PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Diciembre 03 del 2021

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 2186983
Coordinación de Programas Especiales
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Diciembre del año 2021.

Referencia: No 2186983 del año (2021)

MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.140.819.755 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en la coordinación de Poblaciones 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:
El valor total del presente contrato es máximo de TREINTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($32.880.157) incluido IVA de conformidad con el régimen tributario al que pertenezca el futuro contratista. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Cinco pagos por valor de DOS MILLONES SETESIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CUATROSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS ($2.786.454) b) Cinco pagos por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS QUINCE MIL DOCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS (3.715.272) c) Un último pago correspondiente TRECIENTOS SETENTA Y UN MIL QUINIENTOS VEINTE Y SIETE PESOS M/CT ($371.527)
Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de AHORROS No. 078000019816 Banco Davivienda, cuyo titular es el contratista.

Plazo: Hasta el 03 de Diciembre de 2021 sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezara a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en este contrato.

OBJETO:
Impartir formación profesional en el área de Operación de Contact Center y BPO en los diversos programas de formación titulada presencial, virtual y/o complementaria que maneja el centro de comercio y servicios del Sena regional atlántico en el marco del programa de articulación con la media, seguimiento a la formación y seguimiento etapa productiva.

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	**Obligaciones**	**Acciones realizadas**	**Evidencias**

	1) Acatar la Constitución Política, la Ley, losprincipios de lacontratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias, 2) Responder por el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídasdel contrato (Electrónico ofísico) 3) Participar en las reuniones que para la ejecución del contrato sean convocadas; 4) Entregar periódicamente yal finalizar el contrato o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme alas normas yprocedimientos queestablezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 Formato Únicode Inventario Documental;	Orientar procesos de formación a los aprendices de grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas articuladas de las fichas: Grado Once y Grado Decimo. Fichas: 2057166,2057167,2057281,2253029, 2255461,2255471.	Reporte Horas Sofia, Menu Lms Territorium
	5) Entregar a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato losolicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el	El contratista no tiene bienes asignados Asignada clave del aplicativo sofia plus	El contratista no tiene bienes asignados Roll del instructor

	cumplimiento del objeto del contrato; 6) Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingresoa los sistemas de información y gestión del SENA requeridos para la ejecución del contrato y alfinalizar el mismo, informar para su desactivación, garantizando la seguridady reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución; 7) Colaborar en la elaboración de respuestas y suministro de información requerida por las autoridades y organismos de control del Estado Colombiano, en relación con la ejecución del contrato y de los asuntos relacionados conel mismo; 8) Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidosen los lineamientos de laEntidad;	No Aplica	No Aplica
	9) Cumplir con las normasde bioseguridad y reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el	Se realizó los respectivos exámenes médicos pres ocupacionales.	Se entregó el certificado de exámenes pres ocupacionalesen la oficina de contratación.

	Trabajo del SENA, según la normatividad vigente; 10) Entregar el examen médico pre-ocupacional al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General y/o sus homólogos en los Centros de Formacióny Direcciones Regionales deacuerdo con el profesiograma, el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art. 18);11) Adjuntar el certificado de aprobación de los conocimientos básicos del Subsistema de Gestión deSeguridad y Salud en el Trabajo, para el primer pago de los honorarios;	Se realizó el examen de inducción al subsistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	Se entregó el certificado de inducción al subsistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a contratación.
	12) Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final; 13) Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) de acuerdocon la normatividad vigente,	Se mantiene actualizado Territorium. Elaboracion informes de ejecución contractual Se realizaron los pagos correspondientes a salud, pensión y ARL.	Lms Territorium, Se entrega informe de ejecución contractual GTH-F-62 V.06 a Contratación. Se anexan soportes de pago a contratación en secop según planilla 9427567193

	aportando los soportes de pago los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de laplanilla haya sido recibidopor la entidad correspondiente y en casode incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley;14) No subcontratar las actividades propias delobjeto contractual, salvo, que dentro del desarrollode la propuesta se hayaprevisto disponer de recurso humano, para lo cual deberá teneren cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.	La verificación y actuación queda a mano de la entidad SENA.	Verificación y actuación queda en mano de la entidad SENA
	15) En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del contrato (Electrónico ofísico) y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda;16) Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional	La verificación y actuación queda a mano de la entidad SENA.	Verificación y actuación queda en mano de la entidad SENA

	cuando sea requerido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA una vez culminado el desplazamiento 17) Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual querepose en bases de datos,sistemas de gestión, aplicativos, archivos magnéticos, respecto de los cuales se le hayaconcedido acceso mediante códigos, claves o contraseñas, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de ejecución del contrato y dos (2) años más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, laLey 1581 de 2012, la Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen.		
	18) En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y del Decreto 1273 de 2018 el contratista deberá	Se realizaron los pagos correspondientes a salud, pensión y ARL Se realizan informes mensuales de la ejecución del contrato y todo lo	Se anexan soportes de pagoa contratación. Se entregan informes

	Acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida oel que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando corresponda el contratista también debe acreditar el pago oportunode los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar (cuando corresponda); 19) El contratista deberá cumplir con los protocolosde bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia generada por el nuevo Coronavirus COVID 19 (SARS-CoV-2), de acuerdo con los lineamientos y medidas tomadas por el Gobierno Nacional, por las autoridades departamentales, municipales, distritales e institucionales. 20) Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual. 21) Desarrollar actividades de formaciónprofesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual. 22) Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de	demás que se requieran para la ejecución del contrato Orientar procesos de formación a los aprendices de grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas articuladas de las fichas: Grado Once y Grado Decimo. Fichas: 2057166,2057167,2057281,2253029	Mensuales y todolo requerido para la ejecución del contrato. Lms Territorium Reporte Horas Sofia, Menu Lms Territorium Informe de Juicios Evaluativos Sofia Plus según estructura curricular.

	Instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo. 23) Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados. 24) El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interiorde la entidad que involucren la participaciónde miembros de la comunidad educativa. 25)presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, lasdemás que se requieran para la ejecución del contrato. 6. atender los requerimientos del supervisor.		
	PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de requerirse el desplazamiento del contratista para Desarrollar actividades directamente relacionadas con objeto del contrato, este será informado por parte del supervisor a fin que se adelanten las gestiones necesarias para facilitar su desplazamiento, bien sea dentro del territorio nacionalo fuera de este, deconformidad con lo establecido en la resolución que para el efecto se encuentre vigente. PÁRAGRAFO SEGUNDO: El contratista se obliga a legalizar los gastos de desplazamiento	No aplica	No aplica

	Generados en las órdenes de viaje debidamentecelebradas dentro de los 5 días siguientes a lafinalización de la misma.		

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 Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe 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.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la 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: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados, planilla No 9427567193. Expedido por Aportes en línea correspondiente al mes de Noviembre del año 2021. (DecretoLey 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Anti trámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

Marlon José Espinoza Solano
Contratista
C.C. No. 1.140.819.755 Barranquilla

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
Supervisor Contrato No. 2186983 de 2021
Coordinador de Programas Especiales

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. No CO1.PCCNTR.2186983 del año (2021)

NOMBRE DEL CONTRATISTA: Marlon José Espinoza Solano

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cédula de ciudadanía No. 1.140.819.755

OBJETO DEL CONTRATO Impartir formación profesional en el área de contact center bpo en los diversos programas de formación titulada presencial, virtual y/o complementaria que maneja el centro de comercio y servicios del Sena regional atlántico en el marco del programa de articulación con la media, seguimiento a la formación y seguimiento etapa productiva.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1. Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual.
2. Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo.
3. Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados.
4. El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.
5. Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato.
6. Atender los requerimientos del supervisor.

LUGAR DE EJECUCIÓN: BARRANQUILLA – ATLÁNTICO - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS.

PLAZO DE EJECUCIÓN: Desde 1 de Febrero de 2021 hasta el 3 de Diciembre de 2021

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 1 DE FEBRERO DE 2021

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 3 DE DICIEMBRE DE 2021

VIGENCIA DEL CONTRATO: 3 DE DICIEMBRE DE 2021

VALOR DEL CONTRATO: $32.880.157 COP

SUPERVISOR: Gabis De Jesús Amaya Torres - COORDINADOR PROGRAMAS ESPECIALES

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: C.C. 6.763.555

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$32.880.157.00
Valor Ejecutado	$32.880.157.00
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_X_

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS (*Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)*

Impartir formación profesional en el área de contact center bpo en los diversos programas de formación titulada presencial, virtual y/o complementaria que maneja el centro de comercio y servicios del Sena regional atlántico en el marco del programa de articulación con la media, seguimiento a la formación y seguimiento etapa productiva.

Fichas: 2057166,2057167,2057281,2253029,

2255461,2255471.

Evaluados los aprendices por medio del sistema.

Afiliado en debida forma a EPS Sanitas, pensión Porvenir y ARL Positiva.

Se relacionan las competencias y resultados de aprendizaje que aprobaron los aprendices satisfactoriamente correspondientes a las Fichas: 2057166, 2057167, 2057281 de Grado once.

Competencia: Contactar clientes de acuerdo con sus necesidades y políticas comerciales de la empresa.

Resultados de Aprendizaje tercera competencia:

- Elaborar ofertas y propuestas de ventas de productos y servicios, de acuerdo con el perfil de clientes y políticas de mercadeo.
- Seleccionar prospectos de clientes, de acuerdo con el producto o servicio ofrecido y los objetivos del plan mercadeo.
- Proponer estrategias de ventas de acuerdo con los tipos de clientes identificados, características del producto o servicio y políticas de la organización.
- Validar la aceptación de la oferta o propuesta de venta por parte del cliente, teniendo en cuenta el manejo de objeciones y condiciones de la organización.
- Realizar la venta telefónica del producto o servicio, de acuerdo con políticas organizacionales, criterios éticos y legales.

Competencia: recuperar cartera en contact center bpo o inhouse, de acuerdo con normas legales y procedimientos

Resultados de aprendizaje cuarta competencia:

Preparar el puesto de trabajo e información, para la atención al usuario en el proceso de la cobranza, de acuerdo con las normas establecidas.

Proponer estrategias de cobranza, de acuerdo con el tipo de deudor, cartera y políticas de la organización.

Aplicar técnicas de cobranza, políticas de negociación y compromisos de pago, de acuerdo a la normatividad vigente y criterio ético.

Reportar la gestión de cobro, según procedimientos jurídicos, políticas de la organización y criterio ético.

Validar métricas y metas de recaudo, teniendo en cuenta acuerdos de pago, procedimientos jurídicos y políticas de la organización.

Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social con sus correspondientes resultados de aprendizajes.

FICHA 2057166:
INSTITUCIÓN EDUCATIVA TECNICA VILLA OLIMPICA
TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Número de Documento	Nombre Completo	Estado del Juicio Evaluativos.
1047217362	ANDRELYS ISABEL BARRAGAN OVIEDO	APROBADO
1042247279	DANIELA CAROLAINE NIEBLES PALMEZANO	APROBADO
1043118352	DANIELA VILLANUEVA ESTRADA	APROBADO
1007910964	DARWIN ANDRES DE LA HOZ GOMEZ	APROBADO
1043122519	DEYANGEL BENITEZ PEÑARANDA	APROBADO
1048065465	FABIAN ALFONSO VIZCAINO DE LA ROSA	APROBADO
1046339041	FRANKLIN ESNEIDER ESCORCIA MOLINARES	APROBADO
1042849647	JAN POOL VIDES MARQUEZ	APROBADO
1043635173	JEAN LUIS TORRES YEPEZ	APROBADO
1042242132	JESETH YAROTH SARMIENTO ESCOBAR	APROBADO
1129536515	JESSICA LORENA BABILONIA ARISTIZABAL	APROBADO
1047214982	JESUS DAVID ORTIZ BADILLO	APROBADO
1046872050	JEYSON ANDRES IRIARTE JIMENEZ	APROBADO
1044609144	JUAN PABLO MARTINEZ MAESTRE	APROBADO

1044212560	LUIS EDUARDO MELENDREZ BOHORQUEZ	APROBADO	
1042246723	MANUEL ANDRES MERCADO VEGA	APROBADO	
1044605461	NICOLL SHARICK GALVIS GONZALEZ	APROBADO	
1048437102	SANDRA DEL CARMEN GUZMAN FERNANDEZ	APROBADO	
1014658815	SHADIA PEREZ MARSIGLIA	APROBADO	
1043671828	SHARLYN DANIELA CAMARGO BOLAÑO	APROBADO	

Se relacionan los aprendices que desertaron de la formación:

Se envió carta de deserción al Sena expedida por la institución educativa.

Ficha: 2057166

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica

Número de Documento	Nombre y Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
TI - 1047214469	ABEL ANTONIO CORTINA BULASCO	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1042850560	ANA MARIA DE ORO SAUMETH	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1047216426	BREYNER JESUS GUZMAN CASTRO	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1007158285	HASBLEIDY LORENA FAJARDO LOPEZ	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1044210502	JESUS DAVID MARTINEZ MARRUGO	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1047219376	SHARLEY MICHELL LARA CONTRERAS	
TI - 1079884457	YOISER ESTIBEN PACHECO BOLAÑO	DESERTÓDE LA FORMACIÓN

FICHA 2057167:
INSTITUCIÓN EDUCATIVA TECNICA VILLA OLIMPICA

TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Identificación	Nombres y Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
TI - 1014857367	ANDREA GISSELLE MENDEZ MONTERROSA	APROBADO
TI - 1129506206	ANYELI MICHELLE ROJAS GUITERREZ	APROBADO
TI - 1042245567	ASTRID LORENA JIMENEZ CRUZ	APROBADO
TI - 1044605686	CAMILO ANDRES VISBAL NAVARRO	APROBADO
TI - 1043664510	CAROLAY SMITH VERGARA ANDRADE	APROBADO
TI - 1047218917	DANIEL JOSE URIBE DEL VALLE	APROBADO
TI - 1044212139	DERECK DE JESUS TOVAR PANTOJA	APROBADO
TI - 1043438198	DIEGO FERNANDO ROCHA REALES	APROBADO
TI - 1047215048	ELENA ESTHER PUA HERNANDEZ	APROBADO
TI - 1082837184	EMANUEL ALBERTO CUELLO DEL CASTILLO	APROBADO
TI - 1041691965	HABYB ANDRES PLATA ARIZA	APROBADO
TI - 1019603054	HILARY MILENA VIEIRA HENRIQUEZ	APROBADO
TI - 1007595561	ISSA KATHERINE PEREZ ESTRADA	APROBADO
TI - 1001820029	JOSE EVERT OSPINA FRANCO	APROBADO
TI - 1043123283	KEINER XAVIER VARGAS HERNANDEZ	APROBADO
TI - 1047214192	LUIS MIGUEL CELIS PEREZ	APROBADO
TI - 1023522553	ROYNEL DAVID FONSECA CABARCAS	APROBADO
TI - 1047219084	SEBASTIAN DANIEL MORRIS ISAZA	APROBADO
TI - 1043151143	SEBASTIAN ENAMORADO MENDOZA	APROBADO
TI - 1043440318	SHARICK ACOSTA RODRIGUEZ	APROBADO
TI - 1047038559	TATIANA KARINA ESCORCIA PERALTA	APROBADO

TI - 1047036547	SALCEDO CASTILLEJO LAURA VANESSA	APROBADO
TI - 1043436053	ANGARITA HERNANDEZ RAFAEL SMITH	APROBADO
TI - 1043661921	BERDUGO YEPEZ JESUS MANUEL	APROBADO
TI - 1044609188	SANTIAGO CORTINA ALFREDO ANTONIO	APROBADO

Se relacionan los aprendices que desertaron de la formación:

Se envió carta de deserción al Sena expedida por la institución educativa.

Ficha: 2057167

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica

Identificación	Nombre y apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
CC - 1001823193	JOSE DAVID PEREZ MADARIAGA	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1047219451	JOSE RAFAEL DE LA HOZ LOPEZ	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1193285767	SAMUEL CAEZ JARABA	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1041850242	VALERIN LORENA VARGAS	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
TI - 1007975222	KEVIN DANIEL BARRAGAN HERRERA	DESERTÓDE LA FORMACIÓN

FICHA 2057281:
INSTITUCIÓN EDUCATIVA TECNICA VILLA OLIMPICA
TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Número de Documento	Nombre Completo	Estado del Juicio Evaluativos.

1193310695	ANDRES FELIPE QUINTERO GUTIERREZ	APROBADO
1048066507	ANGEL DANIEL BARRIOS RIASCOS	APROBADO
1043664260	ANGELA CHARICK BENAVIDES OLIVARES	APROBADO
1043435461	BRAYAN DE JESUS DE LAS SALAS CASTRO	APROBADO
1091653851	CARLOS ANDRES ACOSTA YANES	APROBADO
1045766271	CARLOS MIGUEL CASADIEGOS PEÑARANDA	APROBADO
1132259063	CRISTIAN ANDRES VILLANUEVA DE LA TORRE	APROBADO
1047216721	DANNA JACOME ZULUAGA	APROBADO
1043662193	DIEGO JOSE OCHOA BARON	APROBADO
1017922218	ISAAC DAVID MORALES LOPEZ	APROBADO
1043673993	JHON FREY MORA SANTIAGO	APROBADO
1047217070	JUAN CAMILO MUÑOZ RIPOLL	APROBADO
1006897335	JUAN JOSE GONZALEZ TOBON	APROBADO
1007890254	LAURA JULIANA DE LA HOZ BARCELO	APROBADO
1043438249	LEONARDO JOSE PARDO COLINA	APROBADO
1047241317	LUIS DAVID DORADO FIGUEROA	APROBADO
1044606065	MARIA CAMILA PATIÑO DIAZ	APROBADO
1004358695	MAURICIO OMAR RUEDA RUIZ	APROBADO
1130304062	SAMUEL DAVID BENAVIDES ORELLANO	APROBADO

1123995853	SEBASTIAN DAVID SIERRA MARTINEZ	APROBADO

Se relacionan los aprendices que desertaron de la formación:

Se envió carta de deserción al Sena expedida por la institución educativa.

Ficha: 2057281

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica

Identificación	Nombre y apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
T.I-1041850095	ELAINE ZAZA ALGUMEDO TROCHA	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
T.I-1042251777	SANTIAGO ANDRES ALVARINO BERTEL	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
T.I-1143253461	MAURICIO JOSE BARRANCO BLANQUICET	DESERTÓDE LA FORMACIÓN
T.I-1042998623	MAXIMO ENRIQUE PEÑA AHUMADA	DESERTÓDE LA FORMACIÓN

Competencias y Resultados de aprendizaje que aprobaron los aprendices relacionados a continuación correspondientes a las Fichas: 2253029, 2255461, 2255471 de grado 10°.

Competencia:
Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES.
3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA.

Competencia:

Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H.
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H.
3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 144H.

Competencia:

Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.
2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.
3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

Competencia:

Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H.

Ficha: 2253029

Instituto Técnico de Comercio

Grado Decimo

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje correspondiente a la fase de análisis y planeación, cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Identificación	Nombre	Estado del Juicio Evaluativos.
TI - 1043439971	ADRIANA LUCIA ESTRADA MEOLA	APROBADO
TI - 1044615158	ANDREA CAROLINA SALCEDO DE LA HOZ	APROBADO
TI - 1048066511	ANDREA CAROLINA YEPES OLIVARES	APROBADO

TI - 1043128150	DANIELA ISABEL MOLINARES BOLAÑO	APROBADO
TI - 1041691279	DANNA SILVA BLANCO	APROBADO
TI - 1044617885	DANNA SOPHIA ARIZA BOLIVAR	APROBADO
TI - 1043131287	DESIRE PAOLA RODRIGUEZ CANTILLO	APROBADO
TI - 1044612285	IZABELLA MIA DE LA PEÑA BADILLO	APROBADO
TI - 1047038350	JACKELINE SARAY GUERRERO IGLESIAS	APROBADO
TI - 1043154469	JALIMAR KATHERINE MEZA HERNANDEZ	APROBADO
TI - 1044213562	KEREN DALET MOLINARES CASTILLO	APROBADO
TI - 1048068168	KHEREM FONTALVO VILLANUEVA	APROBADO
TI - 1044615136	KIARA MICHELL RAMÌREZ MOLINA	APROBADO
TI - 1044616680	LIZ KAROLAY HERRERA LOGREIRA	APROBADO
TI - 1044612458	MARIA ALEJANDRA REYES MOLINA	APROBADO
TI - 1139425037	MARIA ESTHER BALDOVINO MOLINA	APROBADO
TI - 1043127970	MARISOL OSPINO CRUZ	APROBADO
TI - 1046702875	PAOLA ANDREA VASQUEZ CORONADO	APROBADO
TI - 1139425427	SHAYRA CASTRO DE CASTRO	APROBADO
TI - 1042245873	SHERELAY VANESSA DE LA HOZ BARBOSA	APROBADO
TI - 1139426203	VALERIE SANABRIA POLANCO	APROBADO
TI - 1044617839	VALERY MICHELE HAZBUN ABELLO	APROBADO
TI - 1043132242	YAIRETH LILIANA YEPEZ TAPIA	APROBADO
TI - 1042850005	ZHARITH NICOLLE DE LA ROSA OBESO	APROBADO
TI - 1139424599	YORLEIDYS PAOLA MALDONADO FUENTES	APROBADO

Se relaciona aprendices pendientes por evaluar de la formación, por falta de actividades de las competencias correspondientes:

Ficha: 2253029

Instituto Técnico de Comercio

Identificación	Nombre	Estado del Juicio Evaluativos.
TI - 1044610615	ALETXA DEL ROSARIO CARRANZA ARRIETA	PENDIENTE POR EVALUAR
TI - 1046696481	GELEN NICOLL CUETO LIEVANO	PENDIENTE POR EVALUAR
TI - 1042851514	NAYROBYS CAMILA PINEDA OSORIO	PENDIENTE POR EVALUAR
TI - 1043133821	SHARIT CAROLINA MARTINEZ RIOS	PENDIENTE POR EVALUAR
TI - 1044618338	SHARON VANESSA HERRERA VILLAFAÑE	PENDIENTE POR EVALUAR
TI - 1043132242	YAIRETH LILIANA YEPEZ TAPIA	PENDIENTE POR EVALUAR

Ficha: 2255461

Institución educativa Técnica Villa Olímpica

Grado Decimo

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje correspondiente a la fase de análisis y planeación, cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Identificación	Nombre	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
TI 1044215853	ALEXA PAOLA	PADILLA BALMACEDA	APROBADO
TI 1043666003	ANDRES FELIPE	GRIMALDO ROMERO	APROBADO
TI 1130265530	ANGEL DAVID	CANO TORRES	APROBADO
TI 1043441168	ANGELLA KAROLAY	ARIZA COLON	APROBADO
TI 1041691678	BRANDON YESID	SOTO VILLA	APROBADO
TI 1031801882	DANIEL	SUAREZ MONTES	APROBADO

TI 1044611622	DANIELA	GALINDO BLANCO	APROBADO
TI 1047222675	DANNYS YOJIBETH	LOPEZ SANDOVAL	APROBADO
TI 1041690989	DURLEYS MICHELL	ORTEGA DURANGO	APROBADO
TI 1045769084	EDI GRABIEL	FUENTES BARBOZA	APROBADO
TI 1044607551	ELKIN JESUS	JIMENEZ MONTESINO	APROBADO
TI 1044213417	ERICK JAVIER	MONSALVE SANCHEZ	APROBADO
TI 1047215527	JEIMY CECILIA	ORELLANO RODRÍGUEZ	APROBADO
TI 1081809813	JESUS DAVID	HERNANDEZ POLO	APROBADO
TI 1130271542	JUAN JACOBO	ALTAMAR MADRID	APROBADO
TI 1048066594	JUAN JOSE	MERCADO DONADO	APROBADO
TI 1143427180	KATY PAOLA	HERNANDEZ PETRO	APROBADO
TI 1047035886	LEONOR LILIANA	DAVILA HERNANDEZ	APROBADO
TI 1043661019	LUISA FERNANDA	FANDIÑO DAZA	APROBADO
TI 1043665430	MATTEO NICKOLAS	ROBLES BELTRAN	APROBADO
TI 1047221229	MAURA GUISETH	ALVAREZ VELANDIA	APROBADO
TI 1047218016	MELANY PAOLA	DE LA HOZ GOMEZ	APROBADO
TI 1047220810	MELANYS PATRICIA	GONZALEZ ALGUMEDO	APROBADO
TI 1044610774	SEBATIAN	BULA ROMERO	APROBADO
TI 1102822014	SHEYLA LUCIA	ROMERO ESCOBAR	APROBADO
TI 1140885098	SOFIA VALENTINA	AGUERO MEDINA	APROBADO
TI 1047218852	YULIAN FERNANDO	MARTINEZ MARTINEZ	APROBADO
TI 1044622175	ZHARICK CAROLINA	ESCALANTE MALDONADO	APROBADO

Se relaciona aprendices pendientes por evaluar de la formación, por falta de actividades de las competencias correspondientes:

Ficha: 2255461

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica

Identificación	Nombre	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
TI 1001248688	ANDERSON	CORREA LONDOÑO	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1047216098	GLADYS TATIANA	PACHECO AGAMEZ	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1047220236	JEFRY JOSUÉ	ORTIZ OROZCO	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1047214616	KEINER DAVID	DIAZ CASTRO	DESERTADO DE LA FORMACIÓN
TI 1043128161	KENNER DAVID	ROJAS ESCORCIA	DESERTADO DE LA FORMACIÓN
TI 1047218479	OMAR DARIO	CARRILLO GARCIA	DESERTADO DE LA FORMACIÓN
TI 1041691415	RUBEN DARIO	BLANCO GOMEZ	PENDIENTE POR EVALUAR

Ficha: 2255471

Institución educativa Técnica Villa Olímpica

Grado Decimo

Los siguientes aprendices aprobaron satisfactoriamente los resultados de aprendizaje correspondiente a la fase de análisis y planeación, cumpliendo con la entrega de todas sus evidencias.

Identificación	Nombre	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
TI 1043121123	ANDERSON ENRIQUE	ROJAS GOMEZ	APROBADO
TI 1048065321	ANYELO	CALZADILLA DE LEON	APROBADO
TI 1129536838	CAMILO ANDRES	FANDIÑO DAZA	APROBADO
TI 1007199716	CARLOS ALBERTO	MORENO CAMACHO	APROBADO

TI 1031647373	CRISTIAN CAMILO	ROCHA GUTIERREZ	APROBADO
TI 1047034931	DANIEL ANDRES	RENGIFO CAMARGO	APROBADO
TI 1139425360	DAVID ALEJANDRO	GUTIERREZ ROCHA	APROBADO
TI 1043441248	DORLYS	RUSSO ARRIETA	APROBADO
TI 1047220337	ESTEBAN ALEJANDRO	MOLINARES VEGA	APROBADO
TI 1140909917	EUNILMAR	LARA MERCADO	APROBADO
TI 1043669315	JOSE DANIEL	POLO HURTADO	APROBADO
TI 1041901758	JOSUE DAVID	RAMOS CARRIZO	APROBADO
TI 1044614602	JUAN DAVID	MONTENEGRO BARRIOS	APROBADO
TI 1129507049	JULIETH MARIA	SEGURA SEGURA	APROBADO
TI 1048554288	KEINER	VELASQUEZ RIVERA	APROBADO
TI 1054857900	KRISTIAN DAVID	GIRALDO ORREGO	APROBADO
TI 1047220183	LORENA DEL CARMEN	GOMEZ SALCEDO	APROBADO
TI 1048068356	LUIS DAVID	VERGARA MONTES	APROBADO
TI 1044214276	LUISA FERNANDA	PADILLA LUGO	APROBADO
TI 1043665702	MIGUEL ANTONIO	MEZA RIAÑO	APROBADO
TI 1043870170	MOISES DAVID	VANEGAS SILVERA	APROBADO
TI 1047337200	NICOLLE	FONTALVO CORREA	APROBADO
TI 1044609370	SEBASTIÁN	PÉREZ VERGARA	APROBADO
TI 1047226824	VALENTINA MARIA	SAUMETH PUA	APROBADO
TI 1130266380	VALERIA GISEL	VELAYDE BERTEL	APROBADO
TI 1043441109	YOSHER ALONSO	JIMENEZ MONROY	APROBADO

Se relaciona aprendices pendientes por evaluar de la formación, por falta de actividades de las competencias correspondientes:

Ficha: 2255471

Institución Educativa Técnica Villa Olímpica

Identificación	Nombre	Apellidos	Estado del Juicio Evaluativos.
TI 1047219606	ALEJANDRA MARIA	PALACIO GONZALEZ	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1091655841	ANDRES DAVID	MANJARRES RODRIGUEZ	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1047219533	DINA LUZ	VISBAL FLOREZ	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1047220343	HADY FREDA	VARGAS PINO	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1043131597	ISABEL CRISTINA	VARGAS VISBAL	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1007132692	IVIS MARCELA	TORRES CASTRO	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1139424670	JESUS DAVID	PUELLO AVILA	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1047219910	MEIRI MARIA	TORRES CASTRO	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1043669014	NATALIA MICHELL	CARDENAS RODRIGUEZ	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1047222349	SHARITH PAOLA	BERMEJO VANEGAS	PENDIENTE POR EVALUAR
TI 1025881506	SILVANA	OSORIO ZAPATA	PENDIENTE POR EVALUAR

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Previa revisión de las obligaciones que constituyen el objeto del contrato se determina que: el proveedor cumplió con llevar los documentos y evidencias de acuerdo con los parámetros establecidos y Registrar en los aplicativos del SENA lo relacionado con el proceso formativo durante el proceso de ejecución del contrato. Frente a la presentación de informes mensuales, cuenta de cobro y pago de la Seguridad Social, todo fue recibido dentro de los tiempos establecidos y conforme a la normatividad aplicable al tema

SANCIONES: SI___ NO_X__

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X__ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_X_ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,



FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/12/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 03/12/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	2255461 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• 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

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	5,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2255471 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• 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

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 5,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2253029 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• 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

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	5,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	15,00

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: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 03/12/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057281 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• 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:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	239,20

FICHA DE APRENDIZAJE:	2293886 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H

2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 1,50

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057167 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• 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:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	279,10

FICHA DE APRENDIZAJE: 2255461 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H

2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	219,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2293882 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H

2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 2,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2255471 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H

2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 239,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2293881 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H

2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 0,50

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057166 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• 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:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 214,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2253029 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H

2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 229,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	1425,00

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: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS