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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 30 de abril del 2026

Señor (a)
VIVIANA DEL MAR ARANDA GUERRERO
SUPERVISORA CONTRATO No. **8927253**
INSTRUCTOR G09
Coordinadora del Área Mercadeo.
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual abril del año 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.8927253 de 2026

Vivian Andrea Martínez Silva, identificada con la cédula de ciudadanía nro. 1026564886 de Bogotá, 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 Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y SIETE MILLONES CIENTO DIEZ MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS PESOS M/CTE. ($37.110.393). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago en el mes de enero por valor de TRESCIENTOS QUINCE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE. ($315.833). B) Siete (7) pagos iguales en los meses de febrero a agosto por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($4.737.497). C) un último pago en el mes de septiembre por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHENTA Y UN PESOS M/CTE. ($3.632.081).

Plazo: 23 de septiembre 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.	Revisé la planeación pedagógica del programa técnico Service Operation in Bilingual BPO Channels Armé planes de trabajo concertados para las fichas: 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199.	-Planeación pedagógica del programa. -Plan de trabajo concertado de las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199.
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.	Actualicé las guías de aprendizaje fase planear del programa técnico Service Operation in Bilingual BPO Channels e impartí formación en las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199. (663926) 260102029 RA_2 To process customer requirements according to technical guide. (663970) 210602033 RA_1 To record data according to technical requirements. Revisé la asistencia de los aprendices de las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199. Socialicé las guías de aprendizaje con las fichas 3409758, 341195, 341196,	-Guía de aprendizaje fase planear: (663926) 260102029 RA_2 To process customer requirements according to technical guide. (663970) 210602033 RA_1 To record data according to technical requirements. -Listas de asistencia de las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199. -Pantallazo y link de los espacios de trabajo donde se les compartió la guía a los aprendices. De las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199. -Documentos con links de portafolio de Evidencias de aprendices de las

		3411197, 3411198, 3411199.	competencias (663926) 260102029 RA_2 y (663970) 210602033 RA_1. De las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199.
3	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	Preparé y socialicé el material de apoyo de las guías fase planear para los siguientes resultados de aprendizaje (663926) 260102029 RA_2 To process customer requirements according to technical guide. (663970) 210602033 RA_1 To record data according to technical requirements.	-Pantallazos y links de los espacios de trabajo donde se les compartió el material de apoyo a los aprendices. De las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199. -Material de apoyo Call Flow presentation. - Material de apoyo Metrics and Quality Analyst presentations.
4	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrar los juicios evaluativos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Ajusté y compartí instrumentos de evaluación de las guías fase planear para los siguientes resultados de aprendizaje: (663926) 260102029 RA_2 To process customer requirements according to technical guide. (663970) 210602033 RA_1 To record data according to technical requirements.	-Instrumento de evaluación: listas de chequeo para ser usadas en formación. - Instrumento de evaluación Rubrica manejo de llamada. -Instrumento de evaluación Rubrica de conocimiento de vocabulario de las métricas. -Instrumento de evaluación Rubrica de evaluación de calidad de la llamada. -Instrumento de Evaluación Software de evaluación de llamada. -Documentos con links de portafolio de Evidencias de aprendices de las competencias (663926) 260102029 RA_2 y (663970) 210602033 RA_1. -Juicios de Evaluación. De las fichas 3409758,

			341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199. -Evidencia de clases virtuales.
5	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	No se requirió la actividad	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.	No se requirió la actividad	No se requirió la actividad
7	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	No se requirió la actividad	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.	Asistí a semana de alistamiento programada por la coordinación	-Calendario académico compartido por la coordinación confirmando la semana de alistamiento -Correo enviado por la coordinación con citación y programación de la semana de alistamiento.
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.	No se requirió la actividad	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.	No se requirió la actividad	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.	No se requirió la actividad	No se requirió la actividad
12	Participar cuando sea requerido en proyectos del Sistema de Investigación, Desarrollo	No se requirió la actividad	No se requirió la actividad

	Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.		
13	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	No se requirió la actividad	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.	Compartí en redes sociales la oferta del centro de formación.	Pieza Publicitaria de oferta del centro de formación.
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.	No se requirió la actividad	No se requirió la actividad
16	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionadas con la ejecución del objeto contractual.	Asistí a las reuniones de semana de alistamiento para el segundo trimestre.	Calendario académico compartido por la coordinación confirmando la semana de alistamiento -Correo enviado por la coordinación con citación y programación de la semana de alistamiento.
17	Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional, cuando sea requerido.	No se requirió la actividad	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.	Usé los ambientes asignados por la coordinación de mercadeo para la formación en la Sede Unigermana.	-Fotografías de los ambientes usados. -Fotografía de los ambientes asignados a la coordinación de mercadeo. -Horario del instructor donde se muestran los ambientes de formación asignados. -Fotografías de lista de asistencia a los ambientes de formación.
19	Participar y garantizar la participación de aprendices en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz.	No se requirió la actividad	No se requirió la actividad
20	Aplicar procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	Actualicé guías de aprendizaje a la última versión de compromiso: (663926) 260102029 RA_2 To process customer requirements according to technical guide.	Guías de aprendizaje fase planear: (663926) 260102029 RA_2 To process customer requirements according to technical guide.

		(663970) 210602033 RA_1 To record data according to technical requirements. Revisé la asistencia de los aprendices de las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199.	(663970) 210602033 RA_1 To record data according to technical requirements. -Listas de asistencia de las fichas 3409758, 341195, 341196, 3411197, 3411198, 3411199.
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	Creé el informe GC Creé el informe GF Descargué el informé de horas en Sena Sofia	Informe GC Informe GF Horas Sena Sofia

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. **1081093026** de la planilla, expedida por **Simple**, correspondiente al mes de marzo 2026.

Cordialmente,



Vivian Andrea Martínez Silva
Contratista
C.C. No. 1026564886



Viviana del Mar Aranda Guerrero
Supervisor del contrato 8927253 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.

CARPETA DE EVIDENCIAS:

ENLACE: CARPETA COORDINACIÓN MERCADEO: VIVIAN ANDREA MARTINEZ SILVA



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: VIVIAN ANDREA MARTINEZ SILVA

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: 3411198 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECORD DATA ACCORDING TO TECHNICAL REQUIREMENTS.

• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• 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
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 2- TO PROCESS CUSTOMER REQUIREMENTS ACCORDING TO TECHNICAL GUIDE.

• 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: 3411196 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECORD DATA ACCORDING TO TECHNICAL REQUIREMENTS.

• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• 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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 2- TO PROCESS CUSTOMER REQUIREMENTS ACCORDING TO TECHNICAL GUIDE.

• 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: 3409758 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECORD DATA ACCORDING TO TECHNICAL REQUIREMENTS.

• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• 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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 2- TO PROCESS CUSTOMER REQUIREMENTS ACCORDING TO TECHNICAL GUIDE.

• 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: 3411197 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECORD DATA ACCORDING TO TECHNICAL REQUIREMENTS.

• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• 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
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 2- TO PROCESS CUSTOMER REQUIREMENTS ACCORDING TO TECHNICAL GUIDE.

• 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: 3411199 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECORD DATA ACCORDING TO TECHNICAL REQUIREMENTS.

• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• 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
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 2- TO PROCESS CUSTOMER REQUIREMENTS ACCORDING TO TECHNICAL GUIDE.

• 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: 3411195 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECORD DATA ACCORDING TO TECHNICAL REQUIREMENTS.

• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• 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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 2- TO PROCESS CUSTOMER REQUIREMENTS ACCORDING TO TECHNICAL GUIDE.

• 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

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 72,00

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	39,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 73,00

INSTRUCTOR: VIVIAN ANDREA MARTINEZ SILVA

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