



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

Barranquilla, Diciembre 30 del 2025

Señor (a)

LINDA EVELYN PICHON RONCALLO

SUPERVISOR (A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR. 7327933-2025**

Coordinadora Académica

Comercialización

Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Diciembre del año 2025.

Referencia: No **CO1.PCCNTR. 7327933** del año **2025**

DIANA MARAIA PULGARIN OSSA, identificado con la cédula de ciudadanía No. **32729526** de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica de Comercialización, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato es máximo de CUARENTA Y NUEVE MILLONES CIENTO CUARENTA Y UN MIL, QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (**\$49.214.768**) incluido IVA de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a). Un pago a días de Febrero por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (**\$3.219.658**), que serán cancelados en el mes de Febrero, b). Diez pagos iguales por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE (**\$4.599.511**) respectivamente comprendidos de Marzo a Diciembre de 2025, que serán cancelados en el mes de Diciembre de 2025. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General.

Plazo: Será hasta el 30 de diciembre de 2025.

OBJETO:

Instructor: Prestar servicios personales carácter temporal para la formación profesional integral, en FORMACION REGULAR, TITULADA y COMPLEMENTARIA para el Programa Formación DIRECCION DE VENTAS.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	REALIZAR SEGUIMIENTO A FICHA INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE – 3092030 2929608 - DPM 5 WEB	REPORTE MENSUAL DE SOFIAPLUS
2	Entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo.	INFORMACIONES ENTREGADAS, ASOCIACIÓN DE RUTAS DE APRENDIZAJE	CREACIÓN DEL ROL
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados. Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y	EVALUAR CADA FICHA, LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJES ASIGNADOS	APLICATIVO SOFIAPLUS



	fichas asignadas (Tituladas y complementarias), dentro de los 8 días siguientes a la terminación de las competencias a cargo que demuestre el resultado de aprendizaje alcanzado por el aprendiz		
4	En virtud del principio de coordinación, se podrán fijar reuniones, capacitaciones e inducciones a las que deberá asistir el contratista, en aras de lograr un adecuado cumplimiento de los objetivos y la calidad de la formación.	ASISTIR A LAS REUNIONES PROGRAMADAS POR LA LIDER Y LAS CAPACITACIONES DE ACTUALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS A REALIZAR	Listado de asistencia / Actas de reunión.
5	Aplicar los recursos didácticos establecidos en el desarrollo curricular del programa de formación.	ENTREGAR LOS RECURSOS ESTABLECIDOS EN EL DESARROLLO CURRICULAR DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.	Evidencias en plataforma
6	Coadyuvar en las acciones de Retención de las fichas de formación que le han sido asignadas a fin de cumplir con las metas de retención.	REPORTAR A BIENESTAR AL APRENDIZ, LOS CASOS PARA QUE LOS APRENDICES SEAN ESCUCHADOS Y APOYADOS.	Informes de seguimiento a aprendices / Informes de retención
7	Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad	SUBIR LA DOCUMENTACION DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO AL DRIVE ESTABLECIDO PARA TAL FIN.	Entrega de documentos organizados según lineamientos
8	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.	REALIZAR ACTIVIDADES ADICIONALES DE SEGUIMIENTO SOLICITADAS POR LA COORDINACION	Informes de apoyo en actividades asignadas
9	En virtud del principio de coordinación entre las partes, se deberá dar cumplimiento a la programación de las fichas de formación que le sean asignadas en cada periodo, bien sea en formación titulada o complementaria en las modalidades presencial y virtual.	HACER SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS APRENDICES EN SU ETAPA PRACTICA.	Registro de sesiones / Informes de cumplimiento de programación
10	Aplicar los formatos dispuestos en la plataforma compromiso en el marco del Sistema de Gestión integrado de la entidad.	ENTREGABLES: En cada cuenta de cobro, el contratista deberá remitir las evidencias que den cuenta del cumplimiento de sus obligaciones contractuales: 1) Informe detallado del cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios. (Anexar Registros fotográficos y estado de las fichas atendidas). 2) Reporte de la evaluación de las fichas asignadas según los resultados de aprendizaje alcanzados. 3) Soporte de horas programadas en otras actividades en la plataforma de Sofia Plus. 4) Reporte	Informe mensual de ejecución contractual del mes 2025



		de novedades por ficha de manera oportuna. Lo anterior, sin perjuicio de los demás requerimientos institucionales para el proceso de cobro de los honorarios a lugar.	
--	--	---	--

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **9495043430** de la planilla, operador **Aportes en Línea**, periodo **NOVIEMBRE del año 2025**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (04) folios

Cordialmente,

Firma
DIANA MARIA PULGARIN OSSA
Contratista
C.C. No.32729526

Recibí a satisfacción:

Firma
LINDA EVELYN PICHON RONCALLO
Supervisor (a) Contrato CO1.PCCNTR. 7327933 de 2025
Coordinadora Académica de Comercialización

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DIANA MARIA PULGARIN OSSA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

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

FECHA FINAL: 30/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 3092030 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 119,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 119,70

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: DIANA MARIA PULGARIN OSSA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	X	Pública Clasificada	Pública Reservada
---------	---	---------------------	-------------------

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN CO1.PCCNTR. 7327933-2025

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

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	Centro de Comercio y Servicios
TIPO DE CONTRATO	Prestación de servicios
CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO NRO.	CO1.PCCNTR. 7327933-2025
OBJETO	Instructor: Prestar servicios personales carácter temporal para la formación profesional integral, en FORMACION REGULAR, TITULADA y COMPLEMENTARIA para el Programa Formación DIRECCION DE VENTAS.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO	28/01/2025
FECHA DE INICIO	10/02/2025
PLAZO INICIAL	10/02/2025
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	23/12/2025.
RAZÓN SOCIAL	DIANA MARIA PULGARIN OSSA
CC o NIT	32.729.526
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	NO APLICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	NO APLICA
LUGAR DE EJECUCIÓN	Barranquilla, Atlántico
VALOR INICIAL	\$46.301.745.
FORMA DE PAGO	Mensual
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	CDP No: 5225
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL	RP 15225
VALOR FINAL DEL NEGOCIO JURÍDICO	\$49.214.768.
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	30/12/2025.
FECHA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA (Sí aplica)	NO APLICA
VALOR TOTAL PAGADO	\$49.214.768.
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$49.214.768.



		2931714 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO 2875506 - PROMOCION DE CONTENIDOS EN MEDIOS DIGITALES 2925838 - ASISTENCIA EN ORGANIZACION DE ARCHIVOS. 3092030 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE 2753120 - GESTIÓN DE MERCADOS
2. Entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo.	Si	INFORMACIONES ENTREGADAS, ASOCIACIÓN DE RUTAS DE APRENDIZAJE
3. Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados. Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas (Tituladas y complementarias), dentro de los 8 días siguientes a la terminación de las competencias a cargo que demuestre el resultado de aprendizaje alcanzado por el aprendiz	Si	EVALUAR CADA FICHA, LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJES ASIGNADOS
4. En virtud del principio de coordinación, se podrán fijar reuniones, capacitaciones e inducciones a las que deberá asistir el contratista, en aras de lograr un adecuado cumplimiento de los objetivos y la calidad de la formación.	Si	ASISTIR A LAS REUNIONES PROGRAMADAS POR LA LIDER Y LAS CAPACITACIONES DE ACTUALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS A REALIZAR
5. Aplicar los recursos didácticos establecidos en el desarrollo curricular del programa de formación.	Si	ENTREGAR LOS RECURSOS ESTABLECIDOS EN EL DESARROLLO CURRICULAR DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
6. Coadyuvar en las acciones de Retención de las fichas de formación que le han sido	Si	REPORTAR A BIENESTAR AL APRENDIZ, LOS CASOS PARA QUE LOS APRENDICES SEAN ESCUCHADOS Y APOYADOS.



SUPERVISOR	LINDA EVELYN PICHON RONCALLO
APOYO A LA SUPERVISIÓN	NO APLICA
MODIFICACIÓN NRO. 1 y 2	<p>Fecha de la suscripción: 25 de mayo de 2025</p> <p>Fecha de expedición de pólizas 29/05/2025</p> <p>Póliza No. 85-46-101043461 Anexo 1.</p> <p>ADICIONAR al contrato la SEMANA DE CONFRATERNIDAD Y ALISTAMIENTO desde 18/07/2025 al 30/07/2025 (12 DÍAS), y en consecuencia adicionarlo en la suma de \$1.839.804. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 5225 de 2025.</p> <p>Fecha de la suscripción: 3 de diciembre de 2025</p> <p>Fecha de expedición de pólizas 10/10/2025</p> <p>Póliza No. 85-46-101043410 Anexo 2.</p> <p>ADICIONAR en la suma de \$ 1.073.219 y prorrogarlo hasta el 30 de diciembre de 2025. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 5225 de 2025.</p>
SUSPENSIÓN	NO APLICA
CESIÓN DE CONTRATO	NO APLICA
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LA CESIÓN	NO APLICA
FECHA DE INICIO DE LA CESIÓN	NO APLICA

2. ASPECTOS TÉCNICOS

2.1 Obligaciones

En virtud de la suscripción CO1.PCCNTR. 7327933-2025, el contratista adquirió las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES	¿CUMPLIÓ? SI / NO / Parcialmente	PRODUCTO O EVIDENCIA
1. Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.		REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS FICHAS: 2711784 - COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS



3. ASPECTOS LEGALES

3.1 Garantías contractuales

Como garantías se establecieron las siguientes:

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO		
NRO. DE PÓLIZA	85-46-101043461		
CERTIFICADO O ANEXO	ANEXO		
FECHA EXPEDICIÓN	25/01/2025		
FECHA APROBACIÓN	10/02/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	10/02/2025	23/04/2026	\$4,630,174.50
Devolución del pago anticipado	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Salarios y prestaciones sociales	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Calidad del servicio	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO		
NRO. DE PÓLIZA	85-46-101043461		
CERTIFICADO O ANEXO	ANEXO 1		
FECHA EXPEDICIÓN	29/05/2025		
FECHA APROBACIÓN	29/05/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	10/02/2025	23/04/2026	\$4,814,154.90
Devolución del pago anticipado	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Salarios y prestaciones sociales	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Calidad del servicio	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO		
NRO. DE PÓLIZA	85-46-101043461		
CERTIFICADO O ANEXO	ANEXO 2		
FECHA EXPEDICIÓN	10/02/2025		
FECHA APROBACIÓN	10/02/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	



asignadas a fin de cumplir con las metas de retención.	<i>Si</i>	
7. Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad	<i>Si</i>	SUBIR LA DOCUMENTACION DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO AL DRIVE ESTABLECIDO PARA TAL FIN.
8. Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.	<i>Si</i>	REALIZAR ACTIVIDADES ADICIONALES DE SEGUIMIENTO SOLICITADAS POR LA COORDINACION
9. En virtud del principio de coordinación entre las partes, se deberá dar cumplimiento a la programación de las fichas de formación que le sean asignadas en cada periodo, bien sea en formación titulada o complementaria en las modalidades presencial y virtual.	<i>Si</i>	HACER SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS APRENDICES EN SU ETAPA PRACTICA.
10. Aplicar los formatos dispuestos en la plataforma compromiso en el marco del Sistema de Gestión integrado de la entidad.	<i>Si</i>	ENTREGABLES: En cada cuenta de cobro, el contratista deberá remitir las evidencias que den cuenta del cumplimiento de sus obligaciones contractuales: 1) Informe detallado del cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios. (Anexar Registros fotográficos y estado de las fichas atendidas). 2) Reporte de la evaluación de las fichas asignadas según los resultados de aprendizaje alcanzados. 3) Soporte de horas programadas en otras actividades en la plataforma de Sofia Plus. 4) Reporte de novedades por ficha de manera oportuna. Lo anterior, sin perjuicio de los demás requerimientos institucionales para el proceso de cobro de los honorarios a lugar.



Valor total del contrato	\$49.214.768
Valor Ejecutado	\$49.214.768
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	\$0
Saldo a liberar	\$0

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.

Para constancia se firma 30 de diciembre del 2025

Linda E. Pichon R.
LINDA EVELIN PICHON RONCALLO
Supervisor del contrato

Elaboró: NA

Anexos:

- Último comprobante de pago al sistema de seguridad social [Salud, pensión y demás parafiscales, cuando aplique]

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DIANA MARIA PULGARIN OSSA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2711784 - COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **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:** Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
- **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: Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
- 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: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS
- 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: Orientar investigación formativa según referentes técnicos
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 387,90

- **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
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 144,00

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2875506 - PROMOCION DE CONTENIDOS EN MEDIOS DIGITALES

- 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: Diagramar piezas gráficas de acuerdo con métodos de diseño y tipo de proyecto
- 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 comunidades virtuales de acuerdo con técnicas de relaciones públicas y tipo de negocio
- 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:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 60,00

FICHA 2925838 - ASISTENCIA EN ORGANIZACION DE ARCHIVOS . **DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos
- **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: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Conservar documentos de archivo de acuerdo con procedimientos técnicos y tipos de soporte
- 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: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa

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

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 56,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3092030 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

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

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 870,20

DE APRENDIZAJE:

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ANALIZAR LOS RESULTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS SEGÚN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN A PARTIR DEL MERCADO, IDIOSINCRASIA, CULTURA Y NECESIDAD DE LOS CLIENTES.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR EL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS Y METAS DE LA INVESTIGACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS SUPERFICIES EN LOS PUNTOS DE VENTA SEGÚN ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IDENTIFICAR LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y TENDENCIAS DEL ENTORNO

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS SUBÁREAS Y LOS OBJETIVOS DE
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE PENETRACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO EN EL MERCADO DE ACUERDO CON LA RENTABILIDAD Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 168,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1686,10

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
329517	13/02/2025	13/02/2025	PROGRAMACIÓN FICHA(329517EDT) EN EL AMBIENTE (AMBIENTE VIRTUAL 1) ENTRE 13/02/2025 Y	8,00
340355	11/08/2025	11/08/2025	INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA AL SECTOR EMPRESARIAL	3,00
340969	29/08/2025	29/08/2025	PROGRAMACIÓN FICHA(340969EDT) EN EL AMBIENTE (AUDITORIO GIACOMETTO) ENTRE 29/08/2025 Y 29/08/2025	8,00
TOTAL TIEMPO EDT's:				19,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

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

INSTRUCTOR: DIANA MARIA PULGARIN OSSA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS