TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: KAREN PATRICIA SALCEDO MASMELA

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

FECHA INICIAL: 01/03/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3287363 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

RA 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3444223 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

RA 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3362612 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

RA 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3362604 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

RA 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	29,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3361349 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

RA 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	29,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3424660 - OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Recuperar cartera de acuerdo con normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C /

RA 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	155,40

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: KAREN PATRICIA SALCEDO MASMELA

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