CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 31 de marzo de 2026

Señor(a)
Viviana Del Mar Aranda Guerrero
Supervisor(a) contrato nro. **CO1.PCCNTR.9151456**
Cargo del supervisor Coordinador académico
Dependencia Centro de Gestin de Mercados, Logística y Tecnología de la Información SENA - Distrito Capital
Bogotá D.C.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual marzo de 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9151456 de 2026

Henry Nelson Medina, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 93132557, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para cada uno de los contratos la suma de CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS M/CTE ($ 49.585.802). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer correspondiente al mes de enero de 2026, por valor de TRESCIENTOS QUINCE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($ 315.833). b) Diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($ 4.737.497) cada uno. c) Un último pago

correspondiente al mes de diciembre de 2026, por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($ 1.894.999)

Plazo: Será hasta el 12 de diciembre de 2026.

Objeto Prestar servicios personales de carácter temporal, para atender la formación titulada y/o complementaria, en las competencias técnicas asociadas a la red de conocimiento comercio y ventas al área temática, comercio y ventas, en modalidad presencial, dando cumplimiento a los lineamientos, procesos y metodologías de la Formación Profesional Integral, de acuerdo con los requerimientos del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de planeación para la orientación formativa de los programas de formación asignados por la supervisión, de acuerdo con la fase del proyecto formativo, la planeación pedagógica y las guías de aprendizaje, atendiendo las necesidades es del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.	Se ejecutó la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previa de previamente. Fichas: DPM 3384740 DPM 3361349 DPM 3362604 DPM 3287362 DPM 3395046	Horario asignado por la coordinación de formación profesional integral a través de correo electrónico 01. Desarrollar actividades de planeación para la orientación formativa
2	Realizar la ejecución de procesos formativos de los programas de formación asignados por la supervisión, según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con los requerimientos del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.	Se ejecutaron los procesos formativos de los programas asignados, conforme a la modalidad, jornadas y lineamientos establecidos por la entidad.	Ejecución de los procesos formativos a través de evidencia * Guías de aprendizaje * Listas de asistencia 02. Realizar la ejecución de procesos formativos
3	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	Se implementaron estrategias pedagógicas para orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje, según los métodos y herramientas institucionales.	Ejecución de los procesos formativos a través de evidencia * Material de apoyo 03. Implementar las estrategias para preparar, orientar,
4	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrar los juicios evaluativos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	Ejecución de los procesos de evaluación 04. Realizar la evaluación de los aprendices

5	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	“No se requirió la actividad”
6	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación, de acuerdo con el debido proceso y en los tiempos correspondientes	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	“No se requirió la actividad”
7	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	“No se requirió la actividad”
8	Participar en las reuniones del equipo ejecutor de la formación, con el fin de analizar casos de orden académico, disciplinario, deserciones, novedades y otros aspectos, según lo establecido en el Acuerdo 009 de 2024, para el seguimiento a los aprendices y la aplicación del debido proceso. Asimismo, se realizará la citación a comités de evaluación y seguimiento cuando sea requerido.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	“No se requirió la actividad”
9	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, cuando sea requerido.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	“No se requirió la actividad”
10	Documentar las actividades derivadas del registro calificado de los programas de formación y participar de los procesos de autoevaluación 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, cuando sea requerido.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	“No se requirió la actividad”
11	Realizar el seguimiento y evaluación de la etapa productiva de acuerdo con la Guía GFPI_G_040 “Guía etapa productiva proceso formativo”, GFPI_G_014 “Guía orientación formación ambientes virtuales de aprendizaje”, Reglamentos del aprendiz y demás instructivos, guías, formatos y lineamientos que regulen el seguimiento, en caso de que sea asignado según la su versión vigente, cuando sea requerido.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	“No se requirió la actividad”

12	Participar cuando sea requerido en proyectos del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	"No se requirió la actividad"
13	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	"No se requirió la actividad"
14	Apoyar la promoción de la oferta de los programas de Formación Profesional Integral y participar en eventos y actividades de divulgación tecnológica.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	"No se requirió la actividad"
15	Presentar los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el Centro de Formación y por el SENA.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	"No se requirió la actividad"
16	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionadas con la ejecución del objeto contractual.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	"No se requirió la actividad"
17	Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional, cuando sea requerido	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	"No se requirió la actividad"
18	Velar por el buen uso y permanencia de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se preste el servicio.	Se coordinó que los aprendices cumplieran con el buen uso de los elementos y equipos en los ambientes de aprendizaje asignados a las fichas programadas	Registro Fotográfico 18. Velar por el buen uso y permanencia de los elementos
19	Participar y garantizar la participación de aprendices en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz.	Para el periodo objeto de este pago la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	No se requirió
20	Aplicar procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	Se realizó el informe mensual del mes de febrero del 2026 formato GTH-F-062 V10	Archivo del informe mensual febrero de 2026 20. Aplicar procesos y procedimientos establecidos
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	Se realizaron las demás actividades para el cumplimiento del objeto contractual	registro fotográfico asistencia 21. Las demás que sean necesarias

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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. 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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. **9501430521** Pagada en el **operador APORTES EN LINEA** referente al mes de **febrero.**

Cordialmente,

Henry Nelson Media

Contratista

C.C. No. 93.132.557

Viviana Del Mar Aranda Guerrero

Supervisor del contrato **9151456** del año 2026

Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Marzo 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-062, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: HENRY NELSON MEDINA

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

FECHA INICIAL: 01/03/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	3384740 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

• 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)

RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (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 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3361349 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

• 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)

RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (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 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3362604 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

• 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)

RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (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 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3287362 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

• 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)

RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (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 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3395046 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

• 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)

RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (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 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 83,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 179,40

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: HENRY NELSON MEDINA

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