PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, noviembre 30 del 2020

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **1331312 SIIF 29020**
Coordinador de programas especiales
Centro de comercios y servicios
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de noviembre del año 2020

Referencia: No **1331312** del año 2020

RUBÉN DARÍO OSORIO BUELVAS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1140844525 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en articulación con la media, 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 asciende a la suma de VEINTISIETE MILLONES TRESCIENTO VEINTITRES MIL CUATROCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE ($27.323.480,00 COP) incluido IVA de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: 11 pagos a). Un pago correspondiente a días de Febrero por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTICUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE ($2.524.942,00) b). Nueve pagos iguales correspondientes a Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS CINCO MIL DOSCIENTO NOVENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($2.705.295,00) respectivamente y un último pago en Diciembre por valor de CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS M/CTE ($450.883,00).
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 Ahorro No. **48780461074 de BANCOLOMBIA**, cuyo titular es el (la) Contratista; **PARÁGRAFO PRIMERO:** El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas, contribuciones y demás emolumentos relacionados con el cumplimiento del objeto contractual. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El cambio de cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de surtir los trámites pertinentes. **PARÁGRAFO TERCERO:** Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos para el pago, el (la) Contratista debe presentar la certificación expedida por el supervisor del contrato de cumplimiento y la certificación de pago de aportes al sistema general de Salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como el informe de ejecución, la planilla de pago y los demás documentos necesarios para el pago.

Plazo: Será hasta el 05 de diciembre de 2020.

OBJETO:
IMPARTIR FORMACION PROFESIONAL EN EL AREA DECONTAC CENTER BPOEN LOS DIVERSOS PROGRAMAS DE FORMACION TITULADA PRESENCIAL, VIRTUAL Y/O COMPLEMENTARIA QUE MANEJA EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL ATLANTICO EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE ARTICULACIÓN CON LA MEDIA, SEGUIMIENTO A LA FORMACION Y SEGUIMIENTO ETAPA PRODUCTIVA

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, 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,	Orientar procesos de formación Virtual a los aprendices de grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas articuladas de las fichas: 1830294, 1855984, 2057172, 2057371.	Reporte Horas Sofia, Menu Lms Territorium
	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	Orientar procesos de formación virtual a los aprendices del grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas articuladas de	Aplicativo Sofía.

	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 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,	las fichas: 1830294, 1855984, 2057172, 2057371.	
	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	Se realizó los respectivos exámenes médicos preocupacionales.	Se entregó el certificado de exámenes preocupacionales en la oficina de contratación.

	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.		
	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 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	La verificación y actuación queda a mano de la entidad SENA.	Verificación y actuación queda en mano de la entidad SENA
	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	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.

	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 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	No aplica	No aplica

	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.		

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, fotocopia de la planilla- recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, (4358725986) expedido por achsoi correspondiente al mes de octubre del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – *" Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

Rubén Darío Osorio Buelvas
Contratista
C.C. No. 1140844525 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
Supervisor(a) Contrato 1331312 de 2020
Coordinador de programas especiales

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: RUBEN DARIO OSORIO BUELVAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/11/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057371 - 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALISTAR EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES, SEGÚN LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LOS CLIENTES Y LA ORGANIZACIÓN.

CONFRONTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, TENIENDO EN CUENTA LA SOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO Y LAS MÉTRICAS DE LA CAMPAÑA.

ESTABLECER PARÁMETROS DE ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO CON NIVELES DE SERVICIO Y POLÍTICAS

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

• 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 1855984 - 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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALISTAR EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES, SEGÚN LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LOS CLIENTES Y LA ORGANIZACIÓN.

CONFRONTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, TENIENDO EN CUENTA LA SOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO Y LAS MÉTRICAS DE LA CAMPAÑA.

ESTABLECER PARÁMETROS DE ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO CON NIVELES DE SERVICIO Y POLÍTICAS

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

• 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 : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 1830294 - 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALISTAR EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES, SEGÚN LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LOS CLIENTES Y LA ORGANIZACIÓN.

CONFRONTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, TENIENDO EN CUENTA LA SOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO Y LAS MÉTRICAS DE LA CAMPAÑA.

ESTABLECER PARÁMETROS DE ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO CON NIVELES DE SERVICIO Y POLÍTICAS

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

• 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 : 29,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057172 - 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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALISTAR EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES, SEGÚN LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LOS CLIENTES Y LA ORGANIZACIÓN.

CONFRONTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, TENIENDO EN CUENTA LA SOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO Y LAS MÉTRICAS DE LA CAMPAÑA.

ESTABLECER PARÁMETROS DE ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO CON NIVELES DE SERVICIO Y POLÍTICAS

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

• 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 : 29,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 119,70

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

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: RUBEN DARIO OSORIO BUELVAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS