CRONOGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA VIRTUAL

FICHA: 2627263



Nombre de programa:	**TÉCNICO EN OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO**
Nombre del Proyecto:	**GESTIÓN DE CAMPAÑAS PARA CLIENTES A TRAVÉS DE CANALES CONTACT CENTER Y BPO.**
Fecha de Inicio de la formacion:	**15 de noviembre de 2022**
Fecha de Fin de la fase	**14 de mayo de 2023**

NOMBRE DE LA FASE	FECHA DE INICIO DE FASE	FECHA DE FINALIZACION DE FASE	HORAS TOTAL DE LA FASE	ACTIVIDADES DEL PROYECTO	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS	INICIO	FECHA LÍMITE	Instructores que Participan en la orientación del Resultado de Aprendizaje
						R02 - 260102011 Recepcionar	GA3-260102011-AA1	Evidencia de conocimiento: Cuestionario servicio al cliente. GA3-260102011-AA1-EV01. ***Calificable***	Martes 15 de noviembre	Jueves 15 de diciembre	**Tutora Vocera**

					C04 - II - 260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.	Recepcionar las solicitudes del cliente de acuerdo con manual de servicio y normativa vigente.	AA1 Canalizar los requerimietnos de los clientes a partir de lineamientos corporativos y técnicos.	Evidencia de producto: Informe de recepción de solicitudes de clientes. GA3-260102011-AA1- EV02. **Calificable**	Martes 15 de noviembre	Jueves 15 de diciembre	**Tutora Vocera**
						R03 - 260102011 Procesar las solicitudes del clientecumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos.	GA3-260102011-AA2 Contextualizar los procesos inherentes a las áreas de Contact Center y BPO de acuerdo con las necesidades del servicio.	Evidencia de producto: Taller de procesamiento de solicitudes. GA3-260102011-AA2- EV01. **Calificable**	Martes 15 de noviembre	Jueves 15 de diciembre	**Tutora Vocera**
								Evidencia de desempeño: Caso práctico en juego de roles. GA3-260102011-AA2-EV02. ***Calificable***	Martes 15 de noviembre	Jueves 15 de diciembre	**Tutora Vocera**

					C03 - III - 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales	**R04 -** 240202501 LLevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés sobre sí mismo, otras	GA3-240202501-AA1 Presentar funciones de su ocupación laboral.	Evidencia de producto: Documento escrito. GA3-240202501-AA1-EV01. ***Calificable***	Jueves 23 de febrero	Domingo 26 de febrero	**Transversal inglés**
					C06 - 220201501 - Aplicación de conocimie	**R01 -** 220201501 Aplicar fundamentos de la física en la resolución de problemas de acuerdo con los requerimientos del contexto productivo.	GA3-220201501-AA1 Reconocer los principios y leyes físicas aplicados al contexto productivo.	Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA3-220201501-AA1- EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de febrero	Jueves 9 de marzo	**Transversal de ciencias naturales: Biología**
						R02 - 220201501 Interpretar los cambios que se presentan en los cuerpos según los principios y leyes.	GA3-220201501-AA2 Interpretar y explicar los cambios físicos de los cuerpos según las teorías, leyes y principios.	Evidencia de producto: Video-expositivo sobre experimento de aplicación. GA3-220201501-AA2- EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de febrero	Jueves 9 de marzo	**Transversal de ciencias naturales: Biología**

					conocimientos de las ciencias naturales de acuerdo con situaciones del contexto productivo y social (Física).	**R03 -** 220201501 Organizar proceso productivo de forma ordenada y sistemática según los cambios físicos que ocurren en el contexto	GA3-220201501-AA3 Describir las manifestaciones de energía explicando las variables que intervienen según el contexto social y	Evidencia de producto: Informe de laboratorio. GA3-220201501-AA3-EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de febrero	Jueves 9 de marzo	**Transversal de ciencias naturales: Biología**
						R04 - 220201501 Proponer acciones de mejora en su contexto de acuerdo con principios físicos.	GA3-220201501-AA4 Realizar experimentos que permitan interpretar y argumentar fenómenos de acuerdo con los principios y leyes de la física conforme con el contexto productivo.	Evidencia de producto: Video-expositivo sobre experimento de aplicación. GA3-220201501-AA4- EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de febrero	Jueves 9 de marzo	**Transversal de ciencias naturales: Biología**
								Evidencia de producto: Bitácora de procesos desarrollados en la competencia. GA3-220201501-AA4-EV02. ***Calificable***	Lunes 27 de febrero	Miércoles 8 de marzo	**Transversal de ciencias naturales: Biología**

					C07 - 240201524 - Desarrollar procesos de	**R01 -** 240201524 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.	GA3-240201524-AA1 Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo a las diferentes situaciones comunicativas.	Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana. GA3-240201524-AA1-EV01. Calificable	Jueves 9 de marzo	Jueves 16 de marzo	**Transversal de comunicación**
						R02 - 240201524 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.			Jueves 9 de marzo	Jueves 16 de marzo	**Transversal de comunicación**

					comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo	**R03 -** 240201524 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.	GA3-240201524-AA2 Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia lexical, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.	Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA3-240201524-AA2-EV01. Calificable	Jueves 9 de marzo	Jueves 16 de marzo	**Transversal de comunicación**
						R04 - 240201524 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.			Jueves 9 de marzo	Jueves 16 de marzo	**Transversal de comunicación**

	2022				**C01 -II -** 260101047 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.	**R02 -** 260101047 Aplicar técnicas de ventas para el producto o servicio, de acuerdo con perfil del cliente.	GA4-260101047-AA1 Comercializar productos a través de canales BPO.	Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA4-260101047-AA1- EV01. ***Calificable***	Viernes 17 de marzo	Domingo 26 de marzo	**Tutora Vocera**
								Evidencia de desempeño: Foro "Análisis de caso". GA4-260101047-AA1-EV02. ***Calificable***	Viernes 17 de marzo	Domingo 26 de marzo	**Tutora Vocera**
						R03 - 260101047 Cerrar negociación teniendo en cuenta políticas de la organización.	"GA4-260101047-AA2 Gestionar procesos de venta a través de canales BPO."	Evidencia de producto: Borrador de contrato comercial. GA4-260101047-AA2-EV01. ***Calificable***	Viernes 17 de marzo	Domingo 26 de marzo	**Tutora Vocera**
								Evidencia de desempeño: Video: el cierre de ventas. GA4-260101047-AA2-EV02. ***Calificable***	Viernes 17 de marzo	Domingo 26 de marzo	**Tutora Vocera**

ase 3 - EJECUCIÓN 15 de noviembre de omingo, 14 de mayo 360 horas							
	C08 - 240201526 -	**R01 -** 240201526 Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.	GA4-240201526-AA1 Reconocer el impacto de las acciones humanas sobre sí mismo y el entorno, dándoles un criterio de valor.	Evidencia de conocimiento: Taller de reflexión escrita. Caso Malala. GA4-240201526-AA1-EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de marzo	Domingo 9 de abril	**Transversal ética**
			GA4-240201526-AA2 Diseñar y definir su proyecto de vida, aplicando técnicas de PNL.	Evidencia de producto: Video presentaciòn. Proyecto de vida. GA4-240201526-AA2-EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de marzo	Domingo 9 de abril	**Transversal ética**
		R02 - 240201526 Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.	GA4-240201526-AA3 Reconocer los conceptos sobre la vida en comunidad, teniendo como base las relaciones con el contexto social.	Evidencia de desempeño: Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno. GA4-240201526-AA3-EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de marzo	Domingo 9 de abril	**Transversal ética**

F	Martes,	D			Enrique Low Murtra- Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	**R03 -** 240201526 Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.	GA4-240201526-AA4 Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos teniendo como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	Evidencia de producto: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE. GA4-240201526-AA4-EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de marzo	Domingo 9 de abril	**Transversal ética**
						R04 - 240201526 Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a	GA4-240201526-AA5 Reconocer los hechos históricos más representativos en la historia de Colombia que están marcados por la violencia y los acuerdos de paz.	Evidencia de desempeño: Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA4-240201526-AA5-EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de marzo	Domingo 9 de abril	**Transversal ética**

				AP4. Realizar procesos de		partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.	GA4-240201526-AA6 Utilizar las estrategias de negociación frente al conflicto colombiano teniendo en cuenta las relaciones interpersonales y las experiencias de otros acuerdos exitosos.	Evidencia de producto: Documento colaborativo. Solución del caso. GA4-240201526-AA6- EV01. ***Calificable***	Lunes 27 de marzo	Domingo 9 de abril	**Transversal ética**
						R01 - 240201533 Establecer caracerísticas y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus	GA4-240201533-AA1 Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características	Evidencia de producto: Diana de valoración. GA4-240201533-AA1-EV01. ***Calificable***	Lunes 10 de abril	Domingo 23 de abril	**Transversal cultura emprendedora**
								Evidencia de producto: Taller visión emprendedora . GA4-240201533-AA1-EV02. ***Calificable***	Lunes 10 de abril	Domingo 23 de abril	**Transversal cultura emprendedora**

				ventas con caracterización de clientes y portafolio de la empresa.	**C09 -** 240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.	potencialidades, objetivos y el entorno.	emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.	Evidencia de conocimiento: Taller dimensiones emprendedoras. GA4-240201533-AA1-EV03. ***Calificable***	Lunes 10 de abril	Domingo 23 de abril	**Transversal cultura emprendedora**
						R02 - 240201533 Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según problema planteado.	GA4-240201533-AA2 Asociar el paso a paso del proceso de toma de decisiones según el comportamiento emprendedor	Evidencia de desempeño: Taller toma de decisiones. GA4-240201533-AA2-EV01. **Calificable**	Lunes 10 de abril	Domingo 23 de abril	**Transversal cultura emprendedora**
						R03 - 240201533 Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.	GA4-240201533-AA3 Experimentar la capacidad creativa e innovadora en la solución de retos e identificación de	Evidencia de producto: Prototipo de la solución. GA4-240201533-AA3-EV01. ***Calificable***	Lunes 10 de abril	Domingo 23 de abril	**Transversal cultura emprendedora**
								Evidencia de producto: Plan de acción. GA4-240201533-AA3-EV02. ***Calificable***	Lunes 10 de abril	Domingo 23 de abril	**Transversal cultura emprendedora**

						R04 - 240201533 Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.	GA4-240201533-AA4 Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad para la ejecucion de técnicas de negociación.	Evidencia de desempeño: Taller de negociación. GA4-240201533-AA4-EV01. ***Calificable***	Lunes 10 de abril	Domingo 23 de abril	**Transversal cultura emprendedora**
						R01 - 220601501 Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y establecidos por la organización y el entorno social.	GA4-220601501-AA1 Identificar estrategias para la prevención y control del impacto ambiental, de los accidentes y enfermedades laborales en situaciones del escenario laboral.	Evidencia de conocimiento: Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA4-220601501-AA1- EV01. ***Calificable***	Lunes 24 de abril	Jueves 4 de mayo	Transversal Protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo

					C10 - 220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.	**R02 -** 220601501 Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.	GA4-220601501-AA2 Reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales.	Evidencia de producto: Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA4-220601501-AA2-EV01. ***Calificable***	Lunes 24 de abril	Jueves 4 de mayo	Transversal Protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo
						R03 - 220601501 Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.	GA4-220601501-AA3 Plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST.	Evidencia de conocimiento: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA4-220601501-AA3-EV01. ***Calificable***	Lunes 24 de abril	Jueves 4 de mayo	Transversal Protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo

						R04 - 220601501 Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.	GA4-220601501-AA4 Plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado.	Evidencia de producto: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA4-220601501-AA4-EV01. ***Calificable***	Lunes 24 de abril	Jueves 4 de mayo	Transversal Protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo

					C04 - IV - 240202501 - 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.	**R05 -** 240202501 Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.	GA4-240202501-AA1 Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.	Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA4-240202501-AA1- EV01. ***Calificable***	Viernes 5 de mayo	Domingo 14 de mayo	**Transversal inglés**