



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

Julio 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 archivar 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	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C, Julio 30 de 2026

Señor(a)

Viviana del Mar Aranda Guerrero

Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.8948667

Coordinadora Área Mercadeo

Dependencia: Mercadeo

Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información

Sena Distrito Capital

Bogotá D.C.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Julio de 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.8948667 del año 2026

Kevin Felipe Fonseca Moreno, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 1233498861 en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: *Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS PESOS M/CTE. (\$49.585.802). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago en el mes de enero por valor de TRESCIENTOS QUINCE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$315.833). B) Diez (10) pagos iguales en los meses de febrero a noviembre por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE. (\$4.737.497). C) un último pago en el mes de diciembre por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$1.894.999).*

Plazo: *Será hasta el (12) de (diciembre) de 2026.*



Objeto: Prestar los servicios personales de carácter temporal, con autonomía e independencia, para atender la formación titulada y/o complementaria de los aprendices en las competencias técnicas relacionadas con la red de conocimiento comercio y ventas y área temática de comercio y ventas en la modalidad presencial, cumpliendo los procesos y lineamientos de la formación profesional integral y las necesidades del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos del programa de formación asignado por la supervisión, según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con las necesidades 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.	Efectué actividades de formación según los horarios asignada por la Coordinación Académica con las fichas 3411189 BPO, 3494872 BPO, 3494893 BPO y 3361349 BPO; según archivo compartido por correo de la Coordinador académica de Mercadeo.	-Correos recibidos con los horarios por la coordinadora académica (supervisora de contrato) Viviana Aranda. 01. Desarrollar actividades de planeación para la orientación formativa
2	Apoyar y acompañar en los procesos de inducción de los aprendices y colaborar en su integración al programa formativo.	Esta obligación para este periodo no la ejecuté.	-No hay evidencias porque no se ejecutó en este mes. 02. Realizar la ejecución de procesos formativos
3	Realizar el seguimiento y evaluación de la etapa productiva de acuerdo a la Guía GFPI_G_040 "Guía etapa productiva proceso formativo", GFPI_G_014 "Guía orientación formación ambientes virtuales de aprendizaje", Acuerdo 012 Reglamentos del aprendiz y demás instructivos, guías, formatos y lineamientos que regulen el seguimiento, en caso de que sea asignado.	Esta obligación para este periodo no la ejecuté.	-No hay evidencias porque no se ejecutó en este mes. 03. Implementar las estrategias para preparar, orientar,
4	Guiar de manera integral y continua a los aprendices en su formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	Se orientaron algunos temas que se incluyen en la plantilla de transferencias en las fichas asignadas.	Correo de coordinación con los resultados de aprendizaje a dictar en este período. 04. Realizar la evaluación de los aprendices
5	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrarlos oportunamente en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Realicé actividades de aprendizaje que fueron evaluadas de manera presencial y en plataforma Google Drive.	Actividades de aprendizaje evaluadas. 05. Apoyar y acompañar en los procesos de inducción



		Resultados de aprendizaje evaluados fueron: 706086, 706259, 706085, 706087, 706261 para las fichas 3361349 BP=, 3411189 BPO, 3494893 BPO y 3494872 BPO.	
6	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	Esta obligación para este periodo no la ejecuté.	-No hay evidencias porque no se ejecutó en este mes. 06. Reportar las novedades académicas y disciplinarias
7	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de los lineamientos del SENA.	No gestioné en este mes esta obligación.	-No se registran evidencias ya que no se gestionó en este mes. 07. Apoyar el proceso de depuración
8	Participar en los comités de evaluación y seguimiento a los aprendices cuando se requiera.	No gestioné en este mes esta obligación.	-No se registran evidencias ya que no se gestionó en este mes. 08. Participar en las reuniones del equipo ejecutor
9	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	-Orienté formación y evalúe aproximadamente (500) actividades de aprendizaje en las fichas: 3361349 BPO, 3411189 BPO, 3494872 BPO, 3494893 BPO. -Implementé estrategias didácticas acordes a la población de inclusión que actualmente tengo en formación.	Reporte de notas de las fichas. 09. Apoyar las actividades relacionadas con el desarrollo curricular
10	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.	-Se revisaron algunas de las guías de los resultados aprendizaje relacionados con la competencia: MANEJO DE PLATAFORMAS OMNICAL.	Taller revisión de competencia. 10. Documentar las actividades derivadas del registro calificado
11	Formular, ejecutar y evaluar cuando sea necesario, las actividades derivadas de los procesos de autoevaluación y registro calificado de los programas de formación en los tiempos establecidos por el centro de formación, la Dirección General y el Ministerio de Educación Nacional, para la actualización de planes y	No gestioné en este mes esta obligación.	-No se gestionaron en este mes. 11. Realizar el seguimiento y evaluación de la etapa productiva



	programas de formación, en sintonía con las necesidades del entorno y su especialidad.		
12	Participar cuando sea necesario en proyectos del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación - SENNOVA, siguiendo las directrices académicas de la institución.	En este mes esta obligación la gestioné.	-No se gestionó en este mes. 12. Participar cuando sea requerido en proyectos del Sistema de Investigación
13	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	Apliqué el reglamento para aprendices: -Solicitud de justificación por Inasistencias. -Verifiqué la inasistencia a la formación de los aprendices al llamar a lista a diario. -Recordé a los aprendices participación actividades programadas por el área de Bienestar. -Respeto de los derechos de autor en las presentaciones y trabajos realizados. -Verifique el uso adecuado de los equipos y mobiliario de los ambientes de aprendizaje y el aseo en los mismos.	- Pantallazos y link de Listados de inasistencia, más carpetas de excusas médicas y permisos por ficha. 13. Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz
14	Apoyar la promoción de los programas de Formación Profesional Integral y participar en actividades de divulgación tecnológica.	No gestioné esta obligación este mes.	-No se gestionó en este mes. 14. Apoyar la promoción de la oferta de los programas
15	Presentar oportunamente los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando los formatos y plataformas indicadas por el SENA.	-Presenté el informe mensual de ejecución contractual y el anexo de evidencias.	Este informe mensual de ejecución contractual y anexo de evidencias. 15. Presentar los informes y reportes requeridos
16	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	-Asistí a la Revisión de cuentas de cobro del mes de Julio.	- Pantallazo envío de los archivos GF y GC. 16. Participar en las actividades convocadas por la supervisión
17	Apoyar las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional cuando se requiera.	No gestioné en este mes esta obligación.	-No gestioné en este mes esta obligación. 17. Apoyar las evaluaciones técnicas



18	Velar por el buen uso de los elementos y equipos ubicados en el lugar donde se preste el servicio.	-Verifiqué el funcionamiento de los equipos, cada vez que ingresé al ambiente de formación -Colaboré a diario con la verificación del aseo y orden de los ambientes en las (4) fichas asignadas una vez terminada la formación.	- Formato de apertura y cierre de ambientes 18. Velar por el buen uso y permanencia de los elementos
19	Garantizar la participación de aprendices y participar en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz.	-Transmití la información a los aprendices sobre los talleres de Bienestar del mes y la inducción.	-Correo enviado por coordinación académica. 19. Participar y garantizar la participación de aprendices
20	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	Apliqué la gestión documental con el empleo de formatos: - GTH-F-062-V10 FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL, para este informe. -Formato GFPI-F-135 Guía de aprendizaje. -Diligencié el formato de asistencia GOR-F-085- V02. - GOR-F-134 planeación pedagógica.	- GTH-F-062-V10 FORMATO INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL 20. Aplicar procesos y procedimientos establecidos
21	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato	- Guié formación de manera presencial a las 5 fichas asignadas en la Sede de Fontibón. -Realicé las múltiples evaluaciones de transferencia de conocimiento agendadas para los meses de Junio y Julio de 2026. -Participé de la semana de alistamiento en Julio revisando guías de aprendizaje, generando actas de cierre de trimestre y realizando empalme para el próximo trimestre.	- Fotos de actividades. - Fotos de algunas guías realizadas con los aprendices. - Fotos de las evaluaciones de transferencia del conocimiento. - Fotos de la evidencia entregable de la semana de alistamiento. - Fotos asistencia semana de alistamiento. 21. Las demás que sean necesarias



NOTA INTERNA: Diligenciar del cuadro conforme las siguientes instrucciones. Obligaciones: Transcribir las obligaciones específicas del contrato; Acciones realizadas: Haga una reseña de los hechos y circunstancias que dieron lugar al cumplimiento de la obligación en el respectivo mes. De no haber sido necesaria la ejecución en el respectivo informe mensual, indicar que “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”; Evidencias: Reseñe el material probatorio que corrobore la ejecución de la actividad, y de ser el caso, adjuntar la respectiva evidencia.

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

NOTA INTERNA. Diligenciar el cuadro con la información de cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntando con el respectivo informe el respectivo soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

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 Aportes en Línea y parafiscal nro. 9507035000 referente al mes de Junio de 2026.

Cordialmente,

Kevin Felipe Fonseca Moreno
Contratista
C.C No. 1233498861.



Viviana Aranda

Viviana del Mar Aranda Guerrero

Supervisor del contrato No. CO1.PCCNTR.8948667



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: KEVIN FELIPE FONSECA MORENO

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

FECHA INICIAL: 01/07/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/07/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3411189 - 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 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (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:** 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

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)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	6,00
--------------------------------------	-------------

FICHA DE APRENDIZAJE: 3494872 - 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 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (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:** 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

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)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3494885 - 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 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (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:** 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

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)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	53,80
--------------------------------------	--------------

- **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 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (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:** 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

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)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 17,90

FICHA 3361349 - OPERACION DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT
DE APRENDIZAJE: 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 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (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: 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

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)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3494893 - 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 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (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:** 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 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNICANAL. (1C / 48H)

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C /48H)

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)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 107,70

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/07/2026	21/07/2026	OTROS	43,00
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			43,00

INSTRUCTOR: KEVIN FELIPE FONSECA MORENO

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