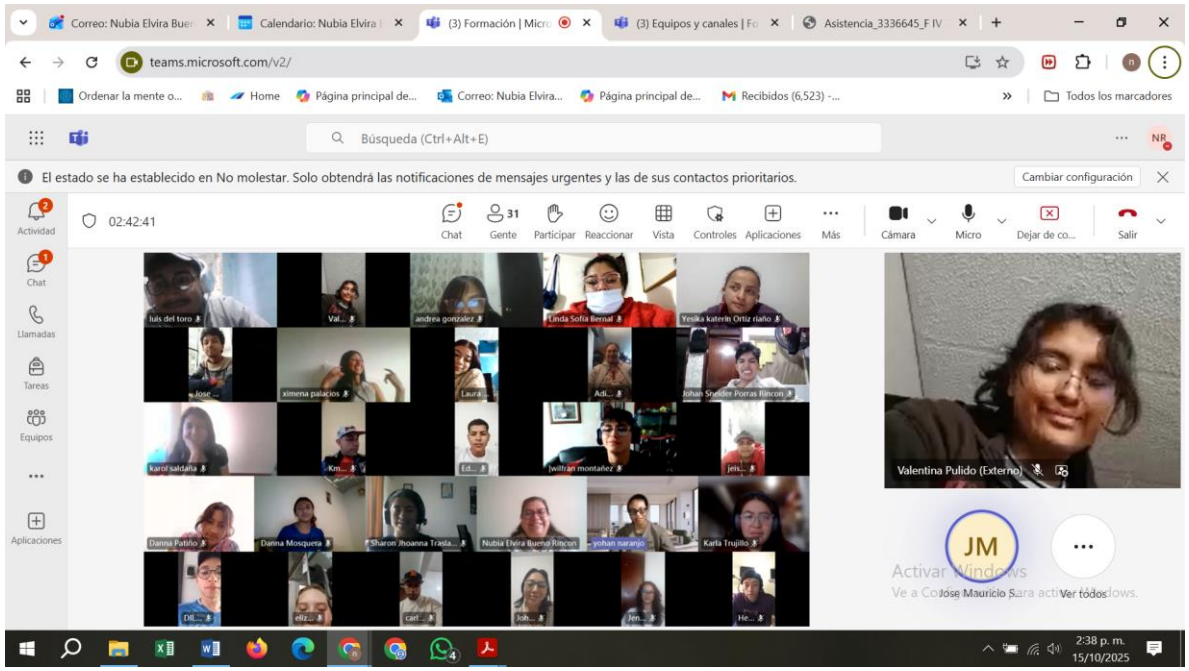

Correo: Nubia Elvira Buer
Calendario: Nubia Elvira
(3) Formación | Micro
(3) Equipos y canales | Fo
Asistencia_3336645_F IV
teams.microsoft.com/v2/
Ordenar la mente o...
Home
Página principal de...
Correo: Nubia Elvira...
Página principal de...
Recibidos (6,523) -...
Todos los marcadores
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
Actividad
Chat
Llamadas
Tareas
Equipos
Calendario
Aplicaciones
41:10
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Yesika katerin Ortiz riaño (Exter...
Johan Sneider Porras Rincon (N...
DILAN SANTIAGO SIERRA FARIG...
Kmilo Gamba (Externo)
Sharon Jhoanna Traslaviña Gale...
Danna Patiño (No comprobado)
YR
yesica katerin ortiz riaño (No co...
Laura Jimena (No comprobado)
ximena (No comprobado)
2/4
Participantes
Invite a alguien o marque un número
Compartir invitación
En esta reunión (31)
Silenciar a todos
NR Nubia Elvira Bueno Rincon
Organizador
AM Adis Alcira Alvare... (No comprobado)
AM alejandro molina (Externo)
AG andrea gonzalez (No comprobado)
Activar Windows
CM carlos martinez (No comprobado)
12:35 p. m.
15/10/2025


Correo: Nubia Elvira Buer
Calendario: Nubia Elvira
(3) Formación | Micro
(3) Equipos y canales | Fo
Asistencia_3336645_F IV
teams.microsoft.com/v2/
Ordenar la mente o...
Home
Página principal de...
Correo: Nubia Elvira...
Página principal de...
Recibidos (6,523) -...
Todos los marcadores
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
Actividad
Chat
Llamadas
Tareas
Equipos
Calendario
Aplicaciones
41:24
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
andrea gonzalez (No comproba...
jeison romero (Externo)
RN
read.ai meeting notes (No comp...
José Mauricio Santos Merchanc...
Edwin Rodríguez (No comproba...
carlos martinez (No comprobado)
HM
Hector Medina (No comprobado)
yohan naranjo (Externo)
AM
alejandro molina (Externo)
3/4
Participantes
Invite a alguien o marque un número
Compartir invitación
En esta reunión (31)
Silenciar a todos
NR Nubia Elvira Bueno Rincon
Organizador
AM Adis Alcira Alvare... (No comprobado)
AM alejandro molina (Externo)
AG andrea gonzalez (No comprobado)
Activar Windows
CM carlos martinez (No comprobado)
12:36 p. m.
15/10/2025


teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
41:48
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
karol saldaña (No comprobado)
Hector Medina (No comprobado)
JC
Johanna cadena (No comprobado)
elizabeth yañe (Externo)
4/4
Participantes
Invite a alguien o marque un número
Compartir invitación
En esta reunión (31)
Silenciar a todos
Nubia Elvira Bueno Rincon
Organizador
Adis Alcira Alvare... (No comprobado)
alejandro molina (Externo)
andrea gonzalez (No comprobado)
carlos martinez (No comprobado)
Activar Windows
12:36 p. m.
15/10/2025


teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
El estado se ha establecido en No molestar. Solo obtendrá las notificaciones de mensajes urgentes y las de sus contactos prioritarios.
Cambiar configuración
02:39:45
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Dejar de co...
Salir
Valentina Pulido (Externo)
JM
Ver todos
Activar Windows
2:34 p. m.
15/10/2025

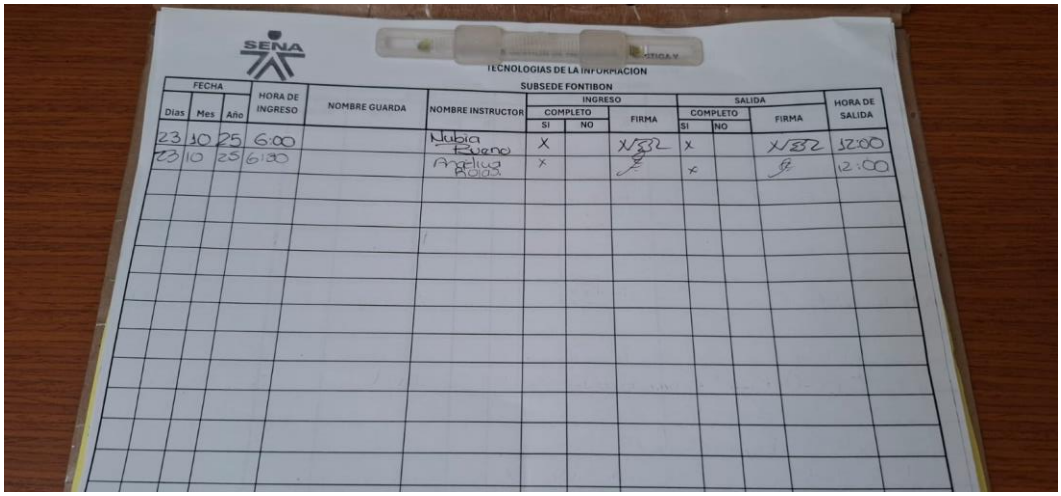

teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
El estado se ha establecido en No molestar. Solo obtendrá las notificaciones de mensajes urgentes y las de sus contactos prioritarios.
Cambiar configuración
02:42:18
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Salir
Valentina Pulido (Externo)
JM
Ver todos
2:37 p. m.
15/10/2025


teams.microsoft.com/v2/
Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
El estado se ha establecido en No molestar. Solo obtendrá las notificaciones de mensajes urgentes y las de sus contactos prioritarios.
Cambiar configuración
02:42:41
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Controles
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Salir
Valentina Pulido (Externo)
JM
Ver todos
2:38 p. m.
15/10/2025

Revisión de Guiones para la semana del Marketing

(Nubia Bueno y Angélica Rojas)





SENA

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

SUBSEDE FONTIBON

FECHA			HORA DE INGRESO	NOMBRE GUARDA	NOMBRE INSTRUCTOR	INGRESO			SALIDA			HORA DE SALIDA
Dias	Mes	Año				COMPLETO SI	COMPLETO NO	FIRMA	COMPLETO SI	COMPLETO NO	FIRMA	
23	10	25	6:00		Nubia Bueno	X		X	X		X	12:00
23	10	25	6:00		Angelica Rojas	X			X			12:00