TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: VIVIAN ANDREA MARTINEZ SILVA

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

FECHA INICIAL: 01/09/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3027364 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECORD DATA ACCORDING TO TECHNICAL REQUIREMENTS.

RAP 2- TO PROVIDE INFORMATION IN ACCORDANCE WITH TECHNICAL PROCEDURE.

RAP 3- TO USE INFORMATION IN ACCORDANCE WITH SAFETY STANDARDS AND TECHNICAL GUIDANCE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECEIVE CUSTOMER REQUESTS BASED ON SERVICE PROTOCOLS.

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECOGNIZE THE NEEDS OF CUSTOMERS ACCORDING TO THEIR PROSPECTING AND COMPANYS COMMERCIAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 3077994 - SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECORD DATA ACCORDING TO TECHNICAL REQUIREMENTS.

RAP 2- TO PROVIDE INFORMATION IN ACCORDANCE WITH TECHNICAL PROCEDURE.

RAP 3- TO USE INFORMATION IN ACCORDANCE WITH SAFETY STANDARDS AND TECHNICAL GUIDANCE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• 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 CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECEIVE CUSTOMER REQUESTS BASED ON SERVICE PROTOCOLS.

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1- TO RECOGNIZE THE NEEDS OF CUSTOMERS ACCORDING TO THEIR PROSPECTING AND COMPANYS COMMERCIAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 65,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 110,30

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
01/09/2024	23/09/2024	DISE¿O CURRICULAR	10,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 10,00

INSTRUCTOR: VIVIAN ANDREA MARTINEZ SILVA

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