Obligación 2

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.

Evidencias

Guía RA_ 1Recepcionar solicitudes del Cliente para las fichas 3411190-3411191-3411192-3424660-3424661



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 Version 01
- Nombre del Proyecto: Operacion de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Documentar los requerimientos técnicos, funcionales y de atención.
- Competencia: Atención omnicanal de requerimientos de clientes
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Recepcionar solicitudes del cliente teniendo en cuenta canal y características de la campaña
- Duración de la Guía: 33 horas directas e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

Esta guía orienta el desarrollo de competencias para la atención omnicanal de requerimientos de clientes, fortaleciendo habilidades técnicas, comunicativas y actitudinales. Busca motivar al aprendiz hacia la actividad de aprendizaje, resaltando su aporte al crecimiento académico y personal. Promueve el trabajo autónomo, organizado y responsable, guiando el proceso hacia un aprendizaje significativo. Integra conocimientos previos con nuevos saberes para consolidar la comprensión de la operación en entornos reales. Fomenta la participación, la colaboración y la empatía, fortaleciendo el trabajo en equipo y el compromiso con la calidad del servicio y la formación integral del aprendiz SENA.

Guía RA 2_ Integrar canales de comunicación.

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: Registrar la información de los usuarios en los distintos canales, de acuerdo con los procedimientos técnicos de la campaña y garantizando condiciones ambientalmente responsables.
- Competencia: Manejo de plataformas omnicanal
- Resultados de Aprendizaje: RA2: Integrar canales de comunicación según tipo de campaña.
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

En esta guía de aprendizaje el aprendiz asumirá el rol de agente omnicanal en un Contact Center bajo la modalidad In House, enfrentándose a situaciones reales de gestión de clientes a través de distintos canales (voz, chat, correo electrónico, redes sociales, mensajería y autoservicio), integrados en una misma plataforma tecnológica. El desarrollo del resultado de aprendizaje Integrar canales de comunicación según tipo de campaña le permitirá comprender cómo articular, de manera coherente y eficiente, los canales de comunicación según el tipo de campaña, garantizando una experiencia de cliente consistente y sin fricciones, tal como lo exigen los modelos actuales de centros de contacto omnicanal.

Material para realización del documento maestro del RA 1_ Recepcionar solicitudes del cliente. DOCUMENTO MAESTRO.



FICHA TÉCNICA INSTITUCIONAL
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

Entidad Pública del Estado Colombiano | Sector: Trabajo y Formación para el Empleo

Formato de Estudio Institucional • Diligenciar con información verificada

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

Nombre oficial de la entidad	Servicio Nacional de Aprendizaje	Sigla o acrónimo	SENA
NIT	8,1385E+15	Tipo de entidad	Entidad educativa y de desarrollo para el trabajo
Sector al que pertenece		Rama del poder público	
Naturaleza jurídica		Nivel administrativo	
Fecha de creación / fundación		Norma de creación (Ley/Decreto)	
País		Departamento / Ciudad sede principal	
Dirección sede principal		Código postal	
Teléfono(s) de contacto		Correo electrónico institucional	
Sitio web oficial		Redes sociales oficiales	

2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETO INSTITUCIONAL

Misión institucional	
Visión institucional	
Objeto / propósito de la entidad	
Valores y principios institucionales	

Ficha Técnica SENA | Instrucciones | Registro de Clientes | Perfiles de Referencia | Resumen | Hoja1



REGISTRO DE CLIENTES ATENDIDOS

Completa un registro por cada cliente o grupo atendido

#	Nombre / Código (opcional)	Fecha	Perfil del cliente	Canal de contacto	Servicio solicitado	Nivel de urgencia	Observaciones / Notas
1			Aprendiz activo		certificacion laboral		
2			Aprendiz activo		informacion de un copo		
3			Trabajador en ejercicio		reintegro		
4			Empresario / Empleador		aplazamiento		
5			Desempleado en búsqueda				
6			Emprendedor				
7			Comunidad vulnerable				
8			Empresario / Empleador				
9			Trabajador en ejercicio				
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							

Ficha Técnica SENA | Instrucciones | Registro de Clientes | Perfiles de Referencia | Resumen | Hoja1 | +