PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

BARRANQUILLA, NOV 14 DEL 2025

Señor (a)

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **7485387**

Coordinador de Programas Especiales

Programa Articulación con la Media

Ciudad Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes 11 del año 2025

Referencia: No **7485387** del año 2025

(Luisa Fernanda Julio Sarmiento, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1140900293 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Programa de Articulación con la Media, del Centro de Comercio y Servicios de la 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: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MIL TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE ($43.542.037,00) incluido Iva (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: un primer correspondiente al mes de febrero por valor de DOS MILLONES CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE ($2.146.438,00); y

nueve pagos iguales correspondiente a los meses de Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE ($4.599.511,00).

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2025.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En ARTICULACIÓN CON LA MEDIA Para el Programa Formación SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

Obligaciones Especificas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Del 1 al 30 de NOVIEMBRE de 2025: Orientar proceso de formación virtual y /o Presencial a los aprendices de la Instituciones Educativas Articuladas de las fichas del del programa Bilingual Expert son BPO.	Reporte horas Sofíaplus, Actas, RMD,Drive, Carpetas digitales Institucionales.
2	Entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo	Entrega de Documentos por parte del Instructor según indicaciones en la plataforma del Seco: Póliza, Arl, Entre otros.	Rol del instructor y Desarrollo Curricular asignado en la plataforma Sofía plus y asignación de fichas

3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Se evaluaron las competencias correspondientes a la ficha de grado10Y11y,las actividades de aprendizaje desarrolladas por los aprendices de grado 10 Y 11 de las fichas Bilingual Expert on BPO.	Se evaluaron actividades en ZAYUNA Juicios evaluativos en Sofía plus.
4	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas (Tituladas y complementarias), dentro de los 8 días siguientes a la terminación de las competencias a cargo que demuestre el resultado de aprendizaje alcanzado por el aprendiz.	Se evaluaron las competencias correspondientes a la ficha de grado10Y11y,las actividades de aprendizaje desarrolladas por los aprendices de grado 10 Y 11 de las fichas Bilingual Expert on BPO.	Se evaluaron actividades en ZAYUNA. Juicios evaluativos en Sofía plus.
5	En virtud del principio de coordinación, se podrán fijar reuniones, capacitaciones e inducciones a las que deberá asistir el contratista, en aras de lograr un adecuado cumplimiento de los objetivos y la calidad de la formación.	Se elaboró Informe Mensual de ejecución y Actas de Inducción, de acuerdo con los formatos establecidos por el SGD de la entidad.	Se entregaron el Informe Mensual y las Actas de reuniones.
6	6. Aplicar los recursos didácticos establecidos en el desarrollo curricular del programa de formación. **7.** Coadyuvar en las acciones de Retención de las fichas de formación que le han sido asignadas a fin de cumplir con las metas de retención. **8.** Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad. **9.** Apoyar en las demás	Reunión en las Instalaciones del SENA para la reinducción del Manual de Articulación con la Media. Información del Cronograma del mismo para este año. Se atendieron los requerimientos de Supervisor.	Se atendieron las reuniones virtuales y capacitaciones.

	asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva. **10.** En virtud del principio de coordinación entre las partes, se deberá dar cumplimiento a la programación de las fichas de formación que le sean asignadas en cada periodo, bien sea en formación titulada o complementaria en las modalidades presencial y virtual. **11.** Aplicar los formatos dispuestos en la plataforma compromiso en el marco del Sistema de Gestión integrado de la entidad.		

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. 9494223824 de la planilla, APORTES EN LINEA correspondiente al mes de noviembre 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en folios

Cordialmente,




LISTENING
Instructions:
First, read the question while you listen, then click on NEXT to listen to the audio again and answer.
The audio will play automatically.
You may take notes.

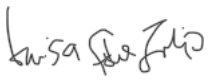

AIRNOVA BPO: WE CONECT PEOPLE WE
ELEVATE EXPERIENCES
AirNova BPO
AirNova




Agent
Costumer


SENA
OUTLAND

Cordialmente,



Luisa Fernanda Julio Sarmiento

Contratista
C.C. No. 1140900293 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:

Firma

Nombres y Apellidos

Supervisor(a) Contrato **7485387**de 2025

Cargo

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUISA FERNANDA JULIO SARMIENTO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/11/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2934340 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3155179 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2919963 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 80,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 160,00

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: LUISA FERNANDA JULIO SARMIENTO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Generalidades:

1. El objetivo del formato es para que el supervisor de acuerdo con el manual de supervisión de la Entidad emita un informe de ejecución y evaluación del contrato de prestación de servicios.
2. El formato se encuentra relacionado con el GTH-P-013 Procedimiento Contratación de servicios personales diferentes a instructor.
3. Este formato lo debe diligenciar el supervisor que sea designado por el ordenador del gasto durante la ejecución de los contratos de prestación de servicios.
4. Este formato debe ser diligenciado cada vez que finalice un contrato de prestación de servicios.
5. El trámite que surte el formato una vez diligenciado deberá ser firmado por el supervisor con el fin de ser publicado en la plataforma SECOP II
6. Este formato no requiere impresión debe ser firmado digitalmente
7. El formato debe ser cargado en la Plataforma SECOP II.

CONTRATO No. _7485387. 18/02/2025

NOMBRE DEL CONTRATISTA: LUISA FERNANDA JULIO SARMIENTO

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: CC 1140900293

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En ARTICULACIÓN CON LA MEDIA Para el Programa Formación SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

• Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.
• Entregar al equipo de Sofiaplus la información requerida para la asignación del rol y disponibilidad del aplicativo.
• Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.
• Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas.
• Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad.
• Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Barranquilla, Atlántico, Centro de comercio y servicios, carrera 43 # 42-40

PLAZO DE EJECUCIÓN: será hasta el 30 de noviembre de 2025. Febrero a noviembre (291 días)

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: ___18____ DE FEBRERO_____ DE __2025_____

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: ___30____ DE _NOVIEMBRE_____ DE ___2025_____

VIGENCIA DEL CONTRATO: 30 DE NOVIEMBRE DE 2025

VALOR DEL CONTRATO: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MIL TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE ($43.542.037,00)

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

Valor total del contrato	$..*43.542.037*.....
Valor Ejecutado	$....*43.542.037*.....
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$.....
Saldo a liberar	$ ……

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: C.C. 6.763.555

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI___NO_X__

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS (*Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)*

PRESTAR SERVICIOS PERSONALES CARÁCTER TEMPORAL PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, EN ARTICULACIÓN CON LA MEDIA PARA EL PROGRAMA BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSORCING. Desde la ejecución del contrato me asignaron el programa de formación Bilingual Expert on Business Process Outsourcing, con las siguientes instituciones educativas y sus respectivos números de fichas: INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL TÉCNICA CRUZADA SOCIAL – Ficha 2927451 - grado 11° - BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSORCING. INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL DE EXPERIENCIAS PEDAGOGICAS - Ficha 2927496 - grado 11° BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSORCING. INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL TÉCNICA BILINGÜE JORGE NICOLAS ABELLO - Ficha 2934309 - grado 11 - BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSORCING. INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS – Ficha 3156961 - grado 10 - BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSORCING. INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL MARIE POUSSEPAIN – Ficha 3154981 - grado 10 - BILINGUAL EXPERTS ON BUSINESS PROCESS OUTSORCING. Desde comienzo de año y en el trascurso de la ejecución del contrato se desarrollaron las siguientes actividades: • Planear y ejecutar visitas a los colegios asignados para desarrollar la inducción a los aprendices. • Planear y ejecutar una reunión con los padres de familia para informar todo lo relacionado con el programa de formación.

• Desarrollar el proyecto formativo teniendo en cuenta la fase correspondiente organizada en la planeación pedagógica.

• Actividades de Diseño Curricular: Planeación de los programas de formación (Actualización de Guías de Aprendizaje, Materiales de apoyo, Evidencias según fases del proyecto).

Evaluación de resultados de aprendizaje, revisión del menú herramientas en la plataforma Zajuna.

• Orientar procesos de formación a los aprendices de grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas.

• Evaluar a todos los aprendices en la plataforma administrativa del SENA sofiaplus, todas las competencias y resultados de aprendizaje de los aprendices Dentro de todas estas actividades, se especifica y se detalla la ejecución del contrato por las siguientes fichas asignadas:

Ficha 2919963 INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL MADRE MARCELINA:

Hay 31 aprendices que aprobaron todas las competencias y ninguna se encuentra en estado diferente, al estado “POR CERTIFICAR”. Las competencias y resultados de aprendizaje que fueron impartidas a estos aprendices son las siguientes: COMPETENCIA: Proveer servicios especializados de contac center bpo o in house según solicitudes y procdedimientos; Resultado de aprendizaje: Differentiate the procedure of interaction according to the request and requirements of the users in english native language.

COMPETENCIA: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de gestión de la información – TIC; Resultado de aprendizaje: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas. COMPETENCIA: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio; Resultado de aprendizaje: Responder requerimientos de los clientes con base en protocolos de servicio y regulaciones en el procesamiento de datos.

COMPETENCIA: Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos; Resultado de aprendizaje: Registrar datos según requerimientos técnicos y Suministrar información de acuerdo con procedimiento técnico

COMPETENCIA: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de gestión de la información; Resultado de aprendizaje: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas. COMPETENCIA: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio; Resultado de aprendizaje: Responder requerimientos de los clientes con base en protocolos de servicio y regulaciones en el procesamiento de datos. COMPETENCIA: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio; Resultado de aprendizaje: Validar el registro de datos de clientes acorde con guía técnica. COMPETENCIA Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales; Resultado de aprendizaje: Verificar que las condiciones de negociación cumplan con lineamientos del servicio y proceso de venta. COMPETENCIA: Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos; Resultado de aprendizaje: Usar información de acuerdo con normas de seguridad y guía técnica.

NUMERO DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	ESTADO
1.043.448.110	ALLISON FRANCESCA MEDINA MARRIAGA	CERTIFICADO

1.044.634.714	ANA SOFIA CARDENAS HERRERA	CERTIFICADO
1.042.256.853	ARIADNY MICHELLE CORRALES OROZCO	CERTIFICADO
1.047.045.240	BRIANNA ALESSANDRA CONSUEGRA CABALLY	CERTIFICADO
1.041.694.314	CAMILA ALEDXA BARRROS HENRIQUEZ	CERTIFICADO
1.140.829.570	DANIELA CAROLINA RODRIGUEZ BUELVAS	CERTIFICADO
1.097.191.228	DANNIA SALOME RUEDA NOYA	CERTIFICADO
1.047.042.530	DAYANA GALINDO SARMIENTO	CERTIFICADO
1.043.677.153	GABRIELA ISABEL MALDONADO ARIAS	CERTIFICADO
1.201.214.647	GABRIELA TORO MORON	CERTIFICADO
1.043.450.815	GIA ALEJANDRA GUARDIA CASTRO	CERTIFICADO
1.042.257.597	ISABEL SOFIA SABALZA HERRERA	CERTIFICADO
1.080.430.011	KAREN PATRICIA VEGA VANEGAS	CERTIFICADO
1.130.270.360	MAITE CAROLINA GUTIERREZ YEPES	CERTIFICADO
1.047.045.406	MARIA CAMILA LOZANO CAMARGO	CERTIFICADO
1.042.255.188	MARIA ISABELLA PEREZ FONTALVO	CERTIFICADO
1.139.429.903	MARIA JOSE MERCADO MEJIA	CERTIFICADO
1.043.450.727	MARIANGEL FAJARDO MORALES	CERTIFICADO
1.046.704.698	MARIANNA VILLANUEVA ORTEGA	CERTIFICADO
1.034.300.169	NAIANA LUCIA ARJONA PACHECO	CERTIFICADO
1.050.461.747	SALMA ELIZABETH SILVA LOMBANA	CERTIFICADO
1.043.679.514	SHADDAI AALIJAH OROZCO VARGAS	CERTIFICADO
1.043.450.225	SOFIA GABRIELA ROMERO DIAZ	CERTIFICADO
1.139.430.590	SOFIA MILENA SOTO HAYDAR	CERTIFICADO
1.043.146.036	SOPHIA KAMILA GONZALEZ MENDOZA	CERTIFICADO
1.042.258.863	VALENTINA DE LA ROSA VILLAR	CERTIFICADO
1.042.258.526	VALERIE SOFIA ZAMBRANO ALVAREZ	CERTIFICADO
1.047.046.021	VALERIE SOPHIE LLINAS PEREZ	CERTIFICADO
1.043.672.064	VICTORIA GOMEZ SALAS	CERTIFICADO
1.042.856.404	ZHARICK DIAZGRANADOS SARMIENTO	CERTIFICADO
1.043.678.160	ZHARICK JOHANA GUTIERREZ RUEDA	CERTIFICADO

ficha No. 2934340 IED MARIE POUSSEPIN

Hay 31 aprendices que aprobaron todas las competencias y ninguna se encuentra en estado diferente, al estado “POR CERTIFICAR”. Las competencias y resultados de aprendizaje que fueron impartidas a estos aprendices son las siguientes:

COMPETENCIA: Proveer servicios especializados de Contac center bpo o in house según solicitudes y procdedimientos; Resultado de aprendizaje: Differentiate the procedure of interaction according to the request and requirements of the users in english native language. COMPETENCIA: Utilizar herramientas

informáticas de acuerdo con las necesidades de gestión de la información – TIC; Resultado de aprendizaje: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas. COMPETENCIA: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio; Resultado de aprendizaje: Responder requerimientos de los clientes con base en protocolos de servicio y regulaciones en el procesamiento de datos.
COMPETENCIA: Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos; Resultado de aprendizaje: Registrar datos según requerimientos técnicos y Suministrar información de acuerdo con procedimiento técnico
COMPETENCIA: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de gestión de la información; Resultado de aprendizaje: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas. COMPETENCIA: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio; Resultado de aprendizaje: Responder requerimientos de los clientes con base en protocolos de servicio y regulaciones en el procesamiento de datos. COMPETENCIA: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio; Resultado de aprendizaje: Validar el registro de datos de clientes acorde con guía técnica. COMPETENCIA Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales; Resultado de aprendizaje: Verificar que las condiciones de negociación cumplan con lineamientos del servicio y proceso de venta. COMPETENCIA: Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos; Resultado de aprendizaje: Usar información de acuerdo con normas de seguridad y guía técnica.

DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NOMBRES Y APELLIDOS	ESTADO
1044630643	ADRIANA LUCIA PINO ROCA	CERTIFICADO
1043682367	ALEYDIS STEPHANY JIMENEZ TINOCO	CERTIFICADO
1043677347	ANGELINE SOFIA CATALAN OCHOA	CERTIFICADO
1043677881	AURA SOFIA ALFARO PEREZ	CERTIFICADO
1139429708	DIVINA ROSA CUADRADO RADA	CERTIFICADO
1043677433	VERONICA ISABEL COGOLLO SANTAMARIA	CERTIFICADO
1043676441	DAYANA SOFIA MANOTAS GONZALEZ	CERTIFICADO
1139429189	DEVANIETH SOPHIE RUIZ OLIVARES	CERTIFICADO

1139429628	ELIANA SOFIA ROJAS HENRIQUEZ	CERTIFICADO
1042258743	IGLESIAS SUAREZ	CERTIFICADO
1043678745	ISABELLA SOFIA SANTANA SERNA	CERTIFICADO
1048073226	JISSELL ANDREA MOSQUERA SARMIENTO	CERTIFICADO
1044630023	LUNA LUCIA LUBO ACUÑA	CERTIFICADO
1043167242	LUZ MARIA VARGAS CARRILLO	CERTIFICADO
1043676820	MARIA ALEJANDRA ALVAREZ GAVIRIA	CERTIFICADO
1066875467	MARIA ANGEL LOPEZ AHUMADA	CERTIFICADO
1043450601	MARIA ANGELICA ALONSO CONDE	CERTIFICADO
1046704821	MARIA DANIELA RIOS RUEDA	CERTIFICADO
1043448712	MARIA JOSE MEZA LARIOS	CERTIFICADO
1062438274	MELANY BARRAZA GALVIS	CERTIFICADO
1043004403	MELINA ESTHER OLMOS NIÑO	CERTIFICADO
1043677741	DANNA ALEJANDRA MORGADO NARVAEZ	CERTIFICADO
1044630507	NATALIA CABRERA BARCELO	CERTIFICADO
1139428532	NATHALIA CAROLINA ARRIETA LLINAS	CERTIFICADO
1143427851	NICOLLE ANDREA MARTINEZ BOLIVAR	CERTIFICADO
1044218314	SUSAN SAHORY SUAREZ SILVA	CERTIFICADO
1048072351	VALENTINA ESTHER CHARRIS CASTILLA	CERTIFICADO
1044218854	VALENTINA MULET DURAN	CERTIFICADO
1194964262	VALERIA DEL MAR UTRIA DIAZ	CERTIFICADO
1044632153	YELENA VANESA MARTINEZ SABALZA	CERTIFICADO
1042257238	YERAI ALEJANDRA REYES CUMPLIDO	CERTIFICADO

ficha No. 3155179 IED EXPERIENCIAS PEDAGOGICAS

Hsy en total 31 aprendices en formación. Las competencias y resultados de aprendizaje que fueron impartidas a estos aprendices son las siguientes:

COMPETENCIA (GUÍA DE INDUCCIÓN): Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social; Resultado de aprendizaje:

• Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.

• Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.

• Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.

• Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.

• Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA.

• Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales. COMPETENCIA: interactuar con otros en idioma extranjero según estipulaciones del; Resultado de aprendizaje: Recognize the parameters of the b2 level to interact according to the employment context.

COMPETENCIA: Proveer servicios especializados de contac center bpo o in house según solicitudes y procedimientos; Resultados de aprendizaje:

• Analyze the interaction procederue according to indicators and metrics of quiality.

• Differentiate the procedure of interaction according to the request and requirements of the users in english native language.

COMPETENCIA: Dar respuestas a los requerimientos de los clientes de acuerdo a los procedimientos establecidos y normativad; Resultado de aprendizaje: check the communication flow in the business process context in accordance with quality standards. COMPETENCIA: vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales; Resultado de aprendizaje: Recognize sales techniques during interaction with the user according to concepts of consumer psychology in their native language and in english.

COMPETENCIA: Tramitar quejas, peticiones, reclamos y sugerencias según procedimientos y normatividad vigente; Resultado de aprendizaje: Associate the appropriate interaction procedure according to the petitions, queries and suggestions of a customer in a native language as well as english. COMPETENCIA: Dar respuestas a los requerimientos de los clientes de acuerdo a los procedimientos establecidos y normativad; Resultado de aprendizaje: Structure the process for providing the service according to the procedures, the user and the industry needs in their native language and in english.

COMPETENCIA: vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales; Resultado de aprendizaje: Present a portfolio of products and services according to selling techniques used in their native language and in english

COMPETENCIA: Tramitar quejas, peticiones, reclamos y sugerencias según procedimientos y normatividad vigente; Resultado de aprendizaje: Manage complaints, queries, petitions and suggestions according to procedures, protocols and etiquette in their native language and english.

DOCUEMENTO	NOMBRE Y APELLIDO	ESTADO
1044217470	ALEJANDRO JOSE CHAVARRO PARRA	EN FORMACION
1042856387	ALLISON ALTAHONA MEOLA	EN FORMACION
1082247494	AMANDA VANESSA ARAUJO MEZA	EN FORMACION
1067611853	ANDRES JUAN PALOMINO ROMERO	EN FORMACION
1044218926	ARAZIEL JOSE GUZMAN GOMEZ	EN FORMACION
1044218927	AZAEL DAVID GUZMAN GOMEZ	EN FORMACION
1139430962	DANA VALENTINA SOSA CARO	EN FORMACION
1043156155	DANNA SOPHIA ESTRADA HEREDIA	EN FORMACION
1043452705	DIEGO ALEJANDRO PULIDO MARQUEZ	EN FORMACION
1046706092	EILLEN SOFIA SANTIAGO CASTRO	EN FORMACION
1126806001	GABRIEL ENRIQUE CASTRO POMBO	EN FORMACION
1018451112	GABRIELA CORONELL ORTIZ	EN FORMACION
1043473485	JESUS ADRIAN MARTINEZ CASTILLO	EN FORMACION
1139430216	JUAN ESTEBAN GUZMAN DIAZ	EN FORMACION
1048074434	JUAN PABLO RAMIREZ MALVIDO	EN FORMACION
1044219684	LEMUEL DAVID DONADO PORTO	EN FORMACION
1043453741	MABEL JULIETH RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION
1042857614	MATHIAS ADRIAN RODRIGUEZ ROJA	EN FORMACION
1043453115	MIGUEL ANGEL JIMENEZ ORTIZ	EN FORMACION
1047047486	0 MILIE ANN MARTINEZ GASTELBONDO	EN FORMACION
1194964665	SAMUEL ANDRES MEZA DIAZ	EN FORMACION
1043451823	SARAI ANDREA ARZUZA NORIEGA	EN FORMACION
1048073682	SEBATIAN JIMENEZ MIRANDA	EN FORMACION
1194965066	VALENTINA SOFIA FUENTES VILORIA	EN FORMACION
1043682620	VALERY VANESSA MERCADO JIMENEZ	EN FORMACION
1042260969	VERONICA PATRICIA ACUÑA FERNANDEZ	EN FORMACION
1043448268	GABRIELA MENDOZA BOLIVAR	EN FORMACION
1032878635	JAIME ANDRES VARON CLAVIJO	EN FORMACION
1072103910	MARIA INES PACHECO VILLARREAL	EN FORMACION

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

1143125678	SAMUEL ALFONSO CONTRERAS CUERVO	EN FORMACION

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__ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

8. Control de cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V03	Octubre	Cambio imagen institucional y generalidades

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUISA FERNANDA JULIO SARMIENTO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 18/02/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3155189 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS

LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.

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

VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

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

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 99,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2934340 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS

LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.

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

VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

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

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 399,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3155179 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS

LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.

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

VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

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

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 379,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2919963 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS

LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.

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

VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

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

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 638,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1518,00

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: LUISA FERNANDA JULIO SARMIENTO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS