



<b>PROCESO</b>					
<b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b>					
<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>					
<b>INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL</b>					
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

**Junio de 2026**

**Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol**



**Generalidades:**

- 1) Este formato tiene por objeto dar cuenta de la ejecución mensual que un contratista desarrolla con ocasión de un contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
- 2) La acreditación del documento por el contratista brinda al supervisor las herramientas que le permiten verificar la ejecución del contrato para efectos de pago.
- 3) El formato está asociado al Manual de Contratación (GCCON-M-001) y al Manual Supervisión e Interventoría (GCCON-M-002), así como a los procedimientos que rigen la gestión contractual de la entidad.
- 4) Este formato es diligenciado por el contratista y es revisado y aprobado por el supervisor del contrato. De igual forma, también podrá ser suscrito por el ordenador del gasto.
- 5) Su diligenciamiento se debe dar cada vez que se realice un reporte mensual de actividades.
- 6) **El formato no requiere ser impreso.** Sin embargo, debe ser cargado en las plataformas administradas por Colombia Compra Eficiente.
- 7) Este formato, una vez diligenciado, deberá archivarse de conformidad con lo establecido en las tablas de retención documental de la entidad.
- 8) El contenido que se encuentra en color diferente a negro, entre paréntesis o con el signo “[ ]” son orientaciones para el diligenciamiento del formato.
- 9) El formato puede ser modificado en aquellos apartados en que así se indique.
- 10) Las notas internas son situaciones o recomendaciones que se deben tener en cuenta al momento de elaborar el formato. No obstante, las mismas deben ser eliminadas previa impresión o suscripción del mismo.
- 11) Todas las recomendaciones o sugerencias que busquen mejorar el presente documento pueden ser remitidas al correo de la Dirección jurídica del SENA.



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

## INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 10 de Junio de 2026

Señor(a)

**Sonia Maritza Ramos Ruiz**

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 Junio 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	<p>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.</p>	<p>Se ejecuto las actividades de orientación formativa a las fichas 3362604, 3494893, 3361349, 3362610, 3362613, 3500481 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.</p>	<p>Formato PTC_V3 Plan de trabajo concertado adjunto a la carpeta de evidencias</p> <p><a href="https://sena4.sharepoint.com/:f/r/team/s/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP">https://sena4.sharepoint.com/:f/r/team/s/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1XtM6PVpZpA10OAgSf0mNBNGcQ_gisd8y?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1XtM6PVpZpA10OAgSf0mNBNGcQ_gisd8y?usp=drive_link</a></p>
2	<p>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</p>	<p>Se desarrolla el programa académico correspondiente a las competencias de cada ficha (3362604, 3494893, 3361349, 3362610,3362613, 3500481), basados en la guía de aprendizaje y el material de apoyo. Se realizo el control de asistencia en el documento de asistencia.</p>	<p>Se comparte con la información a través del drive:</p> <p><a href="https://sena4.sharepoint.com/:f/r/team/s/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP">https://sena4.sharepoint.com/:f/r/team/s/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1XtM6PVpZpA10OAgSf0mNBNGcQ_gisd8y?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1XtM6PVpZpA10OAgSf0mNBNGcQ_gisd8y?usp=drive_link</a></p>
3	<p>Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.</p>	<p>Se ejecuta las estrategias para el programa académico de las competencias con la utilización del material de apoyo disponible, presentaciones, actividades, documento.</p>	<p>Evidencias alojadas en la carpeta drive. Link:</p> <p><a href="https://sena4.sharepoint.com/:f/r/team/s/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP">https://sena4.sharepoint.com/:f/r/team/s/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP</a></p>



			<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1XtM6PVpZpA10OAgSf0mNBNgc_Q_gisd8y?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1XtM6PVpZpA10OAgSf0mNBNgc_Q_gisd8y?usp=drive_link</a>
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 3494893 resultado de aprendizaje caracterizar al usuario, la ficha 3500481 inducción y el resultado de aprendizaje Alistar estados de cuenta y la ficha 33692604 en resultado de aprendizaje integrar canales de comunicación y la ficha 3361349 Resultado integrar canales de comunicación.	Evidencias en la plataforma Sofia Plus y en las carpetas compartidas:  Se comparte con la información a través del drive:  <a href="https://sena4.sharepoint.com/:f/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP">https://sena4.sharepoint.com/:f/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP</a>  <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1XtM6PVpZpA10OAgSf0mNBNgc_Q_gisd8y?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1XtM6PVpZpA10OAgSf0mNBNgc_Q_gisd8y?usp=drive_link</a>
5	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	Para la Ficha 3500481 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  <a href="https://teams.microsoft.com/v2/">https://teams.microsoft.com/v2/</a>  <a href="https://sena4.sharepoint.com/:f/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP">https://sena4.sharepoint.com/:f/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP</a>
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 3500481 Se reporta inasistencia en Sofia Plus y se diligencia el FORM de deserción.	Evidencias en la plataforma Sofia Plus y en las carpetas compartidas:  Link carpeta compartida Teams:  <a href="https://sena4.sharepoint.com/:f/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP">https://sena4.sharepoint.com/:f/r/teams/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S_hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP</a>
7	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.
8	Participar en las reuniones del equipo ejecutor de la formación, con el fin de analizar casos de	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.



	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.	referentes al cumplimiento de 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 tendencias del sector, cuando sea requerido.	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.
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 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	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 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
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 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 lo establecido en el reglamento del aprendiz.	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 la promoción de la oferta de los programas de Formación Profesional Integral y participar en eventos y actividades de divulgación tecnológica.	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	Presentar los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el Centro de Formación y por el SENA.	Para el periodo 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.
16	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionadas con la ejecución del objeto contractual.	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.
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 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.
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  <a href="https://teams.microsoft.com/v2/">https://teams.microsoft.com/v2/</a>
19	Participar y garantizar la participación de aprendices en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz.	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.
20	Aplicar procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	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.
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del 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
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.



			<a href="https://sena4.sharepoint.com/:f/r/team/s/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S/hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP">https://sena4.sharepoint.com/:f/r/team/s/CoordinacindeMercadeoCGMLTI/S/hared%20Documents/Procesos%20administrativos/Seguimiento%20Contrato/LUIS%20ALBERTO%20RODRIGUEZ%20GARZ%C3%93N?csf=1&amp;web=1&amp;e=aj50mP</a>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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: (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



**Sonia Maritza Ramos Ruiz**

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.
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:** LUIS ALBERTO RODRIGUEZ GARZON

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

**FECHA INICIAL:** 01/06/2026 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/06/2026 23:59:59

---

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3362610 - 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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- 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:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN INBOUND. (1C / 48H)

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

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47.90

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3500481 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

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

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- **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:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN INBOUND. (1C / 48H)

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47.90

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3362604 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

- **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:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN INBOUND. (1C / 48H)

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 29.90

---

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN INBOUND. (1C / 48H)

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

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 29.90

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3494893 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- 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: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN INBOUND. (1C / 48H)

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 29.90

---



---

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 160.50

---

### EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
-------	--------------	-------------	--------	-------

---

**TOTAL TIEMPO EDT's:** 0.00

---

### ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
---------------	-------------	-----------	-------

---

**TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** 0.00

---

**INSTRUCTOR:** LUIS ALBERTO RODRIGUEZ GARZON

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