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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 12 de Abril de 2026

Señor(a)
Viviana Del Mar Aranda Guerrero
Supervisor(a) contrato nro. No. CO1.PCCNTR.9237317 del 2026
Cargo del supervisor Coordinador académico
Dependencia Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información SENA - Distrito Capital Bogotá D.C

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Informe mensual de ejecución Contractual Mes Abril del año 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR.9237317 de 2026

Luis Alberto Rodríguez Garzón, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 79755073, 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: CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($4.737.497). Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINTO MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS M/CTE. ($ 49.585.802) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) Un (1) pago 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 de 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) c) Un (1) 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: 12 de diciembre de 2026

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.

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 ejecuto las actividades de orientación formativa a las fichas 3362613, 3287362, 3444223 y 3411189 con sus respectivas competencias asignadas, con soporte de las guías de aprendizaje y el desarrollo de las diferentes actividades planteadas para el programa con el respectivo material de apoyo.	Formato PTC_V3 Plan de trabajo concertado adjunto a la carpeta de evidencias https://drive.google.com/drive/folders/1NVTTFoptBveiYxykceQ3P62Lc2hvjxqG?usp=drive_link Link carpeta compartida Teams: https://sena4.sharepoint.com/:f:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/Shared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N/03.%20MARZO?csf=1&web=1&e=CkXsqI
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 desarrolla el programa académico correspondiente a las competencias de cada ficha (3362613, 3287362, 3444223 y 3411189), basados en la guía de aprendizaje y el material de apoyo. Se realizo el control de asistencia en el documento de asistencia.	Se comparte con la información a través del drive: link: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fNW84CbDjXrOfwCd5zFNkroZGcoZxjY https://teams.microsoft.com/v2/ Link listas de asistencia https://teams.microsoft.com/v2/ Link carpeta en Teams https://sena4.sharepoint.com/:f:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/Shared Documents/Procesos administrativos/Seguimiento Contrato/LUIS ALBERTO RODRIGUEZ GARZ%C3%93N/03. MARZO?csf=1&web=1&e=CkXsqI
3	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	Se ejecuta las estrategias para el programa académico de las competencias con la utilización del material de apoyo disponible,	Evidencias alojadas en la carpeta drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1tbULOi_np6tRLEIcg_j

		presentaciones, actividades, documento.	mZwKFNlWo09Hy https://teams.microsoft.com/v2/
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 realiza evaluaciones en la plataforma Sofia Plus de las competencias asignadas a la ficha 3444223, 3411189 en Inducción, alistar estados de cuenta para cobro y aplicar cobranza. ficha3362613 Aplicar proceso de ventas, la ficha 3287362 Manejo de Objeciones	Link carpeta compartida Teams: https://sena4.sharepoint.com/:f:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/Shared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N/03.%20MARZO?csf=1&web=1&e=CkXsqI
5	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	Para la Ficha 3444223 se realiza el proceso de inducción al SENA en sus correspondientes 4 días correspondientes a la guía de aprendices nuevos, cumplimiento el proceso académico correspondiente para la competencia	Documentos depositados en la carpeta de coordinación. Link https://teams.microsoft.com/v2/
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 realiza el respectivo reporte y debido proceso por deserción del programa, ficha 3287362 y 3411189 Se reporta inasistencia en Sofia Plus y se diligencia el FORM de deserción.	Link carpeta compartida Teams: https://sena4.sharepoint.com/:f:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/Shared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N/03.%20MARZO?csf=1&web=1&e=CkXsqI
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	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
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.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
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	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.

	tendencias del sector, cuando sea requerido.		
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	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación
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.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
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.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
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.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
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.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
15	Presentar los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.

	Centro de Formación y por el SENA.		
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.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
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.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
18	Velar por el buen uso y permanencia de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se preste el servicio	Se realizó el adecuado uso y cuidado de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se presta el servicio, garantizando su conservación, buen estado y permanencia, conforme a las normas y lineamientos establecidos por la institución.	Carpeta de coordinación https://teams.microsoft.com/v2/
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.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
20	Aplicar procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no se requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
22	Acuerdo de Confidencialidad de la información	Formato GCCON-F-085_Acuerdo_de_Confidencialidad_de_la_Información Firmado	Se encuentra en la carpeta publica de TEAMS firmado y aprobado por la supervisión. https://sena4.sharepoint.com/:f:/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/Shared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N/03.%20MARZO?csf=1&web=1&e=CkXsqI

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				
2				

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. [] referente al [].

Cordialmente,



Luis Alberto Rodríguez Garzón
Contratista
CC 79755073
CO1.PCCNTR.9237317 de 2026



Viviana Del Mar Aranda Guerrero
Supervisor contrato No CO1.PCCNTR.9237317 de 2026
Cargo del supervisor Coordinador académico

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: LUIS ALBERTO RODRIGUEZ GARZON

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: 3444223 - 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
• 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 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

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

• 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 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

RA 4: REALIZAR CIERRE DE VENTA SEGÚN CONDICIONES COMERCIALES Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3411189 - 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
• 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 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

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
• 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 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

RA 4: REALIZAR CIERRE DE VENTA SEGÚN CONDICIONES COMERCIALES Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3362613 - 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
• 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 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

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
• 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 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

RA 4: REALIZAR CIERRE DE VENTA SEGÚN CONDICIONES COMERCIALES Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	12,00

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

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
• 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 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

RA 4: REALIZAR CIERRE DE VENTA SEGÚN CONDICIONES COMERCIALES Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

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: LUIS ALBERTO RODRIGUEZ GARZON

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