



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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, abril de 2026

Señor(a)

Viviana Del Mar Aranda Guerrero

Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9212254

Coordinadora de Mercadeo

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

Bogotá, Regional Distrito Capital

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual abril de 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9212254 de 2026

Jaime Alonso Martínez Porras identificado con la cédula de ciudadanía nro. 1020719423, 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 NUEVEMILLONES 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 día 12 de 12 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

Nr o.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
----------	--------------	------------------------	------------



1	<p>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</p>	<p>Se desarrollaron actividades de planeación para la orientación formativa de los siguientes programas de formación para las fichas asignadas a continuación :</p> <p>Fichas: 3411191, 3411192, 3424661 y 3287369 del programa Técnico en Operaciones de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO.</p>	<p>https://drive.google.com/drive/folders/1bKyZa0o3wlCyUVCzige5Brfa_31tLqc?usp=drive_link</p> <p>Se adjunta Plan de Trabajo concertado, guía de parendizaje y planeación pedagógica.</p>
---	---	--	---



	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.		
--	---	--	--



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	Se realizó la ejecución de procesos formativos de los programas asignados por la coordinación de las siguientes fichas: Fichas: 3411191, 3411192, 3424661 y 3287369 del programa Técnico en	https://drive.google.com/drive/folders/1bKyZa0o3wlCyUVCzige5Brfa_31tLqc?usp=drive_link Se adjunta Guías de aprendizaje, listas de asistencia y proyecto formativo.
----	---	---	--

	y sedes adscritas que maneje el centro de formación en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.	Operaciones de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO.	
--	--	---	--



3	3. Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	Se implementó la estrategia de aplicación del (LMS) Google Classroom y Drive para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje de las fichas asignadas por la coordinación.	https://drive.google.com/drive/folders/1heQi4a-0fkor0POZzsejNFGvZNVIszTdeQamNU9e0kgzk7wUpt4tMuYoyBO9wBFq_HVbMNI0?usp=drive_link https://drive.google.com/drive/folders/1bKyZa0o3wlCyUVCzige5Brfa_31tLqc?usp=drive_link
4	4. Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrar los juicios evaluativos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Se aplica evaluación de inducción y seguimiento de entregas establecidas	<p>Se adjunta listas de seguimiento y juicios evaluativos consignados en SENA SOFIA referentes al proceso de inducción</p> https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QX3Q3q2JNvr2mViCm_TAPN1epeugjU9JbR_E0djCgM/edit?usp=drive_link
5	5. Apoyar y acompañar en los procesos de	Se implemento la guía de inducción	https://drive.google.com/drive/folders/1bKyZa0o3wlCyUVCzige5Brfa_31tLqc?usp=drive_link

inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	con la ficha 3424661 obteniendo resultados, anexados en la plataforma Drive y	
--	---	--



6	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.	Se reportó las novedades de los aprendices de acuerdo con el debido proceso.	Se Adjunta PDF con el proceso de activación de ruta
7	7. Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.
8	8. Participar en las reuniones del equipo ejecutor de la formación, con el fin de analizar	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.



	<p>casos de orden académico, disciplinario , deserciones , novedades y otros aspectos, según lo establecido en el Acuerdo 009 de 2024, para el seguimiento o a los aprendices y la aplicación del debido proceso. Asimismo, se realizará la citación a comités de evaluación y seguimiento o cuando sea requerido.</p>		
--	--	--	--



9	9. Apoyar las actividades relacionadas con el desarrollo curricular de los programas de formación asociados con la línea medular que imparte el	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.
	centro, de acuerdo con la necesidad y las tendencias del sector, cuando sea requerido.		



10	<p>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.</p>	<p>Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.</p>	<p>Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.</p>
----	---	--	--



11	<p>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.</p>	<p>Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación</p>	<p>Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación</p>
----	---	---	---



12	12. Participar cuando sea requerido en proyectos del Sistema de Investigación,	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación
----	---	--	--

	Desarrollo Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.		
13	13. Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	Se aplicó lo establecido en el reglamento del aprendiz	Se adjunta, la evidencia de los correos enviados.



14	14. Apoyar la promoción de la oferta de los programas de Formación Profesional Integral y participar en eventos y actividades de divulgación tecnológica.	Se apoyó la promoción de la oferta de programas de formación profesional integral	Se compartió la pieza gráfica del programa vía Whatsapp
15	15. Presentar los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas,	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación
	usando los formatos y plataformas indicadas por el Centro de Formación y por el SENA.		



16	16. Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionadas con la ejecución del objeto contractual.	Se participó en actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual	Se adjunta evidencia de la participación a las reuniones convocadas
17	17. Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional, cuando sea requerido.	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación
18	18. Velar por el buen uso y permanencia de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se	Se veló por el buen uso de los elementos y equipos ubicados en los centros de formación asignados	Registro fotográfico de ambientes organizados y promoviendo el correcto uso de los recursos
	preste el servicio.		



19	19. Participar y garantizar la participación de aprendices en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz.	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.	Durante el mes objeto de cobro, no se requirió esta obligación.
20	20. Aplicar procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	Se aplicaron los procesos y procedimientos establecidos para la gestión documental, se propone un diseño de presentaciones acorde a la imagen institucional, con relación al objeto contractual	Se adjunta formato de guía de aprendizaje y la adaptación de las presentaciones
21	21. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	Se ejecutaron actividades necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.	Se realizó curso de SGSST y curso de didácticas



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	x	x	x	x
2	x	x	x	x

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. **[Incluir el número de referencia de la planilla pagada y el operador ante el cual se hizo el pago]** referente al **[Diligenciar el mes de los aportes cancelados]**.

Cordialmente,

Jaime Alonso Martínez Porras

Contratista C.C. No. 1020719423

Viviana del Mar Aranda Guerrero
Supervisora Contrato 8948842 de 2026

Instructor G20



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: JAIME ALONSO MARTINEZ PORRAS

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

FECHA INICIAL: 01/04/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3287369 - 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)

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3411192 - 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)

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

- **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: 3411191 - 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)

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

- **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: 3424661 - 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)

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

- **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

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 83,70

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
01/04/2026	13/04/2026	OTROS	34,00
13/04/2026	13/04/2026	OTROS	27,00
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			61,00

INSTRUCTOR: JAIME ALONSO MARTINEZ PORRAS

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