PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá**, 31 de mazo** de 2022

Señor (a)
LUIS ALBERTO CAMACHO BOLAÑOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **3299853**
Cargo del supervisor: Coordinador Académico Sede Fontibón
Dependencia: Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes **marzo** del 2022

Referencia: No **3299853** del año **2022**

Carlos Andrey Rubiano Muñoz, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1016011792 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información, 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 asciende a la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE ($38.480.400) incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2022 por valor de OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($831.367). b) diez (10) pagos en los meses de febrero a noviembre de 2022, por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE ($3.563.000) cada uno. c) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2022 por valor de DOS MILLONES DIECINUEVE MIL TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.019.033).*

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2022.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Contratar la prestación de servicios personales de carácter temporal para impartir formación programada por el centro para el área de mercadeo, comercio y ventas.

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias

a	a) Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica en los programas (TÉCNICO BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) y competencias (260102001 DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD 260102004 PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS. 260102010 TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE 260101047 VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.) (acorde que se requiera que el instructor imparta) de acuerdo con las normas, la red de conocimiento (COMERCIO Y VENTAS) y el área temática (BPO (BUSINESS PROCESING OUTSOURCING)), procesos y metodologías pedagógicas, estrategias didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales.	Dar formación académica	Listas de asistencia
b	Acompañar y Asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	Dar formación académica	Listas de asistencia
c	Presentar los reportes de Juicios de evaluación de Aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Evaluación de seguimiento a rendimiento a académico de los aprendices	Evaluación de seguimiento de resultados expuestos en los attendance trackers de programar
d	Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje por medios físicos o	Revisión del material, evaluación de los elementos y preparación	Guías del programa Complementaria en

	electrónicos, en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral.	de las guías	Plataforma
e	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo.	Revisión de las estrategias y actividades de las guías del programa Complementaria	Guías de el programa Complementaria en Plataforma
f	Evaluar, innovar y mejorar continuamente el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y el empleo de medíos didácticos físicos y electrónicos.	N/A	N/A
g	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, participación en semilleros de investigación o líneas de investigación, en concordancia con el plan que sobre este aspecto tenga definido el área académica, concertado con el supervisor del contrato.	N/A	N/A
h	Entregar documentos de proyectos de investigación, publicaciones, ponencias o productos asociados en caso de participar en la gestión de semilleros de investigación del área académica respectiva, en armonía con el plan de trabajo definido para el mismo.	N/A	N/A
i	Formular, ejecutar y evaluar diagnósticos que conlleven a la actualización y creación de diseños, planes, programas, procesos y productos propios de las actividades del centro de formación, acordes con su especialidad y área de desempeño,	N/A	N/A

	y según las necesidades del entorno.		
j	Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparte Formación Profesional Integral.	Jornada Pedagógica durante el año	Lista de evidencias
k	Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de Instructores.	N/A	N/A
l	Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación.	N/A	N/A
m	Coadyuvar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices.	N/A	Complementaria
n	Rendir oportunamente los informes (planillas, reportes, formatos y plataformas virtuales) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte formación Profesional.	Uso de las TIC en la ejecución de las acciones de formación.	Computadores, video beam, Share Drive, Google Drive
o	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad.	N/A	N/A
p	Participar en los comités de evaluación, actividades de aseguramiento de la calidad, asistir puntualmente a las clases programadas, colaborar activamente con las disposiciones sobre aseo y orden de los ambientes de formación físicos o virtuales, tener sentido de pertenencia con la Institución.	Presentar novedades de los aprendices cuando apliquen	N/A
q	Presentar en forma mensual al Coordinador Académico el reporte de ejecución de actividades,	Inscripción. Escuela nacional de instructores.	Certificado

	registrando las novedades sucedidas en el periodo académico que afectaron la ejecución de la programación académica mínima establecida, el cual entregará al respectivo Coordinador Académico o responsable del área.		
r	El contratista debe aplicar antes de la finalización del contrato al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la obligación de instructor, así como a los procesos que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores.	Uso del carné y locker.	Carné y locker.
s	El contratista al finalizar el contrato, se compromete hacer entrega de todos los elementos facilitados por el centro de formación tales como: loker, carné, materiales de formación devolutivos, inventarios entre otros.	N/A	N/A
t	El contratista se compromete a hacer uso de la bata blanca larga, con el logo del SENA en color naranja en el bolsillo de la parte superior, en el desarrollo de todas las actividades de formación y las que deriven del presente contrato, dentro y fuera de las instalaciones del SENA.	Uso de la bata del SENA.	Bata del SENA.

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 electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **1044544294** de la planilla, expedido por **SIMPLE** correspondiente al mes de **febrero del año 2022**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_**X**_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,



Firma
Nombres y apellidos: Carlos Andrey Rubiano Muñoz
Contratista
C.C. No. 1016011792

Recibí a satisfacción:

Firma
Luis Alberto Camacho Bolaños
Supervisor(a) Contrato 3299853 de 2022
Coordinador académico Sede Fontibón

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CARLOS ANDREY RUBIANO MUÑOZ

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

FECHA INICIAL: 01/02/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2371010 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2317410 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 67,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2476043 - BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.

OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.

STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.

DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY

ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.

MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.

PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 159,40

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: CARLOS ANDREY RUBIANO MUÑOZ

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