



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

San José de Cúcuta, 30 de junio del 2026.

Señor

MIGUEL ANGEL PEREZ VILLAMIZAR

SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.8897435**

Coordinador Académico

Programas Especiales

Cúcuta.

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.8897435** del año 2026.

ALVARO JULIAN TORRES URQUIJO, identificado con la cédula de ciudadanía 1.098.743.075 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en coordinación académica de programas especiales, 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 SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS 00/100 M.N.) (\$47.374.970). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2026 por valor de SON: (CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS 00/100 M.N.) (\$ 4.737.497), y b) nueve (09) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2026, por valor de SON: (CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS 00/100 M.N) (\$4.737.497,00) cada uno.

Plazo: Será hasta el día 30 de noviembre de 2026.



OBJETO:

54_9537_174 Prestar servicios de carácter temporal para impartir formación titulada o complementaria en los diferentes niveles y modalidades en el programa de Articulación con la Media Técnica del Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios (CIES) Regional Norte de Santander.

Obligaciones Específicas:

No.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Aplicar las orientaciones dadas en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 para la elaboración de las guías de aprendizaje.	Se asiste a reunión general para el programa articulación con la media, el día 08 de mayo del presente año, donde se reciben entre otras, las orientaciones de la Coordinación de Programas Especiales, respecto a la importancia de aplicar las orientaciones de la guía de desarrollo curricular en el aspecto de la elaboración de guías.	evidencia : Listado de asistencia y registro fotográfico.
2	Hacer la verificación de las listas oficiales de matriculados expedidas por la plataforma SOFIA, verificar la asistencia registrando las inasistencias en todas las sesiones de formación a partir del listado oficial de matriculados, reportando a tiempo las novedades que surjan al coordinador académico del SENA y/o profesional de apoyo del programa, así como al Establecimiento Educativo.	Se realiza la verificación de asistencia de los aprendices durante las sesiones de formación con las fichas de grado 11 del programa técnico en Bilingual Expert on Business Process Outsourcing (BPO) asignadas así: I.Técnico Guaimaral Grupo: 3158277 I.E. Integrado Juan Atalaya Grupo: 3158225 I.E. Municipal Aeropuerto Grupo: 3158369 a fin de proceder a gestionar novedades. Como retiros voluntarios y/o traslados a que haya lugar.	evidencia: Oficios de solicitud de retiros voluntarios y de traslados radicados.



3	<p>Elaborar las guías de aprendizaje con su respectivo material de apoyo, evaluaciones de conocimiento, desempeño y producto para cargar en la plataforma LMS y/o tenerlas a disposición en físico de requerirse. Las guías deben ser elaboradas teniendo como finalidad el trabajo autónomo del aprendiz, así como su retroalimentación en las sesiones de formación. Este material debe ser entregado al aprendiz anticipadamente, de tal manera que se realicen antes de la formación técnica o para su ejecución por parte del docente técnico del Establecimiento Educativo.</p>	<p>Mediante reunión de Desarrollo curricular se organiza el trabajo en equipo para iniciar la elaboración de los instrumentos de evaluación que están pendientes por verificar</p>	<p>Desarrollo Curricular del programa</p>
4	<p>La redacción de las actividades de formación propuestas en la guía de aprendizaje debe ser claras para que pueda ser desarrollada por cualquiera de los docentes o instructores encargados. Las variaciones en la manera en la que se desarrolla la guía de aprendizaje en clase van a depender de la didáctica del formador que los orienta bien sea del colegio o del instructor SENA. En caso de procesos de comunicación especializados, será el colegio a través de sus docentes especializados, guías y/o interpretes los encargados de hacer las modificaciones para lenguajes y/o pedagogías especializadas de las actividades de las guías en caso de que haya lugar, resguardando en todo momento el propósito de la formación técnica para el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Las diferentes guías de aprendizaje del programa de formación vienen siendo elaboradas teniendo en cuenta las orientaciones del diseño curricular.</p>	<p>Desarrollo Curricular del programa</p>
5	<p>Orientar el desarrollo de las actividades de aprendizaje, guiar, asesorar y acompañar permanentemente a los aprendices en el desarrollo de dichas actividades. De igual manera deberá orientar a los docentes técnicos y/o de las áreas transversales de los Establecimientos Educativos en el desarrollo de las actividades requeridas</p>	<p>Se Imparte Formación Profesional Integral (FPI) mediante la aplicación de las guías de aprendizaje, material de apoyo e instrumentos de evaluación, dando continuidad a la ejecución del programa de formación Bilingual Expert on Business Process Outsourcing (BPO) en los Grupos asignados así:</p> <p>I.Técnico Guaimaral Grupo: 3158277 – 20 horas Grupo: 3434353 – 34 horas</p>	<p>evidencia Informe de Apoyo a la Formación. Registro de asistencia a las Instituciones</p>



	según planeación de la formación del Diseño Curricular.	<p>I.E. Integrado Juan Atalaya Grupo: 3158225 – 22 horas Grupo: 3434333 – 32 horas</p> <p>I.E. Municipal Aeropuerto Grupo: 3158369 – 20 horas Grupo: 3434315 – 32 horas TOTAL: 160 HORAS.</p> <p>De manera permanente se realiza la Orientación en el desarrollo de las actividades de formación a docentes técnicos para su respectiva implementación con los aprendices, previo diseño de guías de aprendizaje en Desarrollo Curricular con los instructores del programa de formación, así como la socialización de las competencias transversales con los docentes de las instituciones educativas.</p>	Educativas Asignadas y registro fotográfico.
6	Evaluar las evidencias de aprendizaje (Desempeño, Producto y Conocimiento) – consignadas dentro del Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas.	<p>Se verifican portafolios de evidencias de los aprendices que hacen parte de los grupos asignados así:</p> <p>I.Técnico Guaimaral Grupo: 3158277 Grupo: 3434353</p> <p>I.E. Integrado Juan Atalaya Grupo: 3158225 Grupo: 3434333</p> <p>I.E. Municipal Aeropuerto Grupo: 3158369 Grupo: 3434315</p>	<p>Portafolio de evidencias de aprendices ALVARO JULIAN TORRES URQUIJO</p>
7	Realizar y dar a conocer las novedades de la formación según evidencias recolectadas para los comités de evaluación y seguimiento (técnico –pedagógico) con el par académico del Establecimiento Educativo, coordinadores y rector.	<p>Se realizaron comités técnicos para discutir los parámetros y estrategias de ejecución de la formación en articulación con las I.E.</p>	Evidencia acta y fotográfica
8	Realizar la gestión, ejecución y cargue de las evaluaciones de conocimiento, desempeño, producto y reportar las novedades de estas a través del LMS, para los comités de seguimiento y evaluación.	<p>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.</p>	NO APLICA



9	Realizar y entregar informes de ejecución al Centro de Formación, con las novedades académicas, disciplinarias, para los comités de evaluación y seguimiento del Centro y como parte de la evidencia de seguimiento y cumplimiento de las obligaciones contractuales del convenio.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	NO APLICA
10	El informe debe estar soportado en la información gestionada en el LMS. En caso de indisponibilidad tecnológica, el instructor podrá presentar las evidencias de manera física con el compromiso de cargarlas posteriormente en el aplicativo. Es indispensable que toda actividad gestionada por el LMS esté debidamente calificada.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	NO APLICA
11	Evaluar los resultados de aprendizaje de cada competencia en Sistema académico administrativo, según la ruta de trabajo trazada para ejecutar la formación del programa técnico.	Se evalúan los resultados de aprendizaje de las competencias vistas hasta el momento en las diferentes fichas asignadas.	Evidencia en el portafolio del instructor. ALVARO JULIAN TORRES URQUIJO
12	De manera continua deberá tener al día los procesos de la ejecución de la formación y a su vez, cuando se requiera y/o máximo semestralmente, deberá hacer entrega de los informes de ejecución de las fichas asignadas donde contenga como mínimo: Novedades de asistencia, retiros, cancelaciones, situaciones académicas o disciplinarias que requieran de seguimiento bien sea de sanciones o reconocimientos, así como toda novedad que requiera o haya sido informada en el comité de evaluación y seguimiento del Centro de Formación producto de la socialización de las novedades en las reuniones ejecutadas en los establecimientos educativos.	Se realizan de manera permanente las actividades y funciones del instructor en estricto cumplimiento de las funciones asignadas manteniendo al día las acciones necesarias para el correcto desarrollo del programa de formación en las diferentes fichas asignadas.	Desempeño del instructor.
13	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	No aplica
14	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.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	No aplica



15	<p>Instructor SENA. En caso de procesos de comunicación especializados, será el colegio a través de sus docentes especializados, guías y/o interpretes los encargados de hacer las modificaciones para lenguajes y/o pedagogías especializadas de las actividades de las guías en caso de que haya lugar, resguardando en todo momento el propósito de la formación técnica para el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.</p>	<p>No aplica</p>
16	<p>Orientar el desarrollo de las actividades de aprendizaje, guiar, asesorar y acompañar permanentemente a los aprendices en el desarrollo de dichas actividades. De igual manera deberá orientar a los docentes técnicos y/o de las áreas transversales de los Establecimientos Educativos en el desarrollo de las actividades requeridas según planeación de la formación del Diseño Curricular.</p>	<p>Se Imparte Formación Profesional Integral (FPI) mediante la aplicación de las guías de aprendizaje, material de apoyo e instrumentos de evaluación, dando continuidad a la ejecución del programa de formación Bilingual Expert on Business Process Outsourcing (BPO) en los Grupos asignados así:</p> <p>I.Técnico Guaimaral Grupo: 3158277 – 20 horas Grupo: 3434353 – 34 horas</p> <p>I.E. Integrado Juan Atalaya Grupo: 3158225 – 22 horas Grupo: 3434333 – 32 horas</p> <p>I.E. Municipal Aeropuerto Grupo: 3158369 – 20 horas Grupo: 3434315 – 32 horas</p> <p>TOTAL: 160 HORAS.</p> <p>De manera permanente se realiza la Orientación en el desarrollo de las actividades de formación a docentes técnicos para su respectiva implementación con los aprendices, previo diseño de guías de aprendizaje en Desarrollo Curricular con los instructores del programa de formación, así como la socialización de las competencias transversales con los docentes de las instituciones educativas.</p>	<p>evidencia Informe de Apoyo a la Formación. Registro de asistencia a las Instituciones Educativas Asignadas y registro fotográfico.</p>
17	<p>Evaluar las evidencias de aprendizaje (Desempeño, Producto y Conocimiento) – consignadas dentro del Portafolio de Evidencias</p>	<p>Se verifican portafolios de</p>	<p>Portafolio de evidencias de</p>



	que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas.	evidencias de los aprendices que hacen parte de los grupos asignados así: I.Técnico Guaimaral Grupo: 3158277 Grupo: 3434353 I.E. Integrado Juan Atalaya Grupo: 3158225 Grupo: 3434333 I.E. Municipal Aeropuerto Grupo: 3158369 Grupo: 3434315	aprendices
18	Realizar y dar a conocer las novedades de la formación según evidencias recolectadas para los comités de evaluación y seguimiento (técnico –pedagógico) con el par académico del Establecimiento Educativo, coordinadores y rector.	Socializar información con coordinadores y rector. Participar en espacios de articulación institucional. Alinear criterios de evaluación y seguimiento con el equipo académico. Apoyar la toma de decisiones pedagógicas conjuntas.	Evidencias del instructor del portafolio del instructor asignado por coordinación ALVARO JULIAN TORRES URQUIJO
19	Realizar la gestión, ejecución y cargue de las evaluaciones de conocimiento, desempeño, producto y reportar las novedades de estas a través del LMS, para los comités de seguimiento y evaluación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	No aplica
20	Realizar y entregar informes de ejecución al Centro de Formación, con las novedades académicas, disciplinarias, para los comités de evaluación y seguimiento del Centro y como parte de la evidencia de seguimiento y cumplimiento de las obligaciones contractuales del convenio.	Entrega de informe SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES MENSUALES 2026.	Evidencias del instructor del portafolio del instructor asignado por coordinación ALVARO JULIAN TORRES URQUIJO
21	El informe debe estar soportado en la información gestionada en el LMS. En caso de indisponibilidad tecnológica, el instructor podrá presentar las evidencias de manera física con el compromiso de cargarlas posteriormente en el aplicativo. Es indispensable que toda actividad gestionada por el LMS esté debidamente calificada.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	No aplica
22	Evaluar los resultados de aprendizaje de cada competencia en Sistema académico administrativo, según la ruta de trabajo trazada para ejecutar la formación del programa técnico.	Se evalúan los resultados de aprendizaje de las competencias vistas hasta el momento en las diferentes fichas asignadas.	Evidencia en el portafolio del instructor.



<p>23</p>	<p>De manera continua deberá tener al día los procesos de la ejecución de la formación y a su vez, cuando se requiera y/o máximo semestralmente, deberá hacer entrega de los informes de ejecución de las fichas asignadas donde contenga como mínimo: Novedades de asistencia, retiros, cancelaciones, situaciones académicas o disciplinarias que requieran de seguimiento bien sea de sanciones o reconocimientos, así como toda novedad que requiera o haya sido informada en el comité de evaluación y seguimiento del Centro de Formación producto de la socialización de las novedades en las reuniones ejecutadas en los establecimientos educativos.</p>	<p>Se realizan de manera permanente las actividades y funciones del instructor en estricto cumplimiento de las funciones asignadas manteniendo al día las acciones necesarias para el correcto desarrollo del programa de formación en las diferentes fichas asignadas.</p>	<p>Desempeño del instructor.</p>
<p>24</p>	<p>Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.</p>	<p>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.</p>	<p>No aplica</p>
<p>24</p>	<p>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.</p>	<p>Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.</p>	<p>No aplica</p>
<p>26</p>	<p>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</p>	<p>Actúo siempre bajo la normativa y valores aplicados en el código de integridad del Servicio Nacional de Aprendizaje de la institución en beneficio de la comunidad SENA</p>	<p>Desempeño del instructor</p>
<p>27</p>	<p>Las demás que se estimen de acuerdo con el objeto y ejecución del contrato.</p>	<p>Se acatan los lineamientos impartidos desde la coordinación académica de programas especiales respecto a la importancia en la ejecución y cumplimiento de las funciones contractuales, entre ellas: Apoyar el proceso de matrícula de los grupos: 3434353 3434343 3434315</p>	<p>Correo institucional Reportes de Inscripción. Drive de Matricula.</p>



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	NO APLICA			

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. 9506531284 y el operador Aportes en línea referente al mes de mayo de 2026.

Cordialmente,

ALVARO JULIAN TORRES URQUIJO

Contratista

C.C. No. 1098743075

MIGUEL ANGEL PEREZ VILLAMIZAR

Supervisor Contrato No. CO1.PCCNTR.8897435

Coordinador académico de Programas Especiales

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: ALVARO JULIAN TORRES URQUIJO

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

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3434315 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS
OUTSOURCING

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

- **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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

- **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:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3434333 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

- **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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

- **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:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3158277 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS
OUTSOURCING

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

- **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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

- **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:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
- **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: 3158369 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

- **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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

- **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:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

- **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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

- **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: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3158225 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.

- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS IMPROVEMENT.

- **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:** TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 22,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 160,00

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
---------------	-------------	-----------	-------

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ALVARO JULIAN TORRES URQUIJO

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