**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Barranquilla, 17 de diciembre de 2022

Señor (a)
**LINDA E. PICHÓN RONCALLO**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3301296**
COORDINADOR ACADÉMICO
Programa de comercialización
Barranquilla

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual
Mes diciembre del año 2022

**Referencia:** No CO1.PCCNTR.3301296 del año 2022

Jorge Isaac Trocha Mariotis, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72297694 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en del programa de comercialización, 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 del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CATORCE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($ 38.514.986,00) COP 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: 1 pago a). Un pago correspondiente a días de enero por valor de OCHOCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($889.696). b). Nueve pagos iguales correspondiente a los meses comprendidos de febrero a junio y de agosto a noviembre por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS DOCE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS M/CTE ($3.812.983). c). Un pago correspondiente a días de julio por valor de DOS MILLONES CIENTO SESENTA MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($2.160.690). d) Y un último pago correspondiente a días de diciembre por valor de UN MILLÓN CIENTO CUARENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($1.147.746) 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. 24855446215 de Bancolombia, cuyo titular es el contratista; el cambio de cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de surtir los trámites pertinentes.

**Plazo:** Será hasta el 17 de diciembre de 2022

| **OBJETO:** |
| --- |
| Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En Formacion Titulada y Complementaria Para el Programa Formación OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO |

**Obligaciones Especificas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual. | Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización. (R1, R2, R3, R4) – TEC ISAC – 2625401<br><br>Proveer servicios especializados de contact center bpo o inhouse, según solicitudes y procedimientos (R1) – TEC ISAC - 2625401 | |
| 2 | Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo. | Esto reposa en Sopfia Plus | |
| 3 | Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados. | Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización. (R1, R2, R3, R4) – TEC ISAC – 2625401<br><br>Proveer servicios especializados de contact center bpo o inhouse, según solicitudes y procedimientos (R1) – TEC ISAC - 2625401 | |
| 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. | | |

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. 9444020758 de la planilla, expedida por aportes en línea para el periodo de noviembre. (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**
**Jorge I. Trocha Mariotis**
**Contratista**
**C.C. No. 72.297.694**

Recibí a satisfacción:
**Linda E. Pichon Roncallo**
**Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.3301296 de 2022**
**Coordinador académico**

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** JORGE ISAAC TROCHA MARIOTIS

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

**FECHA INICIAL:** 01/12/2022 00:00:00

**FECHA FINAL:** 17/12/2022 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2625401 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.

PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE

VERIFICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO Y/ O ESPECIALIZADO, SEGÚN LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 65,80

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 65,80

## EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

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

**TOTAL TIEMPO EDT´s:** 0,00

## ACTIVIDADES ADICIONALES

| FECHA INICIAL | FECHA FINAL | ACTIVIDAD | HORAS |
|---|---|---|---|
| 01/12/2022 | 06/12/2022 | OTROS | 22,00 |

**TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** 22,00

**INSTRUCTOR:** JORGE ISAAC TROCHA MARIOTIS

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

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

---

**CONTRATO No.** CO1.PCCNTR.3301296 del 24 de enero de 2022.

**NOMBRE DEL CONTRATISTA:** Jorge Isaac Trocha Mariotis

**IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA**: 72.297.694

**OBJETO DEL CONTRATO** Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En Formación Titulada y Complementaria Para el Programa Formación OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO.

**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

**PLAZO DE EJECUCIÓN:** 17 de diciembre de 2022

**FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO:** 24 DE enero DE 2022
(Día) (Mes) (Año)

**FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** 17 DE diciembre DE 2022
(Día) (Mes) (Año)

**VIGENCIA DEL CONTRATO:** La vigencia del contrato es del 24 de enero de 2022 al 17 de diciembre de 2022. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: De conformidad con el artículo 217 del Decreto Ley 19 de 2012, que modificó el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, no será liquidado el presente (Electrónico o físico) cuando el Supervisor de este, certifique a su finalización que el objeto y todas las obligaciones del contrato fueron cumplidas a satisfacción por el Contratista y que a éste se le canceló el valor total de los honorarios pactados. En caso contrario, o cuando el contratista presente reclamación que impida considerar que las partes han terminado el contrato a paz y salvo, el presente electrónico o

físico será liquidado de mutuo acuerdo entre las partes, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de su terminación por cualquier causa; en el evento de que las partes no lleguen a un acuerdo, el SENA procederá a liquidarlo unilateralmente en las condiciones y términos establecidos en los artículos 60 de la Ley 80 de 1993 y 11 de la Ley 1150 de 2007.

**VALOR DEL CONTRATO**: El valor total del presente contrato asciende a la suma TREINTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CATORCE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($38.514.986) COP incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista).

**SUPERVISOR:** Linda Evelin Pichón Roncallo

**IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR**: Cédula de ciudadanía No. 32.700.367

**SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO X**

| ACTAS No. | TIEMPO | CAUSALES |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

**BALANCE FINANCIERO:**

| | |
|---|---|
| Valor total del contrato | $ *38.514.986* |
| Valor Ejecutado | $ *38.514.986* |
| Saldo de pendiente de cancelar al contratista | $ *0* |
| Saldo a liberar | $ *0* |

**PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS**

Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En Formación Titulada y Complementaria Para los programas formación de la coordinación de Comercialización, que se detallan a continuación:

- Tecnólogo en Negociación internacional, Ficha 2497157, Competencias: Procesar la información recolectada de acuerdo con manuales de manejo de información.
- Ficha 2498256, Manejo intermedio de la herramienta de hojas de cálculo Excel.

| |
|---|
| • Técnico en Información y servicio al cliente, Ficha 2625401, Competencias: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización. Proveer servicios especializados de Contact Center BPO o inhouse, según solicitudes y procedimientos.<br>• Técnico en Operación de servicios en Contact Center y BPO, Ficha 2450388, Competencias: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios. Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales. Recuperar cartera de acuerdo con normativa. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información. |
| Participación en el equipo técnico del diseño curricular del programa Técnico en Operación omnicanal de servicios en Contact Centery BPO. |

**OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS**

| |
|---|
| |

**SANCIONES: SI___ NO___**

**CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI__ NO__**

**GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__**

Atentamente,

**FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO**

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** JORGE ISAAC TROCHA MARIOTIS

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

**FECHA INICIAL:** 24/01/2022 00:00:00

**FECHA FINAL:** 17/12/2022 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2497157 - NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ANALIZAR LOS RESULTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS SEGÚN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | CONTROLAR LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE Y ACUERDOS ENTRE LAS PARTES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COORDINAR EL TRANSPORTE SEGÚN MEDIOS Y MODOS. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COSTEAR LA CADENA DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN LOGÍSTICO. |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN A PARTIR DEL MERCADO, IDIOSINCRASIA, CULTURA Y NECESIDAD DE LOS CLIENTES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DETERMINAR OPORTUNIDADES DE MERCADO DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL ENTORNO Y LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DILIGENCIAR LOS DOCUMENTOS SEGÚN NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS A NIVEL INTERNO Y EXTERNO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | EFECTUAR LAS TRANSACCIONES COMERCIALES DE ACUERDO A LAS REQUISICIONES COMERCIALES SEGÚN ACUERDOS ENTRE LAS PARTES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | OPERAR LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN SEGÚN NORMAS Y POLÍTICAS INTERNAS Y EXTERNAS. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJOS DE INFORMACIÓN. |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LA INFORMACIÓN A PARTIR DEL DESARROLLO DE ELEMENTOS DE LÓGICA MATEMÁTICA Y LA APLICACIÓN DE MÉTODOS DE INFERENCIA ESTADÍSTICA PARA PROYECTAR LOS DATOS CUANTITATIVOS SEGÚN TÉCNICAS PROYECTIVAS.

CLASIFICAR LOS DATOS OBTENIDOS MEDIANTE LA ASIGNACIÓN DE NÚMEROS DE FORMULARIOS DE ESTUDIO Y CÓDIGOS SEGÚN RESPUESTA DE LOS DIFERENTES ITEMS DE ACUERDO CON LAS VARIABLES Y PARÁMETROS REQUERIDOS EN LA INVESTIGACIÓN.

PROCESAR EL CONJUNTO DE DATOS CON EL APOYO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA AMPLITUD, PROFUNDIDAD DE CONTENIDOS,EL PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN SEGÚN EL PLAN ESQUEMA BÁSICO DE PUBLICACIÓN DE RESULTADOS.

REGISTRAR LA INFORMACIÓN APOYADO POR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN APLICANDO EL INGLÉS AL MANEJO INFORMÁTICO DE DATOS DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO SEGÚN EL PLAN DE INVESTIGACIÓN Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL |
| • 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: | PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROYECTAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS SEGÚN EL PROCESO O UNIDADES DE NEGOCIO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 93,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2498256 - MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CALCULO EXCEL

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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DEFINIR LAS ACTIVIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN A REALIZAR EN LA HOJA DE CÁLCULO DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS PLANTEADO Y RESULTADOS ESPERADOS.

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

2. APLICAR LAS FUNCIONES DE UNA HOJA DE CÁLCULO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES A DESARROLLAR.

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

3. EVALUAR LAS OPERACIONES REALIZADAS EN LAS HOJAS DE CÁLCULO DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

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

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

4. REALIZAR LAS ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 54,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2625401 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS EN EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

MONITOREAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

PLANEAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRATEGIA DE MARKETING Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

RESOLVER SITUACIONES DE SERVICIO Y VENTA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y EL PROTOCOLO DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

RECOPILAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS.

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

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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.

PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE

VERIFICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO Y/ O ESPECIALIZADO, SEGÚN LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 426,90

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2450388 - 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**

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• 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: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

| | |
|---|---|
| • 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 |

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. DEFINIR LAS ACTIVIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN A REALIZAR EN LA HOJA DE CÁLCULO DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS PLANTEADO Y RESULTADOS ESPERADOS.

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

2. APLICAR LAS FUNCIONES DE UNA HOJA DE CÁLCULO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES A DESARROLLAR.

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

3. EVALUAR LAS OPERACIONES REALIZADAS EN LAS HOJAS DE CÁLCULO DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

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

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

4. REALIZAR LAS ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN.

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 895,90

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 1469,80

## EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

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

**TOTAL TIEMPO EDT´s:** 0,00

## ACTIVIDADES ADICIONALES

| FECHA INICIAL | FECHA FINAL | ACTIVIDAD | HORAS |
|---|---|---|---|
| 01/02/2022 | 01/02/2022 | OTROS | 2,00 |
| 15/02/2022 | 15/02/2022 | OTROS | 3,00 |
| 01/04/2022 | 01/04/2022 | OTROS | 2,00 |
| 11/04/2022 | 13/04/2022 | OTROS | 24,00 |
| 01/08/2022 | 16/08/2022 | OTROS | 44,00 |
| 05/09/2022 | 14/09/2022 | OTROS | 40,00 |
| 01/10/2022 | 14/10/2022 | DISEÑO CURRICULAR | 40,00 |
| 01/10/2022 | 04/10/2022 | OTROS | 18,00 |
| 01/11/2022 | 03/11/2022 | OTROS | 11,00 |
| 01/11/2022 | 16/11/2022 | DISE¿O CURRICULAR | 29,00 |
| 01/12/2022 | 06/12/2022 | OTROS | 22,00 |

**TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** 235,00

**INSTRUCTOR:** JORGE ISAAC TROCHA MARIOTIS

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS