PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

San Jose de Cúcuta, 25 de mayo de 2026

Señor:
ESPER PEREZ RIVERA
SUPERVISOR CONTRATO No. **8952991**
Coordinador Académico Comercio y Servicios
Centro CIES
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes MAYO del año 2026

Referencia: No. 8952991 de 2026

Marta Ligia Laguado Pabón, identificada con la cédula de ciudadanía No. 60.251.747 de Pamplona, en mi calidad de Contratista del SENA, en Comercio y Servicios, 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 el contrato la suma de* ***CUARENTA Y OCHO MILLONES CIENTO SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($48.164.552).*** *Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a). Un primer pago correspondiente al mes de enero por valor de* ***SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE ($789.582),*** *b). Nueve (9) pagos iguales por los meses de febrero a octubre de 2026, que suman un valor de* ***CUARENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE*** *.* ***($42.637.473)*** *cada uno. c). un último pago correspondiente al mes de noviembre por CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE VALOR* ***PESOS M/CTE ($4.737.497).***

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2026

OBJETO:
54_9537_303 Prestar servicios de carácter temporal para impartir formación titulada o complementaria en los diferentes niveles y modalidades de los programas del Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios (CIES) Regional Norte de Santander

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientosinstitucionales.	Realizar la planeación de la formación profesional integral a su cargo. **Titulada** 3411201 – Supervisión de Ventas	Link específico del portafolio 1. Planeación Pedagógica
2	Mantener actualizado el Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, pertenecientes a la guía de procesos formativos, presentado mínimo los siguientes soportes: a. Plan de trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje, según guía para desarrollar los procesos formativos. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de mejoramiento académicos para aprendices que lo requieran. d. Planeación, seguimiento evaluación de etapa productiva (si aplica). e. Bitácora del Aprendiz en etapa productiva (si aplica) f. Formato de asistencia y Registro de inasistencias en aplicativo SOFIA PLUS. g. Formato de juicios evaluativos debidamente diligenciada para cada resultado de aprendizaje	Registrar la actualización de las guías, el avance programado mensual, según el plan de trabajo concertado a través de la plataforma LMS Territorium.	Link de la carpeta Planear del portafolio del instructor. 1. PLANEAR
3	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño, desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral y la divulgación de las diferentes convocatorias del centro, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para la red objeto del contrato.	Participar en las jornadas de desarrollo y diseño curricular de los programas de Formación Profesional Integral. Desarrollo Curricular Diseño Curricular: 40 HORAS	Link carpeta específica del Portafolio del instructor en OneDrive. 7. Equipo de desarrollo curricular 7. Diseño Curricular

4	Contribuir en la formulación y aplicación de los planes de mejoramiento que resulten de la auditorías internas y externas aplicadas a la formación profesional integral.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
5	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
6	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el diseño curricular y proyecto formativo de los programas en los diferentes municipios del Departamento Norte de Santander	Desarrollar actividades de formación profesional integral en los siguientes programas. **FORMACIÓN TITULADA:** 3411201 – Supervisión de Ventas: 76 Horas Total: 76 Horas.	Link del portafolio especifico de la ficha. 3411201
7	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Desarrollar actividades de formación profesional integral	Link del portafolio especifico de la ficha. 3411201
8	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación de la red objeto del contrato.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
9	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Emitir el juicio evaluativo de los resultados de aprendizaje aprobados o no aprobados dentro de los 5 días hábiles luego del alcance de los resultados, en el aplicativo en Sofía Plus.	Link del portafolio de la ficha - subcarpeta Verificar 3. VERIFICAR

10	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación profesional.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
11	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en formación. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. c). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información. d) Cuando el instructor sea responsable de ficha de formación deberá al final de la etapa lectiva entregar definidas las modalidades de etapa productiva para el registro.	Realizar el debido registro en el aplicativo de Sofía Plus de las siguientes acciones: • Garantizar que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados en la ficha a su cargo para que queden en ese estado en Formación. • Registrar los juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Link general del portafolio del instructor. 3411201
12	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
13	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
14	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo, cuando el centro lo requiera.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
15	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y	Realizar Inducción Seguridad y Salud en el Trabajo	Certificado de Inducción Seguridad y Salud en el trabajo

<table>
<tr><td></td><td>asistir a las convocatorias que el centro programa.</td><td></td><td>3. Certificado SST</td></tr>
<tr><td>16</td><td>Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.</td><td>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación</td><td>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación</td></tr>
<tr><td>17</td><td>Realizar de manera oportuna el proceso de seguimiento y evaluación de la etapa productiva del aprendiz, implementando los formatos vigentes para tal fin, disponibles en la plataforma compromiso para las diferentes alternativas de desarrollo de etapa productiva, cuando sea asignado.</td><td>Efectuar los seguimientos de la etapa productiva de las diferentes formaciones asignadas por el Coordinador académico.

REPORTE DE TIPO ACT. APOYO A LA FORMACION- SOFIA PLUS
FICHAS EN EJECUCION (HORAS REGISTRADAS POR EVENTOS)
<table><tr><th>No. Apr</th><th>No. Ficha</th><th>Programa de formación</th><th>No hs</th></tr><tr><td>02</td><td>3169838</td><td>Información y Servicio al Cliente</td><td>04</td></tr><tr><td>10</td><td>3203227</td><td>Peluquería</td><td>20</td></tr><tr><td>10</td><td>3247972</td><td>Peluquería</td><td>20</td></tr><tr><td colspan="3">TOTAL HORAS</td><td>44</td></tr></table>
TOTAL HORAS PRODUCTIVA: 44 HORAS</td><td>Link del Portafolio de las evidencias a los seguimientos de etapa productiva.

3169838

3203227A

3247972

PROYECTOS ABRIL 2026</td></tr>
<tr><td>18</td><td>Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.</td><td>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación</td><td>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación</td></tr>
<tr><td>19</td><td>Acompañar y realizar divulgación de las diferentes actividades planeadas desde bienestar al aprendiz.</td><td>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación</td><td>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación</td></tr>
<tr><td>20</td><td>Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.</td><td>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación</td><td>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación</td></tr>
</table>

21	Elaborar y entregar en formato establecido por el centro el listado de materiales de formación con base en el proyecto formativo aprobado y/o el listado de materiales y equipos de los proyectos de investigación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
22	Utilizar la plataforma, Sofia Plus, Zajuna LMS o la que designe la Entidad como herramienta de la FPI, como soporte de actividades de Enseñanza, Aprendizaje, Evaluación de la formación y actualización del portafolio del instructor según lineamientos institucionales.	Utilizar de manera diaria el uso del LMS, y mantener la información actualizada en SOFIA PLUS de Juicios, novedades de aprendices e inasistencias.	Link del Repositorio donde se encuentra la información en el portafolio del instructor. 3411201
23	Entregar de forma digital la programación mensual, el cual debe coincidir con el desarrollo curricular planteado inicialmente	Realizar la planeación de la formación profesional integral. Registro de reporte de horas en SOFIA PLUS	Reporte de horas SOFIA PLUS
24	Entregar mensualmente las cuentas de cobro en las fechas establecidas por la coordinación académica, evidenciando el pago oportuno de la seguridad social, Aportes a pensión y ARL según corresponda.	Realizar el cargue de la cuenta de cobro en el SECOP II en las fechas establecidas.	Cuenta de cobro del mes MAYO 05. MAYO 2026
25	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
26	Se sugiere que, en la eventualidad del cumplimiento al contrato, el contratista deba dirigirse a otro municipio sea en transporte público debidamente acreditado.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
27	Mantenerse actualizado con la formación complementaria que ayude a su cualificación como instructor, de acuerdo a su ruta de formación determinada por la Escuela Nacional de Instructores y al Centro de formación, así como certificarse en la competencia laboral "ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización	Participar en el proceso de certificación	Certificado de aprobación de la norma. 2. Norma de Competencia Laboral

	"ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación profesional.		
28	La formación debe desarrollarse dentro de la programación asignada desde la coordinación académica y cualquier cambio debe estar sujeta a la autorización del supervisor del contrato.	Realizar la planeación de la formación profesional integral. Registro de reporte de horas en SOFIA PLUS	Reporte de horas SOFIA PLUS
29	Actuar siempre sobre la base de los valores de integridad del servicio público, respeto, honestidad, compromiso, diligencia, justicia, solidaridad, lealtad, en beneficio de la comunidad SENA, para ello debe aplicar el código de integridad del Servicio Nacional de Aprendizaje.	Mantener actualizado y aprobado el curso Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	6. Curso Integridad y Transparencia
30	Las demás que se estimen de acuerdo con el objeto y ejecución del contrato	Ejecutar oportunamente las actividades adicionales asignadas por el supervisor del contrato que estén relacionadas con el objeto contractual y el desarrollo de la formación profesional integral.	Informes de actividades realizadas, correos o comunicaciones de asignación, y soportes de cumplimiento de las tareas adicionales desarrolladas

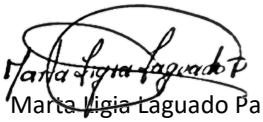
A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. 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	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**
2	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, los desplazamientos realizados y la Planilla No. **6016883141** para el mes de **ABRIL,** expedida por Planilla SOI.

Cordialmente,



Marta Ligia Laguado Pabón
Contratista
C.C. No. 60.251.747

Recibí a satisfacción:



Esper Perez Rivera
Supervisor Contrato 8952991 de 2026
Cargo 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.
2	Abril 2026	Se realizó ajuste en la redacción de la Nota Interna, en la cual se sustituyó la expresión “No se requirió la actividad” por “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARTA LIGIA LAGUADO PABON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/05/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/05/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3203227 - PELUQUERIA.

• 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:	Aplicar tratamiento capilar según técnicas de higiene y cosmética
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Cortar cabello según líneas de diseño y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Cortar pelo facial según técnicas y normativa de peluquería
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar peinados según protocolos de estética capilar
• 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:	IMPLEMENTAR MEDIDAS DE ASEPSIA SEGÚN MANUAL DE BIOSEGURIDAD Y NORMATIVA DE SALUD
• 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:	Modificar color del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Modificar textura del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORIENTAR A UN USUARIO EN EL CAMBIO DE IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE ESTILISMO CAPILAR

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3247972 - PELUQUERIA.

• 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: Aplicar tratamiento capilar según técnicas de higiene y cosmética

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Cortar cabello según líneas de diseño y procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Cortar pelo facial según técnicas y normativa de peluquería
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar peinados según protocolos de estética capilar
• 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:	IMPLEMENTAR MEDIDAS DE ASEPSIA SEGÚN MANUAL DE BIOSEGURIDAD Y NORMATIVA DE SALUD
• 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:	Modificar color del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Modificar textura del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORIENTAR A UN USUARIO EN EL CAMBIO DE IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE ESTILISMO CAPILAR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	19,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3169838 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	4,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	3411201 - SUPERVISION DE VENTAS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LA FUERZA DE VENTAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE PLANEACIÓN Y TÉCNICAS DE CONTROL
• 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:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Lanzar la promoción de ventas según objetivos y herramientas promocionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Proyectar el mercado según segmentos y métodos de pronóstico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. DETERMINAR EL SEGMENTO DE MERCADO DE ACUERDO CON POLÍTICAS COMERCIALES DE LA ORGANIZACIÓN. 144H

RA2. APLICAR MÉTODOS DE ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA DE ACUERDO CON TENDENCIAS DEL MERCADO. 96H

RA3. ESCOGER LA ESTRATEGIA DE PRECIOS DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. 96H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 76,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 119,90

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
11/05/2026	22/05/2026	DISE¿O CURRICULAR	40,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 40,00

INSTRUCTOR: MARTA LIGIA LAGUADO PABON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS