PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla , Abril 30 del 2020

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 1335627
Coordinador de Poblaciones Especiales
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Abril del año 2020

Referencia: No CO1.PCCNTR.1335627 del año (2020)

IVONNE LUCIA MORON HERNANDEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 55.240.311 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 11 pagos
Primer pago en el mes de Febrero por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($3.366.590), 9 pagos iguales correspondientes a Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS SIETE MIL SESENTA PESOS M/CTE ($3.607.060) respectivamente, y un último pago en el mes de Diciembre por valor de DOS MILLONES CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE ($2.044.000) 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. 763002144 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A BBVA,** cuyo titular es el contratista.

Plazo: Hasta el 17 de Diciembre de 2.020 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, seguimiento a la formación y seguimiento a etapa productiva en el área de Gestión Comercial y Telemercadeo en Contact Center en los diversos programas de formación titulada y/o complementaria que maneja el centro de comercio y servicios de la Regional Atlántico en el marco del Programa Articulación con la Media.

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

No	**Obligaciones**	**Acciones realizadas**	**Evidencias**
	1) Acatar la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias,	**Del 01 al 19 de Abril** Se realizaron actividades de Diseño Curricular: Planeación de los	Reporte Horas Sofia, Menu Lms Territorium

	2) Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato, 3) De acuerdo con el principio de coordinación, el contratista deberá participar en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato. 4) Entregar al SENA periódicamente y al 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 a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 Formato único de Inventario Documental,	programas de formación (Actualización de Guias de Aprendizaje, Materiales de apoyo, Evidencias según fases del proyecto) Evaluación de resultados de aprendizaje, Orgnanización del menú herramientas en la plataforma Territorium. Según Circular No: 01-3-2020-000055 de 25/03/2020 **Del 20 al 30 de Abril** Orientar procesos de formación Virtual a los aprendices de grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas articuladas de las fichas: 1830044, 1830233, 1830108,1830149, 2057135. -	
	5) Entregar al SENA a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto del contrato, 6) Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato, 7) Colaborar	Orientar procesos de formación virtual a los aprendices del grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas articuladas de las fichas: 1830044, 1830233, 1830108,1830149, 2057135.	Aplicativo Sofía.

	en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo, 8) Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la Entidad,		
	9) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del SENA, según la normatividad vigente, 10) El contratista deberá hacer entrega del 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 Formación y Direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma y el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art. 18).11) Para los efectos de retención prevista en el artículo 3.2.7.5 del Decreto 1273 de 2018, el contratista estará obligado a informar al SENA al momento de la suscripción del contrato y cuando quiera que se produzca alguna modificación que afecte el monto y el giro de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, conforme con las variables allí establecidas.	Se realizó los respectivos exámenes médicos preocupacionales.	Se entregó el certificado de exámenes preocupacionales en la oficina de contratación.

	12) El certificado de aprobación de la inducción al Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá adjuntarse a los documentos requeridos para el primer pago de honorarios. 13) 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, 14) EL CONTRATISTA asume, con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes, los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley,	°Se realizó el examen de inducción al subsistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. °Se realizaron los pagos correspondientes a salud, pensión y ARL.	° Se entregó el certificado de inducción al subsistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a contratación. ° Se anexan soportes de pago a contratación.
	15) EL CONTRATISTA se obliga a no subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en 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	La verificación y actuación queda a mano de la entidad SENA.	Verificación y actuación queda en mano de la entidad SENA

	niños, 16) 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 presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda 17) Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional en caso de que se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA, una vez culminado el desplazamiento		
	18) Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual,19) Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos físicos o magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido 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 un (1) año más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen. 20) 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 (la) contratista deberá acreditar que	Se realizaron los pagos correspondientes a salud, pensión y ARL Se realizan informes mensuales de la ejecución del contrato y todo lo demás que se requieran para la ejecución del contrato	Se anexan soportes de pago a contratación. Se entregan informes mensuales y todo lo requerido para la ejecución del contrato.

	se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral y para la realización de cada pago derivado del mismo, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando corresponda, el (la) contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y cajas de Compensación Familiar (cuando corresponda).		
	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 nacional o fuera de este, de conformidad 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 generados en las órdenes de viaje debidamente celebradas dentro de los 5 días siguientes a la finalización de la misma.	No aplica	No aplica

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 9404922336. expedido por Aportes en linea correspondiente al mes de marzo del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

IVONNE LUCIA MORON HERNANDEZ
Contratista
C.C. No. 55.240.311 Barranquilla

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
Supervisor Contrato No. 1335627 **de 2020**
Coordinador poblaciones especiales

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: IVONNE LUCIA MORON HERNANDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/04/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 1830233 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALIMENTAR LA BASE DE DATOS SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

CONFIRMAR LA INFORMACIÓN DE LAS BASES DE DATOS SEGÚN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

DEPURAR INFORMACIÓN DE BASES DE DATOS DESTINADA A LA ACTUALIZACIÓN, O CONSULTA DE REGISTROS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

ESTRUCTURAR BASE DE DATOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

• 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 INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS 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.
• 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 :	10,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	1830108 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALIMENTAR LA BASE DE DATOS SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

CONFIRMAR LA INFORMACIÓN DE LAS BASES DE DATOS SEGÚN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

DEPURAR INFORMACIÓN DE BASES DE DATOS DESTINADA A LA ACTUALIZACIÓN, O CONSULTA DE REGISTROS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

ESTRUCTURAR BASE DE DATOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

• 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 INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS 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.

• 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 :	15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 1830044 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALIMENTAR LA BASE DE DATOS SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

CONFIRMAR LA INFORMACIÓN DE LAS BASES DE DATOS SEGÚN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

DEPURAR INFORMACIÓN DE BASES DE DATOS DESTINADA A LA ACTUALIZACIÓN, O CONSULTA DE REGISTROS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

ESTRUCTURAR BASE DE DATOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

• 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 INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS 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.
• 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 : 27,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 1830149 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALIMENTAR LA BASE DE DATOS SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

CONFIRMAR LA INFORMACIÓN DE LAS BASES DE DATOS SEGÚN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

DEPURAR INFORMACIÓN DE BASES DE DATOS DESTINADA A LA ACTUALIZACIÓN, O CONSULTA DE REGISTROS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

ESTRUCTURAR BASE DE DATOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

• 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 INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS 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.

• 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 : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057135 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALIMENTAR LA BASE DE DATOS SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

CONFIRMAR LA INFORMACIÓN DE LAS BASES DE DATOS SEGÚN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

DEPURAR INFORMACIÓN DE BASES DE DATOS DESTINADA A LA ACTUALIZACIÓN, O CONSULTA DE REGISTROS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

ESTRUCTURAR BASE DE DATOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

• 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 INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS 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.
• 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 : 5,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 64,80

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
01/04/2020	17/04/2020	DESARROLLO CURRICULAR	99,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 99,00

INSTRUCTOR: IVONNE LUCIA MORON HERNANDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS