



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Bogotá, 30 de Diciembre de 2025

Señor (a)

VIVIANA DEL MAR ARANDA GUERRERO

SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8424521

Dependencia: Mercadeo

Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información

Sena Distrito Capital

Bogotá D.C.

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.8424521 del año 2025

YEIMY LILIANA FONSECA CRUZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1030530344 de Bogotá en mi calidad de Contratista del SENA, (dependencia de Mercadeo), 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: *Valor y forma de pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de SIETE MILLONES OCHOCIENTOS DIECINUEVE MIL CIENTO SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$ 7.819.169). 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 TRESCIENTOS SEIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$ 306.634) b) Un (01) pago correspondiente a 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:

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:

	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos del programa de formación asignado por la supervisión, según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con las necesidades del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación, en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.	Efectué actividades de formación según los horarios asignada por la Coordinación Académica con las fichas 2352118 BPO , 2353119 BPO , 2353131 BPO, 3287360 BPO y la 3361349 BPO Según archivo compartido por correo de la Coordinador académica de Mercadeo	- Horario enviado por la instructora Nubia Godoy.
2.	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	Esta obligación para este periodo no la ejecuté.	- No hay evidencias porque no se ejecutó en este mes.
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 formación ambientes virtuales de aprendizaje", Acuerdo 012 Reglamentos del aprendiz y demás instructivos, guías, formatos y lineamientos que regulen el seguimiento, en caso de que sea asignado.	Se realiza el seguimiento y la evaluación de cada una de las fichas asignadas	- Se cargan los juicios evaluativos en Sofia plus de acuerdo a las fechas establecidas.
4.	Guiar de manera integral y continua a los aprendices en su formación	Se orientaron algunos temas que se incluyen en la plantilla de transferencias en las fichas asignadas.	-Acompañamiento en los ambientes asignados para cada ficha. Enviados por coordinación.



	por proyectos durante la vigencia del contrato.		
5.	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrarlos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Realicé actividades de aprendizaje que fueron evaluadas de manera presencial. Los Resultados de aprendizaje ya están evaluados según calendario.	-Actividades de aprendizaje evaluadas.
6.	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	-Se presentaron dos novedades para deserción de la ficha 3253118 BPO.	-Enlace de las deserciones y formato diligenciado. https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyy4vk02R0VBskxas55uR5AQyZFNOpLVwLSXAoRURjNFT0FTTjNHU1YyN05DRUhIWE84MUZHVS4u
7.	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	-Se presentaron dos novedades para deserción de la ficha 3253118 BPO. - La aprendiz Karen Tatiana Tafur Morales con Cedula 1001043266 reporta el aplazamiento de su formación ya que se encuentra en licencia de maternidad	-Enlace de las deserciones y formato diligenciado. https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyy4vk02R0VBskxas55uR5AQyZFNOpLVwLSXAoRURjNFT0FTTjNHU1YyN05DRUhIWE84MUZHVS4u
8.	Participar en los comités de evaluación y seguimiento a los aprendices cuando se requiera.	Asistí al comité citado por coordinación los días 5 y 6 de diciembre.	-se asiste al comité citado por coordinación los días día 5 y 6 de diciembre.
9.	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	-Orienté actividades de aprendizaje en las fichas: 3253118 BPO , 3253119 BPO, 3253131 BPO, 3287360 BPO, y la 3361349 BPO. -Implementé estrategias didácticas acordes a la población de inclusión que actualmente tengo en formación.	-Imágenes de algunas actividades de manera digital.
10.	Apoyar las actividades relacionadas con el desarrollo curricular de los programas de formación asociados con la línea medular que imparte el	-Reforme la guía de segmentación del técnico en Operación de servicios omnicanal de Contac center en BPO	Vi necesario implementar estrategias de investigación para



	centro, de acuerdo con la necesidad y las tendencias del sector.		reformular la formación de los aprendices
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.	-Orienté actividades de aprendizaje en las fichas: 3253118 BPO , 3253119 BPO, 3253131 BPO, 3287360 BPO, y la 3361349 BPO. -Implementé estrategias didácticas acordes a la población de inclusión que actualmente tengo en formación.	-Imágenes de algunas actividades de manera digital.
12.	Participar cuando sea necesario en proyectos del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.	En este mes esta obligación la gestioné.	-No se gestionó en este mes.
13.	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	Apliqué el reglamento para aprendices: -Solicitud de justificación por Inasistencias. -Verifiqué la inasistencia a la formación de los aprendices al llamar a lista a diario. -Recordé a los aprendices la participación en actividades programadas por el área de Bienestar. -Respeto de los derechos de autor en las presentaciones y trabajos realizados. -Verifique el uso adecuado de los equipos y mobiliario de los ambientes de aprendizaje y el aseo en los mismos. - se enviaron correos pidiendo la justificación de las inasistencias	- Correos con solicitud de justificación de inasistencias. - Pantallazos y link de Listados de inasistencias



14.	Apoyar la promoción de los programas de Formación Profesional Integral y participar en actividades de divulgación tecnológica.	No gestioné en este mes esta obligación.	-No gestioné en este mes esta obligación.
15.	Presentar oportunamente los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el SENA.	Realicé actividades de aprendizaje que fueron evaluadas de manera presencial. Los Resultados de aprendizaje ya están evaluados según calendario.	-Actividades de aprendizaje evaluadas.
16.	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	-Asistí a la Revisión de cuentas de cobro del mes de Diciembre.	- Agendamiento de la reunión.
17.	Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional cuando se requiera.	No gestioné en este mes esta obligación.	-No gestioné en este mes esta obligación.
18.	Velar por el buen uso de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se preste el servicio.	-Verifiqué el funcionamiento de los equipos, cada vez que ingresé al ambiente de formación -Colaboré a diario con la verificación del aseo y orden de los ambientes en las (4) fichas asignadas una vez terminada la formación.	- Formato de apertura y cierre de ambientes
19.	Garantizar la participación de aprendices y participar en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz.	-Transmití la información a los aprendices sobre los talleres de Bienestar del mes y la inducción . -Motivé a los aprendices en la asistencia a las diferentes actividades que realiza el Sena	-Correo enviado por coordinación académica.
20.	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	Aplicué la gestión documental con el empleo de formatos: - GTH-F-062-V10 FORMATO INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL, para este informe. -Formato GFPI-F-135 Guía de aprendizaje.	- GTH-F-062-V10 FORMATO INFORME MENSUAL DE - EJECUCIÓN CONTRACTUAL



		-Diligenció el formato de asistencia GOR-F-085-V02. - GOR-F-134 planeación pedagógica.	
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato	- Guíé formación de manera presencial a las (5 fichas asignadas en la Sede de Fontibón y Atento). -Orienté permanente a los aprendices de manera presencial, por correo y por whatsapp, envíé material de apoyo por estos medios.	-Pantallazo de whatsapp de algunos aprendices y pantallazos del listado de asisitencia. Correos enviados a los aprendices. -Fotos de las actividades. -Correos enviados.

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.

	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	N/A	N/A	N/A	N/A
2.	N/A	N/A	N/A	N/A

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y el No. **91533013** de la planilla, expedida por SOI correspondiente al mes de octubre de 2025, reporte de horas de sofiaplus y formato anexo de evidencias (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)



Cordialmente,

YEIMY LILIANA FONSECA CRUZ
Contratista
C.C. No. 1030530344 de Bogotá

Recibí a satisfacción:

VIVIANA DEL MAR ARANDA GUERRERO

Nombres y Apellidos

Supervisora Contrato No. CO1.PCCNTR.8424521 de 2025

Cargo Coordinadora Académica

Anexo al informe de ejecución de actividades

Asignación:

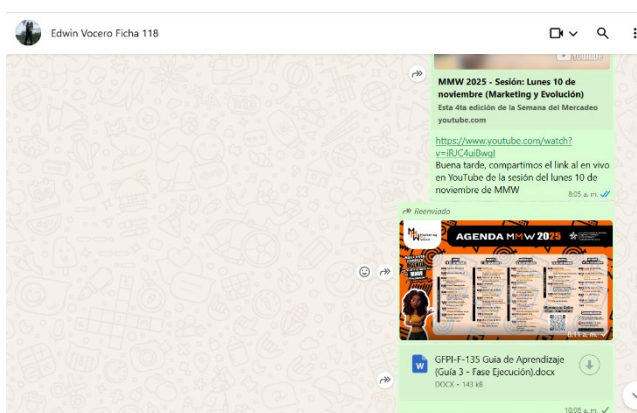
Programa	Ficha	Trimestre de la ficha	Resultado de aprendizaje impartido según programación
Técnico en operación de servicios omnicanal en Contac center en BPO	3253118	IV TRIMESTRE	706688 Cerrar requerimientos del cliente de acuerdo con el canal de comunicación y técnica de la operación inbound. 706289 Aplicar proceso de ventas de acuerdo con canales utilizados y políticas del Contac center y BPO
Técnico en operación de servicios omnicanal en Contac center en BPO	3253119	IV TRIMESTRE	706688 Cerrar requerimientos del cliente de acuerdo con el canal de comunicación y técnica de la operación inbound. 706289 Aplicar proceso de ventas de acuerdo con canales utilizados y políticas del Contac center y BPO
Técnico en operación de servicios omnicanal en Contac center en BPO	3253131	IV TRIMESTRE	706125 Integrar canales de comunicación según tipo de campaña. 706260 Aplicar técnicas de cobranzas según normativa y políticas de la operación omnicanal
Técnico en operación de servicios	3287360	IV TRIMESTRE	706125 Integrar canales de

omnicanal en Contac center en BPO			comunicación según tipo de campaña. 706260 Aplicar técnicas de cobranzas según normativa y políticas de la operación omnicanal
Técnico en operación de servicios omnicanal en Contac center en BPO	3361349	I TRIMESTRE	RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA.

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

Ficha 2353118

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)

[illegible]

https://sena4.sharepoint.com/:x/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7Bc6604b93-f645-4185-bf72-e810b2e1fc9e%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763337091040&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)

Se realizaron dos deserciones de la aprendiz Mayerly Valentina Zaray y de Nicolas Alejandro Sanchez

Y

Yeimy Liliana Fonseca Cruz

Para: nicolasnasd313@gmail.com

Jue 4/12/2025 10:59 AM

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Dom 2/12/2035 10:59 AM

Buenos días Aprendiz NICOLAS ALEJANDRO SANCHEZ DIAZ Ficha 2353118 Técnico Operación en Servicios omnicanal Contact Center BPO. El motivo de esta comunicación es solicitarle por favor nos informe del motivo de sus inasistencias los días 4 nov, 10 de noviembre, 11 de noviembre, 14 de noviembre, 21 de noviembre, 24 de noviembre, 25 de noviembre , 27 de noviembre, 1 de diciembre y 3 de diciembre de la formación. Además, nos envié los soportes. Es importante que nos conteste este correo con carácter urgente.

Basados en el acuerdo 009 del año 2024

CAPÍTULO IV - INGRESO, PERMANENCIA Y CERTIFICACIÓN

Se considera DESERCIÓN por parte del aprendiz cuando:

Artículo 30. Deserción.

Se presenta por el abandono de la formación por parte del aprendiz, en las siguientes situaciones:

1. Deserción por Inasistencias al proceso de formación.

a) En la formación presencial, excepto la complementaria, tener tres (3) días continuos de inasistencia injustificada o acumular cinco (5) días no continuos de inasistencia injustificada durante todo el proceso de formación.

Es por este motivo que la invitamos hacer llegar los soportes que justifiquen dichas fallas anteriormente mencionadas en el transcurso de un día (1) siguiente día hábil al envío de la presente comunicación (Viernes 13 de Noviembre del 2025) esto con el fin de estudiar las razones por las cuales usted no se presenta a su formación.

Pasado los dos días hábiles y de no ser posible una comunicación por parte de usted se procede a levantar el respectivo proceso académico por DESERCIÓN ante la Coordinación Académica del Área de Mercadeo.

Saludos Cordiales.

Cordialmente,

Bandeja de entrada: Yeimy Lili...

Sofia plus

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

Acceso al marcador

After

(1) WhatsApp

DIAN

SOFIA Plus

SI Contratistas

SECOPII

Sena APE

ChatGPT

Microsoft Teams

Instructor

Diseño Curricular

Ejecución de la Formación

Gestión de Ambientes

Gestión de Tiempos

Gestionar Tiempos del Instructor

Consultar Inasistencia del Aprendiz

Consultar Registro de Tiempo

Gestionar Actividades Adicionales del Instructor

Registrar Actividad Adicional del Instructor

Registrar Inasistencia del Aprendiz

LMS

Matricula

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Caracterización*

3253118 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz*

CC 1023302595 NICOLAS ALEJANDRO SANCHEZ DIAZ

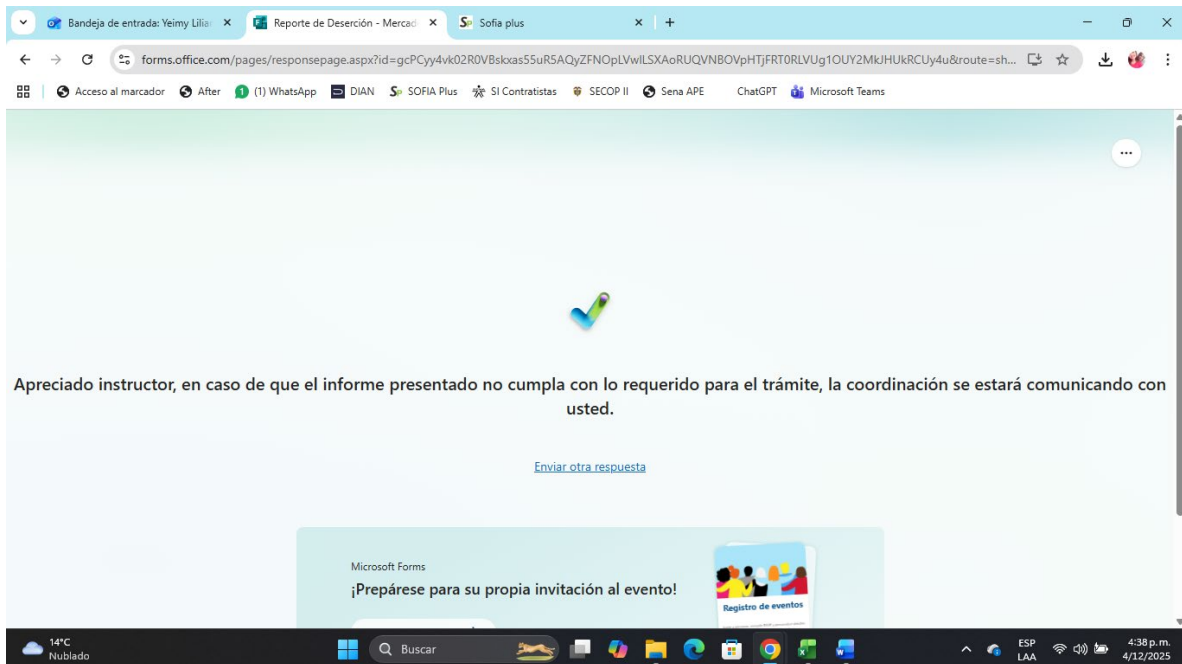
Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia*	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
04/11/2025	04/12/2025	FALLAS INJUSTIFICADAS	36

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - a168;



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	NICOLAS ALEJANDRO	SANCHEZ DIAZ	CC	1023302595	Operación de Servicios en <u>Contact</u> Center y BPO.	3253118

HECHOS

Teniendo en cuenta que previo al envío de este reporte a la coordinación adelante el debido proceso como instructor para establecer contacto con la aprendiz y que a la fecha no fue posible, a continuación, me permito relacionar las acciones adelantadas con el fin de que se dé continuidad a la respectiva deserción:

Y Yeimy Liliana Fonseca Cruz
Para: valentinasaray773@gmail.com

Jue 4/12/2025 11:05 AM

Buenos días Aprendiz MAYERLY VALENTINA SARAY CAMARGO Ficha 2353118 Técnico Operación en Servicios omnicanal Contact Center BPO. El motivo de esta comunicación es solicitarle por favor nos informe del motivo de sus inasistencias los días 4 nov, 10 de noviembre, 14 de noviembre, 18 de noviembre, 21 de noviembre, 24 de noviembre , 25 de noviembre, 27 de noviembre, 28 de noviembre y 3 de diciembre de la formación. Además, nos envíe los soportes. Es importante que nos conteste este correo con carácter urgente.

Basados en el acuerdo 009 del año 2024

CAPÍTULO IV - INGRESO, PERMANENCIA Y CERTIFICACIÓN

Se considera DESERCIÓN por parte del aprendiz cuando:

Artículo 30. Deserción.

Se presenta por el abandono de la formación por parte del aprendiz, en las siguientes situaciones:

1. Deserción por Inasistencias al proceso de formación.

a) En la formación presencial, excepto la complementaria, tener tres (3) días continuos de inasistencia injustificada o acumular cinco (5) días no continuos de inasistencia injustificada durante todo el proceso de formación.

Es por este motivo que la invitamos hacer llegar los soportes que justifiquen dichas fallas anteriormente mencionadas en el transcurso de un día (1) siguiente día hábil al envío de la presente comunicación (Viernes 13 de Noviembre del 2025) esto con el fin de estudiar las razones por las cuales usted no se presenta a su formación.

Pasado los dos días hábiles y de no ser posible una comunicación por parte de usted se procede a levantar el respectivo proceso académico por DESERCIÓN ante la Coordinación Académica del Área de Mercado.

Saludos Cordiales.

Cordialmente,

Yeimy Liliana Fonseca Cruz

Instructor

Diseño Curricular

Ejecución de la Formación

Gestión de Ambientes

Gestión de Tiempos

Gestionar Tiempos del Instructor

Consultar Inasistencia del Aprendiz

Consultar Registro de Tiempo

Gestionar Actividades Adicionales del Instructor

Registrar Actividad Adicional del Instructor

Registrar Inasistencia del Aprendiz

LMS

Matricula

Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Caracterización*

3253118 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

Consultar Aprendiz*

CC 1000692030 MAYERLY VALENTINA SARAY CAMARGO

Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia*	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
04/11/2025	04/12/2025	FALLAS INJUSTIFICADAS	51

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- +a168;

14°C Nublado

Buscar

ESP LAA

4:40 p.m. 4/12/2023

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*

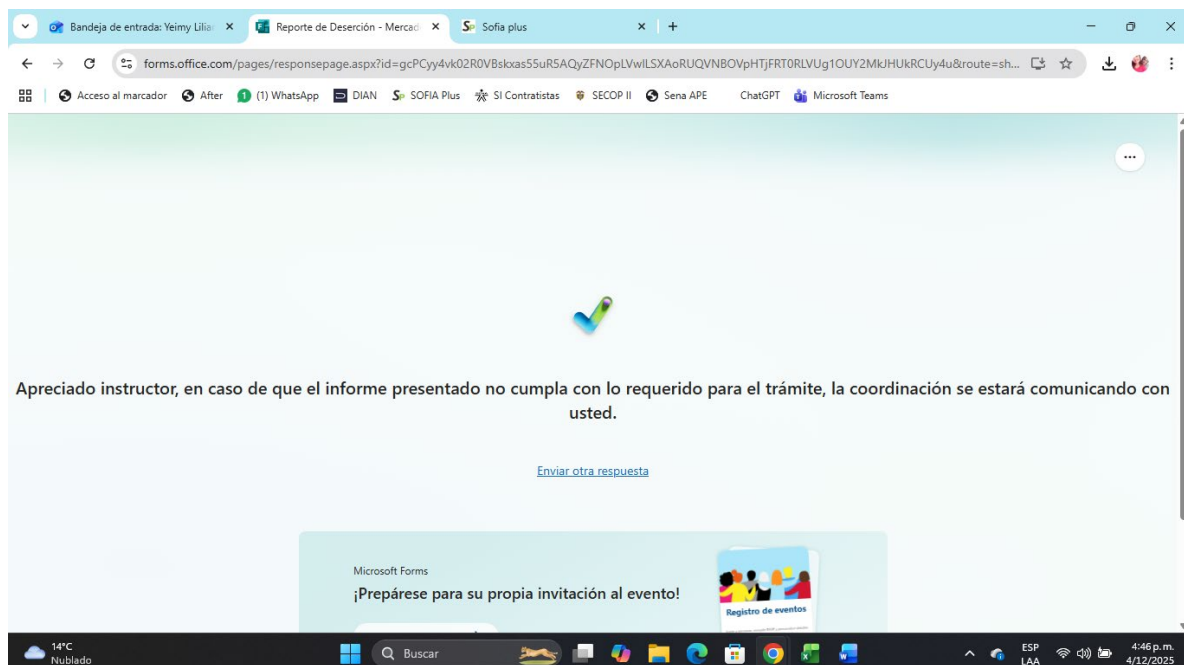
Respetada coordinadora:

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	MAYERLY VALENTINA	SARAY CAMARGO	CC	1000692030	Operación de Servicios en <u>Contact</u> Center y BPO.	3253118

HECHOS

Teniendo en cuenta que previo al envío de este reporte a la coordinación adelante el debido proceso como instructor para establecer contacto con la aprendiz y que a la fecha no fue posible, a continuación, me permito relacionar las acciones adelantadas con el fin de que se dé continuidad a la respectiva deserción:



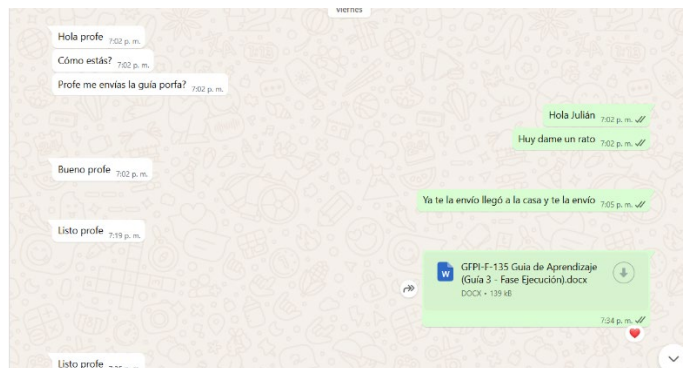
Juicios evaluativos si aplica (Por favor colocar el pantallazo en donde se evidencie los juicios evaluativos cargados por el instructor en Sofia respecto al resultado orientado)

Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de
001077994	ANGIE LORENA	CAJICA CASTANEDA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0006100636	MARIA SANDRA	YALBUENA RODRIGUEZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
001008019	PAULA LIZETH	DAZ VALDEPRAMA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
001012204	LUISA FERNANDA	ORTIZ ROSAS	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
001033322	JAVIER ARMANDO	SALINAS VELA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
004220068	SANDRA PATRICIA	PITA PITA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0054010098	OSCAR SANTIAGO	CAMELO ABRIL	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0023378069	DANIEL LEOPOLDO	OSPINA CRUZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
002338062	ESTEFANY CAMILA	ALVAREZ BUITRAGO	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0024486773	CRISTOPHER DAMIAN	GAMBA PENUELA	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
003202605	LORENA	SUAREZ CUELLAR	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0034397452	DANIEL ALEJANDRO	BETANCOURTH SARMIENTO	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0042002101	YULIANIS	AGUDELO RODRIGUEZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
004244734	SARAI MARIA	BUELVAS DIAZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0060722542	ELIATH DAVID	ARIEVALO GOMEZ	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0062380041	JHONNY ALEJANDRO	SERRANO NINO	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0076325048	ENNY NICMARA	VELASQUEZ HURTADO	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO
0123434071	ANNY JANNIN	ALVARADO TORRES	EN FORMACION	39754 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico protocolo de servicio	706088 - RA 4 CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN TÉCNICA DE LA OPERACIÓN	APROBADO

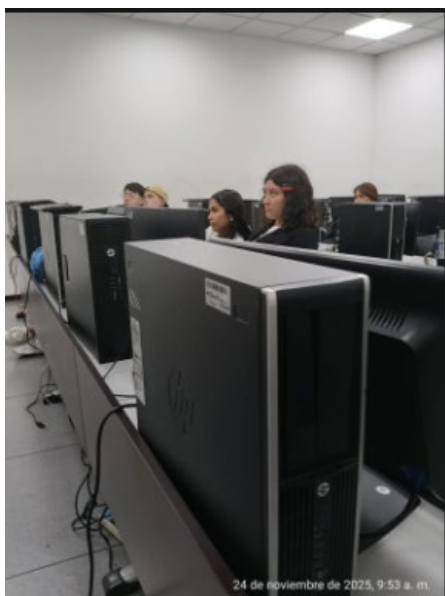
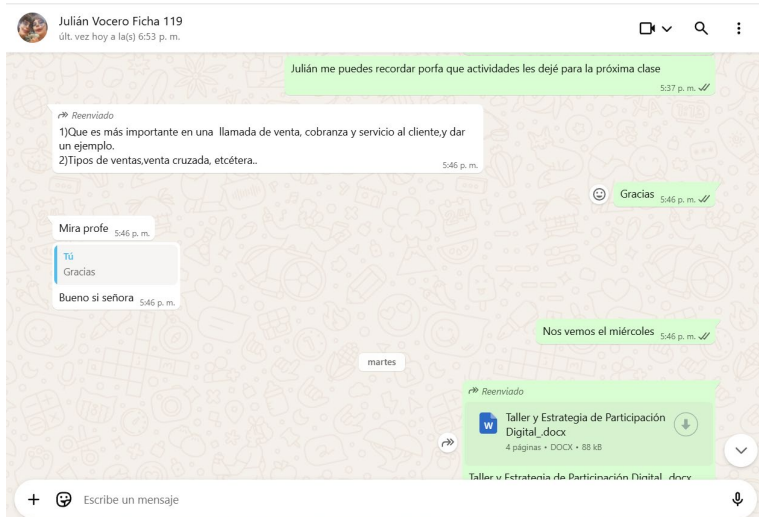
Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de
000062973	LUISA ALEJANDRA	CARDONA VELASQUEZ	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0000253323	EMMY CAMILA	RODRIGUEZ VALENCIA	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0003080143	DANIT ALEJANDRA	MONCADA AVILA	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0050895161	JONNIER	CORTES QUINONES	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
000235205	MARIA CAMILA	MONSALVE BARRERA	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0012332805	LICETH VALENTINA	CAMPOS VAQUIRO	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
001485787	DIEGO ALEJANDRO	BUITRAGO GARZON	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0084422396	CAMILA ESMERALDA	SALAS HERNANDEZ	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0019982576	CARLOS ARTURO	ZARZA CUEVAS	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0019386406	EDVIN AUGUSTO	ALAPE BARRERO	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0030679082	JONATHAN STIVEN	TRIANA MEDINA	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
003541383	DANA Xiomara	GARCIA LLANOS	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0067809168	MARTHA INES	RODRIGUEZ MORA	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
007978864	JULIAN ESTEBAN	PEDRAZA OCAMPO	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO
0002440339	JHONNY ALEJIS	LOPEZ ALVARADO	EN FORMACION	39833 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas comerciales	706239 - RA 2 APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER	APROBADO

Ficha 2353119

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)



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)

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)

Región:		11- REGIONAL DISTRITO CAPITAL													
Centro de Formación:		9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION													
13		10													
Tipo de		Número de		Nombre		Apellidos		Estado		Competencia		Resultado de Aprendizaje		Juicio de	
CC		900176123		JORGE ALEXANDER		VEGA LUCAS		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9002256091		LIZDANI		PALENCIA GRANADO		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		900363343		JULIAN SANTIAGO		MOLANO ROJAS		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		901080332		RUTH CAROLINA		ROJAS MORENO		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9012322446		JUAN DAVID		ESCUCHA MUÑOZ		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9013684063		LAURA NATALY		GUZMAN ROMERO		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9016536381		LAURA SOFIA		ROJAS PEÑA		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9016712353		MICHELL BRIGITTE		RAMIREZ AGUILERA		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		90220265338		LINA MARIA		GUEVARA MONTIEL		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9025432015		WENDY DANIELA		GOMEZ ESPINOSA		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9025323082		ALEXIS MATEO		MONTOTOY ARANGUREN		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
TI		90274032338		BLEIDY SOFIA		LUNA BLANCO		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9030505860		ALISON DAYANNA		PEREZ CARO		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9036453900		JARY CATALINA		MANRIQUE SUAZA		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9032613900		ANGIE NICOLLE		GONZALEZ LOMBARA		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		907242250		YELLY DALETH		MAZA NARANJO		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9073673574		ALEXANDRA		HERRERA MARTINEZ		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9020666807		KAREN TATIANA		VALLEJO LOPEZ		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	
CC		9040914087		ALISON MICHEL		NARANJO DIAZ		EN FORMACION		39154 - Tramitar requerimientos del servicio de acuerdo con procedimiento		106088 - RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN		APROBADO	

Región:		11- REGIONAL DISTRITO CAPITAL													
Centro de Formación:		9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION													
Tipo de		Número de		Nombre		Apellidos		Estado		Competencia		Resultado de Aprendizaje		Juicio de	
CC	900176123			JORGE ALEXANDER		VEGA LUCAS		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9002256091			LIZDANI		PALENCIA GRANADO		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	900363343			JULIAN SANTIAGO		MOLANO ROJAS		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	901080332			RUTH CAROLINA		ROJAS MORENO		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9012322446			JUAN DAVID		ESCUCHA MUÑOZ		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9013684063			LAURA NATALY		GUZMAN ROMERO		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9016536381			LAURA SOFIA		ROJAS PEÑA		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9016712353			MICHELL BRIGITTE		RAMIREZ AGUILERA		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	90220265338			LINA MARIA		GUEVARA MONTIEL		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9025432015			WENDY DANIELA		GOMEZ ESPINOSA		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9025323082			ALEXIS MATEO		MONTOTOY ARANGUREN		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
TI	90274032338			BLEIDY SOFIA		LUNA BLANCO		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9030505860			ALISON DAYANNA		PEREZ CARO		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9036453900			JARY CATALINA		MANRIQUE SUAZA		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9032613900			ANGIE NICOLLE		GONZALEZ LOMBARA		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	907242250			YELLY DALETH		MAZA NARANJO		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9073673574			ALEXANDRA		HERRERA MARTINEZ		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9020666807			KAREN TATIANA		VALLEJO LOPEZ		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	
CC	9040914087			ALISON MICHEL		NARANJO DIAZ		EN FORMACION		39635 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente		106283 - RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL COMERCIO CRÉDITO Y SERVICIO		APROBADO	

Ficha 3253131

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

https://sena4.sharepoint.com/:x:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B8b879b56-d9e5-4c67-9029-0ab9194fbb6e%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763338079868&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 hay novedades.

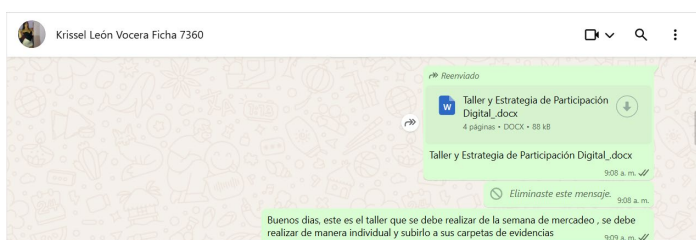
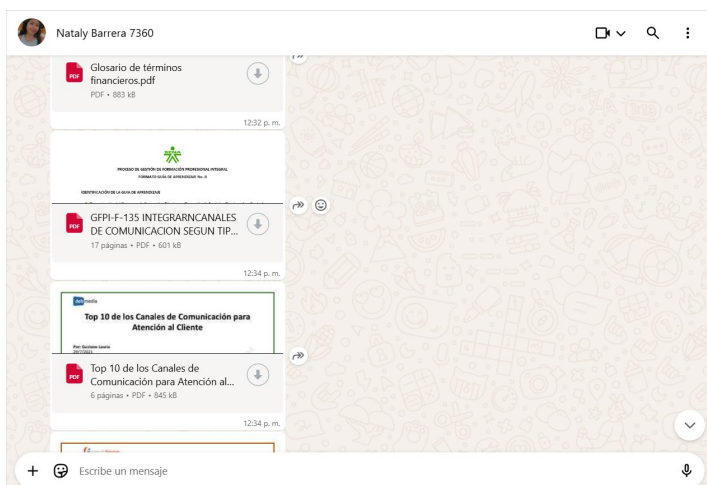
Juicios evaluativos si aplica (Por favor colocar el pantallazo en donde se evidencie los juicios evaluativos cargados por el instructor en Sofia respecto al resultado orientado)

Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación
10010755837	JOHN STEVEN	MORENO CAYCEDO	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1001097394	ANGIE LORENA	CAJICA CASTAÑEDA	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1001100636	MARIA SANDRA	VALBUENA RODRIGUEZ	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1010306613	PAULA LIZETH	DAÍZ VALDERRAMA	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1010112284	LUISA FERNANDA	ORTIZ ROSAS	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1010113322	JAVIER ARMANDO	SALINAS YELA	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1014220066	SANDRA PATRICIA	PITA PITA	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1015410038	OSCAR SANTIAGO	CAMELO ABRIL	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1023379063	DANIEL LEOPOLDO	OSPINA CRUZ	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1023380962	ESTEFANY CAMILA	ALVAREZ BUITRAGO	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1024446773	CHRISTOPHER DAMIAN	GAMBA PEÑUELA	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
103302605	LORENA	SUAREZ CUELLAR	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1034391452	DANIEL ALEJANDRO	BETANCOURTH SARMIENTO	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1042002101	YULIANIS	AGUIELO RODRIGUEZ	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1042246734	SARAI MARIA	BUELVA DIAZ	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1050722542	ELIATH DAVID	AREVALO GOMEZ	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1052385041	JHONNY ALEJANDRO	SERRANO NIÑO	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1076325048	ENNY XIMARA	VELASQUEZ HURTADO	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO
1123434071	ANNY JANININ	ALVARADO TORRES	EN FORMACION	40481- Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y	106125 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE	APROBADO

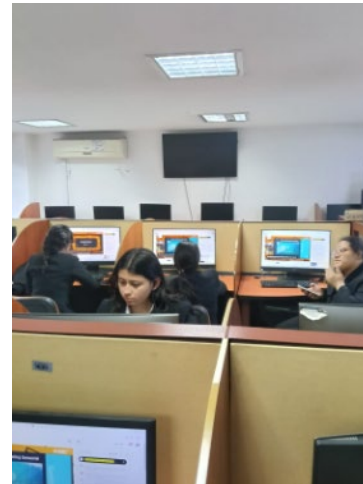
Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación
10010755837	ANGIE LORENA	CAJICA CASTAÑEDA	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1001100636	MARIA SANDRA	VALBUENA RODRIGUEZ	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1010306613	PAULA LIZETH	DAÍZ VALDERRAMA	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1010112284	LUISA FERNANDA	ORTIZ ROSAS	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1010113322	JAVIER ARMANDO	SALINAS YELA	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1014220066	SANDRA PATRICIA	PITA PITA	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1015410038	OSCAR SANTIAGO	CAMELO ABRIL	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1023379063	DANIEL LEOPOLDO	OSPINA CRUZ	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1023380962	ESTEFANY CAMILA	ALVAREZ BUITRAGO	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1024446773	CHRISTOPHER DAMIAN	GAMBA PEÑUELA	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
103302605	LORENA	SUAREZ CUELLAR	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1034391452	DANIEL ALEJANDRO	BETANCOURTH SARMIENTO	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1042002101	YULIANIS	AGUIELO RODRIGUEZ	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1042246734	SARAI MARIA	BUELVA DIAZ	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1050722542	ELIATH DAVID	AREVALO GOMEZ	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1052385041	JHONNY ALEJANDRO	SERRANO NIÑO	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1076325048	ENNY XIMARA	VELASQUEZ HURTADO	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO
1123434071	ANNY JANININ	ALVARADO TORRES	EN FORMACION	40633- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	706280 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA	APROBADO

Ficha 3287360

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)



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)

[illegible]

https://sena4.sharepoint.com/:x/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/_layouts/15/Doc2.aspx?action=edit&sourcedoc=%7B568b9121-8be3-4f04-9131-231cd9f533cb%7D&wdOrigin=TEAMS-WEB.teamsSdk ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1763338531688&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 hay novedades.

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)

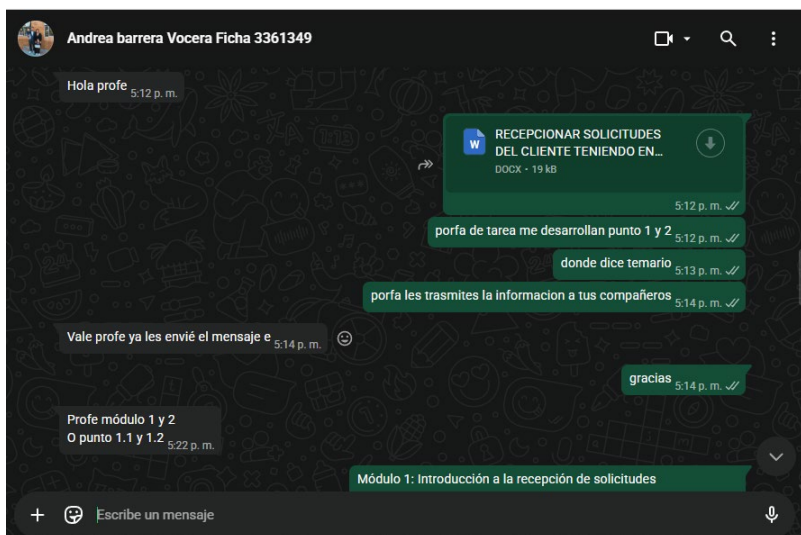
8303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION									
Centro de Formación:	Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	
CC		1000522354	BRAYAN CAMILO	RUIZ LUIS	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		100154305	LUISA FERNANDA	ORTEGA HERNANDEZ	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		10017344363	LAURA DANIELA	GONZALEZ PLAZAS	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		100455535	KEVIN DANIEL	JIMENEZ MONROY	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		102239858	MAURIO	AMAYA GUTIERREZ	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1022423475	LEONARDO ANTONIO	MORENO CARDOZO	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1022442654	PAOLO ESTEBAN	RINCON GL	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1025521186	ANGIE NATALY	BORRORQUEZ BARRERA	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1026293166	JEFFERSON MAURICIO	VILLARRAGA TORA	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
TI		1027520513	PAULA ANDREA	PANTOJA ARRIETA	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1030619312	HELEN NATALIA	LOAIZA PARRA	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1031421442	DAVID ESTEBAN	FORERO OLAYA	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1032617527	VENEDY DAYANNA	RAMIREZ GARZON	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1034324193	KRISEL NAYIRE	LEON RINCON	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1035226528	LIDA LUZ	LARIO OLIVEROS	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
TI		1020539606	BRAYAN ALEJANDRO	ENCISO GOMEZ	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		1020944012	MARIA GERALDINE	BERNAL RONCANCIO	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		141815461	SANTIAGO	OLAZ GONZALEZ	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	
CC		193126336	RORY YAJAIRA	RECCERA DOMINGUEZ	EN FORMACION	40481 - Gestionar portafolio de acuerdo con normativas de comercio electrónico y normativas de logística	10615 - RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CANABALA (ICC-J.ARM)	APROBADO	

8303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION									
Centro de Formación:	Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Fecha y Hora del Juicio
CC		1000522354	BRAYAN CAMILO	RUIZ LUIS	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:41 +
CC		100154305	LUISA FERNANDA	ORTEGA HERNANDEZ	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:41 +
CC		10017344363	LAURA DANIELA	GONZALEZ PLAZAS	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:37 +
CC		100455535	KEVIN DANIEL	JIMENEZ MONROY	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:37 +
CC		102239858	MAURIO	AMAYA GUTIERREZ	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:23 +
CC		1022423475	LEONARDO ANTONIO	MORENO CARDOZO	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:40 +
CC		1022442654	PAOLO ESTEBAN	RINCON GL	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:40 +
CC		1025521186	ANGIE NATALY	BORRORQUEZ BARRERA	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:33 +
CC		1026293166	JEFFERSON MAURICIO	VILLARRAGA TORA	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:46 +
TI		1027520513	PAULA ANDREA	PANTOJA ARRIETA	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:41 +
CC		1030619312	HELEN NATALIA	LOAIZA PARRA	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:39 +
CC		1031421442	DAVID ESTEBAN	FORERO OLAYA	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:36 +
CC		1032617527	VENEDY DAYANNA	RAMIREZ GARZON	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:42 +
CC		1034324193	KRISEL NAYIRE	LEON RINCON	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:39 +
CC		1035226528	LIDA LUZ	LARIO OLIVEROS	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:38 +
TI		1020539606	BRAYAN ALEJANDRO	ENCISO GOMEZ	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:35 +
CC		1020944012	MARIA GERALDINE	BERNAL RONCANCIO	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:33 +
CC		141815461	SANTIAGO	OLAZ GONZALEZ	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:34 +
CC		193126336	RORY YAJAIRA	RECCERA DOMINGUEZ	EN FORMACION	40533 - Recibir cartas de acuerdo con normativas de logística	10620 - RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y SOLICITA ESPECIAL DE LA OPERACIÓN COMERCIAL (ICC-J.ARM)	APROBADO	10/10/2025 13:32 +

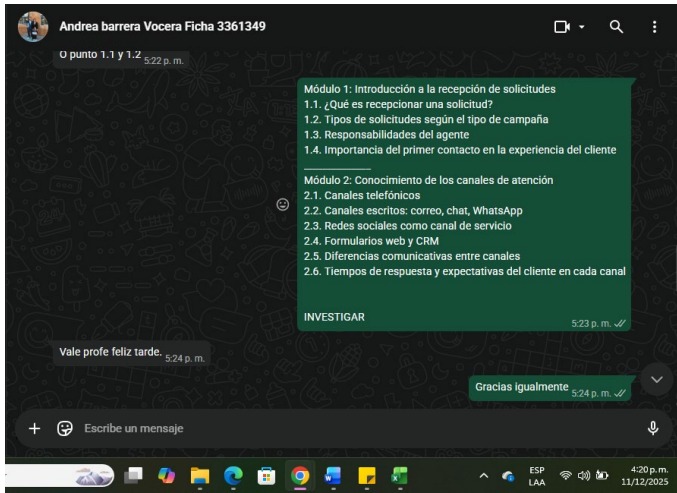


Ficha 3361349

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

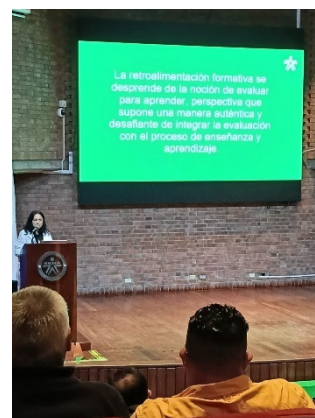
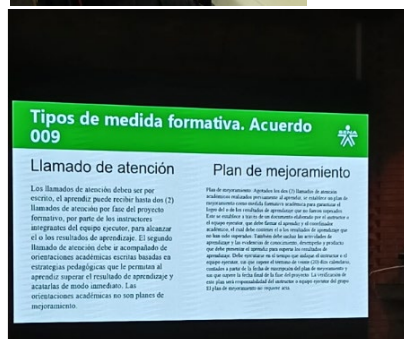


Talleres/Actividades (Por favor colocar pantallazos, fotografías o descripciones sobre los talleres o actividades realizadas en el ambiente de formación respecto a la guía orientada)



ANA TERESA	GONZALEZ BELLO	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
NICOLLE ALEXANDRA	GUTIERREZ BETANCUR	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
HARLOW ALDEIS	MUÑOZ NARVAEZ	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
CIELO KASANDRA	MENAO VARGAS	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
ANDREA THREIST	BARREIRA VELASQUEZ	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
JUAN SHERAT	HERNANDEZ CANTOR	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
ANDREA FELIPE	CAMARGO CUBIDES	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
JOHAN STEVEN	MELENDEZ MARTIN	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
ANDRES FELIPE	HUERTAS PAEZ	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
ANITA PATRICIA	CIJUNTES FONSECA	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
YENIFER KARINA	MORNOY BURGOS	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
KARLY	PETIT DEL TORO	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
NICOLAS SANTIAGO	REYES PARRA	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
JONATHAN	PRECIADO CABEZAS	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
DAVID SANTIAGO	RIVEROS ENCIÑO	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
JULIAN HATEJO	AGUIRRE CIFUENTE	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
HAMILTON JAIR	MARTIN PARRA	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
DAYANNA CAROLINA	SUAREZ GONZALEZ	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
HOLMAN ANDREY	ROZCO GUINEAYO	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
DANIA SOFIA	TORRES HERNANDEZ	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
JERONIMO	DUQUE BLANDON	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
IVAN FELIPE	FANDINO CIFUENTE	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO
HAIRA CARILA	CASTRO MERCADO	ENFORMACION	71954- Transmisor o receptor del servicio de acuerdo con procedimiento de atención al cliente	719697- RA- A RECEPCION SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CADA VINCULO TECNICO DE LA EMPRESA (C/07/44H)	APROBADO

Encuentro equipo ejecutor 7 noviembre





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. EJEMPLO: CONVENIO NRO.
CO1.PCCNTR.8424521**

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 GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
TIPO DE CONTRATO	Prestación de servicios
CONTRATO NRO.	CO1.PCCNTR.8424521
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	29/10/2025
FECHA DE INICIO	30/10/2025
PLAZO INICIAL	52 días
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	19/12/2025
RAZÓN SOCIAL	YEIMY LILIANA FONSECA CRUZ
CC o NIT	1030530344
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	"No aplica"
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	"No aplica"
LUGAR DE EJECUCIÓN	CALLE 52 # 13 - 65
VALOR INICIAL	7.819.169
FORMA DE PAGO	<i>Se fija como valor total para el contrato la suma de SIETE MILLONES OCHOCIENTOS DIECINUEVE MIL CIENTO SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$ 7.819.169). Esta suma será pagada por</i>



	el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago correspondiente a octubre de 2025 por valor de TRESCIENTOS SEIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$ 306.634) b) Un (01) pago correspondiente a 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).
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	3525
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL	119825
VALOR FINAL DEL NEGOCIO JURÍDICO	7.819.169
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	19/12/2025
FECHA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA (Sí aplica)	"No aplica"
VALOR TOTAL PAGADO	7.819.169
VALOR TOTAL EJECUTADO	7.819.169
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:

	OBLIGACIONES [Incluya todas las obligaciones contractuales]	¿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.	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	- Horario enviado por la instructora Nubia Godoy https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
2.	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	No se requirió el cumplimiento	
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 formación ambientes virtuales de aprendizaje", Acuerdo 012 Reglamentos del aprendiz y demás instructivos, guías, formatos y lineamientos que regulen el seguimiento, en caso de que sea asignado.	si	https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
4.	Guiar de manera integral y continua a los aprendices en su	Si	- https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI



	formación por proyectos durante la vigencia del contrato.		
5.	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrarlos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Si	https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AIsXjPAI
6.	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	Si	-Enlace de las deserciones y formato diligenciado. https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyy4vk02R0VBskxas55uR5AQyZFNOpLVwILSXAoRURjNFT0FTTjNHU1YyN05DRUhiWE84MUZHVS4u https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AIsXjPAI
7.	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	si	-Enlace de las deserciones y formato diligenciado. https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyy4vk02R0VBskxas55uR5AQyZFNOpLVwILSXAoRURjNFT0FTTjNHU1YyN05DRUhiWE84MUZHVS4u https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AIsXjPAI
8.	Participar en los comités de evaluación y seguimiento a los aprendices cuando se requiera.	Si	https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AIsXjPAI



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/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
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.	- Si	https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
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.	-Si	https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
12.	Participar cuando sea necesario en proyectos del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.	No se requirió el cumplimiento	
13.	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	si	https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI



14.	Apoyar la promoción de los programas de Formación Profesional Integral y participar en actividades de divulgación tecnológica.	No se requirió el cumplimiento	
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/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
16.	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	Si	https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
17.	Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional cuando se requiera.	No se requirió el cumplimiento	
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/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
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/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
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/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI
21.	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato	- Si	- https://drive.google.com/drive/folders/1yO3uHWzcvvitYVxJ2a_JPxT9AlsXjPAI



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	21-46-101122792		
CERTIFICADO O ANEXO	0		
FECHA EXPEDICIÓN	30/10/2025		
FECHA APROBACIÓN	30/10/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	30/10/2025	30/04/2026	\$ 781,916.90
Devolución del pago anticipado			
Salarios y prestaciones sociales			
Calidad del servicio			

GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL [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 modificadorio nro. [Incluir número del modificadorio, 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 EXTRA CONTRACTUAL [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

Se recibieron las fichas 2353118 BPO, 2353119 BPO, 2353131 BPO, 2353119 BPO, 3287360 BPO, De la instructora Nubia Daniela Godoy, desde el día 30 de octubre, se realiza empalme con la instructora en mención y se establece metodología para seguir con el cumplimiento de las actividades que ya se habían iniciado con los aprendices.

Se inicia formación el día 4 de Noviembre con la ficha 3287360 donde se valida la información que habían recibido por la instructora anterior, de hay en adelante se imparten nuevas estrategias de enseñanza con el fin de hacer las clases mas didácticas, con las demás fichas se realiza la misma metodología.



Al pasar el tiempo con los aprendices se empiezan a generar los reportes de deserción y de acompañamiento, también se realizan los reportes evaluativos, se llenan las asistencias con los aprendices en clase y se gestionan las guías de aprendizaje.

El 29 de noviembre se recibe la ficha 3361349 del primer trimestre que bajo la solicitud de la doctora Viviana se hace el acompañamiento específico a esta ficha ya que no tenía instructor asignado, se remite la guía de aprendizaje y se ejerce su respectiva estrategia de aprendizaje.

De todas las fichas anteriormente mencionadas se realizan las obligaciones como:

- *Llamada a lista.

- *Acompañamiento en la solución de la guía de aprendizaje.

- *Evaluación de juicios.

- *Reportes de deserción.

- *Revisión de evidencias.

- *Actividades en grupo.

- *Entre otras asignadas.

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 **[Seleccionar: 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 30/10/2025

[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 29/10/2025

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
05319-414354	30/10/2025	\$ 306.634
86847-915829	30/11/2025	\$ 4.599.511
07824-346271	30/12/2025	\$ 2.913.024

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	\$7.819.169
Adiciones o disminuciones del negocio jurídico	\$ 0,00
Valor de las reducciones	\$ 0,00
Valor final del negocio jurídico	\$7.819.169
Valor ejecutado	\$7.819.169
Valor pagado	\$7.819.169
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:



- a) 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.
- b) [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 comercial.

Para constancia se firma [Incluya la fecha en la que se elabora el documento].

[NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR]

VIVIANA DEL MAR ARANDA GUERRERO

Supervisor del contrato N°: CO1.PCCNTR.8424521

Elaboró: Yeimy Liliana Fonseca Cruz

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.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: YEIMY LILIANA FONSECA CRUZ

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

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

FECHA FINAL: 17/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3253119 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3361349 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3253131 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3253118 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 29,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3287360 - 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 17,90

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: YEIMY LILIANA FONSECA CRUZ

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