OBLIGACIÓN 02

02. Realizar la ejecución de procesos formativos de los programas de formación asignados por la supervisión, según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con los requerimientos del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.

FICHA 3411191

*** Guías de aprendizaje**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

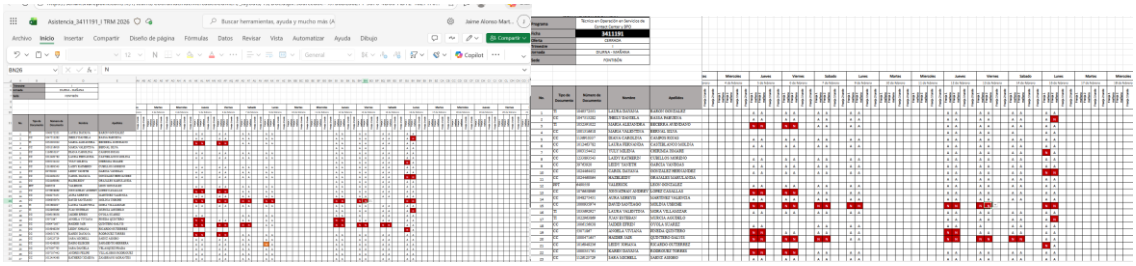
- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Versión 01
- Nombre del Proyecto Formativo: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto Formativo: Diseña las estrategias de atención para cada uno de los segmentos de clientes
- Competencia: Recuperar cartera en Contact Center y BPO
- Resultados de Aprendizaje: RA 1: Alistar estados de cuenta de clientes de acuerdo con canal de cobro y políticas
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

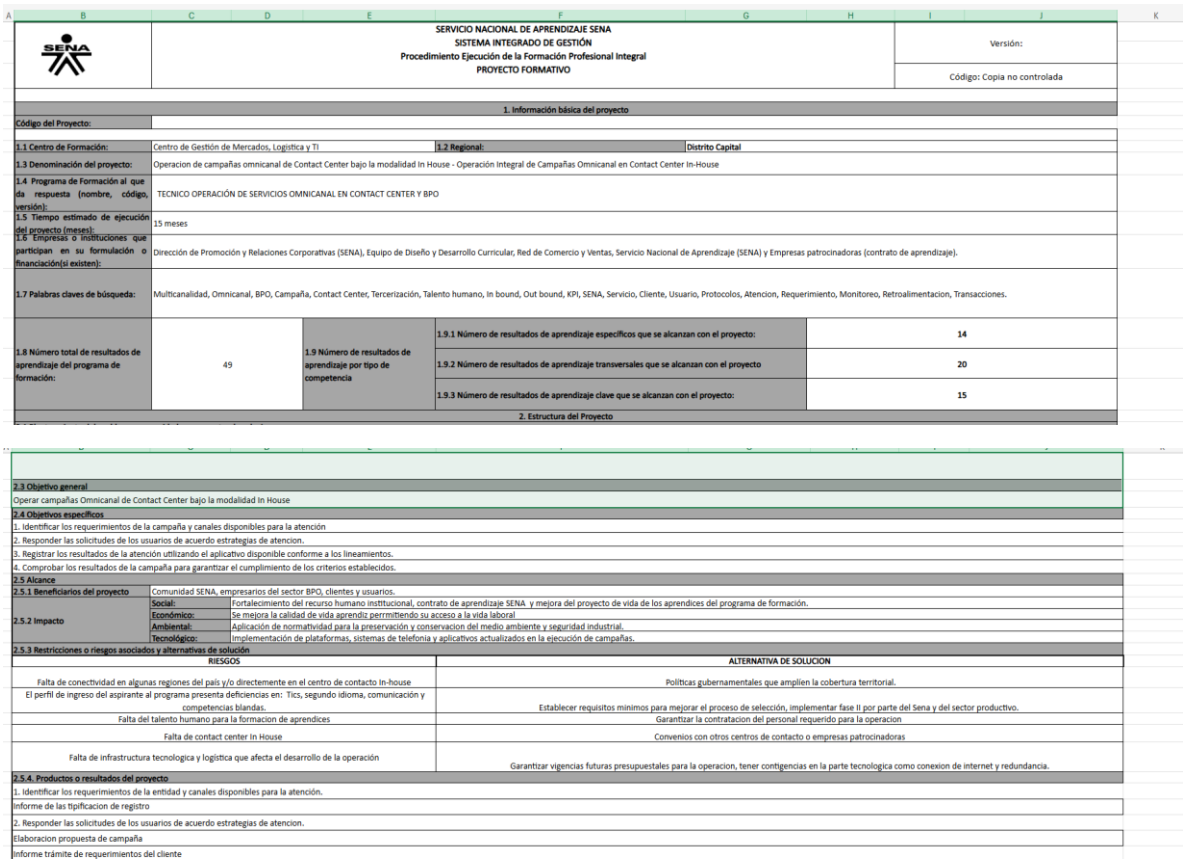
La presente guía de aprendizaje tiene como propósito orientar al aprendiz en la comprensión y desarrollo de los procesos iniciales relacionados con la recuperación de cartera dentro de un entorno de Contact Center y BPO, enmarcado en la fase de planeación del proyecto formativo *"Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House"*.

Durante el desarrollo de esta guía, el aprendiz fortalecerá sus conocimientos sobre los procedimientos, canales de cobro y políticas institucionales aplicadas a la gestión de cartera

*** Listas de asistencia:**



*** Socialización de entregables de proyecto formativo"**



SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral PROYECTO FORMATIVO			Versión:	
				Código: Copia no controlada	

1. Información básica del proyecto					
Código del Proyecto:					
1.1 Centro de Formación:	Centro de Gestión de Mercados, Logistica y TI	**1.2 Regional:**	Distrito Capital		
1.3 Denominación del proyecto:	Operacion de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House - Operación Integral de Campañas Omnicanal en Contact Center In-House				
1.4 Programa de Formación al que da respuesta (nombre, código, versión):	TECNICO OPERACIÓN DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO				
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	15 meses				
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación(si existen):	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas (SENA), Equipo de Diseño y Desarrollo Curricular, Red de Comercio y Ventas, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y Empresas patrocinadoras (contrato de aprendizaje).				
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Multicanalidad, Omnicanal, BPO, Campaña, Contact Center, Tercerización, Talento humano, In bound, Out bound, KPI, SENA, Servicio, Cliente, Usuario, Protocolos, Atencion, Requerimiento, Monitoreo, Retroalimentacion, Transacciones.				
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	49	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**	**14**	
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto	**20**	
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje clave que se alcanzan con el proyecto:	**15**	

2. Estructura del Proyecto		
2.3 Objetivo general		
Operar campañas Omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House		
2.4 Objetivos específicos		
1. Identificar los requerimientos de la campaña y canales disponibles para la atención		
2. Responder las solicitudes de los usuarios de acuerdo estrategias de atencion.		
3. Registrar los resultados de la atención utilizando el aplicativo disponible conforme a los lineamientos.		
4. Comprobar los resultados de la campaña para garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos.		
2.5 Alcance		
2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Comunidad SENA, empresarios del sector BPO, clientes y usuarios.	
2.5.2 Impacto	**Social:**	Fortalecimiento del recurso humano institucional, contrato de aprendizaje SENA y mejora del proyecto de vida de los aprendices del programa de formación.
	Económico:	Se mejora la calidad de vida aprendiz perrmitiendo su acceso a la vida laboral
	Ambiental:	Aplicación de normatividad para la preservación y conservacion del medio ambiente y seguridad industrial.
	Tecnológico:	Implementación de plataformas, sistemas de telefonia y aplicativos actualizados en la ejecución de campañas.
2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución		
RIESGOS		**ALTERNATIVA DE SOLUCION**
Falta de conectividad en algunas regiones del pais y/o directamente en el centro de contacto In-house		Políticas gubernamentales que amplíen la cobertura territorial.
El perfil de ingreso del aspirante al programa presenta deficiencias en: Tics, segundo idioma, comunicación y competencias blandas.		Establecer requisitos minimos para mejorar el proceso de selección, implementar fase II por parte del Sena y del sector productivo.
Falta del talento humano para la formacion de aprendices		Garantizar la contratacion del personal requerido para la operacion
Falta de contact center In House		Convenios con otros centros de contacto o empresas patrocinadoras
Falta de infrastructura tecnologica y logistica que afecta el desarrollo de la operación		Garantizar vigencias futuras presupuestales para la operacion, tener contigencias en la parte tecnologica como conexion de internet y redundancia.
2.5.4. Productos o resultados del proyecto		
1. Identificar los requerimientos de la entidad y canales disponibles para la atención.		
Informe de las tipificacion de registro		
2. Responder las solicitudes de los usuarios de acuerdo estrategias de atencion.		
Elaboracion propuesta de campaña		
Informe trámite de requerimientos del cliente		

FICHA 3411192

*** Guías de aprendizaje**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

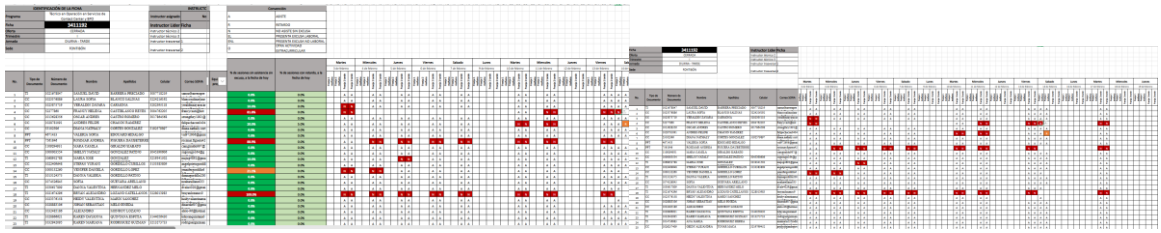
- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Versión 01
- Nombre del Proyecto Formativo: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto Formativo: Diseña las estrategias de atención para cada uno de los segmentos de clientes
- Competencia: Recuperar cartera en Contact Center y BPO
- Resultados de Aprendizaje: RA 1: Alistar estados de cuenta de clientes de acuerdo con canal de cobro y políticas
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

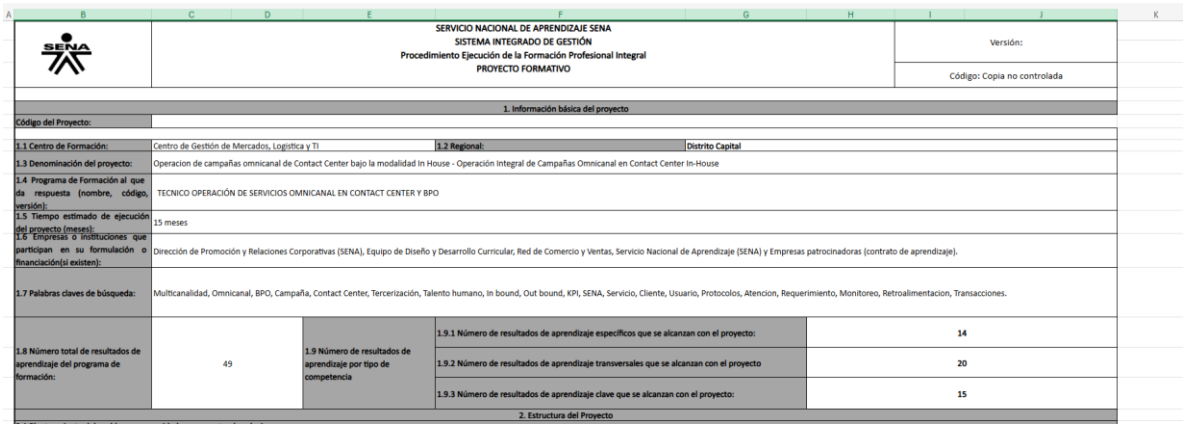
La presente guía de aprendizaje tiene como propósito orientar al aprendiz en la comprensión y desarrollo de los procesos iniciales relacionados con la recuperación de cartera dentro de un entorno de Contact Center y BPO, enmarcado en la fase de planeación del proyecto formativo *"Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House"*.

Durante el desarrollo de esta guía, el aprendiz fortalecerá sus conocimientos sobre los procedimientos, canales de cobro y políticas institucionales aplicadas a la gestión de cartera

*** Listas de asistencia:**



*** Socialización de entregables de proyecto formativo"**



SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral PROYECTO FORMATIVO	Versión: Código: Copia no controlada

1. Información básica del proyecto				
Código del Proyecto:				
1.1 Centro de Formación:	Centro de Gestión de Mercados, Logistica y TI	1.2 Regional:	Distrito Capital	
1.3 Denominación del proyecto:	Operacion de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House - Operación Integral de Campañas Omnicanal en Contact Center In-House			
1.4 Programa de Formación al que da respuesta (nombre, código, versión):	TECNICO OPERACIÓN DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO			
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	15 meses			
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación(si existen):	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas (SENA), Equipo de Diseño y Desarrollo Curricular, Red de Comercio y Ventas, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y Empresas patrocinadoras (contrato de aprendizaje).			
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Multicanalidad, Omnicanal, BPO, Campaña, Contact Center, Tercerización, Talento humano, In bound, Out bound, KPI, SENA, Servicio, Cliente, Usuario, Protocolos, Atencion, Requerimiento, Monitoreo, Retroalimentacion, Transacciones.			
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	49	1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia	1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:	14
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto	20
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje clave que se alcanzan con el proyecto:	15

2. Estructura del Proyecto		
2.3 Objetivo general		
Operar campañas Omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House		
2.4 Objetivos específicos		
1. Identificar los requerimientos de la campaña y canales disponibles para la atención		
2. Responder las solicitudes de los usuarios de acuerdo estrategias de atencion.		
3. Registrar los resultados de la atención utilizando el aplicativo disponible conforme a los lineamientos.		
4. Comprobar los resultados de la campaña para garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos.		
2.5 Alcance		
2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Comunidad SENA, empresarios del sector BPO, clientes y usuarios.	
2.5.2 Impacto	Social:	Fortalecimiento del recurso humano institucional, contrato de aprendizaje SENA y mejora del proyecto de vida de los aprendices del programa de formación.
	Económico:	Se mejora la calidad de vida aprendiz permitiendo su acceso a la vida laboral
	Ambiental:	Aplicación de normatividad para la preservación y conservacion del medio ambiente y seguridad industrial.
	Tecnológico:	Implementación de plataformas, sistemas de telefonia y aplicativos actualizados en la ejecución de campañas.
2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución		

RIESGOS	ALTERNATIVA DE SOLUCION
Falta de conectividad en algunas regiones del país y/o directamente en el centro de contacto In-house	Políticas gubernamentales que amplíen la cobertura territorial.
El perfil de ingreso del aspirante al programa presenta deficiencias en: Tics, segundo idioma, comunicación y competencias blandas.	Establecer requisitos mínimos para mejorar el proceso de selección, implementar fase II por parte del Sena y del sector productivo.
Falta del talento humano para la formacion de aprendices	Garantizar la contratacion del personal requerido para la operacion
Falta de contact center In House	Convenios con otros centros de contacto o empresas patrocinadoras
Falta de infrastructura tecnologica y logistica que afecta el desarrollo de la operación	Garantizar vigencias futuras presupuestales para la operacion, tener contigencias en la parte tecnologica como conexion de internet y redundancia.

2.5.4. Productos o resultados del proyecto
1. Identificar los requerimientos de la entidad y canales disponibles para la atención.
Informe de las tipificacion de registro
2. Responder las solicitudes de los usuarios de acuerdo estrategias de atencion.
Elaboracion propuesta de campaña
Informe trámite de requerimientos del cliente

Ficha 3287369

* Guías de aprendizaje

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

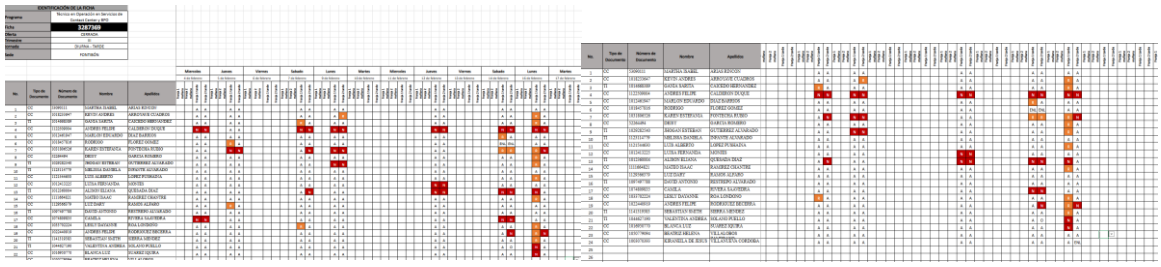
1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Versión 01
- Nombre del Proyecto Formativo: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto Formativo: Diseña las estrategias de atención para cada uno de los segmentos de clientes
- Competencia: Recuperar cartera en Contact Center y BPO
- Resultados de Aprendizaje: **:** RA 3: Acordar pago según políticas para la gestión de cobro en el Contact Center (1C / 48H)
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

La gestión de cobro en los Contact Center y BPO representa un proceso estratégico para las organizaciones, ya que impacta directamente la sostenibilidad financiera, la relación con los clientes y la imagen corporativa. En este contexto, el acuerdo de pago se convierte en una

* Listas de asistencia: No aplica, instructor en fase de inducción



* Socialización de entregables de proyecto formativo"

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN** **Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral** **PROYECTO FORMATIVO**	Versión: Código: Copia no controlada

1. Información básica del proyecto

Código del Proyecto:			
1.1 Centro de Formación:	Centro de Gestión de Mercados, Logistica y TI	**1.2 Regional:**	**Distrito Capital**
1.3 Denominación del proyecto:	Operacion de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House - Operación Integral de Campañas Omnicanal en Contact Center In-House		
1.4 Programa de Formación al que da respuesta (nombre, código, versión):	TECNICO OPERACIÓN DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO		
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	15 meses		
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación(si existen):	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas (SENA), Equipo de Diseño y Desarrollo Curricular, Red de Comercio y Ventas, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y Empresas patrocinadoras (contrato de aprendizaje).		
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Multicanalidad, Omnicanal, BPO, Campaña, Contact Center, Tercerización, Talento humano, In bound, Out bound, KPI, SENA, Servicio, Cliente, Usuario, Protocolos, Atencion, Requerimiento, Monitoreo, Retroalimentacion, Transacciones.		
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	49	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:** **14** **1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto** **20** **1.9.3 Número de resultados de aprendizaje clave que se alcanzan con el proyecto:** **15**

2. Estructura del Proyecto

2.3 Objetivo general

Operar campañas Omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House

2.4 Objetivos específicos

1. Identificar los requerimientos de la campaña y canales disponibles para la atención
2. Responder las solicitudes de los usuarios de acuerdo estrategias de atencion.
3. Registrar los resultados de la atención uttlizando el aplicativo disponible conforme a los lineamientos.
4. Comprobar los resultados de la campaña para garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos.

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Comunidad SENA, empresarios del sector BPO, clientes y usuarios.	
2.5.2 Impacto	**Social:**	Fortalecimiento del recurso humano institucional, contrato de aprendizaje SENA y mejora del proyecto de vida de los aprendices del programa de formación.
	Económico:	Se mejora la calidad de vida aprendiz permitiendo su acceso a la vida laboral
	Ambiental:	Aplicación de normatividad para la preservación y conservacion del medio ambiente y seguridad industrial.
	Tecnológico:	Implementación de plataformas, sistemas de telefonia y aplicativos actualizados en la ejecución de campañas.

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución

RIESGOS	ALTERNATIVA DE SOLUCION
Falta de conectividad en algunas regiones del país y/o directamente en el centro de contacto In-house	Políticas gubernamentales que amplíen la cobertura territorial.
El perfil de ingreso del aspirante al programa presenta deficiencias en: Tics, segundo idioma, comunicación y competencias blandas.	Establecer requisitos mínimos para mejorar el proceso de selección, implementar fase II por parte del Sena y del sector productivo.
Falta del talento humano para la formacion de aprendices	Garantizar la contratacion del personal requerido para la operacion
Falta de contact center In House	Convenios con otros centros de contacto o empresas patrocinadoras
Falta de infrastructura tecnologica y logistica que afecta el desarrollo de la operación	Garantizar vigencias futuras presupuestales para la operacion, tener contigencias en la parte tecnologica como conexion de internet y redundancia.

2.5.4. Productos o resultados del proyecto

1. Identificar los requerimientos de la entidad y canales disponibles para la atención.

Informe de las tipificacion de registro

2. Responder las solicitudes de los usuarios de acuerdo estrategias de atencion.

Elaboracion propuesta de campaña

Informe trámite de requerimientos del cliente