FICHA:	NIVEL:	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:
2690665		Operaciones de servicios en contact center y BPO	631124	2
AMBIENTE:		**GESTOR DE PROYECTO:**	**INICIO FICHA:**	**FIN FICHA:**
Ambiente 10 Taller		Álvaro Guillermo Baena López	05/12/2022	22/09/2023
CÓDIGO PROYECTO:		**PROYECTO FORMATIVO:**		
1963077		DESARROLLO DE CAMPAÑAS DE ATENCIÓN, VENTA Y COBRO A TRAVÉS DEL CANAL CONTACT CENTER Y BPO		

HORA		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
12:00 p.m.	12:30 p.m.	Álvaro Guillermo Baena López	Natali Chica Aristizábal	Álvaro Guillermo Baena López	Álvaro Guillermo Baena López	Ángela María Vanegas Salazar
12:30 p.m.	01:00 p.m.					
01:00 p.m.	01:30 p.m.					
01:30 p.m.	02:00 p.m.					
02:00 p.m.	02:30 p.m.	Natali Chica Aristizábal	Sandra Julieth Orrego García			Sandra Julieth Orrego García
02:30 p.m.	03:00 p.m.					
03:00 p.m.	03:30 p.m.					
03:30 p.m.	04:00 p.m.					
04:00 p.m.	04:30 p.m.	Adrián Mauricio Artunduaga Claros		Sandra Julieth Orrego García	Aldemar Alberto Racedo Miranda	
04:30 p.m.	05:00 p.m.					
05:00 p.m.	05:30 p.m.					
05:30 p.m.	06:00 p.m.					

Cronograma de Ejecución Contractual III Trimestre 2023

Ficha de Caracterización:	2690665
Cógigo:	631124
Versión:	2
Denominación:	OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	05/12/2022
Fecha Fin:	04/03/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO
Centro de Formación:	9538 - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

Competencia	Resultado de Aprendizaje	Fecha de Inicio	Fecha Terminación	Horas programadas	Horas propuestas	Trimestre	Instructor
36180 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	647827 - 4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS	14/07/2023	11/08/2023	10	12	T3	Angela Maria Vanegas
36180 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	647829 - 3. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE	18/08/2023	22/09/2023	22	12	T3	Angela Maria Vanegas
37714 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.	647841 - 5. COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO 24H	10/07/2023	15/08/2023	20	32	T3	Natali Chica Aristizábal
37714 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.	647843 - 6. PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL USO DE FRASES SENCILLAS EN FORMA ORAL Y ESCRITA 48H	28/08/2023	19/09/2023	20	32	T3	Natali Chica Aristizábal
37800 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	647845 - 2. PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE	10/07/2023	14/08/2023	11	12	T3	Adrian Artunduaga
37800 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	647846 - 1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL	28/08/2023	18/09/2023	11	12	T3	Adrian Artunduaga
38558 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	647833 - 03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.	14/07/2023	10/08/2023	11	12	T3	Aldemar Alberto Racedo Miranda
38558 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	647834 - 02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	17/08/2023	21/09/2023	11	12	T3	Aldemar Alberto Racedo Miranda
38932 - RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA	647858 - RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H	11/07/2023	11/08/2023	55	72	T3	Sandra Julieth Orrego García
38932 - RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA	647859 - RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H	15/08/2023	22/09/2023	55	72	T3	Sandra Julieth Orrego García
39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	648175 - RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H	10/07/2023	10/08/2023	46	80	T3	Álvaro Guillermo Baena López
39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	648176 - RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H	14/08/2023	21/09/2023	56	80	T3	Álvaro Guillermo Baena López

NUMBER:	LEVEL:	TRAINING PROGRAM:	CODE:	VERSION:
2780893	Técnico	SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS	137500	1
CLASSROOM:		**PROJECT MANAGER:**	**START DATE:**	**ENDING DATE:**
Ambiente 10 Taller		Natali Chica Aristizábal	26/06/2023	25/11/2024
PROJECT CODE:		**FORMATIVE PROJECT:**		
		Opercion de campañas de ventas y servicio al cliente en ingles para la industria de BPO		

TIME		MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
06:00 a.m.	06:30 a.m.	José Fernando Palomino Posada	Álvaro Guillermo Baena López	Ángela María Vanegas Salazar	Natali Chica Aristizábal	Álvaro Guillermo Baena López
06:30 a.m.	07:00 a.m.					
07:00 a.m.	07:30 a.m.					
07:30 a.m.	08:00 a.m.					
08:00 a.m.	08:30 a.m.	Álvaro Guillermo Baena López	Natali Chica Aristizábal			Natali Chica Aristizábal
08:30 a.m.	09:00 a.m.					
09:00 a.m.	09:30 a.m.					
09:30 a.m.	10:00 a.m.					
10:00 a.m.	10:30 a.m.			Álvaro Guillermo Baena López	José Fernando Palomino Posada	
10:30 a.m.	11:00 a.m.					
11:00 a.m.	11:30 a.m.					
11:30 a.m.	12:00 p.m.					
12:00 p.m.	12:30 p.m.	Trabajo Autonomo	Trabajo Autonomo	Trabajo Autonomo	Trabajo Autonomo	Trabajo Autonomo
12:30 p.m.	01:00 p.m.					
01:00 p.m.	01:30 p.m.					
01:30 p.m.	02:00 p.m.					

Cronograma de Ejecución Contractual III Trimestre 2023

Ficha de Caracterización:	2780893
Cógigo:	137500
Versión:	1
Denominación:	SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS
Fecha Inicio:	26/06/2023
Fecha Fin:	25/11/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO
Centro de Formación:	9538 - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

Competencia	Resultado de Aprendizaje	Fecha de Inicio	Fecha Terminación	Horas programadas	Horas propuestas	Trimestre	Instructor
240201524 DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.	RAP 1. TO INTERPRET THE MEANING OF COMMUNICATION AS A MEANS OF SOCIAL, CULTURAL, LABOR AND ARTISTIC EXPRESSION.	26/06/2023	17/07/2023	12	12	T1	José Fernando Palomino Posada
240201524 DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.	RAP 2. TO DECODE COMMUNICATIVE MESSAGES IN SITUATIONS OF SOCIAL AND WORK LIFE, CONSIDERING THE CONTEXT OF COMMUNICATION.	24/07/2023	14/08/2023	12	12	T1	José Fernando Palomino Posada
240201524 DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.	RAP 3. TO VALIDATE THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION PROCESSES TAKING INTO ACCOUNT CRITERIA OF LOGIC AND RATIONALITY.	17/08/2023	04/09/2023	10	12	T1	José Fernando Palomino Posada
240201524 DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.	RAP 4. TO APPLY IMPROVEMENT ACTIONS IN THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATION PROCESSES ACCORDING TO THE REQUIREMENTS OF THE CONTEXT.	07/09/2023	21/09/2023	10	12	T1	José Fernando Palomino Posada
240201526 Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	RAP 1- PROMOTE MY DIGNITY AND THAT OF THE OTHER BASED ON ETHICAL PRINCIPLES AND VALUES AS A CONTRIBUTION TO THE ESTABLISHMENT OF A CULTURE OF PEACE.	28/06/2023	19/07/2023	16	12	T1	Ángela María Vanegas Salazar
240201526 Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	RAP 2- ESTABLISH RELATIONSHIPS OF PERSONAL AND COMMUNITY GROWTH FROM THE COMMON GOOD AS CONTRIBUTION TO SOCIAL DEVELOPMENT.	26/07/2023	09/08/2023	12	12	T1	Ángela María Vanegas Salazar
240201526 Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	RAP 3- PROMOTE THE RATIONAL USE OF NATURAL RESOURCES BASED ON SUSTAINABILITY CRITERIA AND ETHICAL SUSTAINABILITY AND CURRENT REGULATIONS.	16/08/2023	30/08/2023	12	12	T1	Ángela María Vanegas Salazar
240201526 Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	RAP 4- CONTRIBUTE TO THE STRENGTHENING OF THE CULTURE OF PEACE BASED ON HUMAN DIGNITY.	06/09/2023	20/09/2023	12	12	T1	Ángela María Vanegas Salazar
240201050 INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	RAP 1- TO EXPRESS IDEAS ORALLY AND IN WRITING IN A SECOND LANGUAGE IN ACCORDANCE WITH THE OCCUPATIONAL ENVIRONMENT AND BUSINESS COMMUNICATION PROTOCOLS.	27/06/2023	22/09/2023	144	144	T1	Natali Chica Aristizábal
240201530 Resultado de Aprendizaje de la Inducción	RAP 1- TO APPROPRIATE CHARACTERISTICS OF ORGANIZATIONAL MANAGEMENT OF SENA IN CONTEXT OF THE INSTITUTIONAL MISSION IN ACCORDANCE WITH THEIR ROLE IN LIFE PROJECT AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT.	27/06/2023	04/08/2023	48	48	T1	Natali Chica Aristizábal
260102029 Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio.	RAP 1- TO RECEIVE CUSTOMER REQUESTS BASED ON SERVICE PROTOCOLS.	26/06/2023	24/07/2023	40	48	T1	Álvaro Guillermo Baena López
260101047 Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.	RAP 1- TO RECOGNIZE THE NEEDS OF CUSTOMERS ACCORDING TO THEIR PROSPECTING AND COMPANYS COMMERCIAL POLICIES.	25/07/2023	28/08/2023	40	48	T1	Álvaro Guillermo Baena López
260101047 Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.	RAP 2- TO STRUCTURE COMMERCIAL PROPOSAL BASED ON CUSTOMER REQUIREMENTS.	28/08/2023	22/09/2023	38	48	T1	Álvaro Guillermo Baena López

mec.net.co/ofertaabierta/

LEC New Material -... ACCEDO - Google... Introduction to Cus... Speaking Exercise:... Sound Grammar 2-... Test English - Prepa... Download - rafting... Flying: ESL/EFL Less...

ProgramaciónCENTRO

COMERCIO Y TURISMO

ALVARO BAENA LOPEZ

- Planeación
- Oferta Empresas
- Oferta Abierta
- Mi Programación
- Mi Planeación
- Reporte Diario Nuevo
- Usuarios

NUEVA FICHA

INGLES BASICO - NIVEL 1
51240078 - 48 Horas

Seleccionar Formación

Ficha	2832175
Codigo empresa	
Inicia	2023-08-29
Finaliza	2023-10-19
Ciudad	Armenia (Quindío)
Lugar	EAM
Direccion	CRA. 14 # 3-11
Aprendices	25
Programa	BILINGÜISMO

Ver Horario

Estado: Programada 2023-08-24 08:41:30

SENA

NUEVA FORMACIÓN

INGLES BASICO - NIVEL 2
51240080 - 48 Horas

Seleccionar Formación

Falta radicar oficio de solicitud

Ficha	0
Codigo empresa	
Inicia	2023-10-30
Finaliza	2023-12-16
Ciudad	Armenia (Quindío)
Lugar	SENA
Direccion	CRA. 18 #7-58, ARMENIA, QUINDÍO
Aprendices	25
Programa	BILINGÜISMO

Estado: Denegado 2023-10-23 10:33:43
EXCEDE EL 20% DE TRABAJO AUTóNOMO

Enviar