



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, D.C., 19 de diciembre de 2025

Señor (a)

Viviana del Mar Aranda Guerrero

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8424241

Instructor G 20

Coordinación Mercadeo

Bogotá, D.C.

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.8424241 del año 2025

Faisa Yasmin Ruiz Piñeros, identificado con la cédula de ciudadanía No. **52.131.759** de Bogotá, 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: la suma de OCHO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS MILTRECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$ 8.892.388). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago correspondiente a octubre de 2025 por valor de UN MILLÓN TRECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$ 1.379.853) b) un (01) pago para noviembre de 2025 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. (\$4.599.511) y c) Un último pago en el mes diciembre por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$ 2.913.024).

Plazo: Será hasta el (19) de (diciembre) de 2025.



OBJETO: (Transcriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)

Prestar los servicios personales de carácter temporal, con autonomía e independencia, para atender la formación titulada y/o complementaria de los aprendices en las competencias técnicas relacionadas con la red de conocimiento comercio y ventas y área temática de comercio y ventas 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: (Transcriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	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: 3361348 – 3362304 – 3362610 – 3362613 – 3395046.	Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral Guías de aprendizaje Fase Análisis y planeación: Contextualizar la formación profesional integral, de acuerdo con la política institucional. Caracterizar solicitud de campaña por parte de la empresa
2	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	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.



3	3. Realizar el seguimiento y evaluación de la etapa productiva de acuerdo a la Guía GFPI_G_040 “Guía etapa productiva proceso formativo”, GFPI_G_014 “Guía orientación formaciones 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.	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.
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: Fichas: 3361348 – 3362304 – 3362610 – 3362613 – 3395046.	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 de los juicios evaluativos de la siguiente ficha: BPO – Fichas: 3361348 – 3362304 – 3362610 – 3362613 – 3395046.	Se realizó la evaluación en la plataforma de Sena Sofía Plus de los juicios evaluativos. Ver anexo: Formato Anexo a informe de actividades Faisa_Ruiz_diciembre
6	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	Se realiza seguimiento al reporte de deserción y llamados de atención, ficha 3362604 – 3362610, como líder de ficha. Se informa a coordinación.	Print del seguimiento reportado de las novedades. Ver anexo: Formato Anexo a informe de actividades Faisa_Ruiz_diciembre
7	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en	Para el periodo objeto de este pago, la	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del



	cumplimiento <i>de los lineamientos del SENA.</i>	necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	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 correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades 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: ficha: BPO 3361348 – 3362304 – 3362610 – 3362613 – 3395046.	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).
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 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	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.



	programas de formación, en sintonía con las necesidades del entorno y su especialidad.		
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 aprendizaje.	Se aplicó de manera preventiva en las sesiones de clase el reglamento aprendizaje SENA en ficha: BPO – Fichas: 3361348 – 3362304 – 3362610 – 3362613 – 3395046. 4 Llamados de atención escrito: ficha 3362610 – 3362604.	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 diciembre de 2025.	Print informe mensual mes de diciembre de 2025. Ver anexo: Formato Anexo a informe de actividades Faisa_Ruiz_diciembre
16	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	Se asistió a la reunión de manera presencial a: Jornada pedagógica 15 de diciembre programada por la coordinación.	Registro fotográfico asistencia. Ver anexo: Formato Anexo a informe de actividades Faisa_Ruiz_diciembre



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	Se coordina con área de bienestar actividad.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación
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 diciembre de 2025
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	Se utilizó el correo institucional fruizp@sena.edu.co 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 presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta **No 030-391559-06** de **ahorros Bancolombia**, me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados.

No. **92257606** de la planilla, MIPLANILLA COMPENSAR, mes noviembre.

No. **92257718** de la planilla, MIPLANILLA COMPENSAR, mes diciembre. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (08) folios



Cordialmente,

Firma

Faisa Yasmín Ruiz Piñeros

Contratista

C.C. No. 52.131.759 de Bogotá

Recibí a satisfacción:

Firma

Viviana del Mar Aranda Guerrero

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8424241

Instructor G 20

Anexo al informe de ejecución de actividades

Bogotá. 19 de diciembre 2025

Asignación:

Programa	Ficha	Trimestre de la ficha	Resultado de aprendizaje impartido según programación
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3361348	1er trimestre	RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362604	1er trimestre	RA 2 APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362610	1er trimestre	RA 2 APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362613	1er trimestre	RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3395046	1er trimestre	RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.

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

Ficha 3361348

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

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL.

Favoritos

Bandeja de en... 35

Elementos enviados

Borradores 12

fruijp@sena.edu.co

Bandeja de en... 35

Borradores 12

Elementos enviados

Elementos elimina...

Correo no dese... 3

Notas

Archivo

Bandeja de entrada

Hoy

Externo Yurleidys Marrugo paternina

Saludo y presentación FICHA 3361348 12:09

Forwarded message - De: Yurleidys Marrugo paterni...

soporteaplicativos

Asignación de Contraseña SIC 9:30

No suele recibir correo electrónico de soporteaplicati...

Externo Yesenis Delgado Banquez

EVIDENCIA ACTIVIDAD 18 DE NOVIEMBRE FIC... 8:42

Cordial saludo apreciada instructora. A Continuacion...

Escaner feria sal...

Ayer

Externo [Borrador] Juan Xxo

Buenas noches, sumerced que pena la ho... Mar 22:57

Saludo y presentación FICHA 3361348

Resumir

Ocultar historial de mensajes

El lun, 3 nov 2025 a las 8:50, Yasmin Ruiz (<yas9895@gmail.com>) escribió:

Buen día apreciados aprendices,

Mi nombre Faisa Ruiz instructora SENA, un cordial saludo.

estaré formando la Competencia de servicio al Cliente,

RESULTADO DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

los días lunes como ya es de su conocimiento y hasta el 17 de diciembre, desafortunadamente tenemos varios festivos lo cual impide el cumplimiento a cabalidad de las sesiones de clase y por ende el tema a estudiar.

Dando solución trabajaremos los lunes festivos de manera autónoma y así cumplir a cabalidad con la formación.

A continuación, envío:

guía de aprendizaje

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 FICHA 3361348 DE INSTRUCTOR

https://drive.google.com/drive/folders/1_zAfGiTTuNOu6o-igUK2NOycSgNb1JN?usp=drive_link

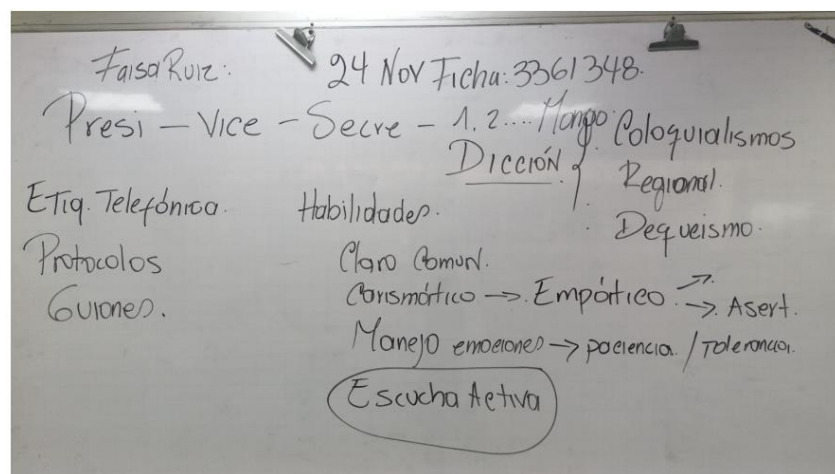
3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

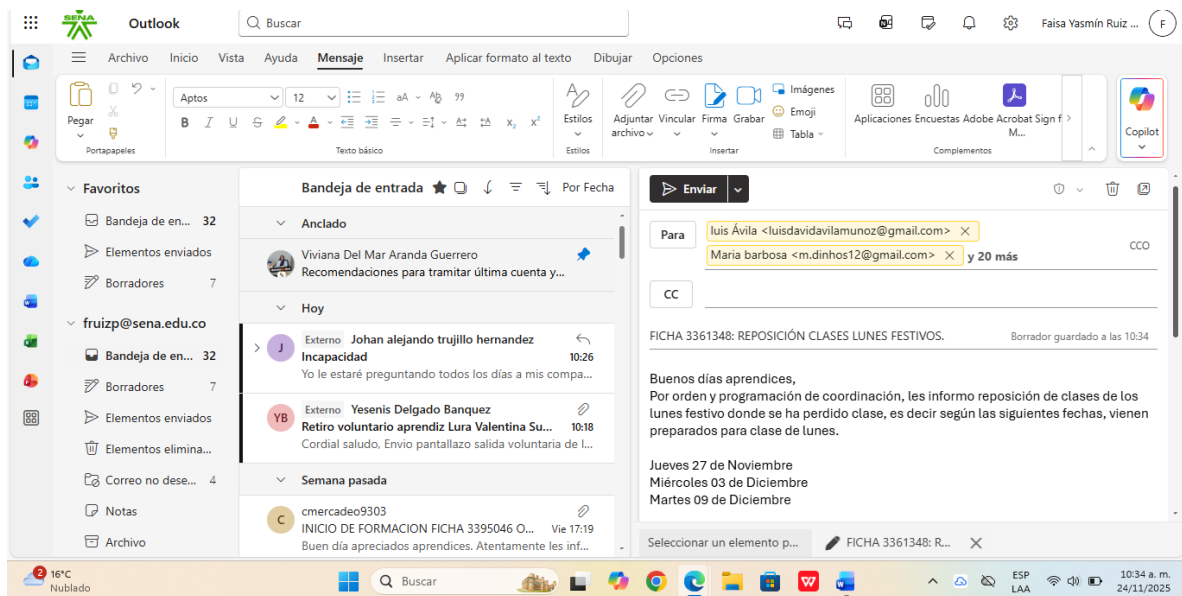
3.1 Actividades de reflexión inicial.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el Aprendizaje.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización). Actividad 1:

FICHA : 3361348 SESION DE CLASE PRESENCIAL 24 DE NOVIEMBRE 2025





FICHA: 3361348 SESION DE CLASE PRESENCIAL 27 DE NOVIEMBRE 2025

Ambiente: 303 Fontibón

EQUIPO # 1: Tipología del cliente

Sustentación: presentación adecuada con los parámetros establecidos. – **REALIZAN DINÁMICA – TMO: 13:49**

Vivian: Tono de voz bajo – aprender el tema ojo

Celeste: dominio del tema – buen tono de voz – segura –

Danna: tono de voz bajo - dominio tema.

EQUIPO # 2: Retención, fidelización, cliente corporativo, usuario.



Sustentación: presentación adecuada mejorar logo SENA, programa de formación, parámetros establecidos. – **REALIZAN DINÁMICA tingo, tingo, tango – temario completo.**

TMO: 16:50

Luz Aida tapia: dominio del tema - RITMO ACELERADO – SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN.

Paula Sánchez: Falta dominio del tema – mejorar tono de voz – FALTA SEGURIDAD. Muy tímida.

TEMA: Servicio al cliente: concepto, tipos, ciclo de servicio, momentos de verdad, características, proceso y protocolos.



Sustentación: presentación material (excelente), programa de formación. – no hay DINÁMICA tingo, tingo, tango – **temario completo.**

TMO: 6:50

Valentina Ortiz: no hay dominio del tema- mejorar tono de voz-

Andrés Rivera: faltó dominio del tema

Yurleidys Marrugo: falta dominio del tema, tono de voz

EVIDENCIA SINCRÓNICA 01 DE DICIEMBRE FICHA 3361348

Desahacer

IDENTIFICACIÓN DE LA FICHA																															
Programa	Técnico en Operación en Servicios de Contact Center y BPO																														
Ficha	3361348																														
Oferta	CERRADA																														
Trimestre	I																														
Jornada	MAÑANA																														
Contrajornada	NO																														
Lista de																															
Sede	FONTIBÓN			Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves																			
7	EL	1030922828	JUAN SEBASTIÁN	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A																		
8	CC	1043131218	EUDIN	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A																		
10	CC	1007296693	STIVEN	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A																		
14	TI	1028881086	DANNA CELESTE	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A																		
15	CC	1012332393	JULIAN ANDRES	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A																		
17	TI	1029404040	AURA VALENTINA	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A																		

Estadísticas del libro

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

Chat

17

Participar

Reaccionar

Vista

Controles

Aplicaciones

Más

Cámara

Micro

Compartir

Salir

59:54

Faisa Yesselin Ruiz Páez

Diana Guerrero (Externa)

Luis avila (No comprobado)

DR

Dani Ramirez (No comprobado)

JH

Julian Andres Gomez (No comprobado)

Andres Rivera (No comprobado)

Nelly Salazar (Externa)

Vivian Yoseeth Bernal (No comprobado)

Yusaira ramirez (No comprobado)

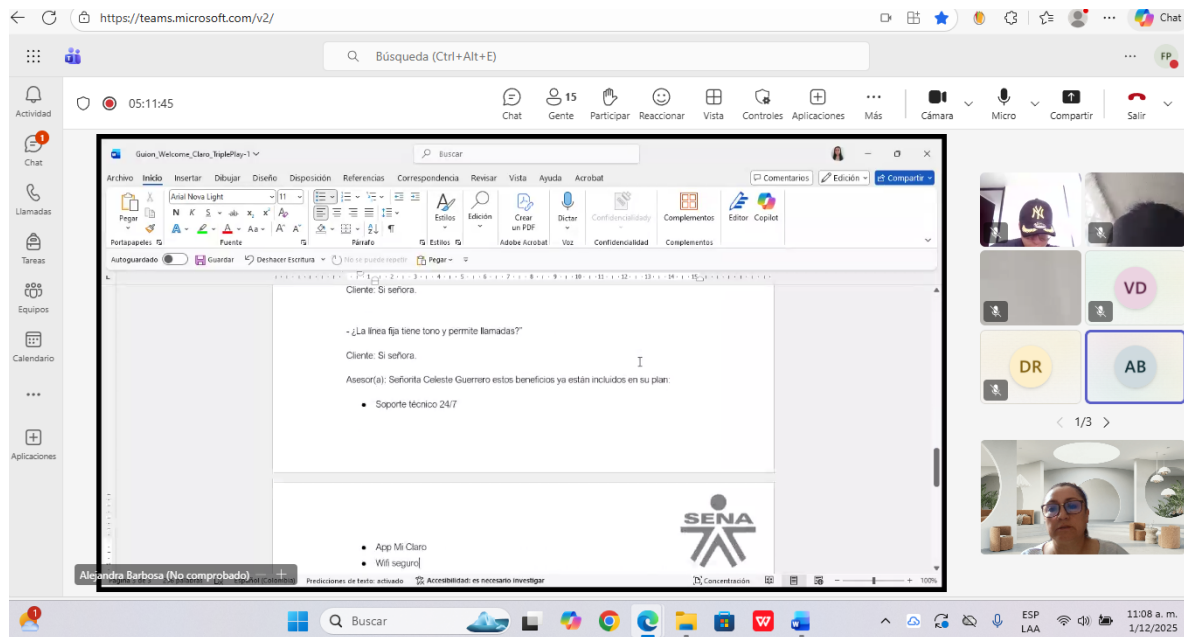
1/2

11°C

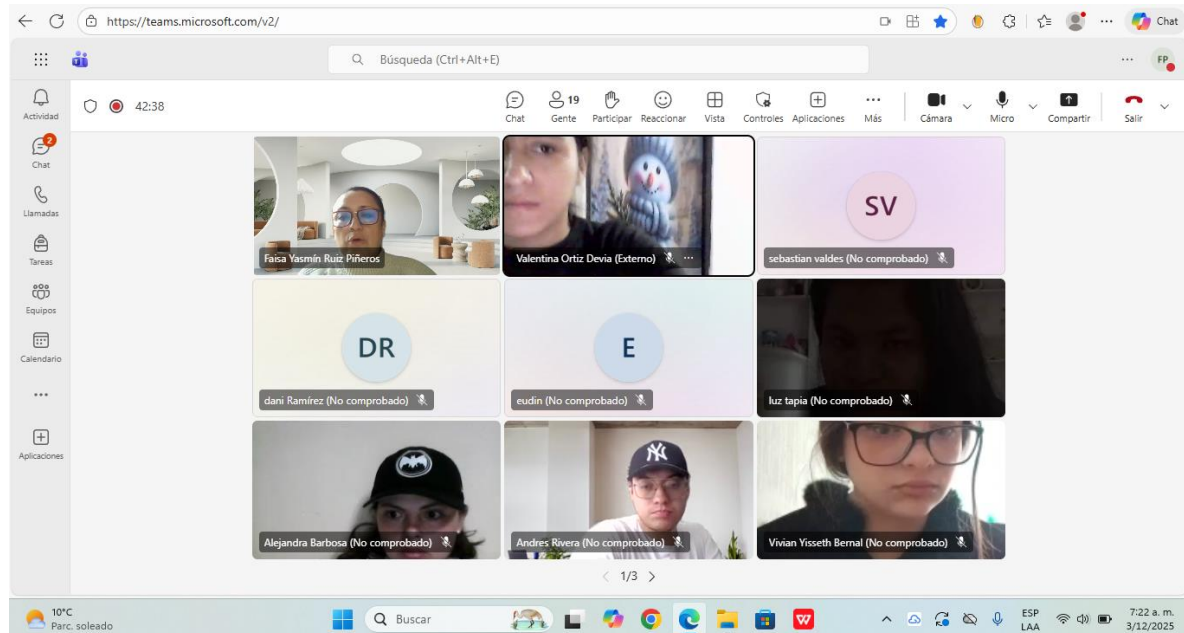
Mayorm, soleado

6:56 a. m.

1/12/2025



SESIÓN DE CLASE 3 DE DICIEMBRE



GRUPO #1 (ya le había dado tema) (

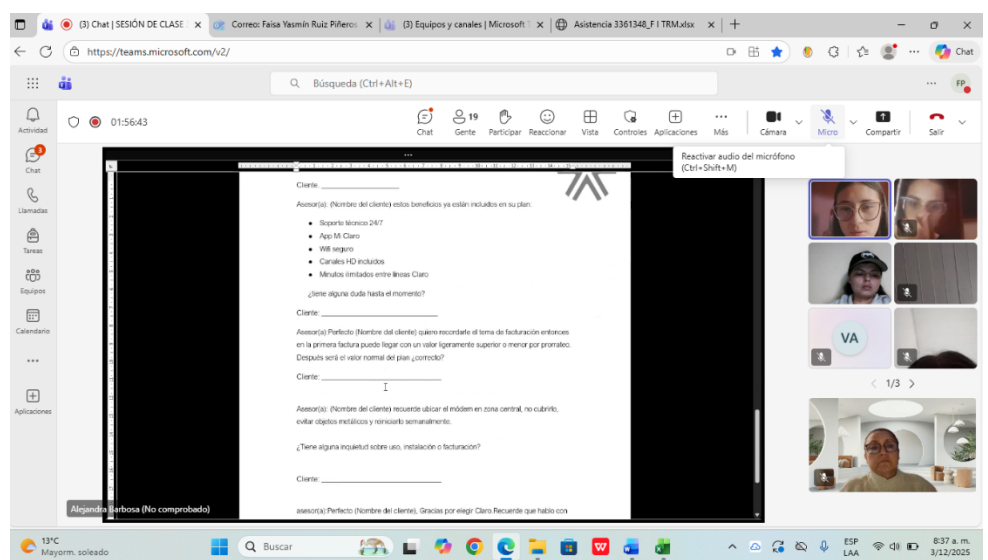
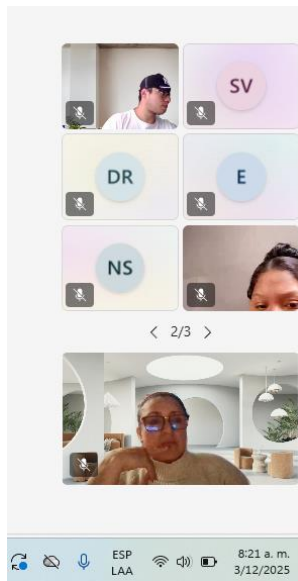
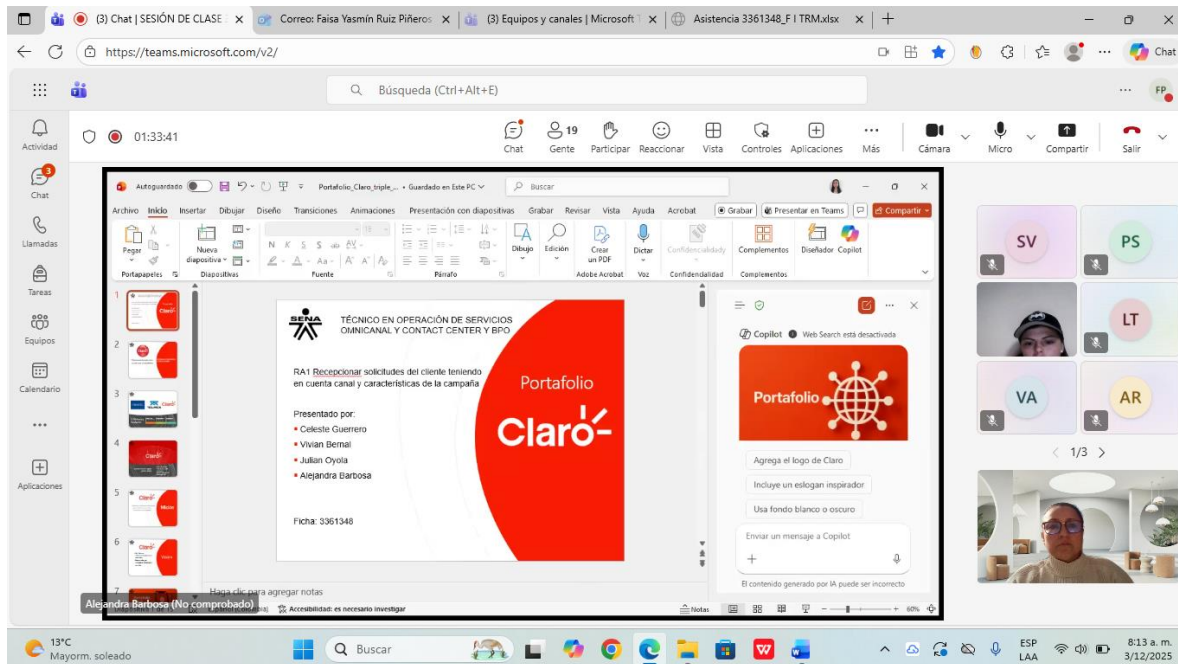
TEMAS: Clientes: concepto, tipología y modelos de atención. (WELCOME – FIDELIZACIÓN)

Vivian Bernal

Celeste guerrero

JULIAN OYOLA

Alejandra Barbosa



2. 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

TEAMS: 3361348

https://sena4.sharepoint.com/:x/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B7B66b54f08-f6c9-400c-847b-c5312200a6a0%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765234682256&web=1

REPORTE DE ASISTENCIA SOFIAPLUS:

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3361348 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1043131218 EUDIN CEPEDA HERNANDEZ



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
10/11/2025	10/11/2025	NO HAY SOPORTE DEL APRENDIZ PARA VALIDAR INASISTENCIA A SESIÓN DE CLASE EL 10 DE NOVIEMBRE.	6
10/11/2025	10/11/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE, NO PRESENTA SOPORTES, NO INFORMA MOTIVOS.	6
24/11/2025	27/11/2025	APRENDIZ LLEGA 1 HORA TARDE A SUS SESIONES DE CLASE DEL 24 Y 27 DE NOVIEMBRE	3
24/11/2025	03/12/2025	24 Y 27 LLEGA TARDE CON FRECUENCIA A LAS SESIONES DE CLASE PRESENCIAL. 03 DE DICIEMBRE NO SE CONECTA AL SEGUNDO BLOQUE DE SESIÓN SINCRÓNICA.	6
03/12/2025	03/12/2025	APRENDIZ NO INGRESA A SEGUNDO BLOQUE SESIÓN SINCRÓNICA.	3

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3361348 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1001078295 JULIAN DAVID OYOLA TORRES



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
27/11/2025	03/12/2025	APRENDIZ NO INFORMA NI PRESENTA SOPORTES DE AUSENCIA A SESIONES E CLASE.	12

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3361348 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1007296693 STIVEN CRUZ ANGARITA



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
27/11/2025	03/12/2025	APRENDIZ NO INFORMA NI PRESENTA SOPORTES DE AUSENCIA A SESIONES E CLASE.	12

Página 1 de 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)

Activación ruta de atención para prevención de la deserción - Coordinación de Mercadeo 2026

7. Número de documento del aprendiz a reportar * 

1012332393

8. Nombres y apellidos del aprendiz a reportar * 

JULIAN ANDRES HOMEZ CASTRO

Reporte a un aprendiz individual



7. Número de documento del aprendiz a reportar * 

1007296693

8. Nombres y apellidos del aprendiz a reportar * 

STIVEN CRUZ ANGARITA

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)

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3361348-OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Competencia de aprendizaje*

Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	CC 1012916849	GISEL DAYANA	TORRES VERA	Formacion
☒	TI 1016955828	JUAN SEBASTIAN	CASTAÑEDA VALDES	Formacion
☐	CC 1014657967	DANIEL FELIPE	GALEANO FORERO	Formacion
☐	CC 52290507	JEIDI	CAICEDO TELLEZ	Formacion
☐	CC 1002525020	NELSON DAVID	LEON	Formacion
☐	CC 1023913800	EDNA ROCIO	ZORRO DEVIA	Formacion
☒	CC 1014662281	DANIEL FELIPE	RAMREZ SILETH	Formacion
☐	CC 1052839763	ANGIE DAMARIS	CORZO HERRERA	Formacion
☒	CC 1016083486	YURLEIDYS MARIA	MARRUGO PATERNINA	Formacion
☒	CC 1006003141	VIVIANA	RAMIREZ ARIAS	Formacion
☒	CC 1034279687	LUIS DAVID	AVILA MUÑOZ	Formacion
☒	CC 1109841555	VALENTINA	ORTIZ DEVIA	Formacion
☐	CC 1096957344	WILLIAM JULIAN	DUARTE CAMARGO	Formacion
☐	CC 1100083148	SEBASTIAN ANDRES	BETIN ROMERO	Formacion
☒	CC 1059694040	AURA VALENTINA	MARIN AVILA	Formacion
☒	CC 1043131218	EUDIN	CEPEDA HERNANDEZ	Formacion
☒	CC 1022426556	PAULA ANDREA	SANCHEZ FANDIÑO	Formacion
☒	CC 1004301529	BRAYAN STIVEN	ROZO GIRALDO	Formacion
☒	CC 1073177589	WALTER ANDRES	RIVERA GAITAN	Formacion
☒	CC 1007817247	LUZ AIDA	TAPIA GUZMAN	Formacion
☒	CC 1016097552	MARIA ALEJANDRA	BARBOSA CANTE	Formacion
☒	CC 1129365570	NELLY	SAITAMO SAITAMO	Formacion

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje*

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERISTICAS DE LA CAMPANA (1C / 48H)

Juicio Evaluativo*

Aprobada

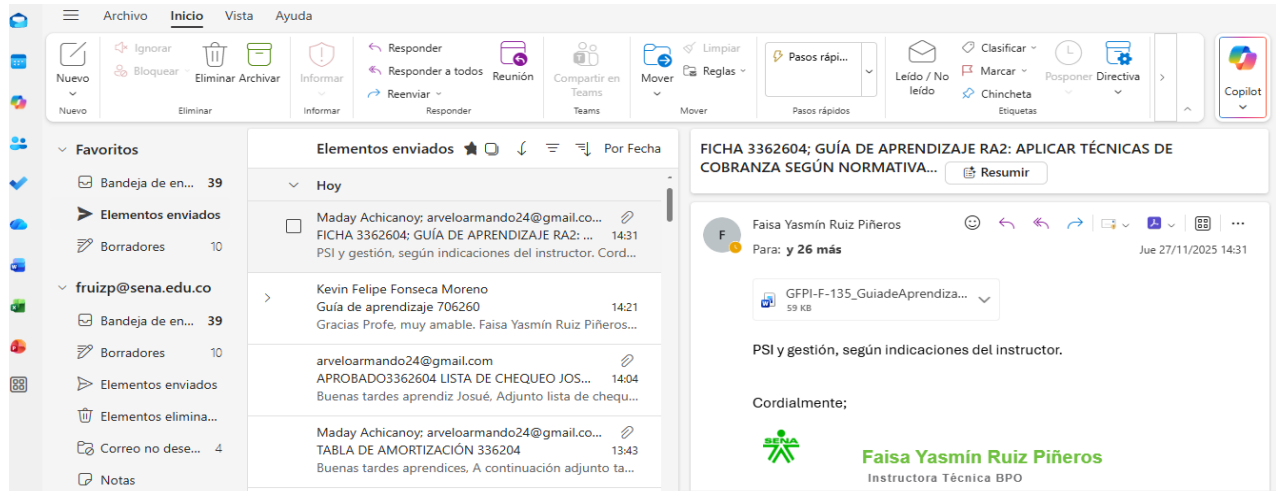
Guardar

Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

Ficha 3362604

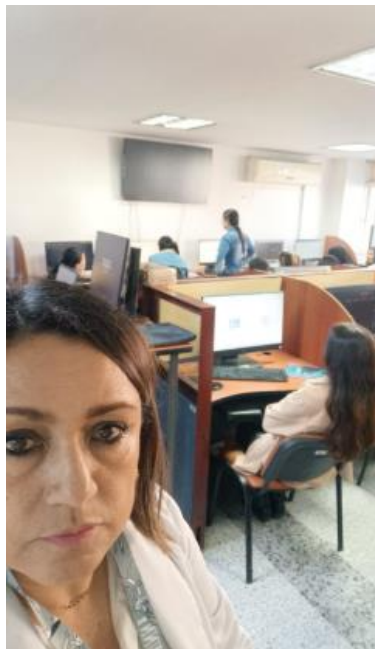
1. **Entrega de la guía de aprendizaje** (Por favor colocar pantallazos en donde se evidencie la entrega de la guía a los aprendices).



2. **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)

SESIÓN DE CLASE 25 DE NOVIEMBRE 2025

1. SUSTENTACIÓN 2 GRUPOS INFOGRAFÍA COBRANZAS



FICHA : 3362604 SESIÓN DE CLASE PRESENCIAL 27 DE NOVIEMBRE 2025

Revisión portafolio RA1:

Todo

Correo

Archivos

Teams

Contactos

Tiene datos adjuntos

No leído

Para mí

Me menciona

Todos los resultados

Externo Glenn

Firmas de la ficha 3362604

Buenas tardes, por medio de este c...

Mar 16:09

Bandeja de entr...

DOC-2025112...

Glenn

Accepted: CLASE SENA 10 NOV FAISA RUIZ ...

CLASE SENA 10 NOV FAISA RUIZ 3...

Sáb 08/11

Elementos elimi...

Enviar

APROBADO LISTA DE CHEQUEO RA1 COBRANZAS

Borrador guardado a las 13:19

LISTA DE CHEQUEO_COBRA...

3 MB

Se acabó tener varias versiones de un archivo: súbelo a OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje para trabajar en colaboración con otros usuarios en tiempo real

Cargar a OneDrive

Descartar

Buenas tardes aprendiz Cristian Charry,
Se adjunta Lista de Chequeo RA1 APROBADO

Firmas de la ficha 3362604

APROBADO LISTA...

Archivo

Inicio

Vista

Ayuda

Mensaje

Insertar

Aplicar formato al texto

Dibujar

Opciones

Pegar

Aptos

12

B

I

U

Textos básicos

Estilos

Adjuntar archivo

Vincular

Firma

Grabar

Imágenes

Emojis

Tabla

Complementos

Copilot

Favoritos

Bandeja de en...

40

Elementos enviados

Borradores

10

fruizp@sena.edu.co

Bandeja de en...

40

Borradores

10

Elementos enviados

Elementos elimina...

Correo no dese...

4

Notas

Archivo

Todo

Correo

Archivos

Teams

Contactos

Tiene datos adjuntos

No leído

Para mí

Me menciona

Enviar

CC

APROBADO3362604 LISTA DE CHEQUEO JOSUÉ ARVELO

Borrador guardado a las 14:03

LISTA DE CHEQUEO_COBRA...

3 MB

Se acabó tener varias versiones de un archivo: súbelo a OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje para trabajar en colaboración con otros usuarios en tiempo real

Cargar a OneDrive

Descartar

Buenas tardes aprendiz Josué,
Adjunto lista de chequeo ESTADO: APROBADO, para RA1 de Cobranzas.

Firmas de la ficha 3362604

APROBADO33626...

18°C

Nublado

Buscar

2:04 p. m.

27/11/2025

SESIÓN SINCRÓNICA 01 DE DICIEMBRE 2025
MATERIAL DE APOYO 01 DE DICIEMBRE 2025

MATERIAL DE APOYO FICHA 3362604 RA2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL: Faisa...

about:blank

Ignorar

Bloquear

Eliminar

Archivar

Informar

Responder

Responder a todos

Reenviar

Reunión

Recuperar mensaje

Reenviar mensaje

Compartir en Teams

Seguimiento de confirmaciones de lectura

MATERIAL DE APOYO FICHA 3362604 RA2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL. 🔒 Pública

Faisa Yasmin Ruiz Piñeros

Para: Maday Achicanoy <madayachicanoy202@gmail.com>; arveloarmando24@gmail.com: **y 24 más**

Omniscanal BPO.docx
20 KB

GFPI-F-135 Guía de Aprendiziz...
113 KB

2 archivos adjuntos (133 KB) 🔗 Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje ⬇ Descargar todo

Buen día señores aprendices,
adjunto material de apoyo para realizar las dos primeras actividades de la guía de aprendizaje

[Cómo cobrar una deuda 🌟 Cobro a CLIENTES, DEUDORES, AMIGOS Y PERSONAS](#)



Faisa Yasmin Ruiz Piñeros
Instructora Técnica BPO

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

42:14

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Controles Aplicaciones Más

Faisa Yasmin Ruiz Piñeros

F

FERNANDA (No comprobado)

Jeffrey Sandoval (No comprobado)

JS

Jeffrey Sandoval (No comprobado)

Maday achicanoy (No comprobado)

MA

Maday achicanoy (No comprobado)

Esneider Cantillo (No comprobado)

EC

Esneider Cantillo (No comprobado)

Maira Alejandra Gutierrez (No comprobado)

MG

Maira Alejandra Gutierrez (No comprobado)

GLENN (No comprobado)

G

GLENN (No comprobado)

Amy Leon (No comprobado)

AL

Amy Leon (No comprobado)

Camilo Otorala (Externo)

CO

Camilo Otorala (Externo)

Participantes

En esta reunión (23)

GLENN (No comprobado)

Faisa Yasmin Ruiz Piñeros Organizador

Alejandro (No comprobado)

Amy Leon (No comprobado) Saliendo...

Amy Leon (No comprobado)

Camilo Otorala (Externo)

Daniela castillo (No comprobado)

Esneider Cantillo (No comprobado)

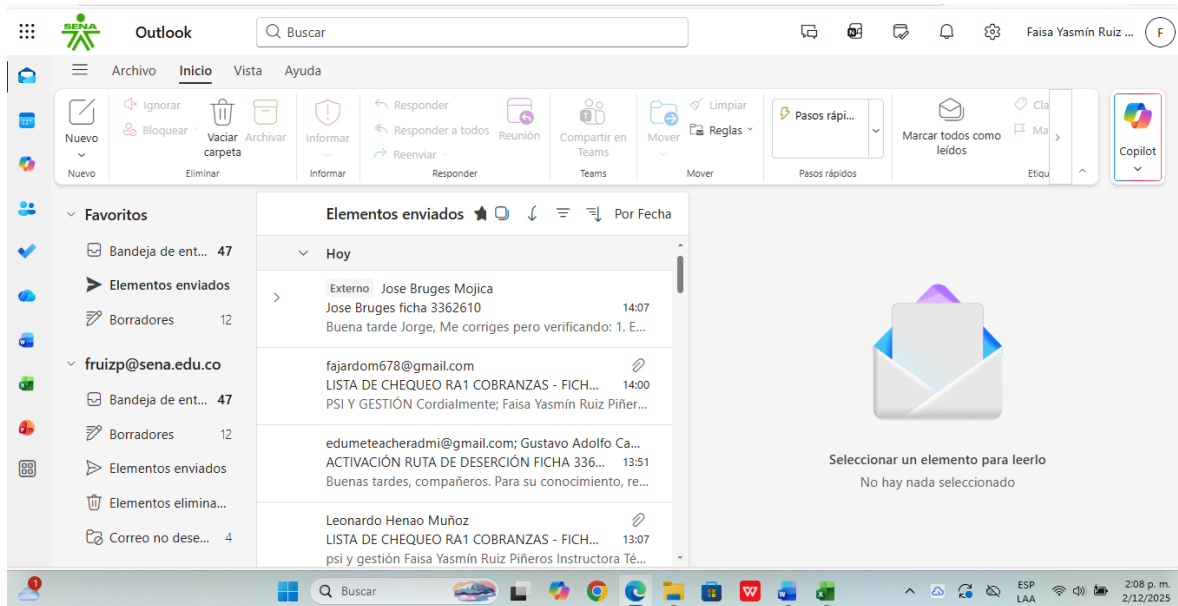
1

3:34 p. m. 1/12/2025

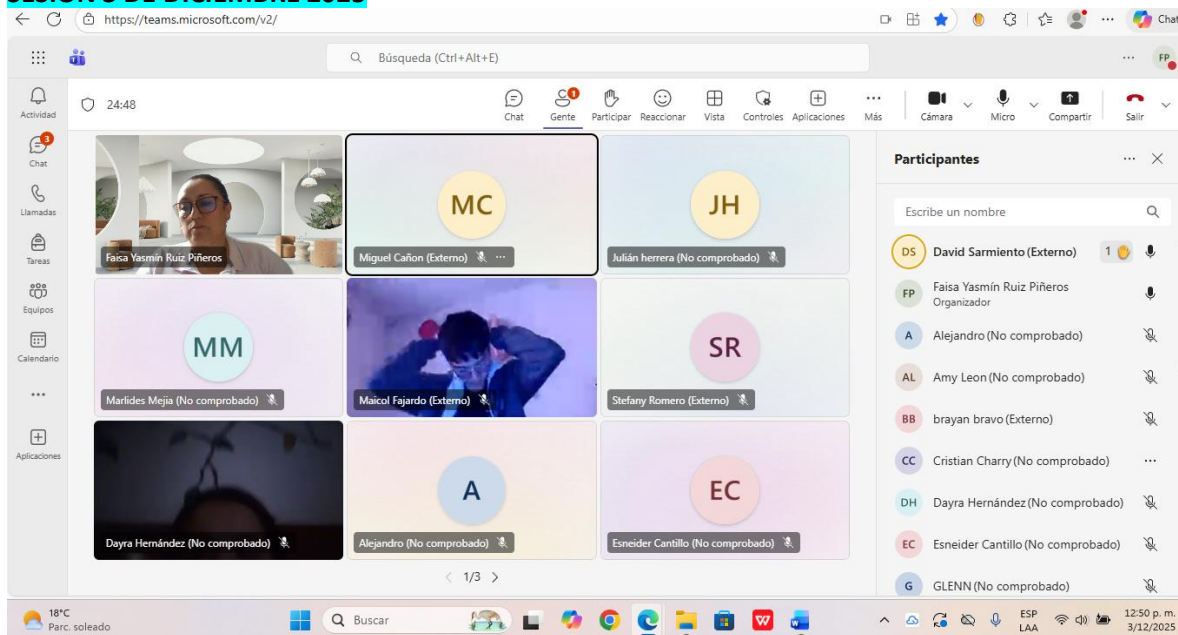
SESIÓN DE CLASE 02 DICIEMBRE 2025

TRABAJO GUÍA DE APRENDIZAJE ACTIVIDAD 3 Y 4

LISTA DE CHEQUEO RA1



SESIÓN 3 DE DICIEMBRE 2025



2. **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)

TEAMS: 3362604

https://sena4.sharepoint.com/:x/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B8c7362cb-52c7-49d6-be76-33b65ac5239d%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765236939805&web=1

FICHA 3362604 SOFIAPLUS

The image displays two screenshots of the SOFIA Plus system interface, showing the 'Consultar Inasistencias de Aprendices' (Consult Learner Absences) screen. The interface includes a sidebar with navigation options and a main content area with a table of absences.

Screenshot 1 (Top): Shows the screen for learner **CC 1001315887 BRAYAN SMITH BRAVO GUZMAN**. The table lists the following absences:

Fecha Inicial Inasistencia	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
04/11/2025	04/11/2025	RETARDO A CLASE, HORA DE LLEGADA 12:45	1
18/11/2025	18/11/2025	PRESENTA SOPORTE DE CITACIÓN ACOMPAÑAMIENTO A LA MAMÁ.	6
25/11/2025	25/11/2025	SOPORTE MÉDICO	6
01/12/2025	01/12/2025	SESIÓN DE CLASE SINCÓNICA, APRENDIZ NO INFORMA NI PRESENTA SOPORTES.	6

Screenshot 2 (Bottom): Shows the screen for learner **CC 1006032480 MARLIDES RAQUEL MEJIA RODRIGUEZ**. The table lists the following absences:

Fecha Inicial Inasistencia	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
27/10/2025	27/10/2025	NO PRESENTA SOPORTE INASISTENCIA A SESIÓN DE CLASE	6
12/11/2025	12/11/2025	SE ENVÍA CORREO AL APRENDIZ SOLICITANDO SOPORTES DE INASISTENCIA A SESIÓN DE CLASE DEL 12 DE NOVIEMBRE, NO HAY RESPUESTA.	6
25/11/2025	25/11/2025	NO ASISTE PRIMERA SESIÓN DE CLASE, PRESENTA PROBLEMAS PERSONALES	3
01/12/2025	01/12/2025	INFORMA EVENTO GRADUACIÓN DE LA HIJA, PRESENTA SOPORTE.	6

3. **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)

REPORTES DESERCIÓN:

Asunto: *Reporte para deserción aprendiz*

Respetada coordinadora:

De manera atenta solicitamos como equipo ejecutor, por favor adelantar el debido proceso de deserción al siguiente aprendiz:

Ítem	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	VALERY DAYANNA	TOQUICA SILVA	CC	1013117052	Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center en BPO	3362604

Asunto: *Reporte para deserción aprendiz*

Respetada coordinadora:

De manera atenta solicitamos como equipo ejecutor, por favor adelantar el debido proceso de deserción al siguiente aprendiz:

Ítem	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	BRAYAN ALEXANDER	DIAZ CABALLERO	CC	1001061775	Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center en BPO	3362604

Asunto: *Reporte para deserción aprendiz*

Respetada coordinadora:

De manera atenta solicitamos como equipo ejecutor, por favor adelantar el debido proceso de deserción al siguiente aprendiz:



Ítem	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	CHRISTOPHER LEONARDO	PEREZ RODRIGUEZ	CC	1000604833	Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center en BPO	3362604



11 LLAMADOS DE ATENCIÓN ACADÉMICOS Y DISCIPLINARIOS.

	1 Llamado de atención académico-BRAYAN_BRAVO.docx	5/12/2025 9:34 a. m
	1 Llamado de atención disciplinariO_DAYRA JHUSLADI RUBIO HERNANDEZ.docx	5/12/2025 10:59 a. r
	2 Llamado de atención disciplinariO_BRAYAN BRAVO.docx	5/12/2025 9:39 a. m
	2 Llamado de atención disciplinariO_CAMILO ANDRES_OTALORA PERDOMO.docx	5/12/2025 9:58 a. m
	2 Llamado de atención disciplinariO_CRISTIAN CHARRY.docx	5/12/2025 11:02 a. r
	2 Llamado de atención disciplinariO_Danna_nicole.docx	5/12/2025 10:38 a. r
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÓN ANGELA DANIELA CABEZAS ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÓN christian charry ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÓN MARLYDES RAQUEL MEJÍA RODRÍGUEZ ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÓN MAYRA ALEJANDRA GUTIERREZ ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÓN VALERY DAYANNA TOQUICA ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÓN WILSON ALEJANDRO TORRES CIFUENTES ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m

4. **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)

Sofia plus

No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

Instructor

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3362604-OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Competencia de aprendizaje* Recuperar cartera de acuerdo con normativa

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	CC 1233489483	MAIRA ALEJANDRA	GUTIERREZ SALDAA	Formacion
☒	CC 1106897398	MARIA FERNANDA	MUNEVAR GOMEZ	Formacion
☒	CC 1006032480	MARLIDES RAQUEL	MEJIA RODRIGUEZ	Formacion
☒	CC 1025534551	MICHAEL	RODRIGUEZ	Formacion
☒	CC 1000727766	WILSON ALEJANDRO	TORRES CIFUENTES	Formacion
☐	CC 1013117052	VALERY DAYANNA	TOQUICA SILVA	Formacion
☒	CC 1003190496	STEFANY PAOLA	ROMERO ROATAN	Formacion
☒	CC 1000384574	SANTIAGO	PARDO DOMINGUEZ	Formacion
☒	CC 1016951557	SAMUEL DAVID	RODRIGUEZ SARMIENTO	Formacion
☒	CC 1005777917	MIQUEL ANGEL	CAÑON ALVES	Formacion
☐	CC 1001061775	BRAYAN ALEXANDER	DIAZ CABALLERO	Formacion

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - a170.

Sofia plus

No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

SofiaPlus

FAISA YASMIN

Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Instructor

Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendiz

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestion de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

☒ PPT 7723210 MARLA ESTHER RENDON PEREZ Formacion

☒ CC 1019991199 MADAY ACHICANOY MONZON Formacion

☒ CC 1108999443 DAYRA JHUSLADI RUBIO HERNANDEZ Formacion

☒ CC 1065132831 ESNEIDER CANTILLO FONTALVO Formacion

☒ CC 1000381101 GLENDA SOPHIA PEREA GONZALEZ Formacion

☒ CC 1002135183 JEFFREY DANIEL SANDOVAL LIDUEÑA Formacion

☒ CC 1033809994 LESLIE JULIETH TRIJILLO HERNANDEZ Formacion

☐ CC 1090339777 LEYDI MARISOL LADINO LADINO Formacion

☒ CC 1033799729 JULIAN FELIPE HERRERA MARTINEZ Formacion

☒ CC 1019983353 LUNA VALENTINA CORREA ALEMAN Formacion

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje* **NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL (TC / 484)**

Juicio Evaluativo* Aprobada

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - a170.

FICHA 3362610:

1. **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 RA2: APLICAR.... Pública

Faiza Yasmín Ruiz Piñeros
CC: edison acosta <tigrevp02@gmail.com>; Sharith Lara <sharithlara1024@gmail.com>; y 29 más
Vie 28/11/2025 6:51

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Lun 26/11/2035 6:51

GFPI-F-135GuíadeAprendizaj... 520 KB
tabla de amortizacion.xls 336... 12 KB

2 archivos adjuntos (532 KB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Buen día apreciados aprendices,
A continuación adjunto:
Guía de aprendizaje RA2 COBRNZAS
Taller tabla de amortización

2. **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)

SESIÓN DE CLASE 21 DE NOVIEMBRE

[\(1\) Calendar | Sesión clase sincrónica 21 de nov Ficha 3362610 | Microsoft Teams](#)

EVIDENCIAS CUENTA DE COBRO FICHA3362610

21 DE NOV CLASE SINCRÓNICA:

Outlook

Inicio Ver Ayuda

Nuevo evento Nuevo Día Semana escolar Semana Mes Vista en dos paneles Filtro aplicado Filtro Compartir Imprimir calendario Compartir

Noviembre 2025

L	M	X	J	V	S	D
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Hoy 17 Lun 18 Mar

SESIÓN DE CLASE FICHA 3362610 FAISA RUIZ Faiza Yasmín Ruiz Piñeros

nov Ficha 3362610

Unirse Chatear

Vie 21/11/2025, de 6:15 a 11:45

Reunión de Microsoft Teams

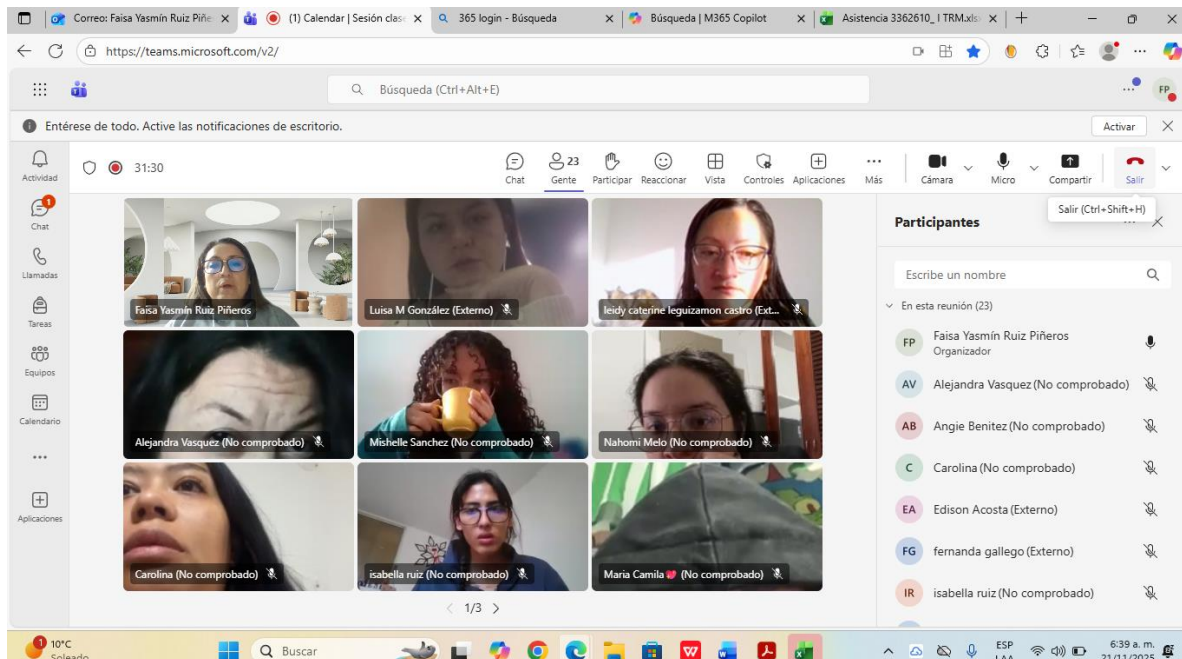
Usted es el organizador.
31 sin respuesta

AGENDA: 1. En nuestra sesión de clase, se sustentará las INFOGRAFIAS de Cobranzas por equipos de trabajo organizados. 2. Se realiza actividad de la guía de aprendizaje...

Editar Cancelar

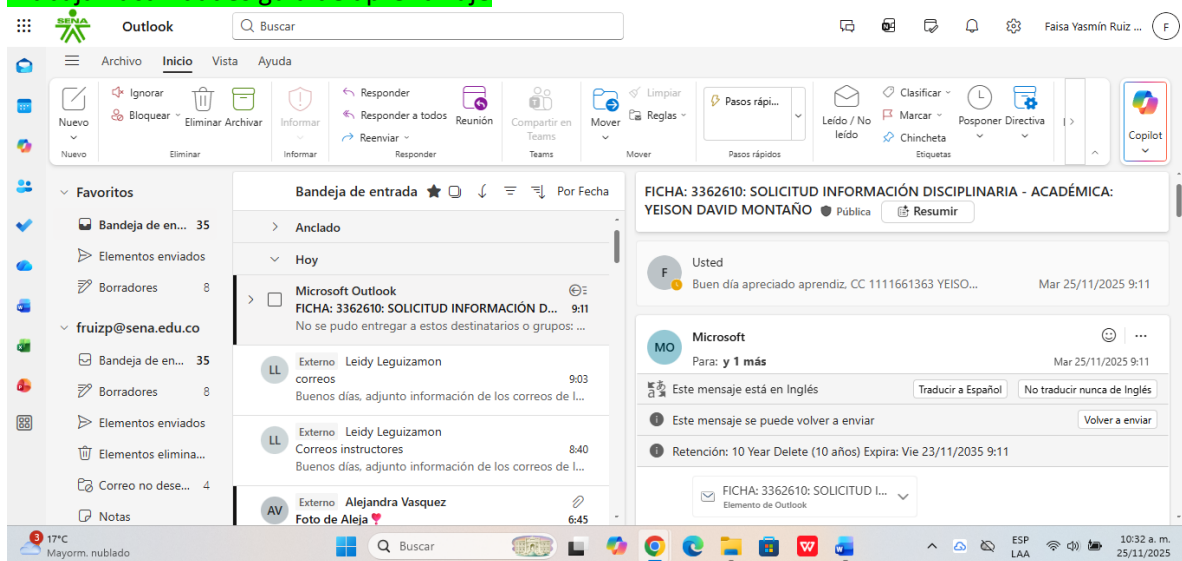
¿Qué son los temas de conversación clave?
¿Cuáles son los resultados esperados?
¿Quiénes son los asistentes principales?

Sesión clase sincrónica 21 de nov Ficha 3362610
Reunión de Microsoft Teams
Faiza Yasmín Ruiz Piñeros



28 DE NOVIEMBRE

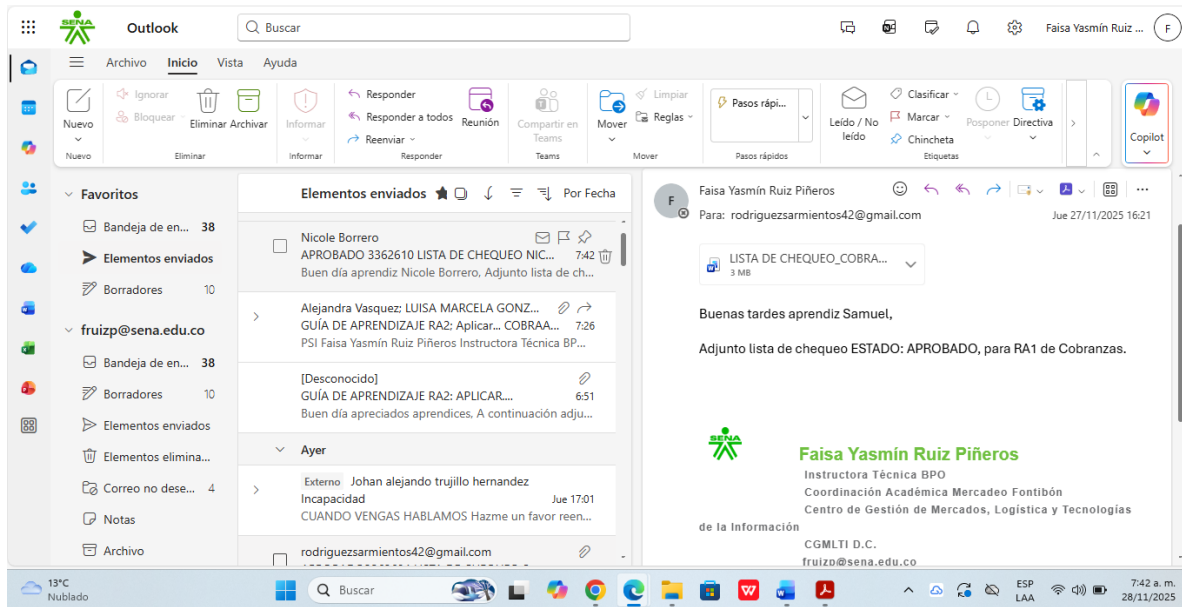
Trabajan actividades guía de aprendizaje



SESIÓN PRESENCIAL 28 DE NOVIEMBRE 2025

AMBIENTE: 201A

LISTA DE CHEQUEO RA1:

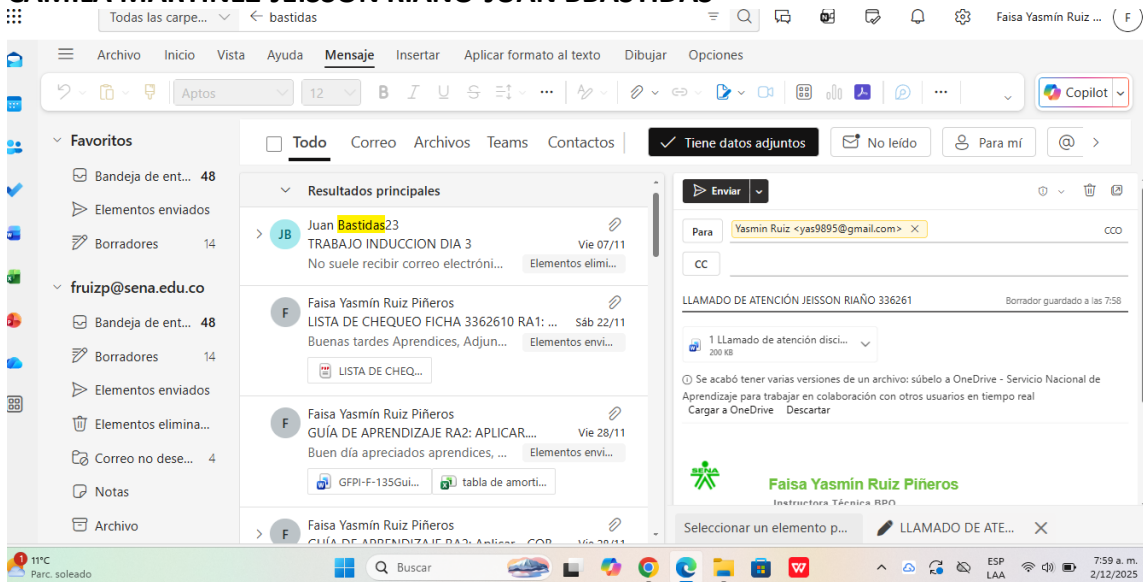


SESION DE CLASE 2 DE DICIEMBRE 2025

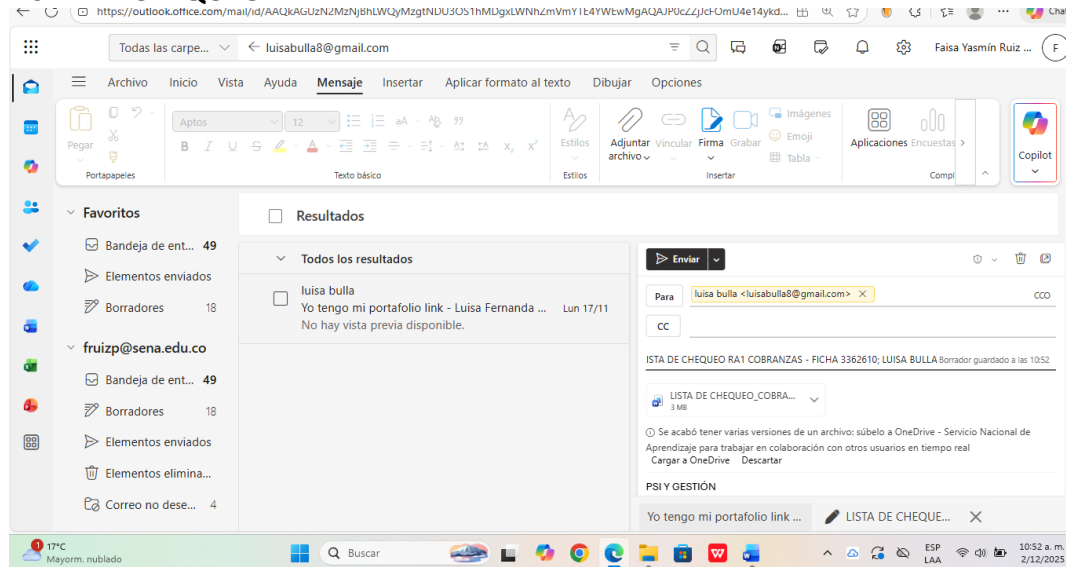
TRABAJO ACTIVIDADES 1,2 Y 3 DE LA GUIA RA2

LLAMADOS DE ATENCIÓN

CAMILA MARTINEZ-JEISSON RIAÑO-JUAN BBASTIDAS



LISTA DE CHEQUEO RA1



SESIÓN DE CLASE 05 DE DICIEMBRE:

AMBIENTE 201C, trabajo autónomo

ACTIVIDADES DE LA GUÍA:

Actividad 3.3.2 Simulación de llamada telefónica de cobranza.

Actividad 3.3.3 Simulación de gestión de cobranza por canales escritos (chat y correo)

3. **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)

TEAMS: 3362610

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7Bcb57e8a7-9ee9-4acb-a4ac-edbbe7be74ad%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765240272770&web=1

REPORTE GESTIÓN DE TIEMPOS SOFIAPLUS 3362610

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3362610 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1030537454 MARIA CAMILA MARTINEZ
BUITRAGO



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia*	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
14/11/2025	14/11/2025	INFORMA PROBLEMAS DE CONEXIÓN, EN LA CLASE SINCRONICA.	6
24/11/2025	28/11/2025	SE ENVÍA CORREO ELECTRÓNICO POR LA AUSENCIAS PRESENTADAS, NO HAY RESPUESTA.	12

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3362610 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1070324941 JUAN DAVID BASTIDAS
RAMIREZ



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia*	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
14/11/2025	14/11/2025	INFORMA PROBLEMAS DE CONEXIÓN, EN LA CLASE SINCRONICA.	6
24/11/2025	28/11/2025	SE ENVÍA CORREO ELECTRÓNICO POR LA AUSENCIAS PRESENTADAS, NO HAY RESPUESTA.	12

Página 1 de 1

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

REPORTE DE DESERCIÓN:

Bogotá, D.C. 01 de Diciembre 2025

Señora
Viviana del Mar Aranda Guerrero
Coordinadora Académica de Mercadeo
Centro de Gestión de Mercadeo Logística y Tecnologías de la Información
SENA-Distrito Capital

Asunto: *Reporte para deserción aprendiz*

Respetada coordinadora:

De manera atenta solicitamos como equipo ejecutor, por favor adelantar el debido proceso de deserción al siguiente aprendiz:

Ítem	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	YEISON DAVID	MONTAÑO MEZA	CC	1111661363	Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center en BPO	3362610

RV: INASISTENCIA A SESIONES DE CLASE Y BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO APRENDIZ María Camila Martínez: Faiza Yasmin Ruiz Piñeros - Outlook - Perfil 1: Micros...

about:blank

Ignorar Bloquear Eliminar Archivar Informar Responder Responder a todos Reenviar Reunión Recuperar Reenviar mensaje mensaje Compartir en Teams Seguimiento de confirmaciones de lectura Seguimiento

RV: INASISTENCIA A SESIONES DE CLASE Y BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO APRENDIZ María Camila Martínez Pública

Faiza Yasmin Ruiz Piñeros
Para: María Camila <mariacamilamartinez797@gmail.com>
CC: edumeteacheradmi@gmail.com: Gustavo Adolfo Camacho Bolaños: y 2 más
Lun 01/12/2025 10:12

1 Llamado de atención acad... 419 KB
1 Llamado de atención discipli... 419 KB

2 archivos adjuntos (898 KB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Buen día apreciado aprendiz María Camila Martínez.
A través de este medio y según correo que antecede, sigue presentando inasistencias a sesiones de clase, se enviaron llamados de atención académico y disciplinario, no los ha firmado y entregado, no he recibido respuesta a los correos, y no ha presentado soportes como corresponde en los tiempos establecidos por el reglamento SENA.

Se relacionan inasistencias plasmadas en el llamado de atención disciplinario y las que se continúan suscitando. (26 y 28 DE NOVIEMBRE)

Motivo: (Inasistencias a sesión de clases)

En cumplimiento a lo establecido en el literal a) numeral 2 del artículo 46 tipo de medidas formativas de acuerdo 009 de 2024, se realiza este llamado de atención al aprendiz MARIA CAMILA MARTINEZ BUITRAGO debido a (Inasistencia a sesiones de clase).
Con la anterior el aprendiz MARIA CAMILA MARTINEZ BUITRAGO con c.c. 4109637454, ha incurrido además de las siguientes

RV: FICHA: 3362610: SOLICITUD INFORMACIÓN DISCIPLINARIA - ACADÉMICA: Juan David Bastidas: Faiza Yasmin Ruiz Piñeros - Perfil 1: Micros...

about:blank

Ignorar Bloquear Eliminar Archivar Informar Responder Responder a todos Reenviar Reunión Recuperar Reenviar mensaje mensaje Compartir en Teams Seguimiento de confirmaciones de lectura Seguimiento

RV: FICHA: 3362610: SOLICITUD INFORMACIÓN DISCIPLINARIA - ACADÉMICA: Juan David Bastidas Pública

Faiza Yasmin Ruiz Piñeros
Para: Juan Bastidas23 <juanbastidas23pro@gmail.com>; Gustavo Adolfo Camacho Bolaños: y 3 más
CC: edumeteacheradmi@gmail.com
Lun 01/12/2025 9:57

Buen día apreciado aprendiz Juan Bastidas.
A través de este medio y según correo que antecede, sigue presentando inasistencias a sesiones de clase, a pesar de informar que tiene dos incapacidades, no las ha enviado como corresponde en los tiempos establecidos por el reglamento SENA.

Se relacionan inasistencias del 27 y 28 de noviembre 2025.

Cordialmente;

**Faiza Yasmin Ruiz Piñeros**
Instructora Técnica BPO
Coordinación Académica Mercadeo Fontibón
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
CGMLTI D.C.
faiza@sena.edu.co

5. **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)

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

Instructor

Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☐	CC 111661363	YEISON DAVID	MONTAÑO MEZA
☒	CC 1025320719	JEISON RICARDO	RIÑO OLAYA
☒	CC 1101755535	SHARIT FERNANDA	MOGOLLON DUARTE
☒	CC 1000787904	JOAN STIVEN	PABON RUIZ
☒	CC 1001284032	LEONARDO	HENAO MUÑOZ
☒	CC 1072190816	ERIKA LORENA	BERNAL BERNAL
☒	CC 1012459567	LUISA FERNANDA	GALLEGO RODRIGUEZ
☒	CC 1000859321	LOREIN NAHOMI	MELO TENORIO
☒	CC 1024494556	SHARITH TATIANA	AVILA LARA
☒	CC 1000350433	LUIS FERNANDO	SALAZAR MORALES
☒	CC 1020831884	CAROLINA	SUAREZ BOLAÑOS

Anterior 1 2 Siguiente

Página 1 de 2

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

Juicio Evaluativo* Aprobada

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - a207

RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL. (1C / 48H)

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3362610-OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Competencia de aprendizaje* Recuperar cartera de acuerdo con normativa

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	CC 1028780516	NICOL LOZANO HERNANDEZ	Formacion

Anterior 1 2 Siguiente

Página 2 de 2

Resultado de aprendizaje* RA 2: APLICAR TECNICAS DE COBRANZA SEGUN NORMATIVA Y POLITICAS DE LA OPERACION OMNISCANAL (1C / 48H)

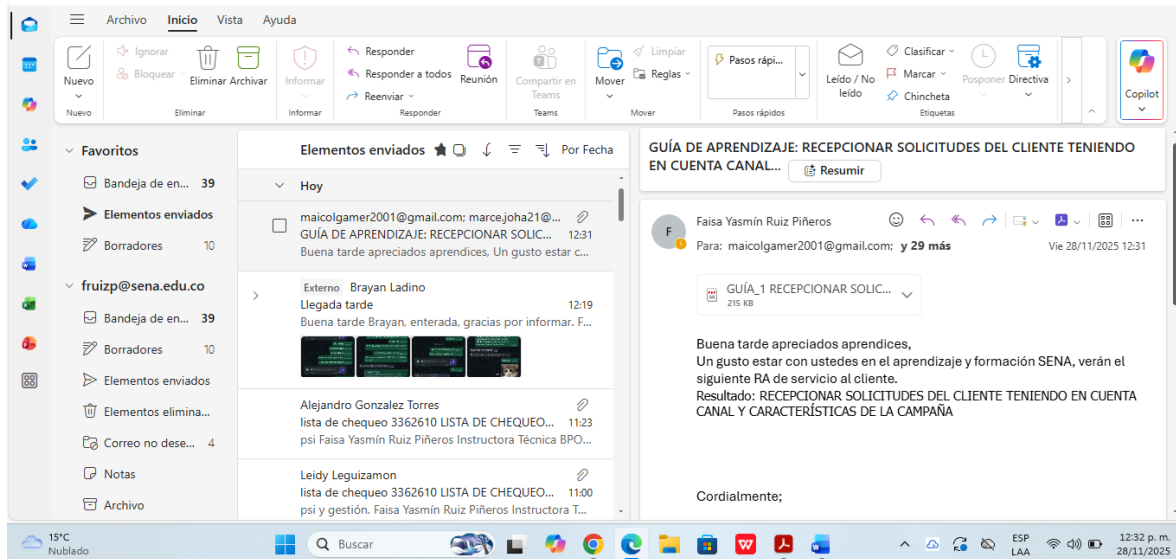
Juicio Evaluativo* Aprobada

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

FICHA 3362613

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



2. **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)

SESIÓN DE CLASE 28 DE NOVIEMBRE 2025 AMBIENTE DE APRENDIZAJE 205

RA1: Recepcionar solicitudes del cliente teniendo en cuenta canal y características de la campaña.



SESIÓN DE CLASE 5 DE DICIEMBRE 2025

AMBIENTE 203 : EXPOSICIONES

TIPOLOGÍA DEL CLIENTE



TEMA: FIDELIZACIÓN....



3. **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)

TEAMS:

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B0c751381-4621-4532-a796-de5f4fb1dd4a%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765241916295&web=1

REPORTE SOFIAPLUS:

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3362613 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1034278389 DILAN SANTIAGO SALCEDO
GUTIERREZ



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
28/11/2025	05/12/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE, SE VERIFICA RUTA DE DESERCIÓN, REPORTADA POR INSTRUCTOR FELIPE.	12

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3362613 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1106308969 MICHAEL STEFAN MARTINEZ
CUEVAS



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
28/11/2025	05/12/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE, SE VERIFICA RUTA DE DESERCIÓN, REPORTADA POR INSTRUCTOR FELIPE.	12

Página 1 de 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 se reporta novedades; se verifica reporte de deserciones
- 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)

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3362613-OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Competencia de aprendizaje*

Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	TI 1030545433	INES ADRIANA	CRUZ GOMEZ	Formacion
☒	CC 1007742361	BRAYAN ANDRES	LADINO DIAZ	Formacion
☒	CC 1019110507	DANIELA MARIA	OVALLE DIAZ	Formacion
☒	CC 1012390220	ANGELA MARCELA	SUAREZ BELTRAN	Formacion
☐	CC 1034278389	DILAN SANTIAGO	SALCEDO GUTIERREZ	Formacion
☒	CC 1111665970	KEILIN ROMANI	CERON ARIAS	Formacion
☐	CC 1034660522	DANIEL FELIPE	VALLES NAVARRETE	Formacion
☒	CC 1026582605	JHANDY	BERRIO ZAMBRANO	Formacion
☒	CC 1003670791	DAVID SANTIAGO	TOVAR PINILLA	Formacion
☒	TI 1000162442	HELLEN YULIETH	SANTOS RAMOS	Formacion

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - a141;

☒	CC 1000162443	ANDRES MAURICIO	GONZALEZ CALDERON	Formacion
☐	CC 1130657436	ANGELA MARIA	LLANO CARDEÑO	Formacion
☒	CC 1106308969	MICHAEL STEFAN	MARTINEZ CUEVAS	Formacion
☒	CC 1016945193	DAYANA PAOLA	FIGUEROA ZUÑIGA	Formacion
☒	CC 52490609	DIANA YAZMIN	CHUQUIN	Formacion
☒	CC 13722799	SERGIO ANDRES	TORRES RUEDA	Formacion
☒	CC 1007855045	MAYCOL ESTIVEN	AGUIRRE RAMIREZ	Formacion
☒	CC 1053324828	ELIANA LIZETH	SÁNCHEZ PINEDA	Formacion
☒	CC 1096235577	MAYRAALEJANDRA	DIAZ FLOREZ	Formacion
☒	CC 1143406219	JULIO ANDRES	MEZA ORTEGA	Formacion
☒	CC 1081213019	GREYS DE JESUS	BROCHERO OROZCO	Formacion
☒	CC 1077997489	DEWIN DAVID	MOSQUERA MURILLO	Formacion

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje*

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE
TENIENDO EN CUENTA CANAL Y
CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPANA (1C/48H)



Juicio Evaluativo*

Aprobada

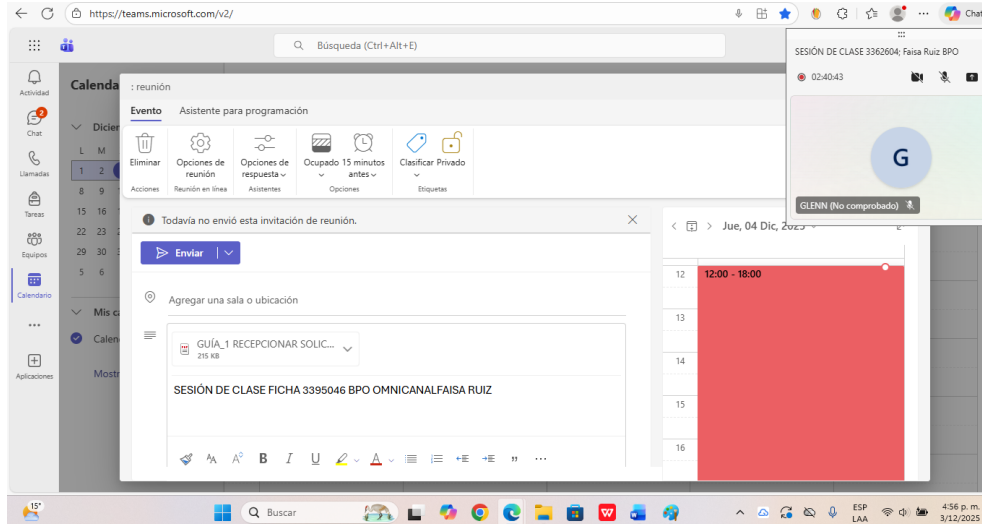
Guardar

Cancelar

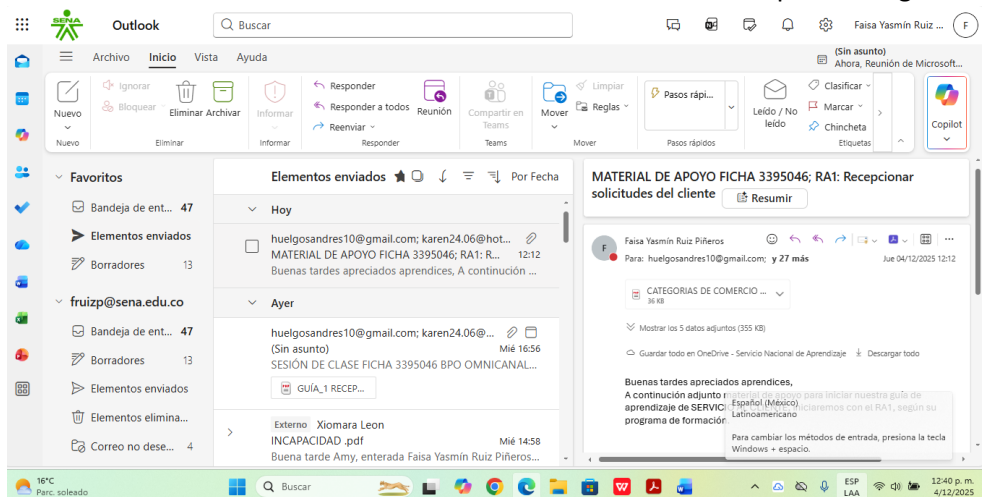
Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

FICHA 3395046

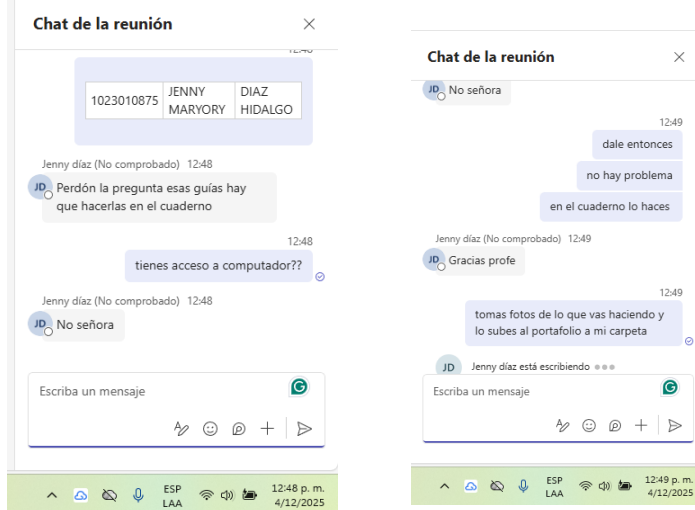
1. **Entrega de la guía de aprendizaje** (Por favor colocar pantallazos en donde se evidencie la entrega de la guía a los aprendices)



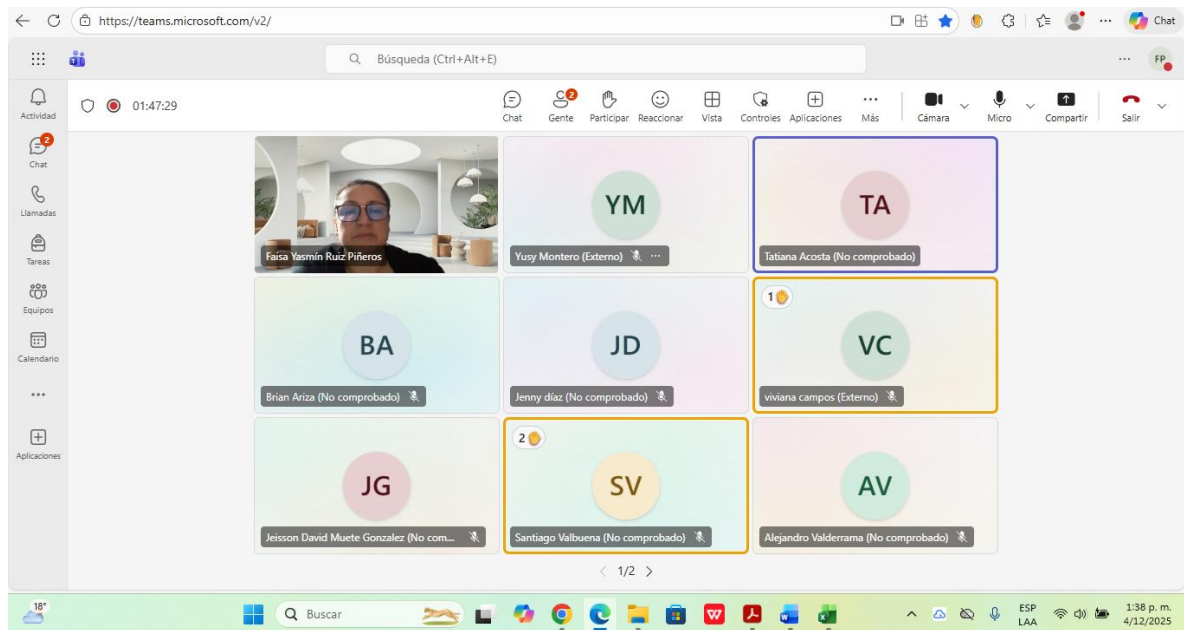
2. **Talleres/Actividades** (Por favor colocar pantallazos, fotografías o descripciones sobre los talleres o actividades realizadas en el ambiente de formación respecto a la guía orientada)



- 3.



- 4.



PORTAFOLIO TATIANA AACOSTA:

<https://drive.google.com/drive/folders/14JmFNQmT3YTFKi1yx0iz4iMh7HW7trks?usp=sharing>

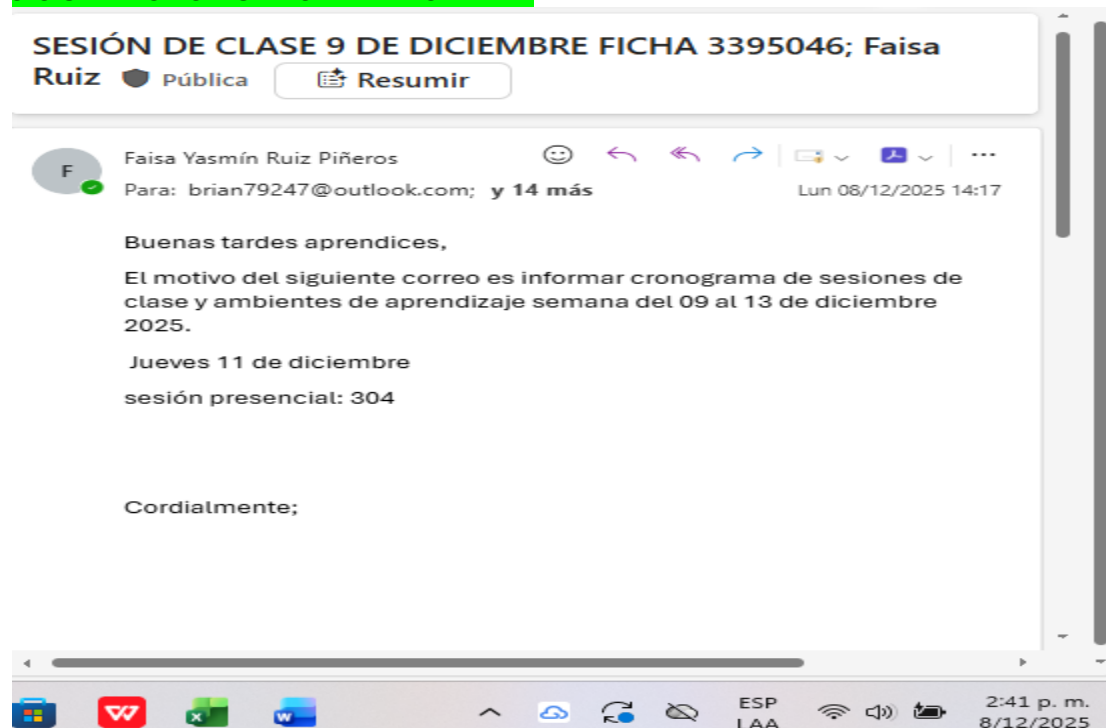
Portafolio Jeisson David Mute González

<https://drive.google.com/drive/folders/1K9-R616KAYzMneiWauITSzp5Nmt6iXGk?usp=sharing>

yusy montero blanco

https://drive.google.com/drive/folders/1HHENmrNSbb4PQpwpNFdg_n04fzDQwBXm

SESIÓN DE CLASE JUEVES 11 DE DICIEMBRE



5. **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)

TEAMS:

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B1c099147-9ec7-45c6-b1ab-309857e5da81%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765242977350&web=1

REPORTE SOFIAPLUS

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Caracterización*

3395046 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1105691417 DANIELA DEL PILAR PORTELA QUIQUIVA



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
04/12/2025	04/12/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE SINCRÓNICA.	6

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Caracterización*

3395046 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1029142395 TOMAS ALEJANDRO VALDERRAMA GONZALEZ



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
04/12/2025	04/12/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE SINCRÓNICA.	6

Página 1 de 1

6. **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)

Debido a las pocas sesiones de clase NO se reportan novedades.

7. **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)

FAISA YASMIN Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3395046-OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Competencia de aprendizaje* Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento tecnico y protocolo de servicio

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	CC 1233892088	KAREN TATIANA	ACOSTA ORJUELA	Formacion
☐	CC 1012337978	ANDRES FELIPE	ABRIL HUELGOS	Formacion
☒	CC 1029142395	TOMAS ALEJANDRO	VALDERRAMA GONZALEZ	Formacion
☐	TI 1019059480	WILSON DAVID	RODRIGUEZ REYES	Formacion
☒	CC 1014202152	BRIAN ALEJANDRO	ARIZA DUARTE	Formacion
☒	CC 1030700187	YEISON DAVID	PALACIOS DIAZ	Formacion
☐	CC 80030185	YIMI ALEXSANDER	GONZALEZ MORA	Formacion

dinadorinstructor/gestionruta/evaluarRutaAprendizajeMasivo.faces?conversationContext=5...otá - Colombia- --a215;

Buscar ESP LAA 9:32 p. m. 11/12/2025

FAISA YASMIN Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

☐	CC 1000271030	CHARLES DANIEL	CABALLERO ALVARO	Formacion
☐	CC 1022983799	CRISTIAN ANTONIO	ROLDAN MORENO	Formacion
☐	CC 1105691417	DANIELA DEL PILAR	PORTELA QUIQUIVA	Formacion
☐	CC 1123996532	DANDRIS SOFIA	HERNANDEZ LEMUS	Formacion
☐	CC 1013619179	DILAN MATIUS	PALACIO VASQUEZ	Formacion
☒	CC 1015998350	YUSY YURLEY	MONTERO BLANCO	Formacion
☐	TI 1014980098	MARIANA SOFIA	GARZON HINCAPIE	Formacion
☐	CC 1026551602	MICHAEL STEEVENS	MARTINEZ OYUELA	Formacion
☒	TI 1028864897	VICTOR SANTIAGO	VELASQUEZ VALBUENA	Formacion

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje* RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERISTICAS DE LA CAMPANA (1C / 48H)

Juicio Evaluativo* Aprobada

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

2 PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

octubre de 2025

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Generalidades:

- 1) Este formato tiene como objetivo relacionar toda la gestión técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato o convenio.
- 2) El formato está asociado al Manual de Contratación (GCCON-M-001) y al Manual Supervisión e Interventoría (GCCON-M-002), así como a los procedimientos que rigen la gestión contractual de la entidad.
- 3) El formato se debe utilizar para rendir el informe final de los contratos de bienes y servicios, así como para los de prestación de servicios personales o de los convenios suscritos por la entidad.
- 4) Este formato es diligenciado por el supervisor del contrato o el apoyo a la supervisión.
- 5) Su diligenciamiento se realiza con el vencimiento del plazo de ejecución contractual, el supervisor y/o interventor deberán diligenciar este informe final, en el que se evidencie el recibo o no a satisfacción del bien o servicio, así como el ingreso de estos al almacén (cuando aplique), siendo este requisito indispensable para efectuar el último pago.
- 6) El interventor o supervisor una vez finalizado el contrato verificará y dejará constancia del cumplimiento de las obligaciones del contratista y presentará el informe sobre el balance final de ejecución de este, y elaborará el acta de liquidación respectiva. Los documentos de ejecución deberán reposar en la plataforma de SECOP II.
- 7) **Este formato no requiere ser impreso.** Sin embargo, debe ser cargado en las plataformas transaccionales.
- 8) El formato, una vez diligenciado, deberá archivar de conformidad con lo establecido en las tablas de retención documental de la entidad.
- 9) El contenido que se encuentra en color diferente a negro, entre paréntesis o con el signo “/” son orientaciones para el diligenciamiento del formato.
- 10) El formato puede ser modificado en aquellos apartados en que así se indique.
- 11) Cuando el formato refiera la palabra “Contrato”, se debe realizar el ajuste a “orden” o “convenio” según corresponda
- 12) Las notas internas son situaciones o recomendaciones que se deben tener en cuenta al momento de elaborar el formato. No obstante, las mismas deben ser eliminadas previa impresión o suscripción del mismo.
- 13) Todas las recomendaciones o sugerencias que busquen mejorar el presente documento pueden ser remitidas al correo de la Dirección jurídica del SENA.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
INCLUYA EL NÚMERO DEL NEGOCIO JURÍDICO CON AÑO.
CONVENIO No CO1.PCCNTR.8424241 del año 2025

En mi calidad de supervisor del contrato de la referencia, me permito presentar el informe final del mismo, de acuerdo con la siguiente información:

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE / CONVINIENTE	Centro de Gestión de Mercados Logística, Logística y Tecnologías de la Información
TIPO DE CONTRATO	Prestación de servicios
CONTRATO NRO. / CONVENIO NRO.]	CO1.PCCNTR.8424241
OBJETO	Prestar los servicios personales de carácter temporal, con autonomía e independencia, para atender la formación titulada y/o complementaria de los aprendices en las competencias técnicas relacionadas con la red de conocimiento comercio y ventas y área temática de comercio y ventas 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.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO	23/10/2025
FECHA DE INICIO	23/10/2025
PLAZO INICIAL	58 DÍAS EN TOTAL
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	19/12/2025
RAZÓN SOCIAL	FAISA YASMIN RUIZ PIÑEROS
CC o NIT	52.131.759
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	NO APLICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	NO APLICA
LUGAR DE EJECUCIÓN	CALLE 52 # 13-65
VALOR INICIAL	\$ 8.892.388
FORMA DE PAGO	Se fija la suma de OCHO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS MILTRECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$ 8.892.388). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago correspondiente a octubre de 2025 por valor de UN MILLÓN TRECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$ 1.379.853) b) un (01) pago para noviembre de 2025 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y

	NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. (\$4.599.511) y c) Un último pago en el mes diciembre por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$ 2.913.024). Plazo: Será hasta el (19) de (diciembre) de 2025.
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	3525
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL	117625
VALOR FINAL DEL NEGOCIO JURÍDICO	\$ 8.892.388
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	19/12/2025
FECHA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA (Sí aplica)	"NO APLICA"
VALOR TOTAL PAGADO	\$ 8.892.388
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 8.892.388
SUPERVISOR	Viviana del Mar Aranda Guerrero
APOYO A LA SUPERVISIÓN	NATALIA MARILYN PINILLA ROJAS
MODIFICACIÓN NRO. [Incluya el número de la modificación]	"NO APLICA"
CDP QUE RESPALDA EL MODIFICATORIO	"NO APLICA"
CRP QUE RESPALDA EL MODIFICATORIO	"NO APLICA"
SUSPENSIÓN	"NO APLICA"
CESIÓN DE CONTRATO	"NO APLICA"
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LA CESIÓN	"NO APLICA"
FECHA DE INICIO DE LA CESIÓN	"NO APLICA"

NOTA INTERNA. La parte de la tabla resaltada en color gris puede ser ajustada según la ejecución que haya tenido el negocio jurídico. En caso que se hayan suscrito varias modificaciones se deben relacionar cada una de ellas. Si no se suscribió ninguna, se debe suprimir la información.

2. ASPECTOS TÉCNICOS

2.1 Obligaciones

En virtud de la suscripción [seleccionar: del contrato / la orden], el contratista adquirió las siguientes obligaciones:

No	Obligaciones	¿CUMPLIÓ? [Seleccione: SI / NO / Parcialmente / No se requirió el cumplimiento]	PRODUCTO O EVIDENCIA [Referir la ubicación de los soportes de las actividades desarrolladas para cumplir cada obligación específica durante el periodo del informe]
1	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.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=drive_link
2	2. Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=drive_link
3	3. Realizar el seguimiento y evaluación de la etapa productiva de acuerdo a la Guía GFPI_G_040 “Guía etapa productiva proceso formativo”, GFPI_G_014 “Guía orientación formaciones 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.	NO	
4	Guiar de manera integral y continua a los aprendices en su formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=drive_link
5	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrarlos oportunamente	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=drive_link

	en los aplicativos dispuestos por la entidad.		
6	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16Soqv_ZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=drive_link
7	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento <i>de los lineamientos del SENA</i> .	NO	
8	Participar en los comités de evaluación y seguimiento a los aprendices cuando se requiera.	NO	
9	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16Soqv_ZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=drive_link
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.	NO	
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.	NO	
12	Participar cuando sea necesario en proyectos del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.	NO	
13	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendizaje.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16Soqv_ZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=drive_link
14	Apoyar la promoción de los programas de Formación Profesional Integral y participar en	NO	

	actividades de divulgación tecnológica.		
15	Presentar oportunamente los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el SENA.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7Ifg8a?usp=drive_link
16	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7Ifg8a?usp=drive_link
17	Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional cuando se requiera.	NO	
18	Velar por el buen uso de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se preste el servicio.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7Ifg8a?usp=drive_link
19	Garantizar la participación de aprendices y participar en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7Ifg8a?usp=drive_link
20	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7Ifg8a?usp=drive_link
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	SI	https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7Ifg8a?usp=drive_link

3. ASPECTOS LEGALES

3.1 Garantías contractuales

Como garantías se establecieron las siguientes:

NOTA INTERNA. Se deben señalar las garantías tal y como aparecen en el contrato. Es procedente adicionar o suprimir filas según los amparos acreditados.

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO [Diligencie si aplica]	
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO
NRO. DE PÓLIZA	14-46-101148746
CERTIFICADO O ANEXO	0

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO [Diligencie si aplica]			
FECHA EXPEDICIÓN	21-10-2025		
FECHA APROBACIÓN	21-10-2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	20-10-2025	10-05-2026	\$889.238.80
Devolución del pago anticipado			
Salarios y prestaciones sociales			
Calidad del servicio			

GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL [Diligencie si aplica]			
ASEGURADORA			
NRO. DE PÓLIZA			
CERTIFICADO O DE ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN			
FECHA APROBACIÓN			
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Responsabilidad civil extracontractual			

En atención a lo señalado en el modificatorio nro. [Incluir número del modificatorio, según corresponda. Si no se suscribió ninguno, se elimina lo sucesivo] se efectuó la ampliación de las garantías en el siguiente sentido:

NOTA INTERNA. Esta información se debe diligenciar respecto del último modificatorio suscrito y que haya obligado al contratista a generar un anexo a las pólizas, en caso que aplique.

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO [Diligencie si aplica]			
ASEGURADORA			
NRO. DE PÓLIZA			
CERTIFICADO O ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN			
FECHA APROBACIÓN			
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento			
Devolución del pago anticipado			
Salarios y prestaciones sociales			
Calidad del servicio			

GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL [Diligencie si aplica]			
ASEGURADORA			
NRO. DE PÓLIZA			
CERTIFICADO O DE ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN			
FECHA APROBACIÓN			
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Responsabilidad civil extracontractual			

3.2 Cumplimiento del objeto

[Señalar de manera clara y expresa si se dio cumplimiento a los señalado en el contrato, según aplique. Realizar un resumen detallado sobre los bienes o servicios recibidos a satisfacción. Si se presentaron procesos de imposición de multas o declaratoria de incumplimientos, se debe relacionar lo correspondiente en el numeral que corresponda].

Se dio CUMPLIMIENTO a las obligaciones correspondientes al contrato:

CONVENIO No CO1.PCCNTR.8424241 del año 2025, 21 obligaciones parametrizadas en el mismo que se resume su ejecución de la siguiente manera:

13 (SI) se ejecutaron en los 58 días de duración del contrato, por medio de la formación técnica en el programa de formación: OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO, con las fichas asignadas por la coordinación académica, (3361348-3362604-3362610-3362613-3395046).

8 (NO) se ejecutaron; Para el periodo objeto de este contrato, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a estas obligaciones.

Bienes o servicios recibidos "NO APLICA"

(NO) se presentaron procesos de imposición de multas o declaratoria de incumplimientos.

3.3 Cumplimiento de los aspectos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA

[Relacione en este espacio el cumplimiento de todas las obligaciones referentes al cumplimiento de las políticas de la entidad: ambientales, seguridad y salud en el trabajo, energéticas, viales y demás. Para tal efecto, tenga en cuenta el formato "GCCON-AN-001 Anexo de verificación criterios de contratación". En caso que no haya obligaciones de este tipo, digite "No aplica"].

3.4 Multas y sanciones

De conformidad con la ejecución del contrato **[Seleccionar: SÍ / NO]** se presentaron multas y/o sanciones.

[Si se materializaron multas o sanciones, se deben relacionar en este apartado. De igual forma, si hay procesos sancionatorios en curso, se debe señalar estado actual]

3.5 Certificado de pagos de seguridad social

[Seleccione alguna de las siguientes alternativas:

Opción 1. Párrafo que se utiliza cuando el contrato se suscribió con persona jurídica. Ejemplo: Contratos de obra, suministro, prestaciones de servicio diferentes a las profesionales o apoyo a la gestión, etc.: Mediante certificación emitida el [incluya la fecha de certificación] por parte del [Seleccione: Revisor Fiscal / Representante Legal] se certificó que [nombre del contratista], identificado con [Seleccione: NIT. / cédula de ciudadanía nro.] [incluya el número que corresponda], se encuentra al día en pagos de Seguridad Social, aportes a Fondos de Pensión y Aportes a la ARL, así como a paz y salvo por conceptos de pagos laborales y fiscales.

Opción 2. Párrafo que se utiliza cuando el contrato se suscribió con persona natural. Mediante los informes presentados por la supervisión durante la ejecución del contrato, los cuales fueron entregados para el proceso de pago, se evidenció que el contratista cumplió a cabalidad con el objeto y las obligaciones contractuales.

NOTA INTERNA. Esta opción podrá ser modificada según la implementación de la Ley 2381 de 2024.

3.6 Designación de la supervisión

Que el ordenador del gasto realizó la designación de supervisión el [Incluir fecha de designación de la supervisión. 19/12/2025]

[Se deben relacionar todas las designaciones de supervisión existentes para el contrato. Se incluyen los nombres y las fechas en cada persona ejerció como supervisor]

VIVIANA DEL MAR ARANDA GUERRERO 20/10/2025

3.7 Liquidación del negocio jurídico

Que respecto de la liquidación del contrato se estableció [señalar de manera taxativa lo establecido respecto de la liquidación en la minuta del contrato].

4. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

NOTA INTERNA 1. Este numeral solo aplica para contratos u órdenes. No aplica para convenios.

NOTA INTERNA 2. Este numeral podrá ser modificado según lo estipulado en los estudios previos, respecto de las obligaciones de mantenimiento que haya adquirido la entidad con ocasión de la entrega los bienes o las obras. En caso que no existan obligaciones se deberá digita: "No aplica".

En atención a lo preceptuado en el numeral 4 del artículo 4 de la Ley 80 de 1993 y de conformidad con lo establecido en el negocio jurídico me permito informar al Ordenador del gasto que [Seleccione: los bienes recibidos requieren / la obra recibida requiere] las siguientes revisiones o mantenimientos periódicos:

- 1) [Describa las revisiones o mantenimientos periódicos que deberá cumplir la entidad en aras de conservar el bien con ocasión del negocio jurídico ejecutado].

Lo anterior, de conformidad con lo estipulado en [Indique expresamente en dónde se encuentra la obligación, si en los manuales o documentos entregados por quien ejecuta el negocio jurídico o en las guías o circulares de la entidad].

5. ASPECTOS FINANCIEROS

5.1 Pagos realizados

El [Incluir la fecha en que se expidió la certificación] se expidió el certificado de desembolsos [Relación de pago de SIIF] del [Contrato / Orden] nro. [incluir número del contrato o de la orden], cuyo valor total pagado es de [Indicar el valor total pagado en el contrato u orden]

NÚMERO DE ORDEN DE PAGO	FECHA DE PAGO	VALOR DE PAGO
68201-254901	30 de noviembre	\$ 1.379.853,00
33173-514214	30 de noviembre	\$ 4.599.511,00
19462-095480	30 de diciembre	\$ 2.913.024,00

NOTA INTERNA. Este numeral no aplica para los contratos de prestación de servicios personales. En ese sentido, se debe digitar “No aplica”.

5.2 Estado financiero

CONCEPTO	VALOR
Valor inicial del negocio jurídico	\$ 8.892.388
Adiciones o disminuciones del negocio jurídico	\$ 0,00
Valor de las reducciones	\$ 0,00
Valor final del negocio jurídico	\$ 8.892.388
Valor ejecutado	\$ 8.892.388
Valor pagado	\$ 8.892.388
Valor por pagar	\$ 0,00
Valor a liberar	\$ 0,00

NOTA INTERNA. Debe verificarse el último certificado de desembolsos para evitar valores inexactos.

Conforme a lo anteriormente expuesto, se debe:

- Elaborar la liquidación bilateral del contrato teniendo en cuenta que no existen saldos por liberar o a favor de las partes, y que las obligaciones fueron cumplidos a satisfacción.
- [En caso de existir saldos a favor del contratista, la redacción será la siguiente: En virtud a las condiciones contractuales, el SENA pagará al contratista el saldo a favor del contratista previsto en el balance financiero, una vez se cumplan con las condiciones de pago].

- c) [En caso de existir saldos a favor del SENA, la redacción será la siguiente: Solicitar a [Nombre del contratista] el reintegro al SENA, a la cuenta bancaria [Incluir el tipo y número de cuenta informado por área financiera], la suma de [Incluya el valor que se debe reintegrar].
- d) [En caso de no existir saldos y aplicar liquidación, la redacción será la siguiente: Una vez perfeccionada la liquidación del contrato, pagar a favor del contratista la suma de [Incluir la suma pendiente de pago].
- e) Liberar a favor del SENA la suma de [incluir la suma por liberar].

NOTA INTERNA. Podrán incluirse todas las recomendaciones que sean adecuadas para terminar o extinguir el vínculo negocial.

Para constancia se firma [Incluya la fecha en la que se elabora el documento]. 11 de diciembre 2025



Viviana del Mar Aranda Guerrero
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8424241
Instructor G 20



Elaboró:
FAIZA YASMÍN RUIZ PIÑEROS
Instructor PBO

Anexos:

- Copia del acta de inicio.
- Copia del contrato [Cuando aplique. No aplica en SECOP II]
- Copia de los modificatorios generados [Cuando aplique. No aplica en SECOP II]
- Certificado de desembolsos.
- Último comprobante de pago al sistema de seguridad social [Salud, pensión y demás parafiscales, cuando aplique]
- Certificado de recibo a satisfacción [Cuando aplique]
- Designación de las supervisiones del contrato.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
V2	29/03/2023	Se realizan modificaciones en el Punto II Aspectos Técnicos, numeral 1 obligaciones: En la tabla que se relaciona se eliminaron las columnas: No cumplió, Columna no se requirió el cumplimiento En el punto IV, numeral 1 pagos realizados, se eliminaron las columnas: NÚMERO DE CUENTA POR PAGAR, NUMERO DE OBLIGACIÓN, VALOR BRUTO VALOR, DEDUCCIONES Igualmente se modifica la columna valor neto pagado por Valor pago
V4	08/11/2024	Se incluyen numerales en las generalidades, Se incluyen notas internas para dar contexto a la información contenida en el formato.
V5	30/09/2025	El documento ha sido actualizado para incluir la clasificación de la información, la cual debe realizarse conforme a las directrices establecidas en el documento GOR-G-015 Guía Etiquetado de Información, disponible en la herramienta de gestión del SIGA. Se adecúa el documento para que sirva también como informe final de persona natural. Se incluye el numeral de obligaciones de la entidad, a efectos de garantizar la adecuada conservación de bienes u obras.

**Anexo al informe de ejecución de actividades
Bogotá. 30 de octubre 2025**

Asignación:

Programa	Ficha	Trimestre de la ficha	Resultado de aprendizaje impartido según programación
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3361348	1er trimestre	RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362604	1er trimestre	RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362610	1er trimestre	RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS.

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

Ficha 3361348

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

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL.

Favoritos

Bandeja de en... 35

Elementos enviados

Borradores 12

fruijp@sena.edu.co

Bandeja de en... 35

Borradores 12

Elementos enviados

Elementos elimina...

Correo no dese... 3

Notas

Archivo

Bandeja de entrada

Hoy

Externo Yurleidys Marrugo paternina

Saludo y presentación FICHA 3361348 12:09

Forwarded message - De: Yurleidys Marrugo paterni...

soporteaplicativos

Asignación de Contraseña SIC 9:30

No suele recibir correo electrónico de soporteaplicati...

YB Externo Yesenis Delgado Banquez

EVIDENCIA ACTIVIDAD 1B DE NOVIEMBRE FIC... 8:42

Cordial saludo apreciada instructora, A Continuación...

Escaneo foto sal...

Ayer

JX Externo [Borrador] Juan Xxo

Buenas noches, sumerced que pena la ho... Ma 22:57

Saludo y presentación FICHA 3361348

Resumen

Ocultar historial de mensajes

El lun, 3 nov 2025 a las 8:50, Yasmin Ruiz (<yas989@gmail.com>) escribió:

Buen día apreciados aprendices,

Mi nombre Faisa Ruiz instructora SENA, un cordial saludo.

estará formando la Competencia de servicio al Cliente,

RESULTADO DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CUENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (SC / 40H)

los días lunes como ya es de su conocimiento y hasta el 17 de diciembre,

desafortunadamente tenemos varios festivos lo cual impide el cumplimiento

a cabalidad de las sesiones de clase y por ende el tema a estudiar.

Dando solución trabajaremos los lunes festivos de manera autónoma y así

cumplir a cabalidad con la formación.

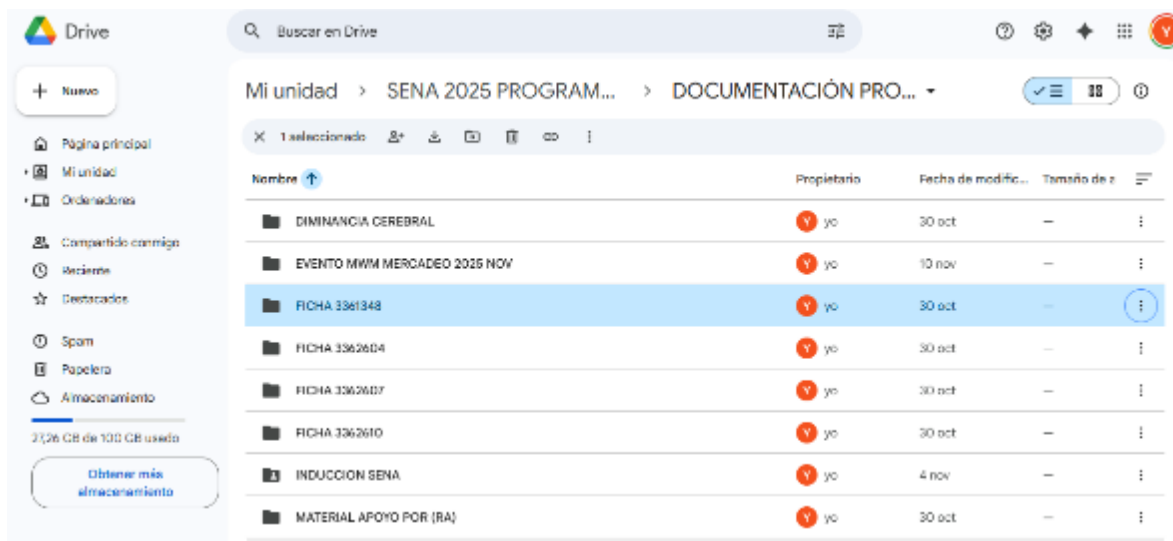
A continuación, envío:

guía de aprendizaje

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)

PORTAFOLIO INSTRUCTOR FICHA 3361348

<https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=sharing>



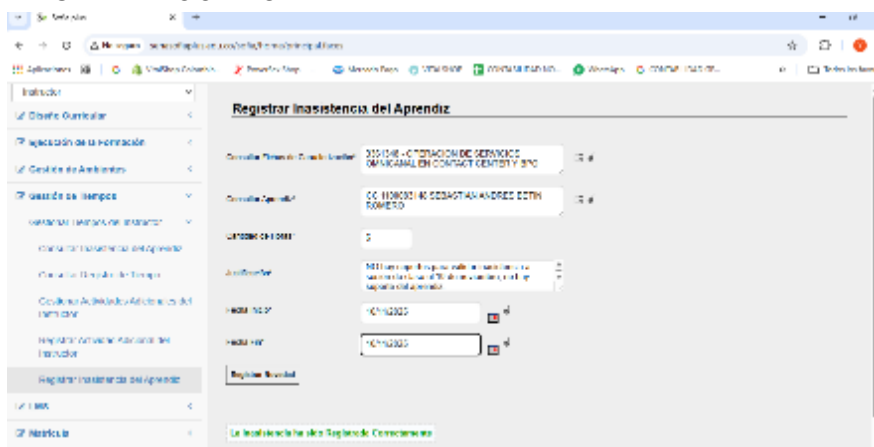
Asistencia de aprendices: (Por favor colocar pantallazos o links del control de asistencia que el instructor realiza a la ficha; de ser link debe estar compartido para visualización al correo del supervisor de contrato)

TEAMS: 3361348

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B66b54f08-f6c9-400c-847b-c5312200a6a0%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763426290799&web=1

No se coloca pantallazo mes e octubre ya que no hubo sesión de clase hasta noviembre.

REPORTE DE ASISTENCIA



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)

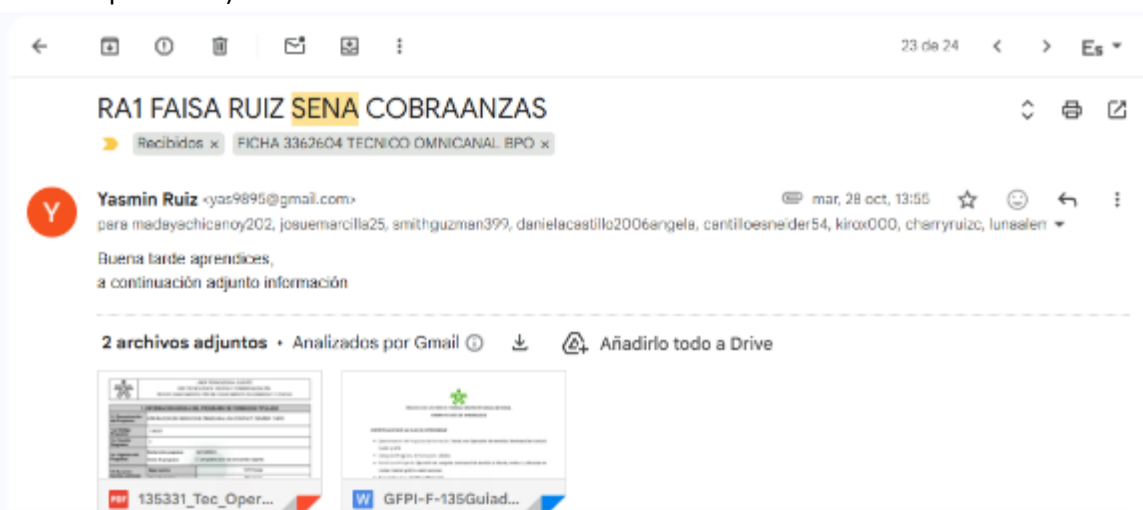
NO he realizado reporte de esta ficha, solo hay sesión los lunes no aplica para este reporte, hasta noviembre.

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 he realizado reporte de esta ficha, solo hay sesión los lunes no aplica para este reporte, hasta noviembre.

Ficha 3362604

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 FICHA 3362604 DE INSTRUCTOR

<https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7lIfg8a?usp=sharing>

PORTAFOLIO APRENDICES:

https://drive.google.com/drive/folders/10jS2H0luViUiY8NWaDLDqjAVhpWkMVY4?usp=drive_link

<https://drive.google.com/drive/folders/1w9m88mKNalYQQtYtmlBqz2QDbQos03n5>

https://drive.google.com/drive/folders/13yRB57BxvRdQTx79UiKEUo_EM_5mPcps

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)

TEAMS: 3362604

https://sena4.sharepoint.com/:x/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B8c7362cb-52c7-49d6-be76-33b65ac5239d%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763426723452&web=1

SOFIAPLUS NO APLICA PARA OCTUBRE SOLO HUBO 1 SESIÓN DE CLASE

FICHA 3362604

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”**

NO se ha terminado el RA 1 para evaluar

FICHA 3362610:

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 FICHA 3362610 DE INSTRUCTOR

<https://drive.google.com/drive/folders/16SoqvZpITnzUkznMv8K37qgz7llfg8a?usp=sharing>
CLASE PRESENCIAL FONTIBÓN AMBIENTE 201C. EVIDENCIA FIRMA PLANILLA ENTREGA AMBIENTE

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)

REPORTE GESTIÓN DE TIEMPOS SOFIAPLUS 3362610

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Concurrencia: 3362610 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y UPO

Consultar Aprendiz: CC 1673324941 JUAN DAVID BASTIDAS RAMIREZ

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicio Inasistencia	Fecha Fin Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
04/11/2025	04/11/2025	NO ASISTE A CLASE NO PRESENTA SOPORTE	8

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Concurrencia: 3362610 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz: CC 1673624058 LIDY CATHERINE FIGUEROA CASTRO

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicio Inasistencia	Fecha Fin Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
18/11/2025	18/11/2025	PRESENTA SOPORTE MÉDICO	3

Página 1 de 1

TEAMS: 3362610

https://sena4.sharepoint.com/:x/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7Bcb57e8a7-9ee9-4acb-a4ac-edbbe7be74ad%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763426795266&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 he realizado reporte de esta ficha.

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)

SE EVALUA RA DE INDUCCIÓN:

[illegible][illegible][illegible]

Anexo al informe de ejecución de actividades Bogotá. 30 de noviembre 2025

Asignación:

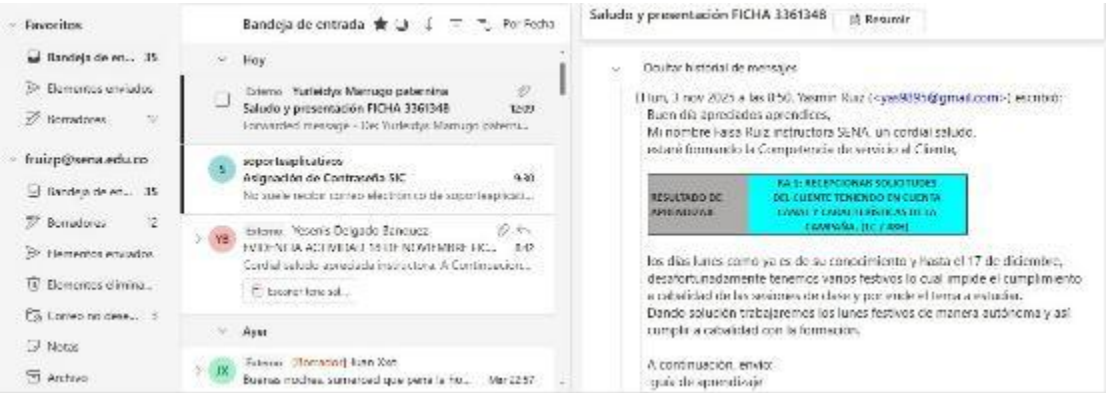
Programa	Ficha	Trimestre de la ficha	Resultado de aprendizaje impartido según programación
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3361348	1er trimestre	RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362604	1er trimestre	RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362610	1er trimestre	RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362607	1er trimestre	Pendiente ingreso

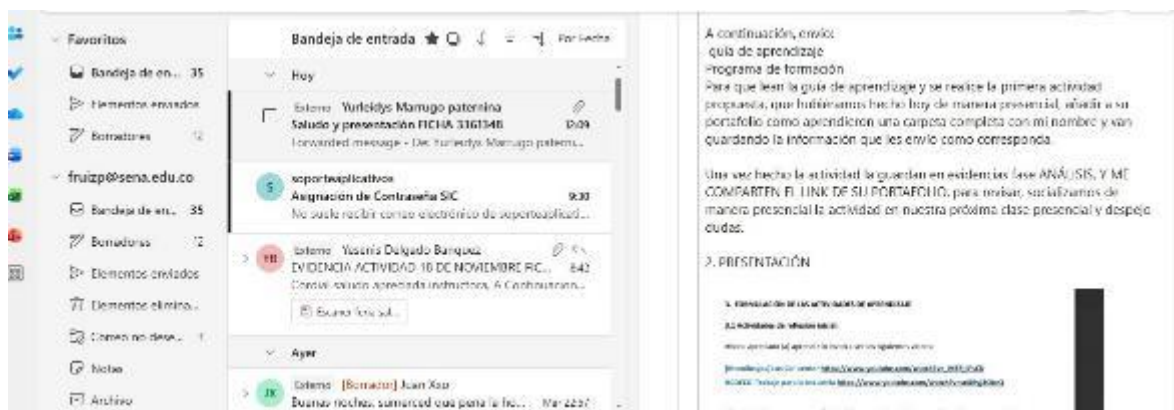
A continuación, se especifican las actividades realizadas con cada ficha:

1.1 Ficha 3361348

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

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL.





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)

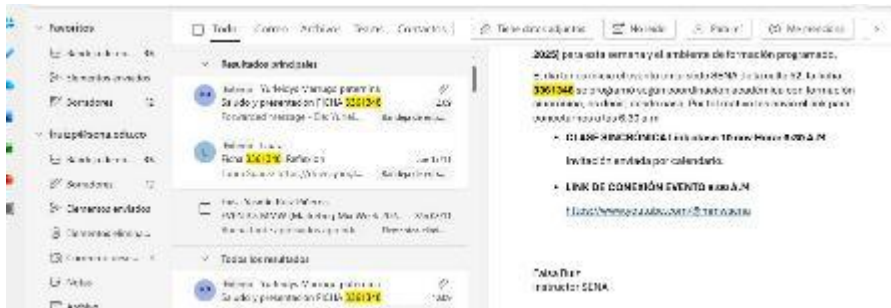
6. CARPETA FICHA 3361348 DE INSTRUCTOR

https://drive.google.com/drive/folders/1_zAfGiTTuNOu6o-igUK2NOycSgNb1JN?usp=drive_link

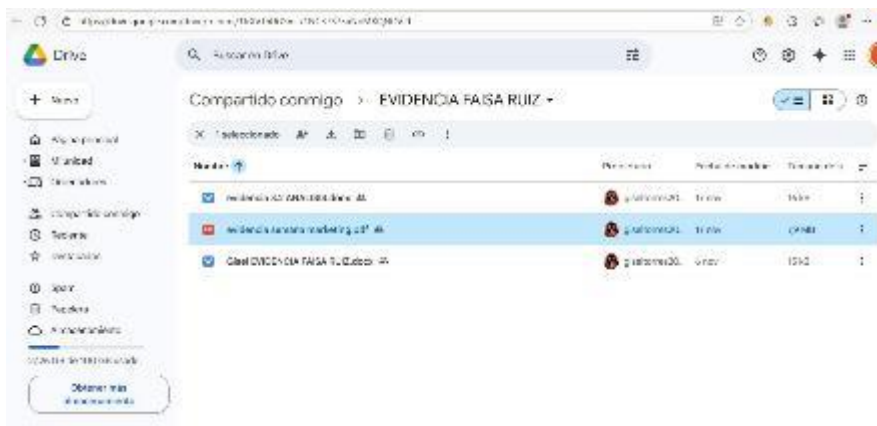


SESIÓN SINCRÓNICA:

(2) Chat | CLASE SENA FAISA RUIZ 10 NOVIEMBRE (Externo) | Microsoft Teams



<https://drive.google.com/drive/folders/1trXTnIJGSm-x1NC37S73aNoMKQNOV2L>

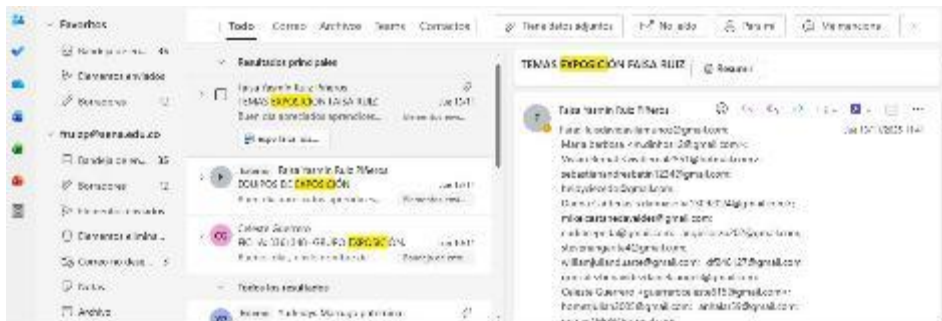


https://drive.google.com/file/d/1f1UyHkVE4vu4AiOd5kmg_Nx-eG9IElgn/view?usp=drivesdk

<https://drive.google.com/drive/folders/1SwKKueb5ZU2VW4tak5M8p1MB502YVJ5N>

<https://drive.google.com/file/d/11mqbFfaMU3jMkrjy3hX7EOfKeFFj4i/view?usp=drivesdk>

<https://drive.google.com/drive/folders/1trXTnIJGSm-x1NC37S73aNoMKQNOV2L>



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)

7. TEAMS: 3361348

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B66b54f08-f6c9-400c-847b-c5312200a6a0%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763426290799&web=1

REPORTE DE ASISTENCIA SOFIAPLUS

Registrar Inasistencia del Aprendiz

Consultar Fichas de Caracterización: 3361348 - OPERACION DE SERVICIOS ORGANIZACIONALES CONTACT CENTER Y BPO

Código Aprendiz: CG 1102563148 SESAS (AN ANDRES BELEN ROMERO)

Código de Hora: 0

Justificación: No hay registros para validar inasistencia a sesión de clase el 19 de noviembre, no hay registro del aprendiz.

Fecha Inicio: 19/11/2025

Fecha Fin: 19/11/2025

Registrar Inasistencia

La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente

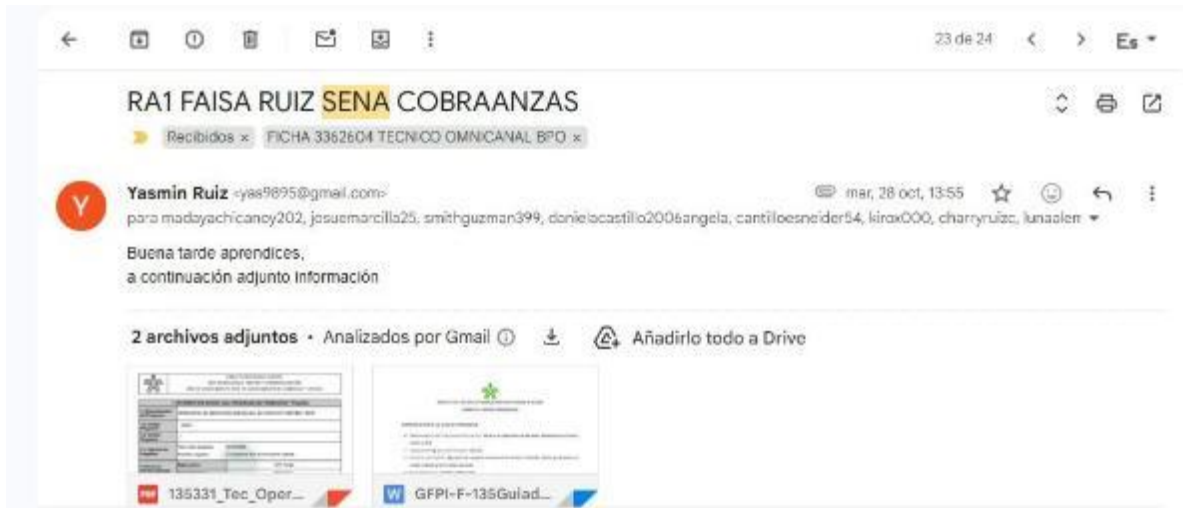
Novedades de aprendices si aplica (Por favor colocar pantallazos del reporte realizado a la Coordinación respecto de las novedades: deserciones, comités de evaluación y seguimiento) **NO he realizado reporte de esta ficha.**

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 he realizado reporte de esta ficha, termina RA 17 de diciembre

Ficha 3362604

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)

8. CARPETA FICHA 3362604 DE INSTRUCTOR

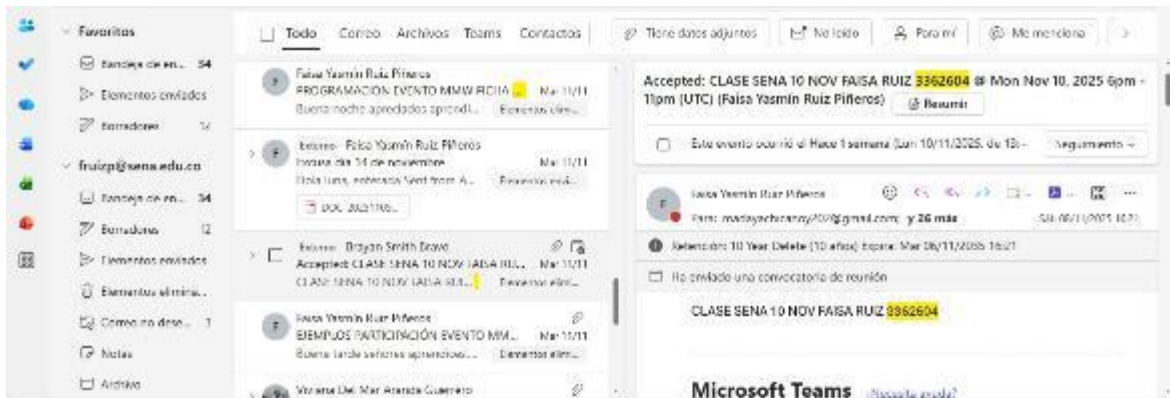
https://drive.google.com/drive/folders/1X86NFYSoCE6p5dG24ku1f1hgnaI0iEvE?usp=drive_link

9. PORTAFOLIO APRENDICES:

https://drive.google.com/drive/folders/10jS2HOluViUiY8NWaDLDqjAVhpWkMVY4?usp=drive_link

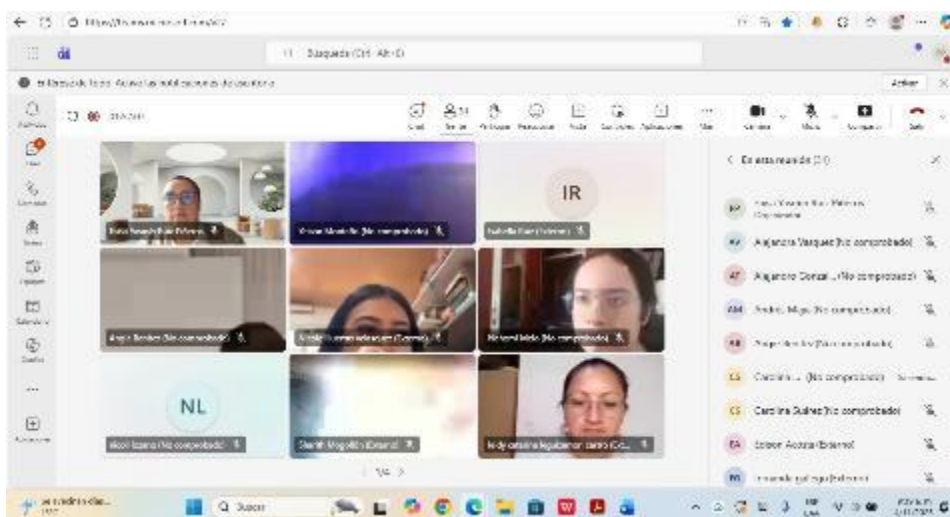
<https://drive.google.com/drive/folders/1w9m88mKNalYQQtYtmlBqz2QDbQos03n5>

https://drive.google.com/drive/folders/13yRB57BxvRdQTx79UiKEUo_EM_5mPcps



(1) Chat | CLASE SENA 10 NOV FAISA RUIZ 3362604 (Externo) | Microsoft Teams

SESIÓN DE CLASE SINCRÓNICA 14 DE NOVIEMBRE



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)

TEAMS: 3362604

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B8c7362cb-52c7-49d6-be76-33b65ac5239d%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763426723452&web=1

SOFIAPLUS

FICHA 3362604

Registrar Inasistencia del Aprendiz

Opcionar Fichas de Coordinación: 1162594 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz: CC 187367879 CRISTIAN PERRANDO CHARRIN IRIARZ

Cantidad de Horas: 5

Justificación: Seemta como al aprendiz por inasistencia EVENTO MIMO, se hay masivos

Fecha Inicio: 12/11/2025

Fecha Fin: 12/11/2025

Registrar Inasistencia

Registrar Inasistencia del Aprendiz

Opcionar Fichas de Coordinación: 1162594 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz: CC 101935195 NADAY ACHICANOY MONZON

Cantidad de Horas: 5

Justificación: Clase sincrónica aprendiz informa problemas con la internet, no pudo conectarse

Fecha Inicio: 18/11/2025

Fecha Fin: 18/11/2025

Registrar Inasistencia

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)

Correo electrónico de la SENA

Resultados principales

De: Luisa Yesselin Diaz Roldan
Para: Lady Carolina Herrera Ortegón
Fecha: Mar 11/11
Una pregunta estimada: 3362604

Resolución: 10 Year Dolores (10 años) Expira: Mar 09/11/2025 11:45

Una pregunta estimada:

Código	Nombre	Apellido	Fecha de nacimiento	Fecha de ingreso	Fecha de salida
3362604	LADY CAROLINA	HERRERA	19/11/1999	09/11/2025	19/11/2025

Frente a este caso fue reportado por el instructor Kevin, que debe hacer para finalizar el proceso, gracias, que para para no tengo el total conocimiento.

[FICHA 3362604 - Google Drive](#)

WhatsApp

Viviana Coordinadora SENA 2025

Saludos Viviana, buen día. Le informo que el aprendiz LADY CAROLINA HERRERA, quien está en el programa de formación, ha sido reportado por el instructor Kevin, quien debe hacer para finalizar el proceso, gracias, que para para no tengo el total conocimiento.

Buenos días, gracias por la información. Voy a revisar el caso y le voy a reportar a la coordinación.

WhatsApp

Viviana Coordinadora SENA 2025

Saludos Viviana, buen día. Le informo que el aprendiz LADY CAROLINA HERRERA, quien está en el programa de formación, ha sido reportado por el instructor Kevin, quien debe hacer para finalizar el proceso, gracias, que para para no tengo el total conocimiento.

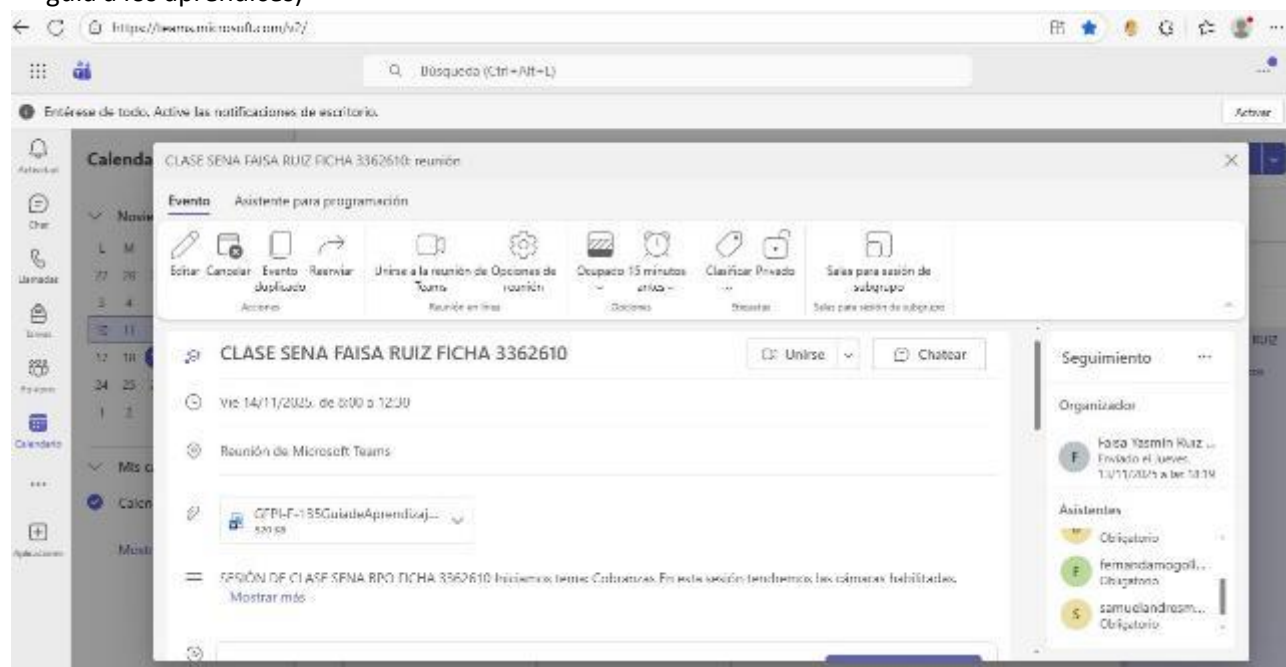
Buenos días, gracias por la información. Voy a revisar el caso y le voy a reportar a la coordinación.

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 he realizado reporte de esta ficha, termina RA 25 de noviembre

FICHA 3362610:

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 FICHA 3362610 DE INSTRUCTOR

[https://drive.google.com/drive/folders/1zWHQvdUL24tpQoxg54D67hDoynKpwM0Q?
usp=drive_link](https://drive.google.com/drive/folders/1zWHQvdUL24tpQoxg54D67hDoynKpwM0Q?usp=drive_link)

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)

10. REPORTE GESTIÓN DE TIEMPOS SOFIAPLUS 3362610

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Completación: 3362610 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz: CC 1071334941 JUAN DAVID BASTIDAS RAMIREZ

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicio Inasistencia	Fecha Fin Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Cantidad de Inasistencia
04/11/2025	04/11/2025	NO ASISTE A CLASE NO PRESENTA SOPORTE	5

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Completación: 3362610 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz: CC 1072634336 LIDY CAROLINE FIGUEROA CASTRO

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicio Inasistencia	Fecha Fin Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Cantidad de Inasistencia
18/11/2025	18/11/2025	PRESENTA SOPORTE MEDICO	5

Página 1 de 1

TEAMS: 3362610

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7Bcb57e8a7-9ee9-4acb-a4ac-edbbe7be74ad%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763426795266&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 he realizado reporte de esta ficha.

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 he realizado reporte de esta ficha, termina RA 25 de noviembre

EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ÁREA MMW

Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos del programa de formación asignado por la supervisión (...). y 16. Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual."



Anexo al informe de ejecución de actividades Bogotá. 19 de diciembre 2025

Asignación:

Programa	Ficha	Trimestre de la ficha	Resultado de aprendizaje impartido según programación
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3361348	1er trimestre	RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362604	1er trimestre	RA 2 APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362610	1er trimestre	RA 2 APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3362613	1er trimestre	RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.
OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	3395046	1er trimestre	RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.

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

Ficha 3361348

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

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL.

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 FICHA 3361348 DE INSTRUCTOR

https://drive.google.com/drive/folders/1_zAfGiTTuNOu6o-igUK2NOycSgNb1JN?usp=drive_link

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

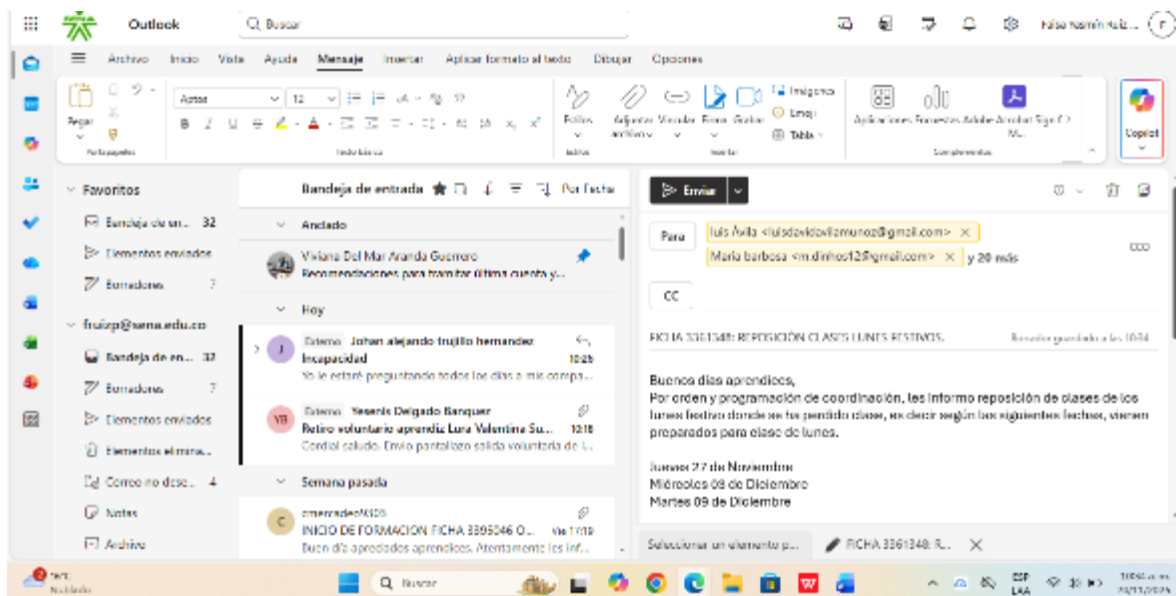
3.1 Actividades de reflexión inicial.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el Aprendizaje.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización). Actividad 1:

FICHA : 3361348 SESION DE CLASE PRESENCIAL 24 DE NOVIEMBRE 2025

The screenshot shows a Gmail interface. On the left is a sidebar with 'Favoritos' (Favorites) including 'Bandeja de entrada' (35), 'Elementos enviados', 'Borradores' (12), and 'fruiip@sena.edu.co'. The main area shows the 'Bandeja de entrada' (Inbox) with a filter for 'Hoy' (Today). The inbox contains three messages: 1. From 'Yurleidys Marrugo paternina' (FICHA 3361348) at 12:09, marked as a forwarded message. 2. From 'soporteaplicativos' at 9:10, with the subject 'Asignación de Contraseña SIC' and body 'No suele recibir correo electrónico de soporteaplicati...'. 3. From 'Yessie Delgado Benquez' (EVIDENCIA ACTIVIDAD 16 DE NOVIEMBRE PCL...) at 8:48, with the subject 'Cordial saludo apreciada instructora. A Continuacion...' and a button 'Escaner foto sal...'. Below these is a filter for 'Ayer' (Yesterday) showing a message from '[Borrador] Juan Xco' at 12:57. On the right, the selected message from 'Yurleidys Marrugo paternina' is displayed. The subject is 'Saludo y presentación FICHA 3361348' with a 'Resumir' button. The message body starts with 'Ocultar historial de mensajes' and 'El lun, 3 nov 2025 a las 6:50, Yessie Ruiz (<yas3895@gmail.com>) escribió:'. The text continues: 'Buen día apreciados aprendices, Mi nombre Faisa Ruiz instructora SENA, un cordial saludo, estaré formando la Competencia de servicio al Cliente,'. Below this is a blue box with the text: 'RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (10 / 48H)'. The message continues: 'los días lunes como ya es de su conocimiento y hasta el 17 de diciembre, desafortunadamente tenemos varios festivos lo cual impide el cumplimiento a cabalidad de las sesiones de clase y por ende el tema a estudiar. Dando solución trabajaremos los lunes festivos de manera autónoma y así cumplir a cabalidad con la formación.' and ends with 'A continuación, envío: guía de aprendizaje'.



FICHA: 3361348 SESION DE CLASE PRESENCIAL 27 DE NOVIEMBRE 2025

Ambiente: 303 Fontibón

EQUIPO # 1: Tipología del cliente

Sustentación: presentación adecuada con los parámetros establecidos. – REALIZAN DINÁMICA – **TMO: 13:49**

Vivian: Tono de voz bajo – aprender el tema ojo

Celeste: dominio del tema – buen tono de voz – segura –

Danna: tono de voz bajo - dominio tema.

EQUIPO # 2: Retención, fidelización, cliente corporativo, usuario.



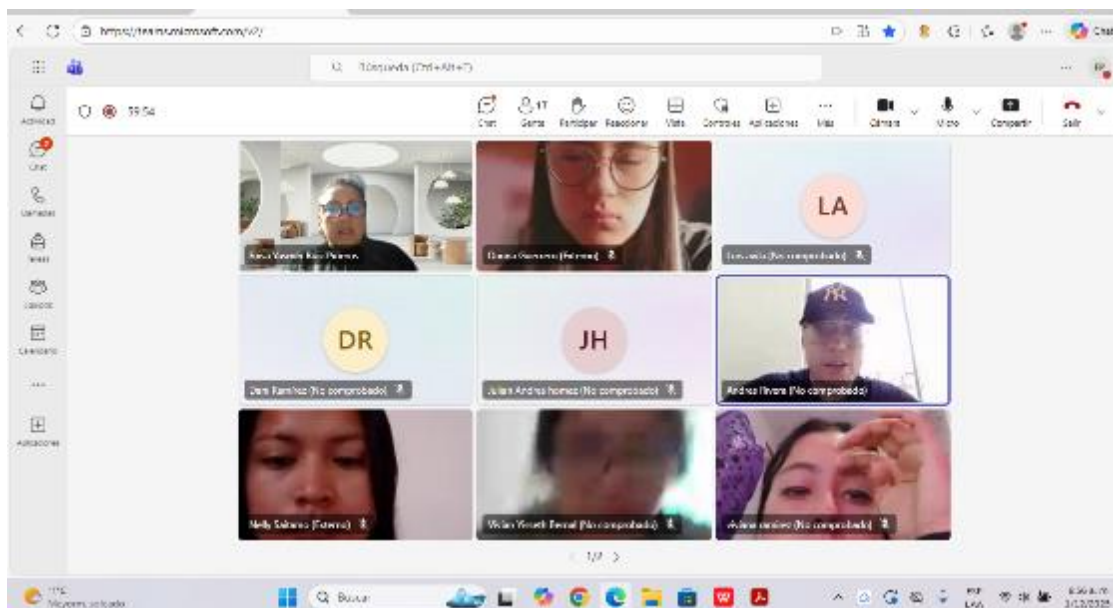
Sustentación: presentación adecuada mejorar logo SENA, programa de formación, parámetros establecidos. – REALIZAN DINÁMICA tingo, tingo, tango – **temario completo.**

TMO: 16:50

Luz Aida tapia: dominio del tema - RITMO ACELERADO – SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN.

Paula Sánchez: Falta dominio del tema – mejorar tono de voz – FALTA SEGURIDAD. Muy tímida.

EVIDENCIA SESIÓN SINCRÓNICA 01 DE DICIEMBRE FICHA 3361348



[illegible]

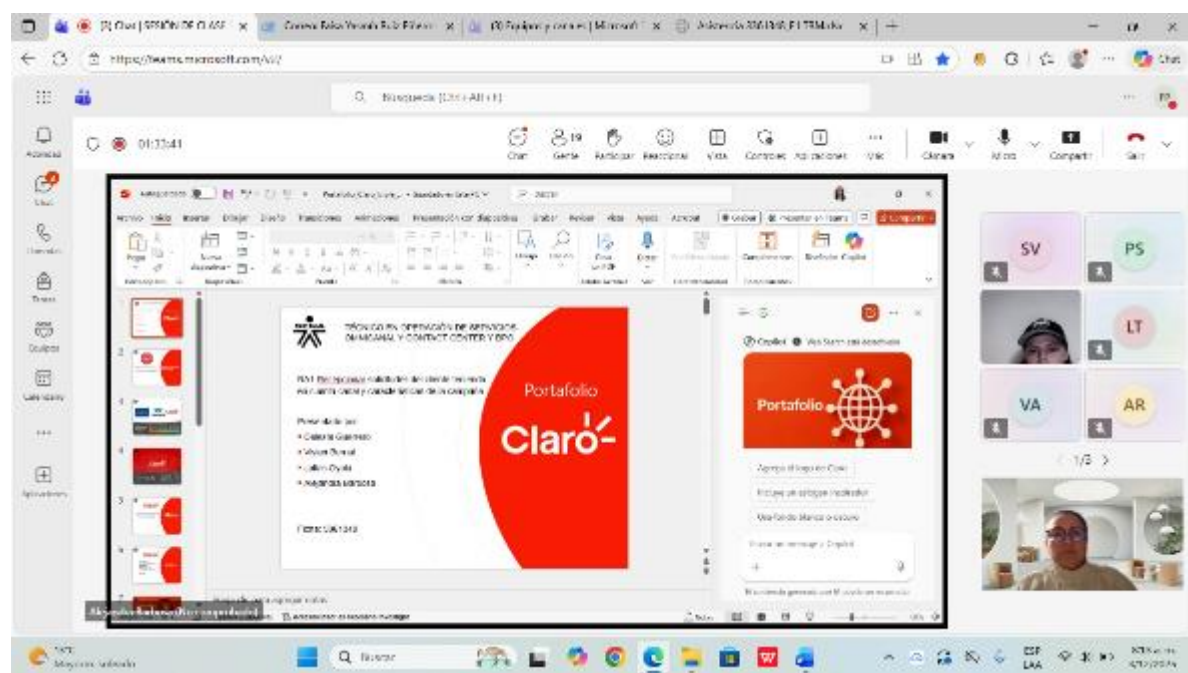
TEMAS: Clientes: concepto, tipología y modelos de atención. (WELCOME – FIDELIZACIÓN)

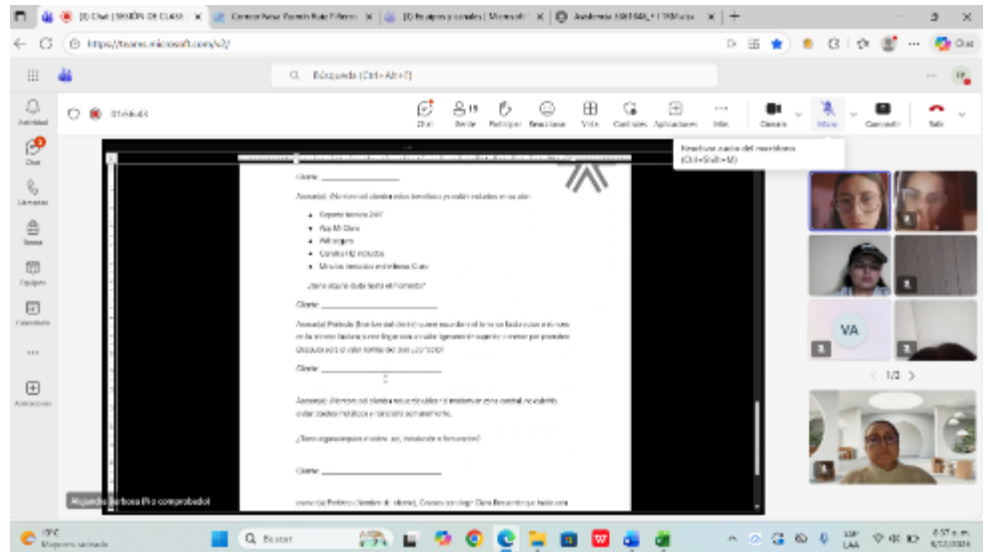
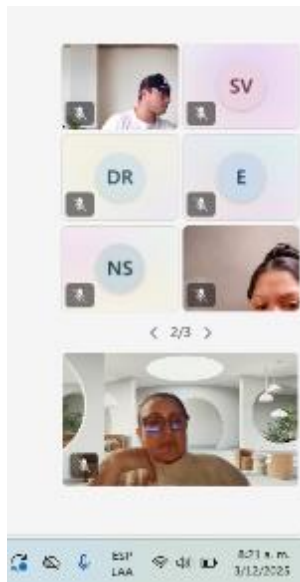
Vivian Bernal

Celeste guerrero

JULIAN OYOLA

Alejandra Barbosa





2. 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

TEAMS: 3361348

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?actio

<n=edit&sourcedoc=%7B66b54f08-f6c9-400c-847b-c5312200a6a0%7D&wdOrigin=TEAMS->

WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765234682256&web=1

REPORTE DE ASISTENCIA SOFIAPLUS:

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3361348 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1043131218 EUDIN CEPEDA HERNANDEZ



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
10/11/2025	10/11/2025	NO HAY SOPORTE DEL APRENDIZ PARA VALIDAR INASISTENCIA A SESIÓN DE CLASE EL 10 DE NOVIEMBRE.	6
10/11/2025	10/11/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE, NO PRESENTA SOPORTES, NO INFORMA MOTIVOS.	6
24/11/2025	27/11/2025	APRENDIZ LLEGA 1 HORA TARDE A SUS SESIONES DE CLASE DEL 24 Y 27 DE NOVIEMBRE	3
24/11/2025	03/12/2025	24 Y 27 LLEGA TARDE CON FRECUENCIA A LAS SESIONES DE CLASE PRESENCIAL. 03 DE DICIEMBRE NO SE CONECTA AL SEGUNDO BLOQUE DE SESIÓN SINCRÓNICA.	6
03/12/2025	03/12/2025	APRENDIZ NO INGRESA A SEGUNDO BLOQUE SESIÓN SINCRÓNICA.	3

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3361348 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1001078295 JULIAN DAVID OYOLA TORRES



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
27/11/2025	03/12/2025	APRENDIZ NO INFORMA NI PRESENTA SOPORTES DE AUSENCIA A SESIONES E CLASE.	12

Página 1 de 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)

Activación ruta de atención para prevención de la deserción - Coordinación de Mercadeo 2026

7. Número de documento del aprendiz a reportar * 

1012332393

8. Nombres y apellidos del aprendiz a reportar * 

JULIAN ANDRES HOMEZ CASTRO

Reporte a un aprendiz individual



7. Número de documento del aprendiz a reportar * 

1007296693

8. Nombres y apellidos del aprendiz a reportar * 

STIVEN CRUZ ANGARITA

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)

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3361348-OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL
EN CONTACT CENTER Y BPO

Competencia de aprendizaje*

Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con
procedimiento tecnico y protocolo de servicio

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	CC 1012916849	GISEL DAYANA	TORRES VERA	Formacion
☒	TI 1016955828	JUAN SEBASTIAN	CASTAÑEDA VALDES	Formacion
☐	CC 1014657967	DANIEL FELIPE	GALEANO FORERO	Formacion
☐	CC 52290507	JEIDI	CAICEDO TELLEZ	Formacion
☐	CC 1002525020	NELSON DAVID	LEON	Formacion
☐	CC 1023913800	EDNA ROCIO	ZORRO DEVIA	Formacion
☒	CC 1014662281	DANIEL FELIPE	RAMREZ SILETH	Formacion
☐	CC 1052839763	ANGIE DAMARIS	CORZO HERRERA	Formacion
☒	CC 1016083486	YURLEIDYS MARIA	MARRUGO PATERNINA	Formacion
☒	CC 1006003141	VIVIANA	RAMIREZ ARIAS	Formacion
☒	CC 1034279687	LUIS DAVID	AVILA MUÑOZ	Formacion
☒	CC 1109841555	VALENTINA	ORTIZ DEVIA	Formacion
☐	CC 1096957344	WILLIAM JULIAN	DUARTE CAMARGO	Formacion
☐	CC 1100083148	SEBASTIAN ANDRES	BETIN ROMERO	Formacion
☒	CC 1059694040	AURA VALENTINA	MARIN AVILA	Formacion
☒	CC 1043131218	EUDIN	CEPEDA HERNANDEZ	Formacion
☒	CC 1022426556	PAULA ANDREA	SANCHEZ FANDIÑO	Formacion
☒	CC 1004301529	BRAYAN STIVEN	ROZO GIRALDO	Formacion
☒	CC 1073177589	WALTER ANDRES	RIVERA GAITAN	Formacion
☒	CC 1007817247	LUZ AIDA	TAPIA GUZMAN	Formacion
☒	CC 1016097552	MARIA ALEJANDRA	BARBOSA CANTE	Formacion
☒	CC 1129365570	NELLY	SAITAMO SAITAMO	Formacion

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje*

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE
TENIENDO EN CUENTA CANAL Y
CARACTERISTICAS DE LA CAMPANA (1C / 48H)

Juicio Evaluativo*

Aprobada

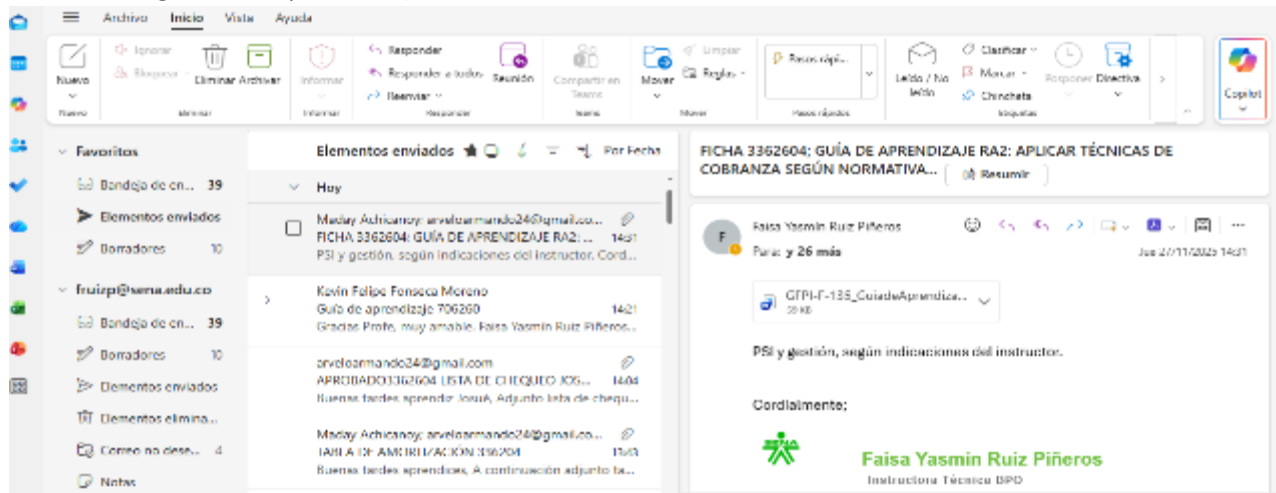
Guardar

Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

Ficha 3362604

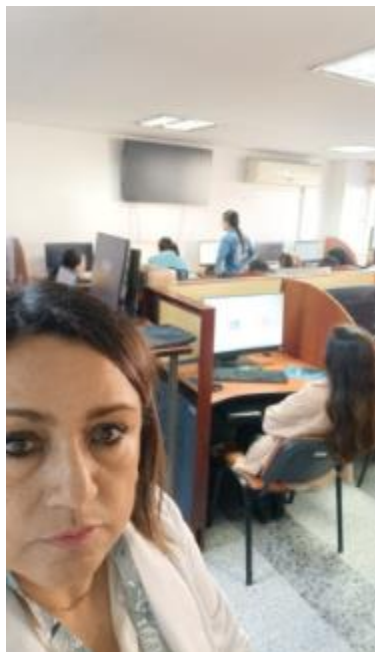
1. **Entrega de la guía de aprendizaje** (Por favor colocar pantallazos en donde se evidencie la entrega de la guía a los aprendices).



2. **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)

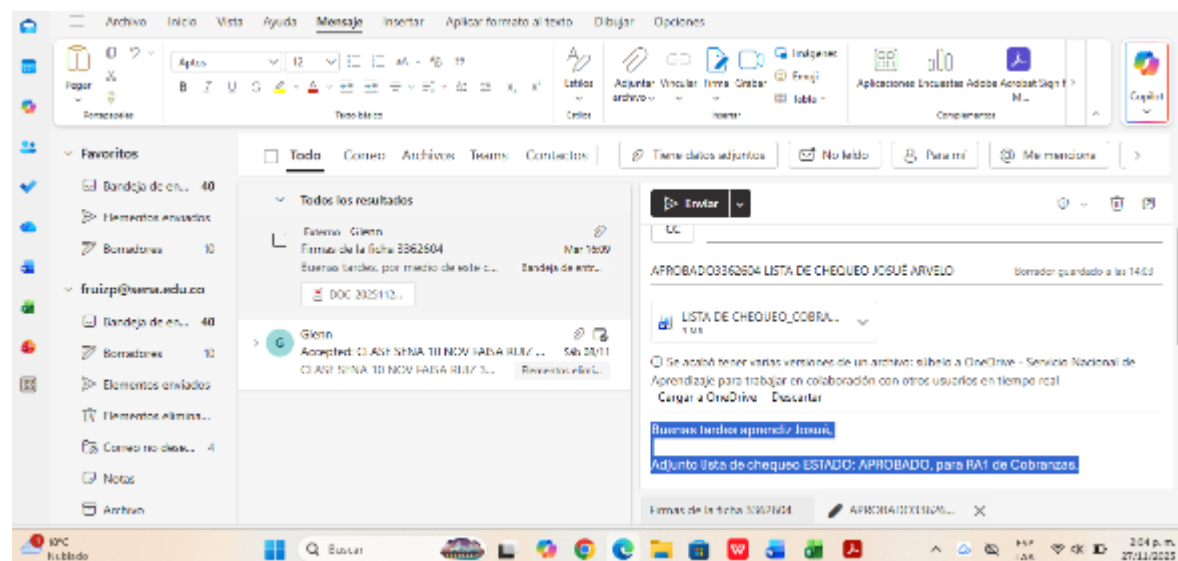
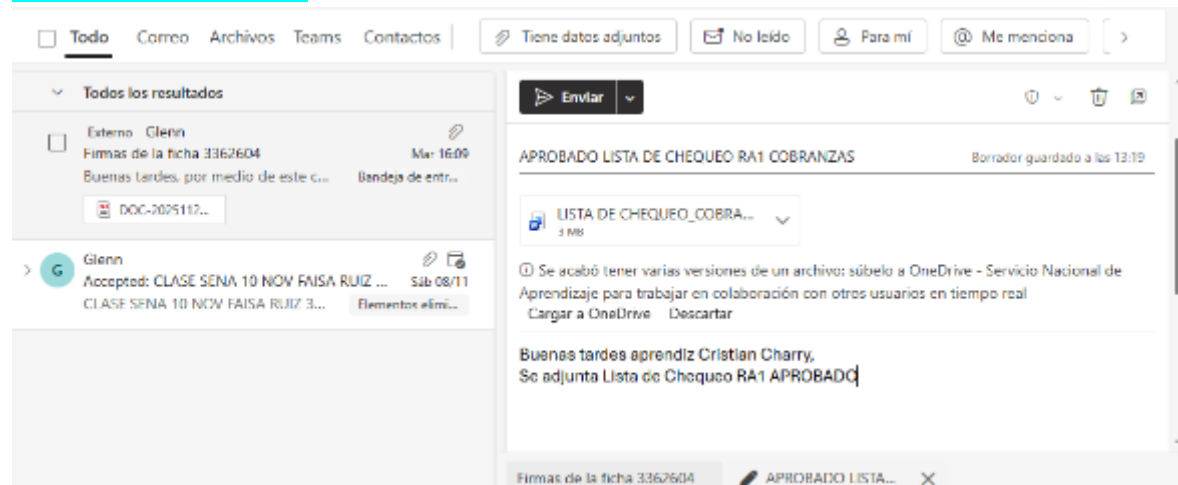
SESIÓN DE CLASE 25 DE NOVIEMBRE 2025

1. SUSTENTACIÓN 2 GRUPOS INFOGRAFÍA COBRANZAS

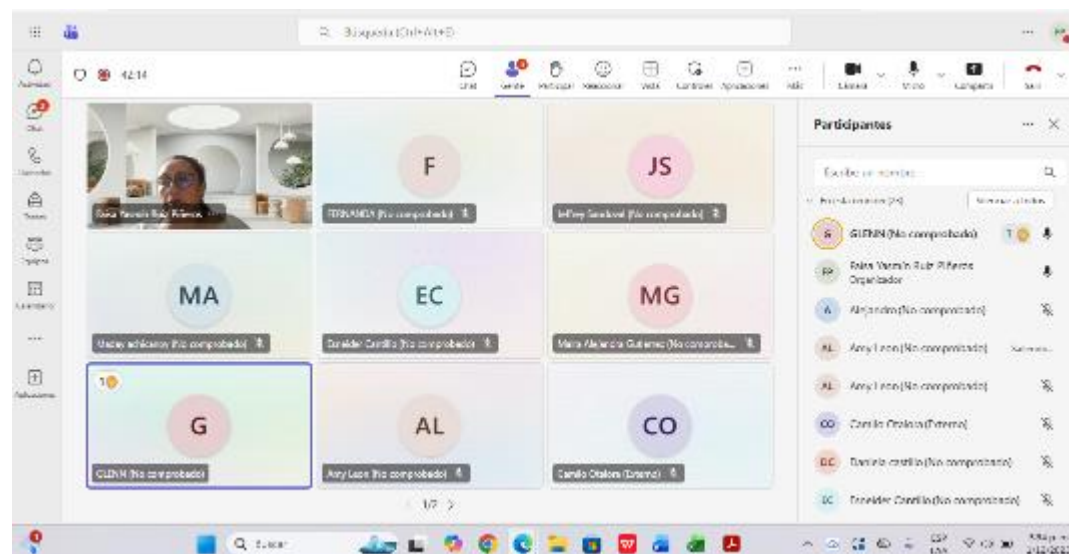


FICHA : 3362604 SESIÓN DE CLASE PRESENCIAL 27 DE NOVIEMBRE 2025

Revisión portafolio RA1:



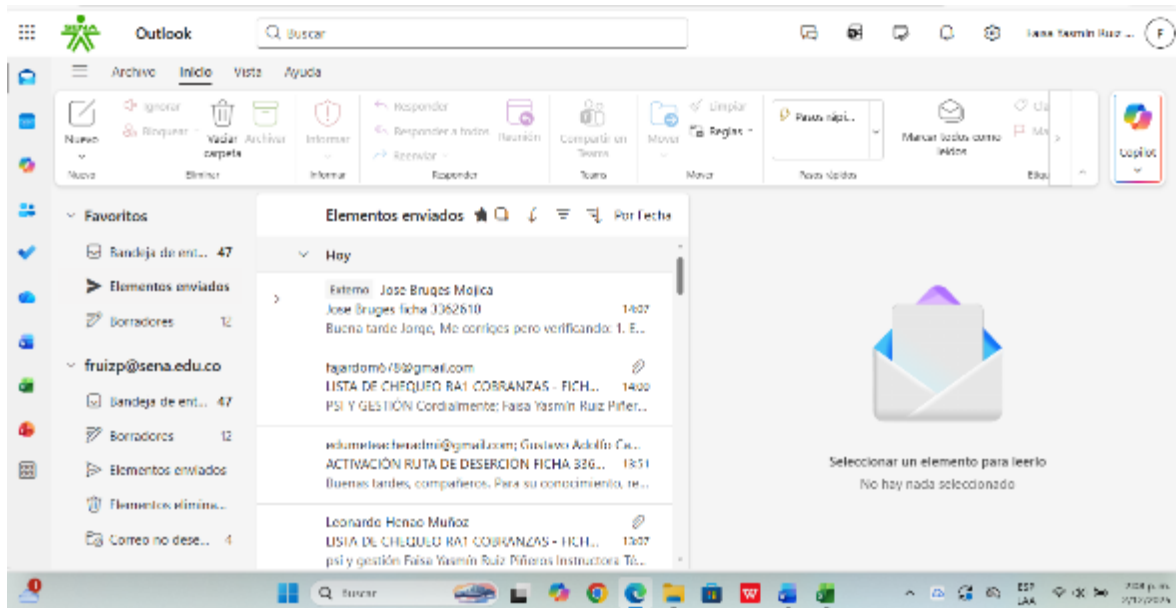
MATERIAL DE APOYO 01 DE DICIEMBRE 2025



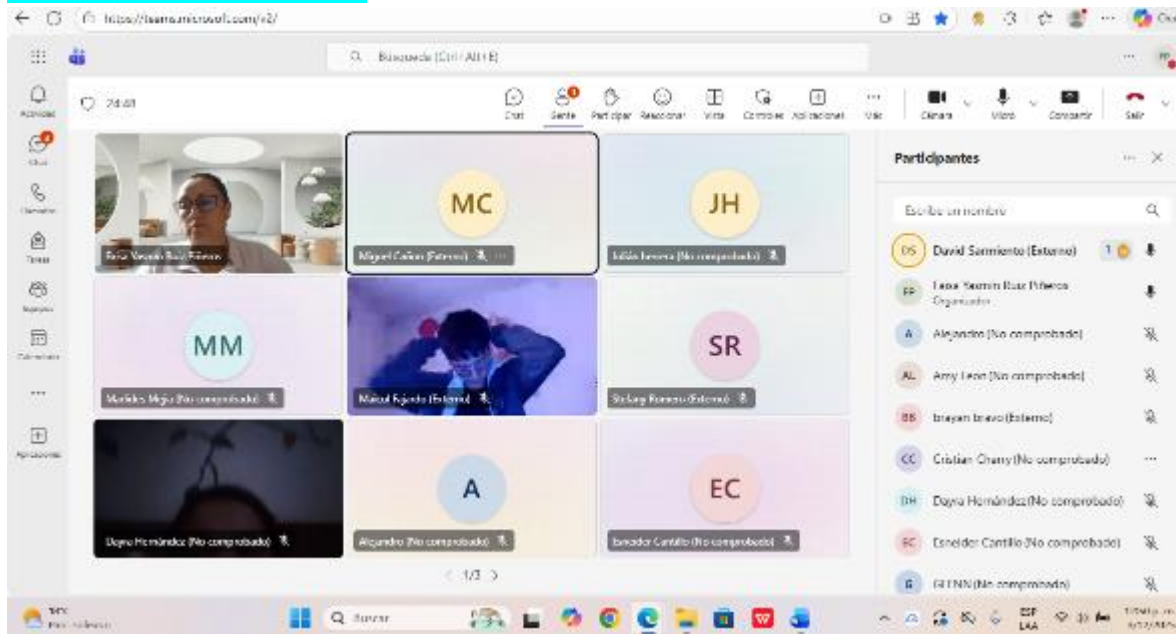
SESIÓN DE CLASE 02 DICIEMBRE 2025

TRABAJO GUÍA DE APRENDIZAJE ACTIVIDAD 3 Y 4

LISTA DE CHEQUEO RA1



SESIÓN 3 DE DICIEMBRE 2025



2. **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)

TEAMS: 3362604

https://sena4.sharepoint.com/:x/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B8c7362cb-52c7-49d6-be76-33b65ac5239d%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765236939805&web=1

FICHA 3362604 SOFIAPLUS

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Ficha de Certificación: 3362604 - OPERACION DE SERVICIOS ORGANIZACIONAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz: CC 1001111007 IRIVAN SMITH BRAVO GUZMAN

Inasistencias del Aprendiz

Fecha de la Inasistencia	Fecha de la Inasistencia	Ajuste de la Inasistencia	Número de Inasistencia
04/11/2025	04/11/2025	RETRAYDO A CLASE POR NO LLEGAR A LA CLASE	1
18/11/2025	18/11/2025	PRESENTA SOPORTE DE OTRO NIVEL DE FORMACIÓN A LA CLASE	6
26/11/2025	26/11/2025	SOPORTE TECNICO	4
01/12/2025	01/12/2025	SESION DE CLASE SINCRONICA, APRENDIZ NO INFORMAR PRESENTA SOPORTES	4

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Ficha de Certificación: 3362604 - OPERACION DE SERVICIOS ORGANIZACIONAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz: CC 1006032480 IVARLUDES RAQUEL MEJIA HUIRIGUEZ

Inasistencias del Aprendiz

Fecha de la Inasistencia	Fecha de la Inasistencia	Ajuste de la Inasistencia	Número de Inasistencia
27/10/2025	27/10/2025	NO PRESENTA SOPORTE INASISTENCIA SESION DE CLASE	9
03/11/2025	03/11/2025	SE ENVIA CORREO AL APRENDIZ SOLICITANDO SOPORTES DE INASISTENCIA SESION DE CLASE DEL 12 DE NOVIEMBRE, NO HAY RESPUESTA	6
26/11/2025	26/11/2025	NO ASISTE PRIMERA SESION DE CLASE, PRESENTA PROXIMAS PERSONALES	3
01/12/2025	01/12/2025	INFORMA EVENTO GRADUACION DE LA FILIA, PRESENTA SOPORTE	6

Página 1 de 1

3. **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)

REPORTES DESERCIÓN:

Asunto: *Reporte para deserción aprendiz*

Respetada coordinadora:

De manera atenta solicitamos como equipo ejecutor, por favor adelantar el debido proceso de deserción al siguiente aprendiz:

Ítem	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	VALERY DAYANNA	TOQUICA SILVA	CC	1013117052	Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center en BPO	3362604

Asunto: *Reporte para deserción aprendiz*

Respetada coordinadora:

De manera atenta solicitamos como equipo ejecutor, por favor adelantar el debido proceso de deserción al siguiente aprendiz:

Ítem	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	BRAYAN ALEXANDER	DIAZ CABALLERO	CC	1001061775	Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center en BPO	3362604

Asunto: *Reporte para deserción aprendiz*

Respetada coordinadora:

De manera atenta solicitamos como equipo ejecutor, por favor adelantar el debido proceso de deserción al siguiente aprendiz:



Ítem	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	CHRISTOPHER LEONARDO	PEREZ RODRIGUEZ	CC	1000604833	Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center en BPO	3362604

11 LLAMADOS DE ATENCIÓN ACADÉMICOS Y DISCIPLINARIOS.

	1 Llamado de atención académico-BRAYAN BRAVO.docx	5/12/2025 9:34 a. m
	1 Llamado de atención disciplinariO_DAYRA JHUSLADI RUBIO HERNANDEZ.docx	5/12/2025 10:59 a. r
	2 Llamado de atención disciplinariO_BRAYAN BRAVO.docx	5/12/2025 9:39 a. m
	2 Llamado de atención disciplinariO_CAMILO ANDRES_OTALORA PERDOMO.docx	5/12/2025 9:58 a. m
	2 Llamado de atención disciplinariO_CRISTIAN CHARRY.docx	5/12/2025 11:02 a. r
	2 Llamado de atención disciplinariO_Danna_nicole.docx	5/12/2025 10:38 a. r
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÒN ANGELA DANIELA CABEZAS ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÒN christian charry ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÒN MARLYDES RAQUEL MEJIA RODRIGUEZ ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÒN MAYRA ALEJANDRA GUTIERREZ ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÒN VALERY DAYANNA TOQUICA ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m
	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÒN WILSON ALEJANDRO TORRES CIFUENTES ficha 3362604.docx	5/12/2025 8:52 a. m

4. **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)

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

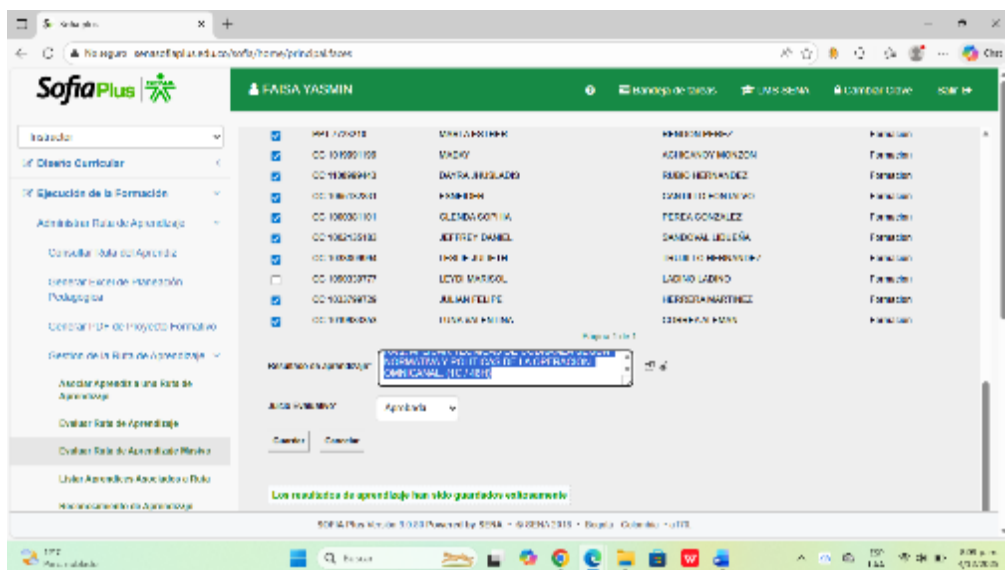
Opciones de búsqueda

Filtros de búsqueda

Componentes de aprendizaje

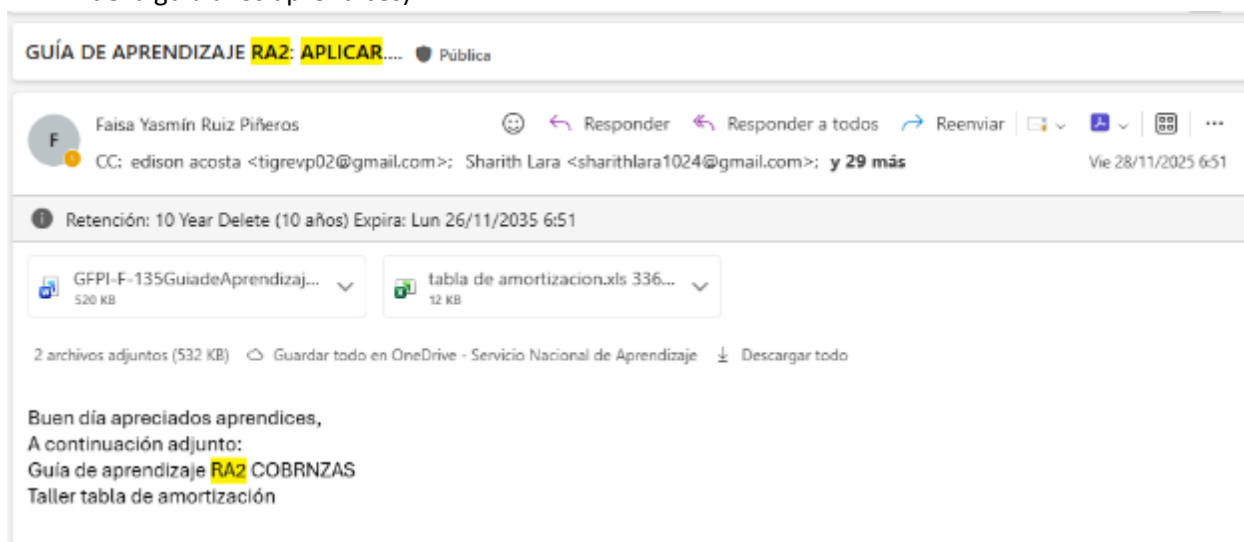
Aprendizaje

Selección	Identificación	Nombre	Apellido	Estado
☒	00-102104982	MARIA ALEJANDRA	OUTIERREZ SALDAA	Finalizado
☒	00-101061010	MARIA ANTONIO	MARTINEZ ROSARIO	Finalizado
☒	00-100602480	MARCELO RAQUEL	MORA RODRIGUEZ	Finalizado
☒	00-102054051	MICHAEL	RODRIGUEZ	Finalizado
☒	00-100107100	MIGUEL ANGEL	RODRIGUEZ OLIVERA	Finalizado
☐	00-101010752	MURPHY EMMANUEL	TORRES GARCIA	Finalizado
☒	00-100100746	STEFANY PAOLA	RODRIGO RODRIGUEZ	Finalizado
☒	00-100100611	DAVID	RODRIGO RODRIGUEZ	Finalizado
☒	00-100601087	RAFAEL DAVID	RODRIGUEZ DARMASO	Finalizado
☒	00-100207997	RAFAEL DAVID	RODRIGUEZ DARMASO	Finalizado
☐	00-100100100	RODRIGO RODRIGUEZ	RODRIGO RODRIGUEZ	Finalizado



FICHA 3362610:

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

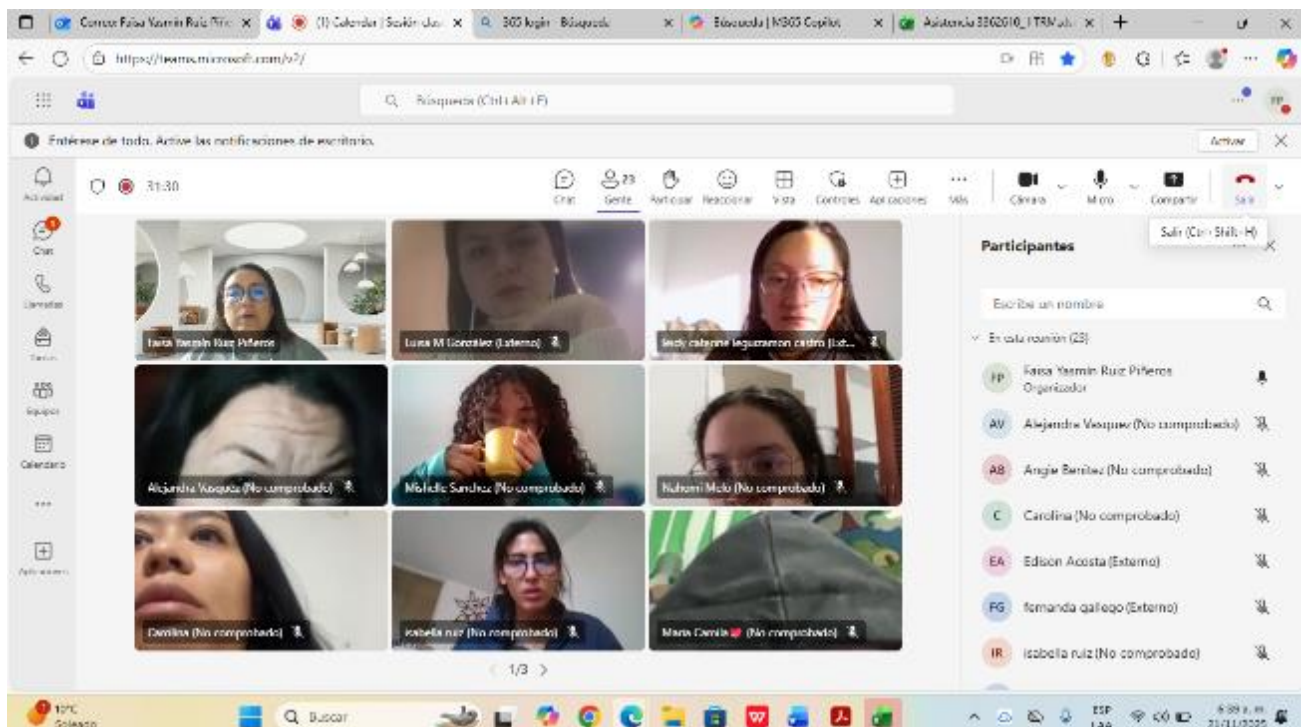
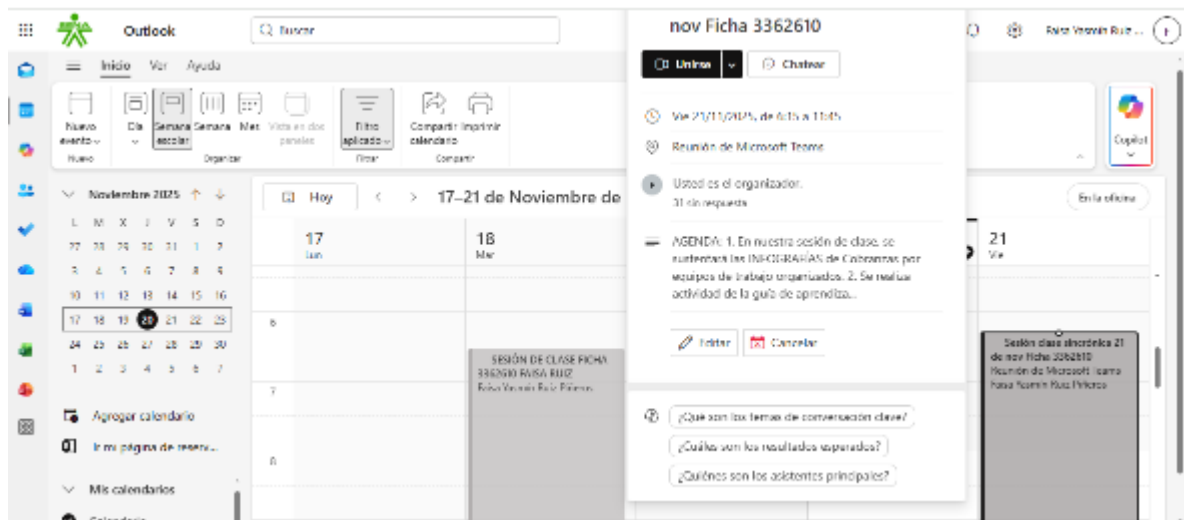


2. **Talleres/Actividades** (Por favor colocar pantallazos, fotografías o descripciones sobre los talleres o actividades realizadas en el ambiente de formación respecto a la guía orientada)

SESIÓN DE CLASE SINCRÓNICA 21 DE NOVIEMBRE

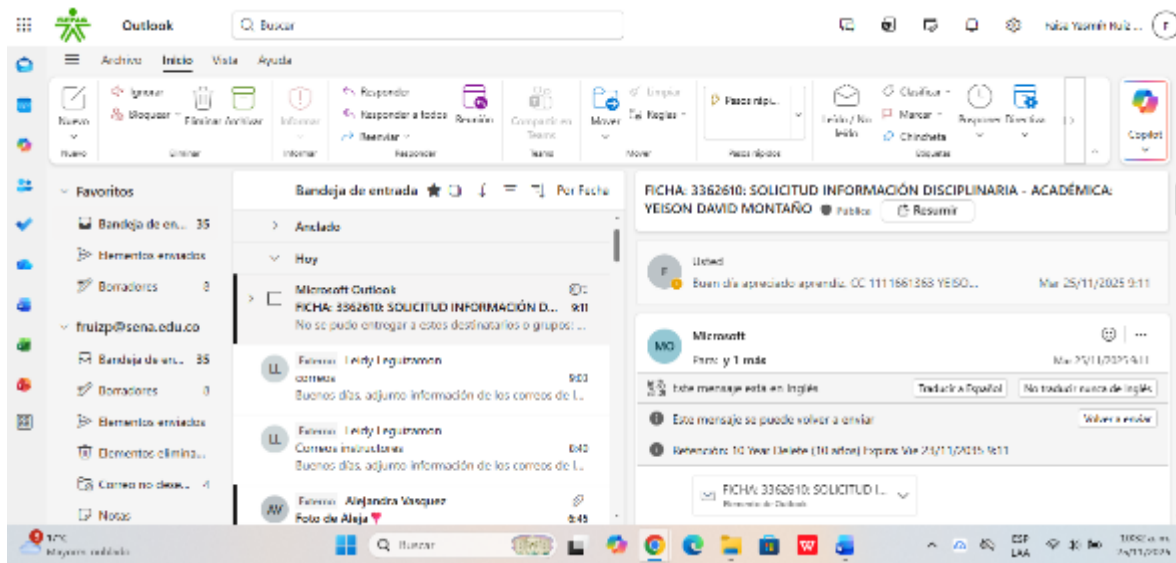
(1) [Calendar](#) | [Sesión clase sincrónica 21 de nov](#) [Ficha 3362610](#) | [Microsoft Teams](#)

EVIDENCIAS CUENTA DE COBRO FICHA3362610



28 DE NOVIEMBRE

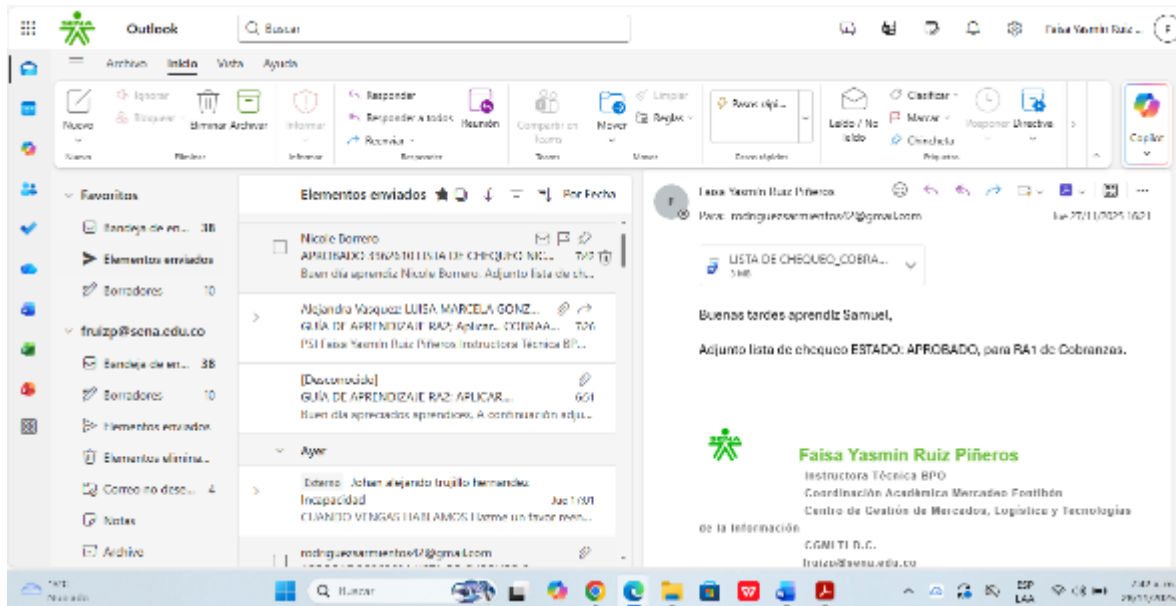
Trabajan actividades guía de aprendizaje



SESIÓN PRESENCIAL 28 DE NOVIEMBRE 2025

AMBIENTE: 201A

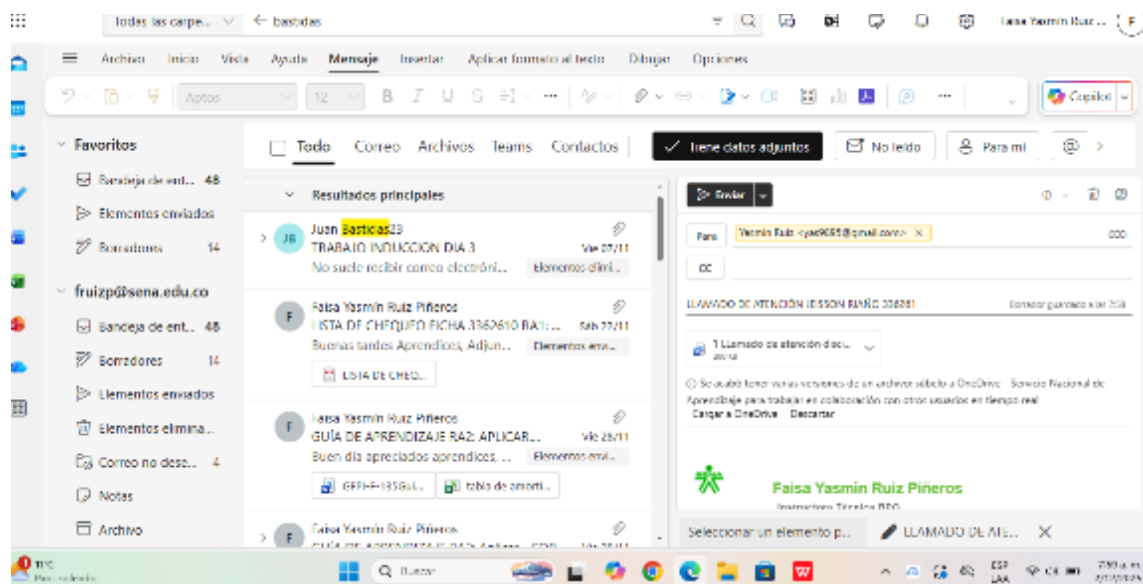
LISTA DE CHEQUEO RA1:



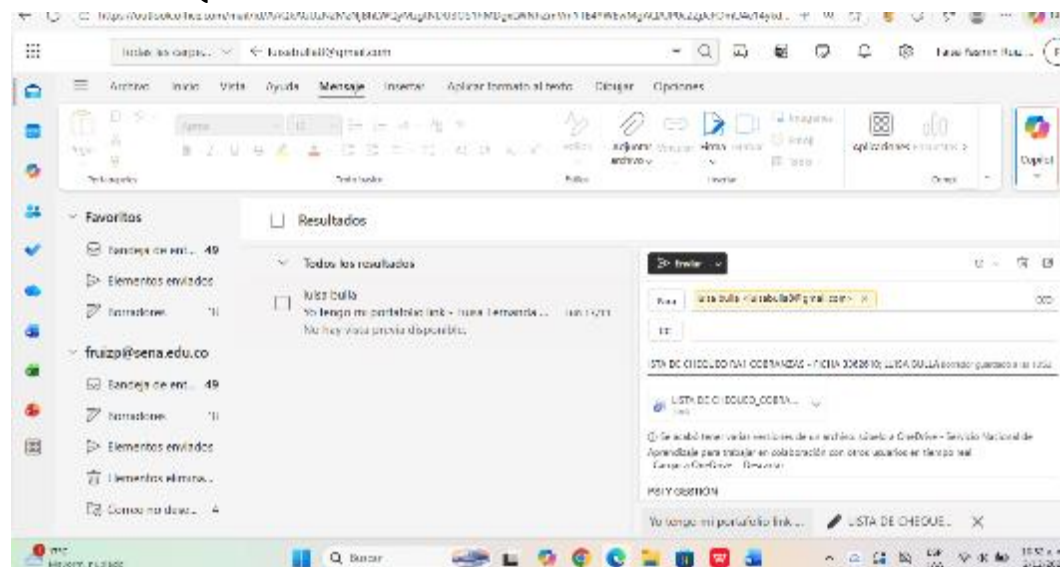
SESION DE CLASE 2 DE DICIEMBRE 2025

TRABAJO ACTIVIDADES 1,2 Y 3 DE LA GUIA RA2

LLAMADOS DE ATENCIÓN: CAMILA MARTINEZ-JEISSON RIAÑO-JUAN BASTIDAS



LISTA DE CHEQUEO RA1



SESIÓN DE CLASE 05 DE DICIEMBRE:

AMBIENTE 201C, trabajo autónomo

ACTIVIDADES DE LA GUÍA:

Actividad 3.3.2 Simulación de llamada telefónica de cobranza.

Actividad 3.3.3 Simulación de gestión de cobranza por canales escritos (chat y correo)

3. **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)

TEAMS: 3362610

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?activation=edit&sourcedoc=%7Bcb57e8a7-9ee9-4acb-a4ac-edbbe7be74ad%7D&wdOrigin=TEAMS-

[WEB.teamsSdk ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765240272770&web=1">WEB.teamsSdk ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765240272770&web=1](#)

REPORTE GESTIÓN DE TIEMPOS SOFIAPLUS 3362610

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3362610 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1030537454 MARIA CAMILA MARTINEZ
BUITRAGO



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia*	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
14/11/2025	14/11/2025	INFORMA PROBLEMAS DE CONEXIÓN, EN LA CLASE SINCRONICA.	6
24/11/2025	28/11/2025	SE ENVÍA CORREO ELECTRÓNICO POR LA AUSENCIAS PRESENTADAS, NO HAY RESPUESTA.	12

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3362610 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1070324941 JUAN DAVID BASTIDAS
RAMIREZ



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia*	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
14/11/2025	14/11/2025	INFORMA PROBLEMAS DE CONEXIÓN, EN LA CLASE SINCRONICA.	6
24/11/2025	28/11/2025	SE ENVÍA CORREO ELECTRÓNICO POR LA AUSENCIAS PRESENTADAS, NO HAY RESPUESTA.	12

Página 1 de 1

4. **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)

REPORTE DE DESERCIÓN:

Bogotá, D.C. 01 de Diciembre 2025

Señora

Viviana del Mar Aranda Guerrero

Coordinadora Académica de Mercadeo

Centro de Gestión de Mercadeo Logística y Tecnologías de la Información

SENA-Distrito Capital

Asunto: *Reporte para deserción aprendiz*

Respetada coordinadora:

De manera atenta solicitamos como equipo ejecutor, por favor adelantar el debido proceso de deserción al siguiente aprendiz:

Ítem	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	YEISON DAVID	MONTAÑO MEZA	CC	1111661363	Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center en BPO	3362610

RV: INASISTENCIA A SESIONES DE CLASE Y BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO APRENDIZ María Camila Martínez: Faiza Yasmín Ruiz Piñeros - Outlook - Ve...

about:blank

Ignorar Bloquear Eliminar Archivar Informar Responder Responder a todos Reenviar Reunión Recuperar mensaje Recuperar mensaje Compartir en Teams Seguimiento de confirmación de lectura Seguimiento

RV: INASISTENCIA A SESIONES DE CLASE Y BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO APRENDIZ María Camila Martínez Pública

Faiza Yasmín Ruiz Piñeros
Para: María Camila <mariscamilamartinez797@gmail.com>
CC: edumeteachacademi@gmail.com; @ Gustavo Adolfo Camacho Bolaños y 2 más
Lun 01/12/2025 10:17

1 Llamado de atención acad... 412 KB
1 Llamado de atención discipl... 479 KB

2 archivos adjuntos (896 KB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Buen día apreciado aprendiz María Camila Martínez.
A través de este medio y según correo que antecede, sigue presentando inasistencias a sesiones de clase, se enviaron llamados de atención académico y disciplinario, no los ha firmado y entregado, no ha recibido respuesta a los correos, y no ha presentado soportes como corresponde en los tiempos establecidos por el reglamento SCNA.

Se relacionan inasistencias plasmadas en el llamado de atención disciplinario y las que se continúan suscitando. (26 y 28 DE NOVIEMBRE)

Motivo: (Inasistencias a sesión de clases)

En cumplimiento a lo establecido en el literal a) numeral 2 del artículo 46 tipo de medidas formativas de acuerdo 009 de 2024, se realiza este llamado de atención al aprendiz MARIA CAMILA MARTINEZ BUITRAGO debido a (Inasistencia a sesiones de clase).
Con la anterior el aprendiz MARIA CAMILA MARTINEZ BUITRAGO con C.C. # 1111661363 ha incurrido, además de las sanciones

5. **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)

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

Instructor

Uf Diseño Curricular

Uf Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Finalizar Ruta de Aprendizaje

Finalizar Ruta de Aprendizaje Masivo

Unificar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 111991380	NELSON DAVID	MONTAÑO VIEZA	Formación
CC 1028330719	JESSEN RICARDO	BLANCO OLAYA	Formación
CC 1101700636	SHARIT FERNANDA	MORILLON BLARTE	Formación
CC 1000787004	JOAN STEVEN	PARON RUIZ	Formación
CC 1001284052	LEONARDO	HERNAN MUÑOZ	Formación
CC 1072100016	ENRICA LORENA	BERNAL BERNAL	Formación
CC 1010458507	LUISA FERNANDA	GALLICÓ RODRIGUEZ	Formación
CC 1000010021	LOREN NAHOMI	MELO TENORIO	Formación
CC 1024404550	SHARITH TOTIANA	WILAYARA	Formación
CC 1000200459	LUIS FERNANDO	SALAZAR MORALES	Formación
CC 1020037004	CAROLINA	SUAREZ SOLAROS	Formación

Anterior 1 2 Siguiente

Página 1 de 2

Resultado de aprendizaje*

Juicio Evaluativo*

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

SOFIA Plus versión 5.0.89 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá Colombia - 0201

RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL. (1C / 48H)

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3362610-OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO //

Competencia de aprendizaje* Recuperar cartera de acuerdo con normativa //

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	CC 1028780516	NICOL	LOZANO HERNANDEZ	Formación

Anterior 1 2 Siguiente

Página 2 de 2

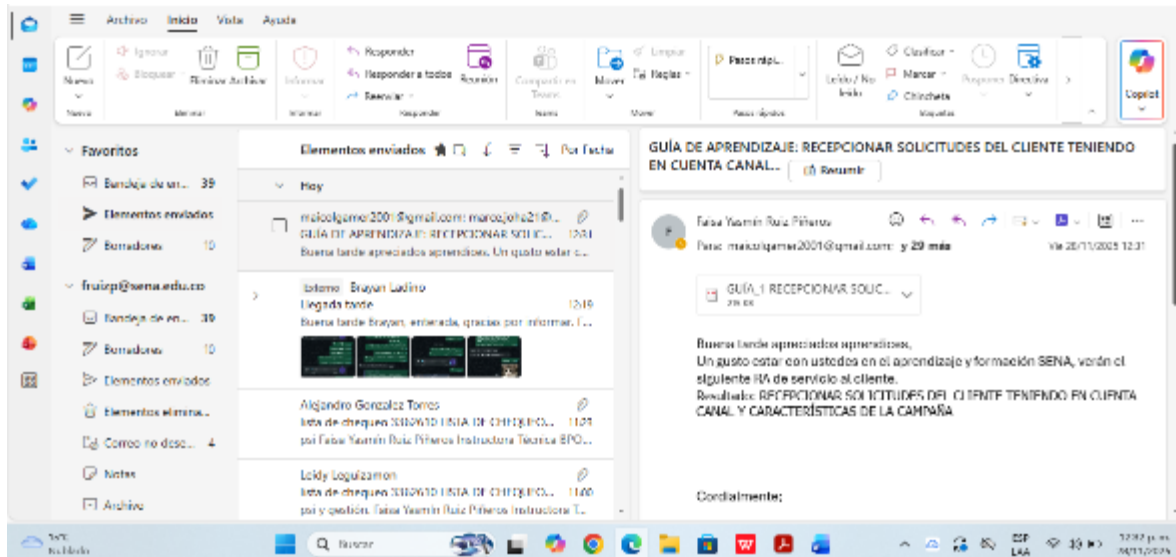
Resultado de aprendizaje*

Juicio Evaluativo*

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

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



2. **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)
SESIÓN DE CLASE 28 DE NOVIEMBRE 2025 AMBIENTE DE APRENDIZAJE 205

RA1: Recepcionar solicitudes del cliente teniendo en cuenta canal y características de la campaña.



SESIÓN DE CLASE 5 DE DICIEMBRE 2025

AMBIENTE 203 : EXPOSICIONES

TIPOLOGÍA DEL CLIENTE



TEMA: FIDELIZACIÓN....



3. **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)

TEAMS:

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B0c751381-4621-4532-a796-de5f4fb1dd4a%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765241916295&web=1

REPORTE SOFIAPLUS:

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3362613 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1034278389 DILAN SANTIAGO SALCEDO
GUTIERREZ



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
28/11/2025	05/12/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE, SE VERIFICA RUTA DE DESERCIÓN, REPORTADA POR INSTRUCTOR FELIPE.	12

Página 1 de 1

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3362613 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO



Consultar Aprendiz*

CC 1106308969 MICHAEL STEFAN MARTINEZ
CUEVAS



Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
28/11/2025	05/12/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE, SE VERIFICA RUTA DE DESERCIÓN, REPORTADA POR INSTRUCTOR FELIPE.	12

Página 1 de 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 se reporta novedades; se verifica reporte de deserciones
- 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)

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

3362613-OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL
EN CONTACTO CLIENTE Y UPO

Competencia de aprendizaje*

Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con
procedimiento técnico y protocolo de servicio

Aprendices

	Identificación	Nombre	Apellido	Estado
☒	TI 1030545433	INES ADRIANA	CRUZ GOMEZ	Formacion
☒	CC 1007742361	BRAYAN ANDRES	LADINO DIAZ	Formacion
☒	CC 1019110907	DANIELA MARIA	OVALLE DIAZ	Formacion
☒	CC 10121382720	ANGELA MARIA LA	GUARIZO BULLIHAN	Formacion
☐	CC 1034278389	DILAN SANTIAGO	SALCEDO GUTIERREZ	Formacion
☒	CC 1111665970	KELIN ROMANI	CERON ARIAS	Formacion
☐	CC 1034600522	DANIEL FELIPE	VALLES NAVARRETE	Formacion
☒	CC 1020582605	JHANDY	BERRIO ZAMBRANO	Formacion
☒	CC 1000670791	DAVID SANTIAGO	TOVAR PINILLA	Formacion
☒	TI 1000182442	IRENE N YUELLI	SANCHEZ RAMOS	Formacion

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a141

☒	CC 1000162443	ANDRES MAURICIO	GONZALEZ CALDERON	Formacion
☐	CC 1130657436	ANGELA MARIA	LLANO CARDEÑO	Formacion
☒	CC 1106308999	MICHAEL STEFAN	MARTINEZ CUEVAS	Formacion
☒	CC 1016045193	DAYANA PAOLA	FIGUEROA ZUÑIGA	Formacion
☒	CC 52490809	DIANA YAZMIN	CHUQUIN	Formacion
☒	CC 13722799	SERGIO ANDRES	TORRES RUEDA	Formacion
☒	CC 1007855045	MAYCOL ESTIVEN	AGUIRRE RAMIREZ	Formacion
☒	CC 1053324828	ELIANA LIZETH	SÁNCHEZ PINEDA	Formacion
☒	CC 1096235577	MAYRA ALEJANDRA	DIAZ FLOREZ	Formacion
☒	CC 1143406219	JULIO ANDRES	MEZA ORTEGA	Formacion
☒	CC 1081213019	GREYS DE JESUS	BROCHERO OROZCO	Formacion
☒	CC 1077997489	DEWIN DAVID	MOSQUERA MURILLO	Formacion

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje*

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE
TENIENDO EN CUENTA CANAL Y
CARACTERISTICAS DE LA CAMPANA (IC / JSH)

Juicio Evaluativo*

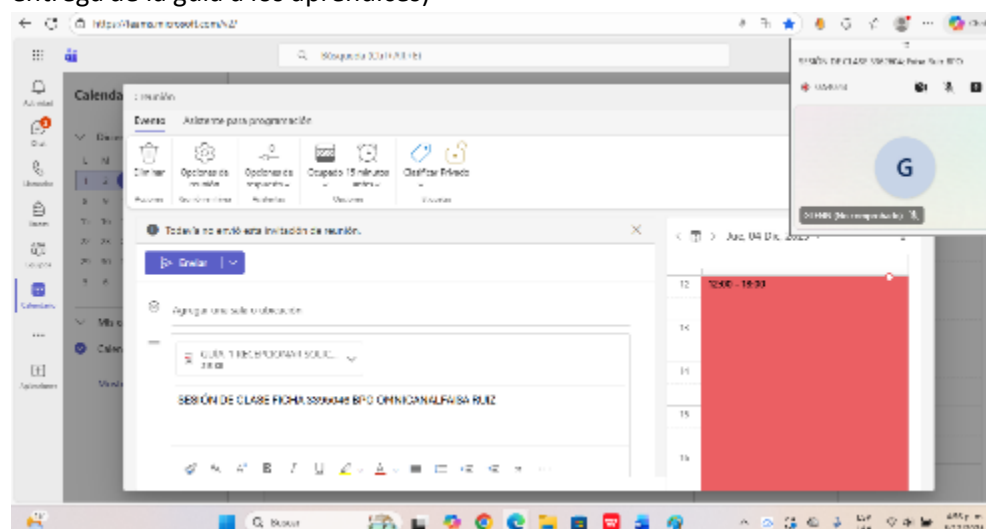
Aprobada

Guardar

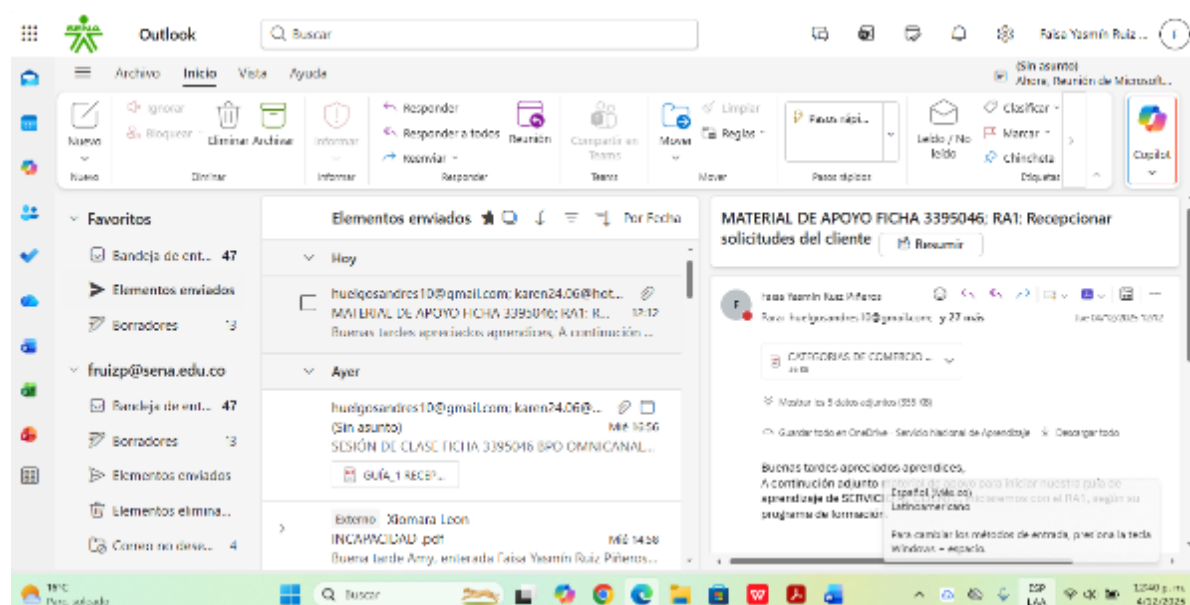
Cancelar

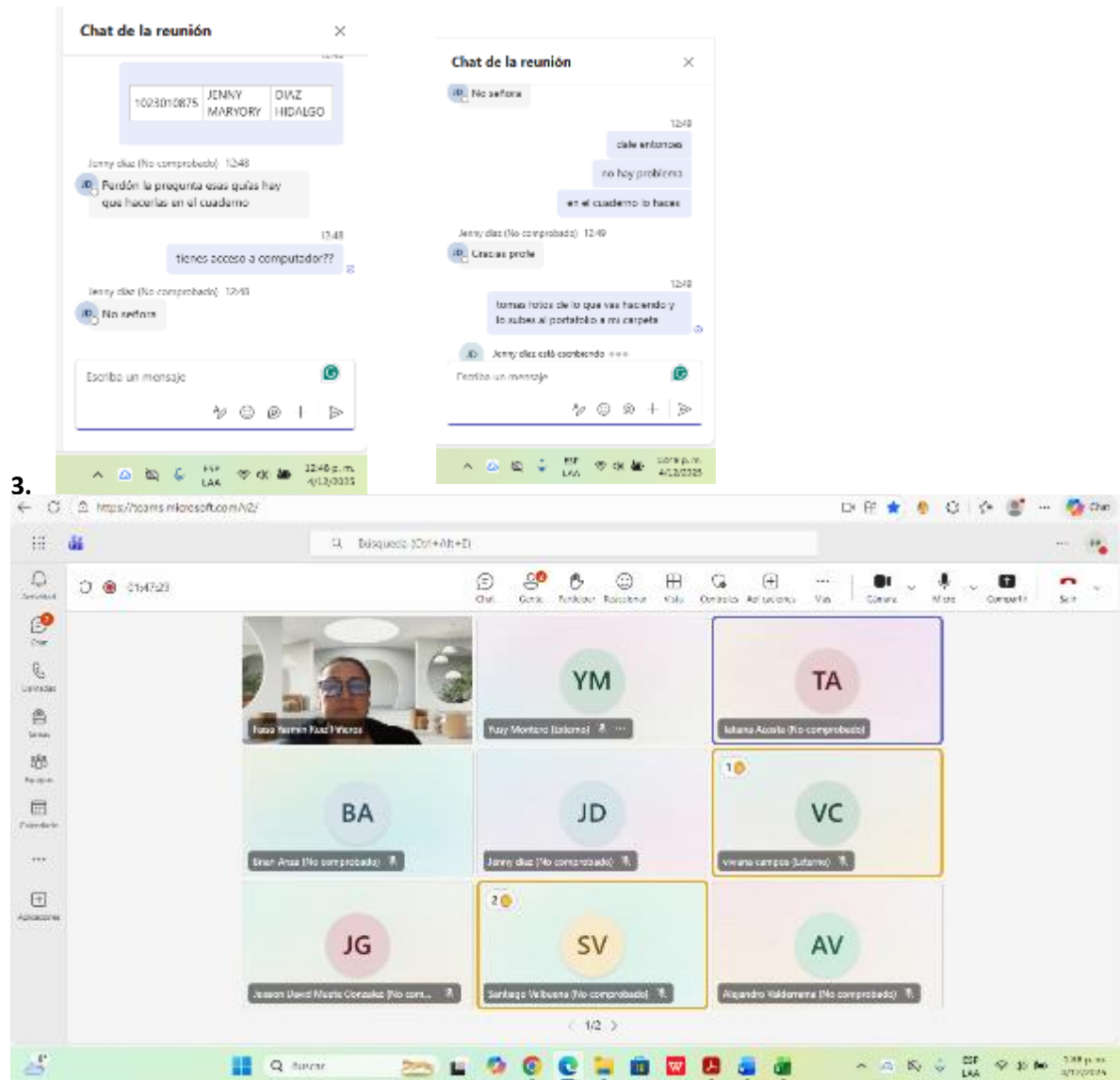
Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

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



2. **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)





PORTAFOLIO

TATIANA

AACOSTA:

<https://drive.google.com/drive/folders/14JmFNQmT3YTFKi1yx0iz4iMh7HW7trks?usp=sharing>

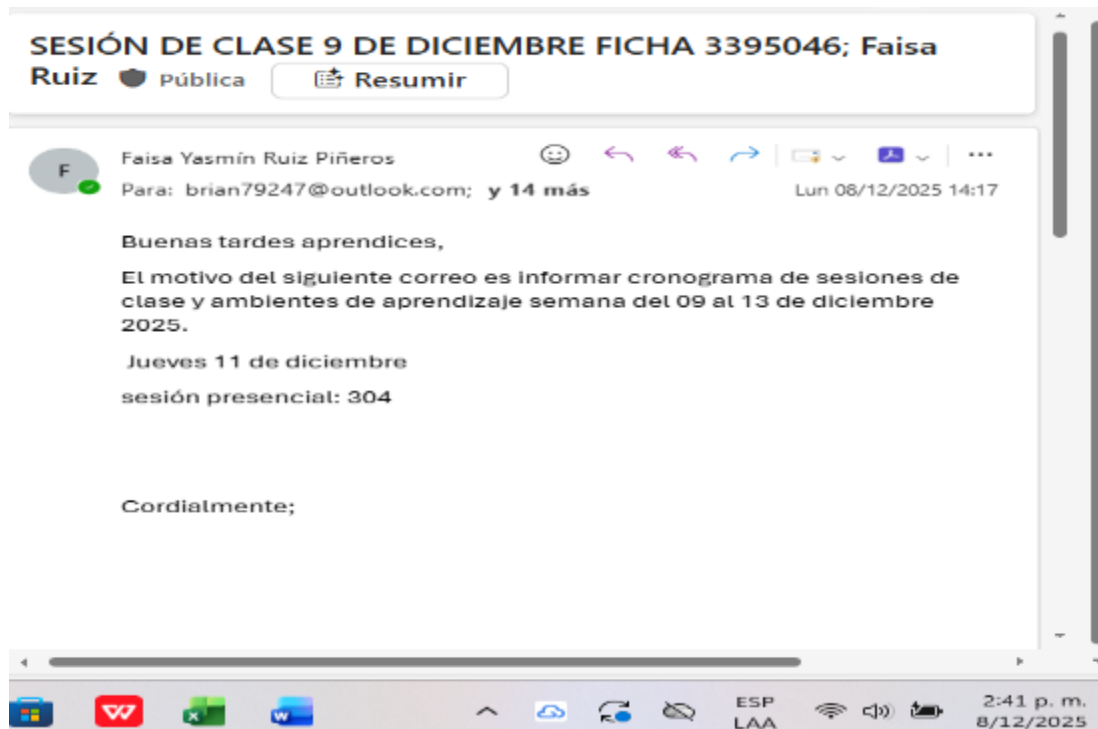
Portafolio Jeisson David Muete González

<https://drive.google.com/drive/folders/1K9-R616KAYzMneiWauITSzp5Nmt6iXGk?usp=sharing>

yusy montero blanco

https://drive.google.com/drive/folders/1HHENmrNSbb4PQpwpNFdg_n04fzDQwBXm

SESIÓN DE CLASE JUEVES 11 DE DICIEMBRE



4. **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)

TEAMS:

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B1c099147-9ec7-45c6-b1ab-309857e5da81%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1765242977350&web=1

REPORTE SOFIAPLUS

Consultar Inasistencias de Aprendices			
Consultar Fichas de Caracterización*	3395046 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO		
Consultar Aprendiz*	CC 1105691417 DANIELA DEL PILAR PORTELA QUIQUIVA		
<button>Consultar Inasistencias</button>			
Inasistencias del Aprendiz			
Fecha Inicial Inasistencia†	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
04/12/2025	04/12/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE SINCRÓNICA.	6

Consultar Inasistencias de Aprendizices

Consultar Fichas de
Caracterización*

3395046 - OPERACION DE SERVICIOS
OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz*

CC 1029142395 TOMAS ALEJANDRO
VALDERRAMA GONZALEZ

Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
04/12/2025	04/12/2025	APRENDIZ NO SE PRESENTA A SESIÓN DE CLASE SINCRÓNICA.	6

Página 1 de 1

5. **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)

Debido a las pocas sesiones de clase NO se reportan novedades.

6. **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-

FAISA YASMIN

Bandaja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3395046-OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Competencia de aprendizaje* Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	CC 1233892088	KAREN TATIANA	ACOSTA ORJUELA	Formación
☐	CC 1012337978	ANDRES FELIPE	ABRIL HUELGOS	Formación
☒	CC 1029142395	TOMAS ALEJANDRO	VALDERRAMA GONZALEZ	Formación
☐	TI 1019059480	WILSON DAVID	RODRIGUEZ REYES	Formación
☒	CC 1014202152	BRIAN ALEJANDRO	ARIZA DUARTE	Formación
☒	CC 1030700187	YEISON DAVID	PALACIOS DIAZ	Formación
☐	CC 80030185	YIMI ALEXSANDER	GONZALEZ MORA	Formación

dinadorinstructor/gestionruta/evaluar/RutaAprendizajeMasivo/faces?conversationContext=54 yotá - Colombia- +8215,

Buscar

ESP LAA 9:32 p. m. 11/12/2025

☐	CC 1000271030	CHARLES DANIEL	CABALLERO ALDANA	Formacion
☐	CC 1022983799	CRISTIAN ANTONIO	ROLDAN MORENO	Formacion
☐	CC 1105691417	DANIELA DEL PILAR	PORTELA QUIQUIVA	Formacion
☐	CC 1123996532	DANDRIS SOFIA	HERNANDEZ LEMUS	Formacion
☐	CC 1013619179	DILAN MATIUS	PALACIO VASQUEZ	Formacion
☒	CC 1015998350	YUSY YURLEY	MONTERO BLANCO	Formacion
☐	TI 1014980098	MARIANA SOFIA	GARZON HINCAPIE	Formacion
☐	CC 1026551602	MICHAEL STEEVENS	MARTINEZ OYUELA	Formacion
☒	TI 1028864897	VICTOR SANTIAGO	VELASQUEZ VALBUENA	Formacion

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje*

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE
TENIENDO EN CUENTA CANAL Y
CARACTERISTICAS DE LA CAMPANA (1C / 48H)

Juicio Evaluativo*

Aprobada

Guardar

Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: FAISA YASMIN RUIZ PIÑEROS

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

FECHA INICIAL: 01/12/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 19/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3362610 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL 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
- 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- 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 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 29,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3361348 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL 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
- 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- 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 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 17,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3362613 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL 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
- 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- 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 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3362604 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL 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
- 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- 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 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3395046 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL 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
- 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- 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 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 107,70

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			0,00

INSTRUCTOR: FAISA YASMIN RUIZ PIÑEROS

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