1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE	
1.2. Código Programa:	135319	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 18/08/2016 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1320 horas
	Etapa Productiva:	880 horas
	Total:	2200 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	El mundo no es el mismo desde la aparición de las redes sociales. La comunicación y la interacción que las personas tienen con las empresas han evolucionado por un camino de inmediatez y la necesidad de dar y obtener respuestas rápidas. Esta interacción ha venido a transformar el proceso del servicio al cliente ahora exige ser mucho más ágil y requiere de una mayor atención por parte de aquellas empresas que buscan mantener a sus clientes felices. Es por eso, que lo que busca el consumidor actual al momento de ponerse en contacto con las empresas con quienes convive día con día se resume en respuesta inmediata, transparencia y honestidad, así como atención personalizada y disponibilidad ilimitada. Ahora, de cara a un nuevo milenio y nuevas tendencias, ¿qué nos espera en términos de servicio al cliente?. Entonces el reto de las empresas será darle sentido a estos datos y combinarlos con los comentarios en redes sociales y los manejados con los diferentes sistemas de información, para así contextualizar el escenario y entender de mejor manera a toda su base de clientes. Veremos decisiones basadas en el análisis centralizado de datos e, idealmente, esto hará que la relación cliente-empresa sea más efectiva. Las expectativas del cliente son cada vez más demandantes y eso no cambiará, por el contrario, la exigencia y la atención en tiempo real será lo que determine el éxito y la buena percepción del servicio al cliente de las empresas. Hay que recordar que, en promedio, 95% de los consumidores comparten sus malas experiencias con otros, por lo que la comunicación con ellos debe ser altamente efectiva. Si bien el SENA desde la formación complementaria presenta la importancia del servicio al cliente como un aspecto relevante para las organizaciones, no existe en la actualidad un programa de formación titulada que atienda las solicitudes del sector productivo en el área, así las cosas, el presente diseño integra una serie de competencias cuyo eje dinamizador es el cliente. Este programa ha sido desarrollado con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, basado en competencias laborales más que en contenidos y trabajando en ambientes que semejan el entorno productivo, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, en coherencia con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector	

empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo	

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

AUXILIARES DE INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE.
RECEPCIONISTA Y OPERADORES DE CONMUTADOR
INFORMADOR COMERCIAL (AUXILIARES DE BANCA, SEGUROS Y OTROS SERVICIOS FINANCIEROS)
AGENTES DE CALL CENTER-COBRANZAS
AGENTE DE CALL CENTER-VENTAS
VENDEDOR DE MOSTRADOR

RESOLUCION DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACION, ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGIAS DE AUTOGESTION.

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Código del campo ocupacional	Ocupación
1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente

2.2 PERFIL PROFESIONAL

Código del campo ocupacional	Ocupación

1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	DA RESPUESTA A LAS NECESIDADES PLANTEADAS EN LA PRODUCCION Y EN EL TRABAJO RELACIONADAS CON EL CONSTANTE Y ACELERADO CAMBIO TECNOLOGICO, CON LAS NUEVAS FORMAS EN LOS SISTEMAS DE PRODUCCION, LAS QUE A SU VEZ, IMPLICAN MAYORES EXIGENCIAS EN EL DESEMPEÑO DEL APRENDIZ, EXIGENCIAS RELACIONADAS CON EL DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA RESOLVER PROBLEMAS, PARA ENFRENTAR SITUACIONES COMPLEJAS, PARA ADAPTARSE AL CAMBIO, PARA GESTIONAR CONOCIMIENTO EN FUNCION DE LA APLICACION DE LOS MISMOS EN LA TRANSFORMACION DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS EN DONDE SE ENCUENTRE, ASI COMO DE LA CAPACIDAD PARA RECONVERTIR Y TRANSFORMAR CONSTANTEMENTE SU
2.3.2 En lo empresarial	SE FOMENTA AL DESARROLLAR DE COMPETENCIAS DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESARISMO EN LOS APRENDICES, DISPONIENDO HERRAMIENTAS DE SIMULACION Y PRACTICA PARA LA ESTRUCTURACION DE IDEAS DE NEGOCIO, Y LA PRESTACION DE SERVICIOS EN LOS 5 ESLABONES DE LA CADENA DEL EMPRENDIMIENTO TALES COMO SENSIBILIZACION, IDENTIFICACION O MODELAMIENTO DE LA IDEA DE NEGOCIO, FORMULACION Y FINANCIACION, PUESTA EN MARCHA Y FORTALECIMIENTO. QUE POSTERIORMENTE SE PUEDE EJECUTAR EN LA FORMULACION DE SU PROYECTO DE VIDA Y PROPUESTA DE PROYECTO EMPRESARIAL.
2.3.3 En el entorno social	HACE REFERENCIA A LA ACEPTACION DE QUE EL DESARROLLO DE LAS FACULTADES HUMANAS SE LOGRA FUNDAMENTALMENTE A TRAVES DEL TRABAJO, ESTO ES, MEDIANTE LA TRANSFORMACION INTENCIONAL QUE EL HOMBRE HACE DE SU ENTORNO FISICO Y SOCIAL.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	EL EGRESADO EN SU FORMACION Y APRENDIZAJE PERMANENTE, DEBE SER GESTOR DE SU PROPIO DESARROLLO EN TODAS LAS DIMENSIONES, A TRAVES DE TODA LA VIDA, EN RAZON A SU COTIDIANA INTERACCION CON LOS DEMAS Y CON EL MEDIO PRODUCTIVO.
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	EL EGRESADO PODRA REALIZAR PROYECTOS, EN LOS QUE SE REALICEN PRACTICAS DE INNOVACION TECNOLOGICA BUSCANDO CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL SECTOR PRODUCTIVO DEL PAIS, DE MANERA QUE REDUNDE EN BIENESTAR SOCIAL Y ECONOMICO PARA LA COMUNIDAD

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO
EL EGRESADO SENA ES UNA PERSONA CON UNA FORMACION INTEGRAL, ES DECIR, QUE ADEMAS DE SER UNA GRAN PROFESIONAL ES UNA PERSONA FORMADA EN VALORES Y EN HABILIDADES BLANDAS. CON CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA INTERACCION CON LOS CLIENTES; SUS SOLICITUDES Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS, MANEJO DE LA INFORMACION, MANEJO DE ESTANDARES EN LOS CONTEXTOS SOCIALES, LABORALES, COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLA EN EL IDIOMA INGLES.

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

3.1 REQUERIMIENTOS

3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:			
Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA		
Grado:	9		
Requiere Certificación académica (si/no)	SI		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	Superar prueba de aptitud, motivación e interés Competencias mínimas de ingreso: manejo básico de las TICs, comprensión lectora y escucha activa. Capacidad auditiva y del habla		

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Ley 1346/2009, ARTÍCULO 27. TRABAJO Y EMPLEO.

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Compromiso, responsabilidad, crítica,toma de decisiones, liderazgo

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Básica	Tecnologia Informatica	Tecnología y sociedad.	Utilizo responsablemente productos tecnológicos, valorando su pertinencia, calidad y efectos potenci	BÁSICA SECUNDARIA	9	20

Básica	Tecnologia Informatica	Naturaleza y evolución de la tecnología.	Ilustro con ejemplos el significado e importancia de la calidad en la producción de artefactos tecno	BÁSICA SECUNDARIA	9	40
Básica	Ciencias Naturales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) natural.	Evalúo la calidad de la información recopilada y doy el crédito correspondiente.	BÁSICA SECUNDARIA	9	40

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Ambiente cerrado, con control de temperatura y aislamiento del ruido externo, una dimensión entre 45,5 y 52, 5 Mts2, siendo la diferencia entre construcciones viejas y nuevas.
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	Computadores, Diademas
3.4.3 Software Especializado	SJPHONE
3.4.4 Herramientas Especializadas	Contact Center Control Manager - Avaya MX
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	Top-Selling EASy Simulations
3.4.6 Muebles colaborativos	Modulos, descansa pie
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Internet, línea telefónica
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	Sillas ergonómicas,

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DESARROLLAR LA COMPRENSIÓN DE TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	180 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA
COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS
ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS
REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB,
LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO
COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

* About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describring day to day activities,
* Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
* Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progresive.
* Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
* Permission and request. Talking about ability.
- Modals for hability: can/can´t, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nous.
* Travel and transportaion: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés.
Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.

4.8.3 Competencias:

- Formular y desarrollar proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260102003
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	REALIZAR EVALUACIONES DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	384 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN
PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN
REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN
VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LA CAMPAÑA ASIGNADA
SELECCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS
IDENTIFICAR FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA
INGRESAR INFORMACIÓN A LA BASE DE DATOS
CLASIFICAR LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES O SUGERENCIAS
PONDERAR LA INFORMACIÓN
INTERPRETAR RESULTADOS
OPERAR BASES DE DATOS
UTILIZAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS PARA REALIZAR EL INFORME
RELACIONAR CONCLUSIONES
CONSULTAR BASE DE DATOS DE CLIENTES EVALUADOS
SELECCIONAR EVALUACIONES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE
ELEGIR INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN A APLICAR
DILIGENCIAR INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
SINTETIZAR INFORMACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS
CONSULTAR LOS INFORMES DE LAS VERIFICACIONES
INTERPRETAR EL RESULTADO DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN
IDENTIFICAR FORMATOS PARA ACCIONES DE MEJORA
FORMULAR ACCIONES DE MEJORA
SUGERIR ACCIONES DE MEJORA
COMUNICAR LAS ACCIONES DE MEJORA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CAMPAÑAS: CONCEPTO, IMPORTANCIA, TIPOS, COMPONENTES
RECURSOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: INFORMÁTICOS, OFIMÁTICO
BASES DE DATOS: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, ADMINISTRACIÓN
TIPOS DE INFORMACIÓN
COMPRENSIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
FLUJO DE INFORMACIÓN
EVALUACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS
CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, FORMAS
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, MÉTODOS
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
TRATAMIENTO DE DATOS (LEY 1581 DEL 2012)
SEGURIDAD INFORMÁTICA: DEFINICIÓN E IMPORTANCIA
PQRSIF: DEFINICIÓN, DIFERENCIAS
ANÁLISIS ESTADÍSTICOS
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN
TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA
HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS PARA PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA: MUESTRAS, MEDIA, MODA, MEDIANA, FRECUENCIA RELATIVA, FRECUENCIA ABSOLUTA
OPERACIONES BÁSICAS MATEMÁTICAS: SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN, DIVISIÓN, REGLA DE TRES SIMPLE Y COMPUESTA
EXCEL: MANEJO DE BASE DE DATOS, TABLAS DINÁMICAS Y GRÁFICAS ESTADÍSTICAS
INDICADORES DE GESTIÓN
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA
POLÍTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
NORMATIVIDAD VIGENTE
SALUD OCUPACIONAL
PLANES DE CONTINGENCIA

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ALISTA ELEMENTOS, DE ACUERDO CON LAS CAMPAÑAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
RECOLECTA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL TIPO DE CAMPAÑA
ANALIZA LA INFORMACIÓN, SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA CAMPAÑA
DOCUMENTA LOS HALLAZGOS DE LA CAMPAÑA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
INTERPRETA RESULTADOS, DE ACUERDO CON EL INSTRUMENTO APLICADO
PRESENTA INFORME, SEGÚN LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA CAMPAÑA
DETERMINAR MUESTRA DE CLIENTES EVALUADOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
APLICA INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, SEGÚN EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN
INTERPRETA RESULTADOS, DE ACUERDO CON EL INSTRUMENTO APLICADO
CONSOLIDA LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN, TENIENDO EN CUENTA VERIFICACIONES REALIZADAS
PRESENTA ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y DE SISTEMAS, Y ÁREAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN, MERCADEO Y VENTAS, FORMACIÓN PEDAGÓGICA BÁSICA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN ÁREAS ADMINISTRATIVAS O COMERCIALES
VEINTICUATRO (24) DE EXPERIENCIA DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

TRABAJO EN EQUIPO.
CAPACIDAD EN LA COORDINACIÓN DE EQUIPOS INTERDISCIPLINARES.
ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS.
MANEJAR LAS TIC ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260101042
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	REALIZAR LA INTERACIÓN CON LOS CLIENTES DE ACUERDO CON EL SERVICIO, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
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.
MONITOREAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA
EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS EN EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIFERENCIAR LOS CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS DE UN CALL, CONTACT CENTER, B.P.O.,K.P.O.
APROPIAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR EL TIPO DE CLIENTE PARA EL QUE SE PRESTA EL SERVICIO
INTERPRETAR LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y NORMAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR LAS CONDICIONES DE USO Y GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
VERIFICAR LOS EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
REPORTAR FALLAS, FALTANTES Y SOBRANTES EN MATERIALES Y EQUIPOS
ASUMIR EL REGLAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO.
REALIZAR LA PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
COMPILAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE
INFORMAR AL CLIENTE LOS NIVELES DE SERVICIO QUE PUEDEN SOPORTARSE
CONFIRMAR LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALIZADOS O SERVICIOS DE KPO
APLICAR LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER NECESIDADES IDIOMÁTICAS Y CULTURALES DEL USUARIO.
DAR SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES

REGISTRAR LA INFORMACIÓN SOBRE EL SOPORTE
DIRIGIR LOS REQUERIMIENTOS QUE DEBEN SER SOPORTADOS DE MANERA PRESENCIAL
PROGRAMAR LA CITA CON EL USUARIO.
NOTIFICAR EL ESTADO DEL PROCESO DE SOPORTE AL CLIENTE
REGISTRAR LOS DATOS DEL CIERRE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO
AGRUPAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO
PRIORIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO
CONTACTAR AL CLIENTE
REGISTRAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN
CONSULTAR INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO EVALUADO
REGISTRAR PRODUCTOS NO CONFORME
PRESENTAR EL INFORME SOBRE ACCIONES DE MEJORA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS DE UN CALL, CONTACT CENTER, B.P.O.,K.P.O.
POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE CONTACTOS
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
CAMPAÑAS POR CONTACT Y CALL CENTER: DEFINICIONES, TIPOS, PLANEACIÓN, Y EVALUACIÓN
MANEJO Y OPERACIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN
INDICADORES Y MÉTRICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
MATERIALES, EQUIPO Y SOFTWARE UTILIZADO EN LOS SERVICIOS DE BPO, KPO E ITO
SALUD OCUPACIONAL
IDENTIDAD CORPORATIVA
NIVELES DE SERVICIO
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, APLICABILIDAD Y TIPOS.
PROCESO Y TÉCNICAS DE VENTA
TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: TÉCNICAS, HERRAMIENTAS Y APLICABILIDAD EN LA GESTIÓN CON CLIENTES.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL O ESCRITA.
MANEJO ÉTICO Y LEGAL DE LA INFORMACIÓN
INDICADORES Y MÉTRICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, PRODUCTO NO CONFORME
ACCIÓN DE MEJORA: DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍAS.
MÉTODOS PARA PRESENTAR ACCIONES DE MEJORA

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, DE ACUERDO CON EL TIPO DE SOLICITUD DEL SERVICIO.
VERIFICA LAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN EN TEMAS DE SALUD OCUPACIONAL.
INTERACTÚA CON EL USUARIO EN FORMA CLARA, FLUIDA Y CONCISA, SEGÚN EL PROTOCOLO ESTABLECIDO Y LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.
TRAMITA LOS SERVICIOS TÉCNICOS, ESPECIALIZADOS O SERVICIOS DE KPO, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS SEGÚN NORMAS TÉCNICAS Y TÉRMINOS LEGALES.
FINALIZA EL CONTACTO, SEGÚN EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.
CLASIFICA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES, SEGÚN EL TIPO DE SERVICIO PRESTADO
INDAGA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN LOS SERVICIOS SOPORTADOS O LA VISITA REALIZADA
IDENTIFICA PRODUCTOS NO CONFORME, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA
SUGIERE ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y DE SISTEMAS, Y ÁREAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN, MERCADEO Y VENTAS, FORMACIÓN PEDAGÓGICA BÁSICA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN CALL / CONTACT CENTER
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA COMO DOCENTE O FORMADOR.

4.8.3 Competencias:

TRABAJO EN EQUIPO.
CAPACIDAD EN LA COORDINACIÓN DE EQUIPOS INTERDISCIPLINARES.
ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS.
MANEJAR LAS TIC ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210601011
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	REALIZAR EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	175 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
VERIFICAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS.
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
RECOPILAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIFERENCIAR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
DIFERENCIAR LOS CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN
IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN A PROCESAR
CLASIFICAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS QUE DEBE SER PROCESADA

IDENTIFICAR LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
RECOLECTAR INFORMACIÓN
EMPLEAR TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN
IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN
ORGANIZA LA INFORMACIÓN
PRIORIZAR LA INFORMACIÓN
INGRESAR DATOS
ELABORAR LA MATRIZ DE TABULACIÓN
CONCORDAR LOS DATOS TABULADOS CON LAS FUENTES DE INFORMACIÓN
OBTENER DATOS DE TABULACIÓN
EMITIR RESULTADOS
CONFIRMAR QUE LOS REGISTROS DE DATOS ESTÉN BIEN DILIGENCIADOS.
COMPLETAR LOS DATOS FALTANTES EN LOS REGISTROS DILIGENCIADOS DEL CLIENTE
CRUZAR INFORMACIÓN
REGISTRAR PRODUCTOS NO CONFORMES DEL SERVICIO AL CLIENTE
OBTENER RESULTADOS
ENTREGAR ANÁLISIS Y CONCLUSIONES
REALIZAR TRAZABILIDAD AL PROCESO DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
APLICAR METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS NO CONFORMES
ORGANIZAR LA INFORMACIÓN
ELABORA EL INFORME DE ACCIONES DE MEJORA AL PROCESO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.
FUENTES DE INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL
CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
CICLO Y MOMENTOS DE VERDAD DE SERVICIO CLIENTES
PROCEDIMIENTO GENERAL PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN COMERCIAL.
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN E INTERPRETACIÓN, TÉCNICAS DE REDACCIÓN.
TÉCNICAS DE INDAGACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS.
CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
HOJAS DE ELECTRÓNICAS.
PROCESADORES DE PALABRAS.
REDES SOCIALES.
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN
DATOS: CONCEPTO, INFORMACIÓN Y MANEJO
CODIFICACIÓN DE DATOS
TABULACIÓN: CONCEPTO, IMPORTANCIA, METODOLOGÍAS Y TÉCNICAS
METODOLOGÍA EMPLEADA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MANEJO DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS
METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
INDICADORES DE EVALUACIÓN
MÉTRICAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO
POLÍTICAS DE LA EMPRESA EN PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN
NORMAS TÉCNICAS PARA PRESENTACIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORMES.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN
PROCESO DE LA COMUNICACIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: CONCEPTO, IMPORTANCIA, ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE

MEJORA, PRODUCTO NO CONFORME, FORMATOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
RECOLECTA LA INFORMACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
INGRESA DATOS, SEGÚN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES
TABULA LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
COMPRUEBA QUE LA INFORMACIÓN ES DILIGENCIADA, SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE Y FUENTES DE INFORMACIÓN LA ORGANIZACIÓN
ANALIZA LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
IDENTIFICA PRODUCTOS NO CONFORMES EN EL REGISTRO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
PRESENTA EL INFORME DE ACCIONES DE MEJORA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL, Y ÁREAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN, MERCADEO Y VENTAS, FORMACIÓN PEDAGÓGICA BÁSICA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN ÁREAS COMERCIALES O ADMINISTRATIVAS
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA COMO DOCENTE O FORMADOR.

4.8.3 Competencias:

TRABAJO EN EQUIPO.
CAPACIDAD EN LA COORDINACIÓN DE EQUIPOS INTERDISCIPLINARES.
ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS.
MANEJAR LAS TIC ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201500
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	5 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.
GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.
IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.
CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA
ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.

Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.
Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
- Conceptos de:
- Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
- Alteridad
- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia

- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia

- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso renovables y no renovables
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible
- Normatividad Ambiental
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas
- Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado
Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
Técnicas de valoración: definición, tipos, características , selección, aplicación, formulas, baremos, índices
Test: Definición, clases, características, aplicaciones.
- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.
Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.
Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.
Series: Definición, Aplicación, Clases
Repetición: Definición y aplicación
Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.
Manejo.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas
Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimient

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.
Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.
Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.
Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.
Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.
Aplica los test de condición física según técnicas de medición.
Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.
Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.
Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.
Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.
Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así:

Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.
- Profesional educación física, recreación y deportes.
- Profesional ciencias de la salud ocupacional.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

4.8.3 Competencias:

Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.
Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.
Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260102004
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	REALIZAR LA PROVISIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	384 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIFERENCIAR LOS CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS DE UN CALL, CONTACT CENTER, B.P.O.,K.P.O.
APROPIAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR EL TIPO DE CLIENTE PARA EL QUE SE PRESTA EL SERVICIO
INTERPRETAR LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y NORMAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR LAS CONDICIONES DE USO Y GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
VERIFICAR LOS EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
REPORTAR FALLAS, FALTANTES Y SOBRANTES EN MATERIALES Y EQUIPOS
ASUMIR EL REGLAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO.
REALIZAR LA PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
COMPILAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE
INFORMAR AL CLIENTE LOS NIVELES DE SERVICIO QUE PUEDEN SOPORTARSE
CONFIRMAR LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALIZADOS O SERVICIOS DE KPO
APLICAR LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER NECESIDADES IDIOMÁTICAS Y CULTURALES DEL USUARIO.
DAR SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES
REGISTRAR LA INFORMACIÓN SOBRE EL SOPORTE
DIRIGIR LOS REQUERIMIENTOS QUE DEBEN SER SOPORTADOS DE MANERA PRESENCIAL
PROGRAMAR LA CITA CON EL USUARIO.
NOTIFICAR EL ESTADO DEL PROCESO DE SOPORTE AL CLIENTE
REGISTRAR LOS DATOS DEL CIERRE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO
AGRUPAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO
PRIORIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO
CONTACTAR AL CLIENTE
REGISTRAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN
CONSULTAR INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO EVALUADO
REGISTRAR PRODUCTOS NO CONFORME
PRESENTAR EL INFORME SOBRE ACCIONES DE MEJORA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS DE UN CALL, CONTACT CENTER, B.P.O.,K.P.O.
POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE CONTACTOS
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
CAMPAÑAS POR CONTACT Y CALL CENTER: DEFINICIONES, TIPOS, PLANEACIÓN, Y EVALUACIÓN
MANEJO Y OPERACIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN
INDICADORES Y MÉTRICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
MATERIALES, EQUIPO Y SOFTWARE UTILIZADO EN LOS SERVICIOS DE BPO, KPO E ITO
SALUD OCUPACIONAL
IDENTIDAD CORPORATIVA
NIVELES DE SERVICIO
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, APLICABILIDAD Y TIPOS.
PROCESO Y TÉCNICAS DE VENTA
TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: TÉCNICAS, HERRAMIENTAS Y APLICABILIDAD EN LA GESTIÓN CON CLIENTES.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL O ESCRITA.
MANEJO ÉTICO Y LEGAL DE LA INFORMACIÓN
INDICADORES Y MÉTRICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, PRODUCTO NO CONFORME
ACCIÓN DE MEJORA: DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍAS.
MÉTODOS PARA PRESENTAR ACCIONES DE MEJORA

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, DE ACUERDO CON EL TIPO DE SOLICITUD DEL SERVICIO.
VERIFICA LAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN EN TEMAS DE SALUD OCUPACIONAL.
INTERACTÚA CON EL USUARIO EN FORMA CLARA, FLUIDA Y CONCISA, SEGÚN EL PROTOCOLO ESTABLECIDO Y LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.
TRAMITA LOS SERVICIOS TÉCNICOS, ESPECIALIZADOS O SERVICIOS DE KPO, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS SEGÚN NORMAS TÉCNICAS Y TÉRMINOS LEGALES.
FINALIZA EL CONTACTO, SEGÚN EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.
CLASIFICA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES, SEGÚN EL TIPO DE SERVICIO PRESTADO
INDAGA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN LOS SERVICIOS SOPORTADOS O LA VISITA REALIZADA
IDENTIFICA PRODUCTOS NO CONFORME, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA
SUGIERE ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y DE SISTEMAS, Y ÁREAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN, MERCADEO Y VENTAS, FORMACIÓN PEDAGÓGICA BÁSICA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN CALL / CONTACT CENTER
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA COMO DOCENTE O FORMADOR.

4.8.3 Competencias:

TRABAJO EN EQUIPO.
CAPACIDAD EN LA COORDINACIÓN DE EQUIPOS INTERDISCIPLINARES.
ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS.
MANEJAR LAS TIC ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	880 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
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

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

4.8.3 Competencias:

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad
Devolutivo	COLCHONETAS TAMAÑO 1.02 MT DE LARGO UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CARACTERISTICA N.A. MATERIAL	237719	UNIDAD	25

	CUERINA	237719		
Consumible	RESMA CARTA PRESENTACION RESMA GRAMAJE 75 GRM TAMAÑO CARTA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE BOND COLOR BLANCO	230881	UNIDAD	5
Consumible	RESMA CARTA PRESENTACION RESMA GRAMAJE 75 GRM TAMAÑO CARTA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE BOND COLOR BLANCO	230881	UNIDAD	1
Devolutivo	BALON FUTBOL SALA USO FUTBOL SALA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD MATERIAL N.A.	249581	UNIDAD	10
Devolutivo	CONOS CARACTERISTICA DE SEÑALIZACION MATERIAL N.A.	247908	UNIDAD	20
Devolutivo	MANCUERNA TAMAÑO N.A. UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CARACTERISTICA PROFESIONAL MATERIAL N.A.	235858	UNIDAD	50
Devolutivo	BALON DE BALONCESTO USO PARA BALONCESTO UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD MATERIAL N.A.	235423	UNIDAD	10
Consumible	PEGANTE EN PEGASTIC PRESENTACION EN BARRA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE	231874	UNIDAD	10
Devolutivo	TIJERAS TAMAÑO 10 PULGADAS UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CARACTERISTICA N.A. MATERIAL	259838	UNIDAD	25
Devolutivo	BALON DE FUTBOL USO PARA FUTBOL UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD MATERIAL N.A.	238610	UNIDAD	10
Consumible	RESMA CARTA PRESENTACION RESMA GRAMAJE 75 GRM TAMAÑO CARTA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE BOND COLOR BLANCO	230881	UNIDAD	6
Consumible	CARPETAS TAMAÑO N.A. UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CARACTERISTICA LEGAJADORA MATERIAL N.A.	235947	UNIDAD	25
Devolutivo	AROS DEPORTIVOS MATERIAL PLASTICO NOMBRE ARO GIMNASIA	244327	UNIDAD	20
Consumible	PAPEL TAMAÑO CARTA	235947	UNIDAD	500
Consumible	PAPEL PERIODICO PRESENTACION N.A. GRAMAJE N.A. TAMAÑO	247879	UNIDAD	50
Devolutivo	BALON DE VOLEIBOL USO PARA VOLEIBOL UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD MATERIAL N.A.	235422	UNIDAD	10
Consumible	PAPEL PERIODICO PRESENTACION N.A. GRAMAJE N.A. TAMAÑO 70 X 100 UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE	247879	PLIEGOS	25

	PERIODICO COLOR N.A.	247879		

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	GUSTAVO UPEGUI NUNEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES.	27/08/2015
Autor	JUAN MANUEL RODRIGUEZ	INSTRUCTOR	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	03/09/2015
Autor	ELIZABETH CRISTINA VALENCIA	INSTRUCTORA	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	03/09/2015
Autor	IVAN VELEZ	GESTOR DE RED	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	03/09/2015
Autor	DIANA CECILIA SUAZA	METODOLÓGA	null. REGIONAL ANTIOQUIA	03/09/2015
Autor	BLADIMIR COBA	INSTRUCTOR	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	03/09/2015
Autor	GUSTAVO UPEGUI NUNEZ	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES.	04/09/2015
Autor	OLGA MILENA GAMEZ SOCH	QUITAR SUSPENDIDO	null. DIRECCIÓN GENERAL	04/08/2016
Autor	OLGA MILENA GAMEZ SOCH	ACTIVAR PROGRAMA	null. DIRECCIÓN GENERAL	18/08/2016
Aprobación	IVAN VELEZ VILLEGAS		CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO.	18/08/2016

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA