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

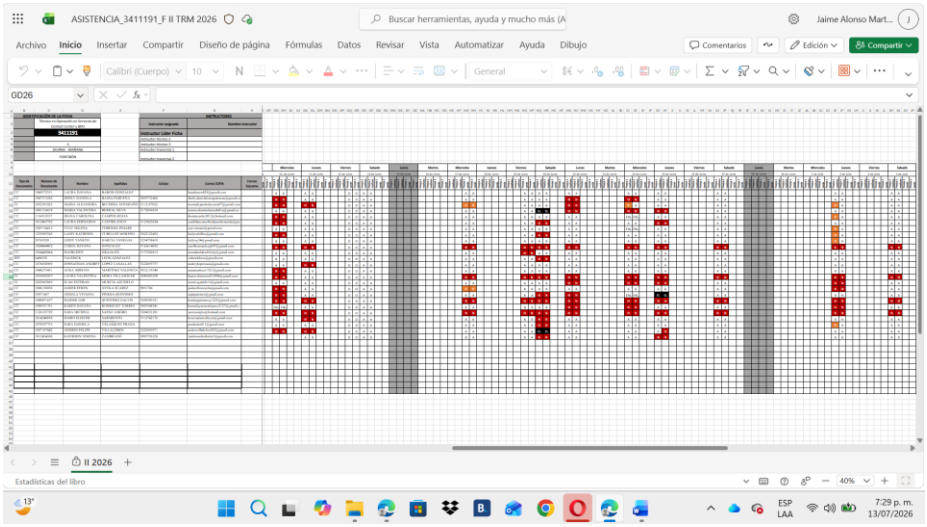
1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Version 01
- Nombre del Proyecto: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto:
- Registrar la información de los usuarios en los distintos canales, de acuerdo con los procedimientos técnicos de la campaña y garantizando condiciones ambientalmente responsables.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Manejar objeciones de venta en los diferentes canales, de acuerdo con políticas del cliente, del Contact Center y BPO.
- Duración de la Guía: 96 horas directa e 68 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

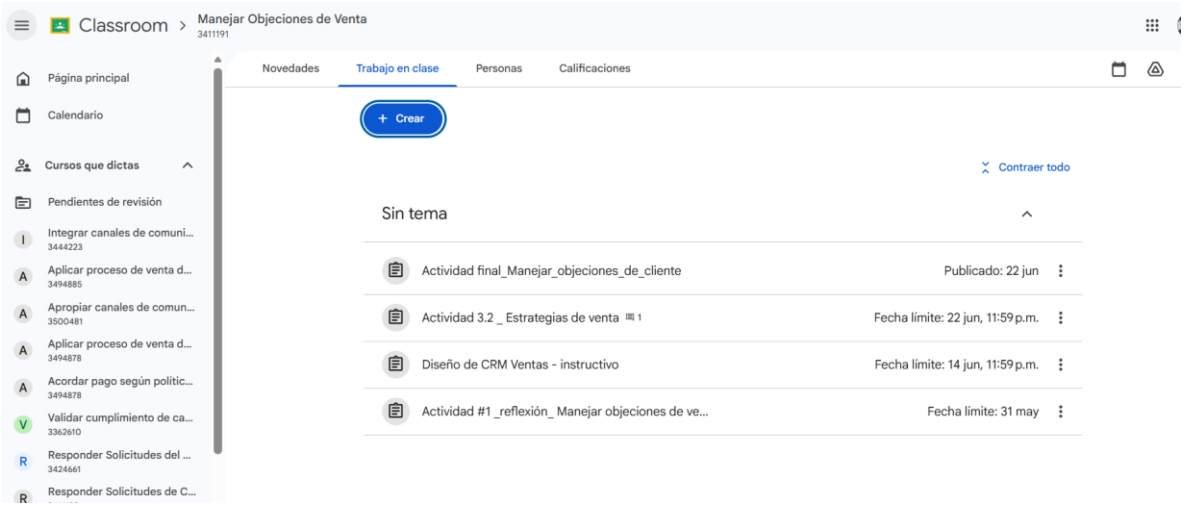
Estimado aprendiz, bienvenido a esta guía de aprendizaje diseñada para fortalecer sus competencias en el manejo de objeciones de venta dentro del contexto de Contact Center y BPO. En el mundo actual de las

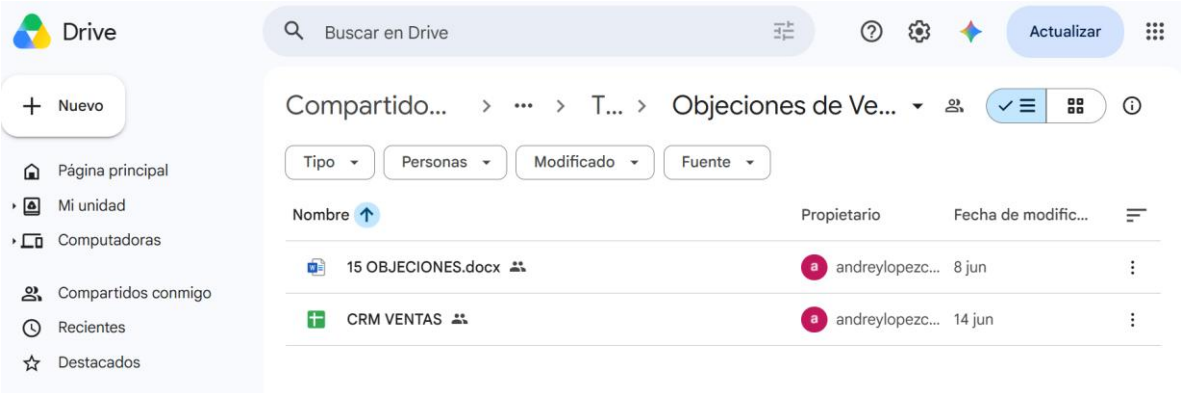
*** Listas de asistencia:**

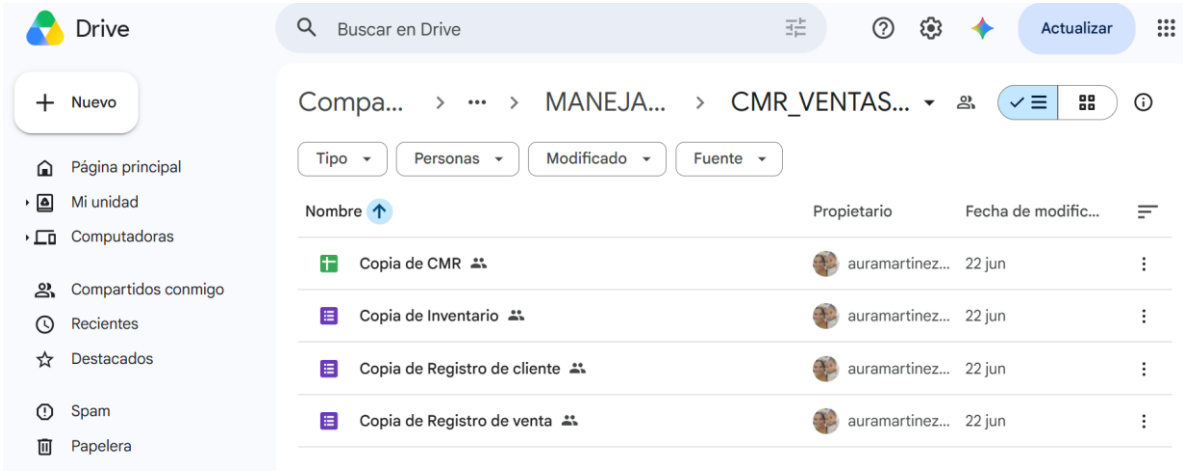


[ASISTENCIA_3411191_F II TRM 2026.xlsx]

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







FICHA 3411192

*** Guías de aprendizaje**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

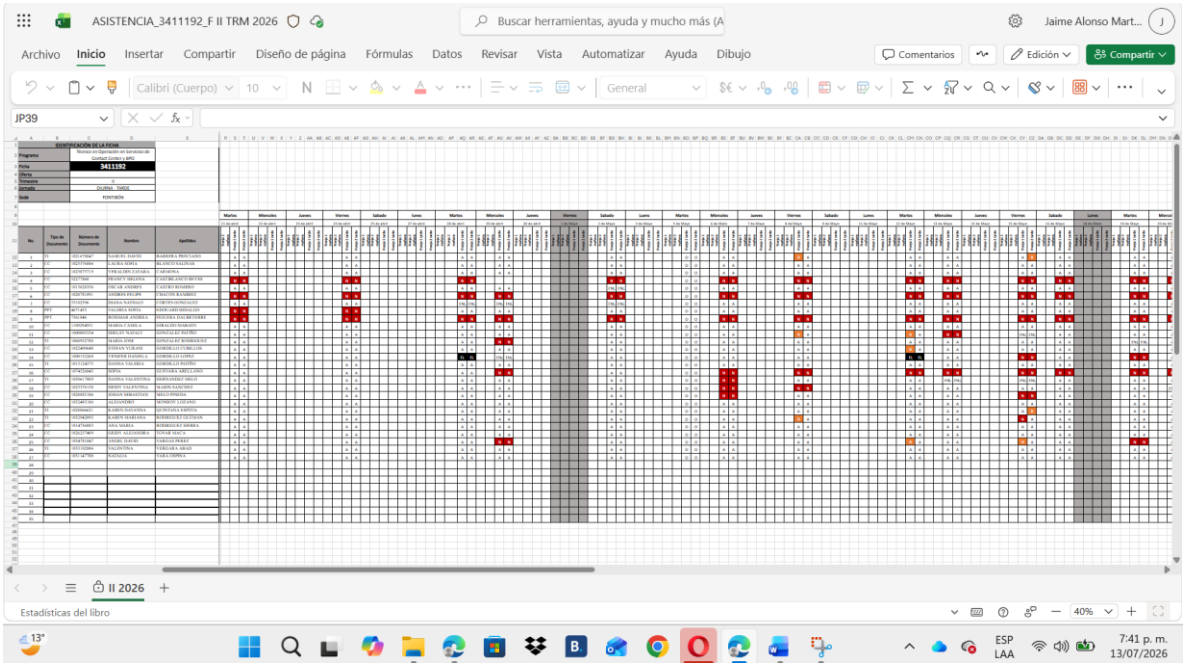
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

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 Version 01
- Nombre del Proyecto: Operacion de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto:
- 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: Atención omnicanal de requerimientos de clientes
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña.
- Duración de la Guía: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

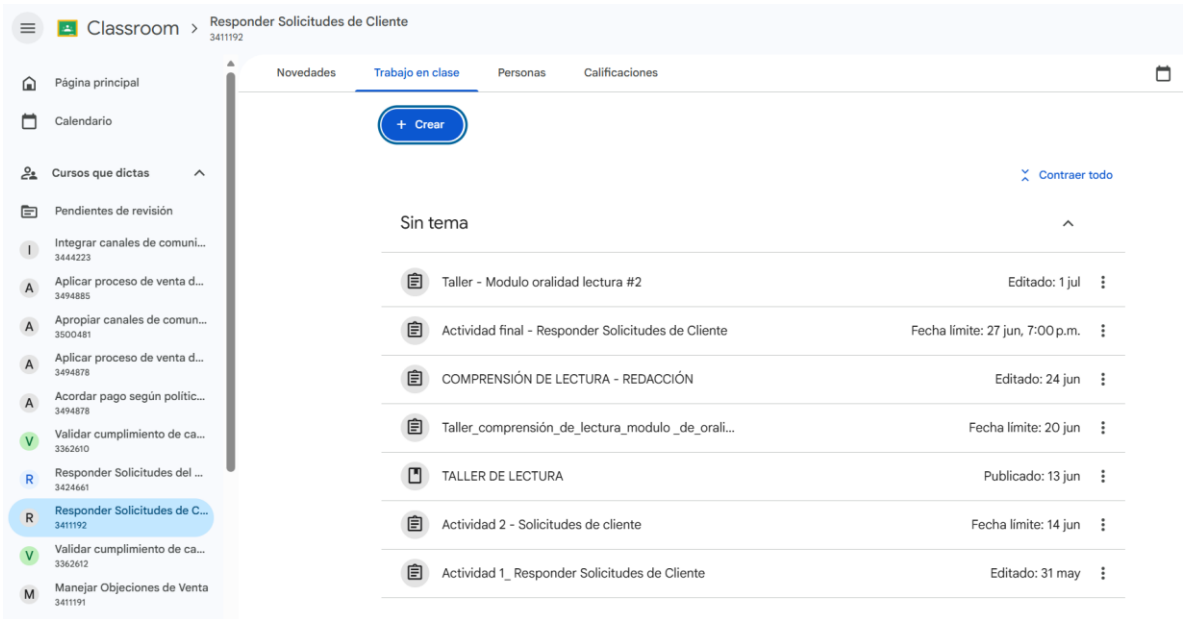
2. PRESENTACIÓN

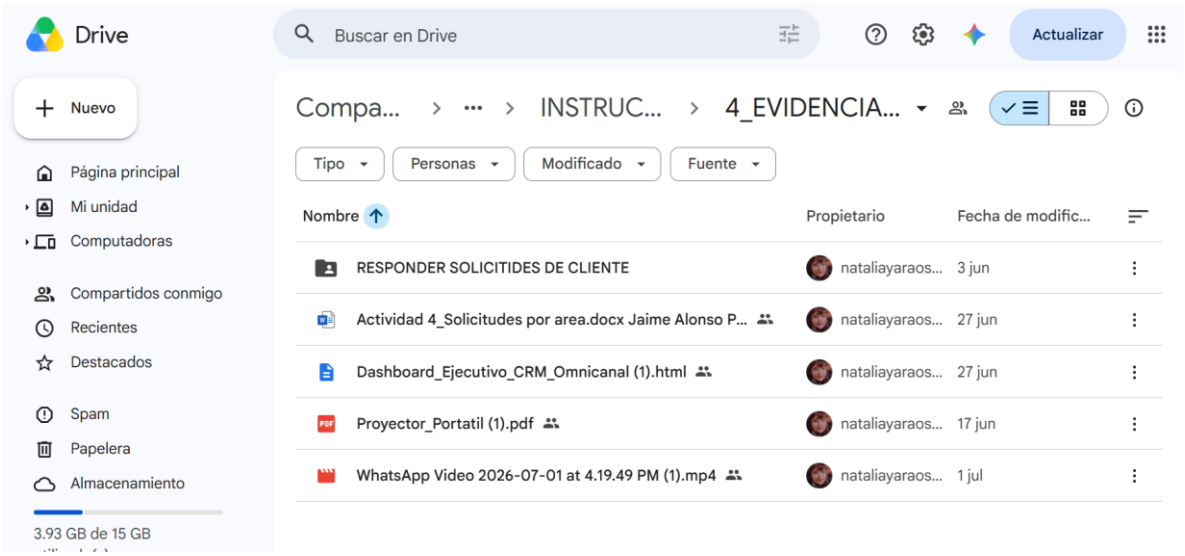
*** Listas de asistencia:**



[ASISTENCIA_3411192_F II TRM 2026.xlsx]

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





Ficha 3424661

*** Guías de aprendizaje**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

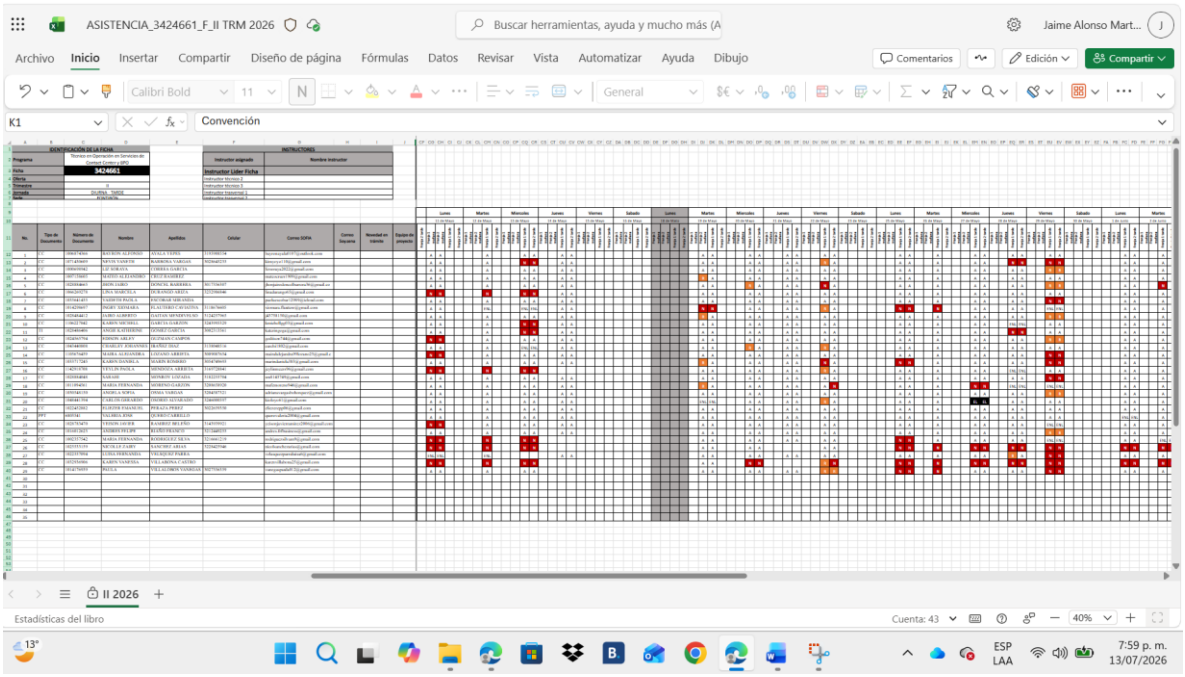
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

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 Version 01
- Nombre del Proyecto: Operacion de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto:
- 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: Atención omnicanal de requerimientos de clientes
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña.
- Duración de la Guía: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

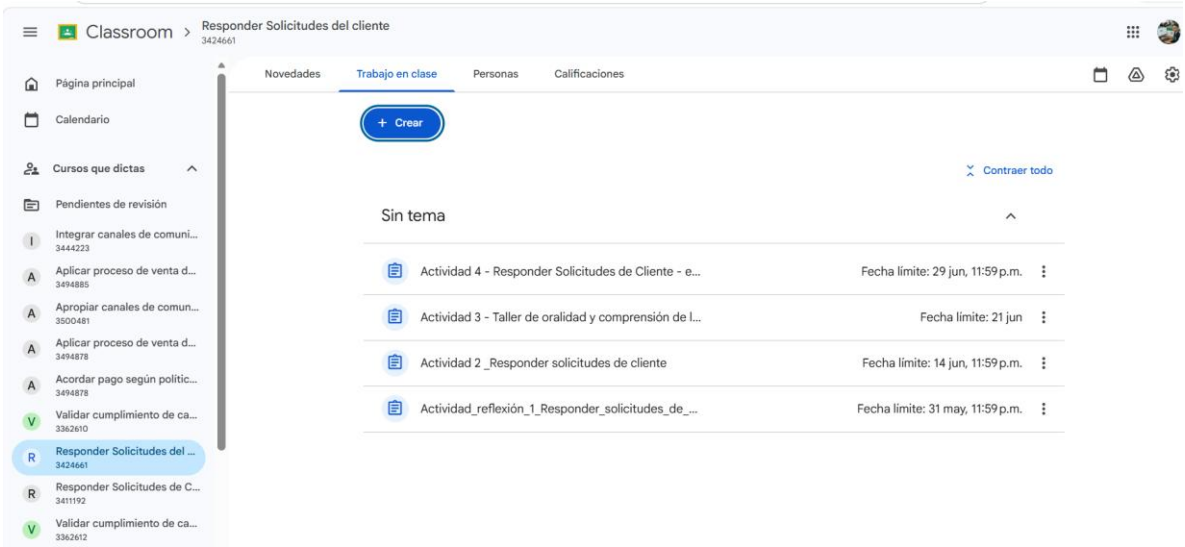
2. PRESENTACIÓN

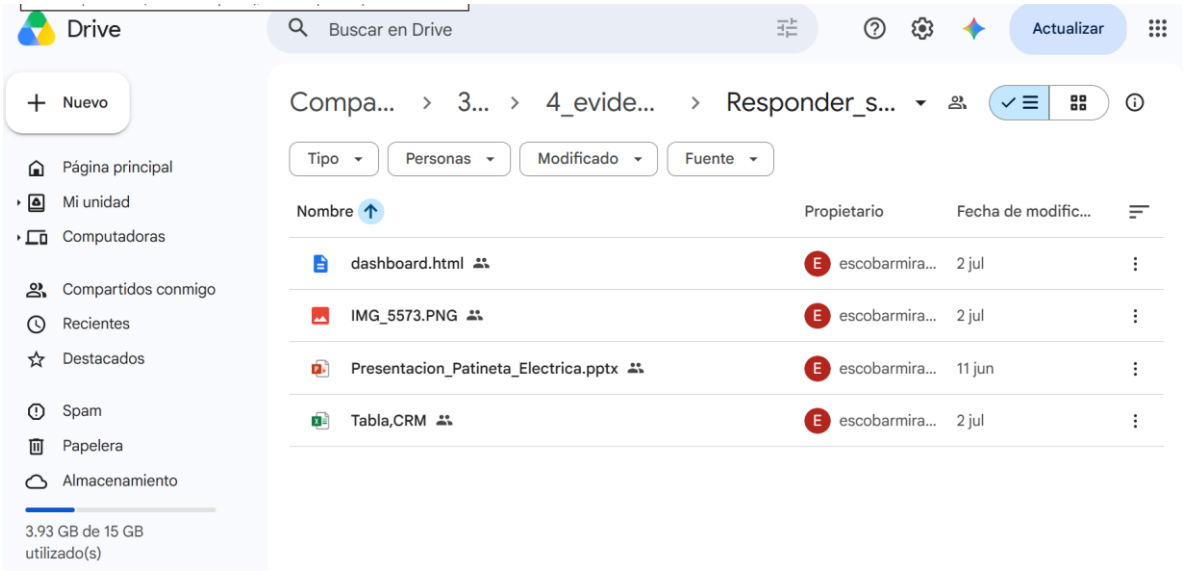
*** Listas de asistencia:**



[ASISTENCIA_3424661_F_II TRM 2026.xlsx]

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





Ficha 3362610

Guía de Aprendizaje

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

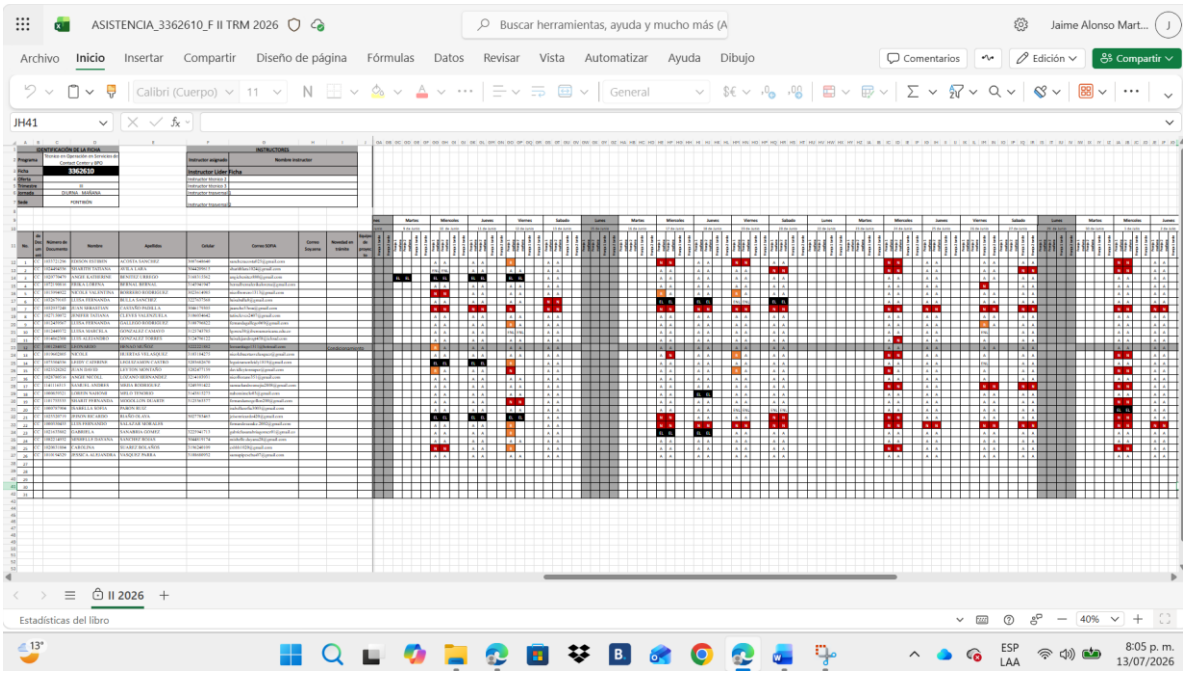
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

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: Evaluación
- Actividad de Proyecto Formativo: Elaborar el reporte de la operación conforme al procedimiento técnico y a las metas establecidas, haciendo uso de medidas de control de ambiental.
- Competencia: Manejo de plataformas omnicanal
- Resultados de Aprendizaje: Validar cumplimiento de estrategia omnicanal, según políticas de la organización
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 48 horas

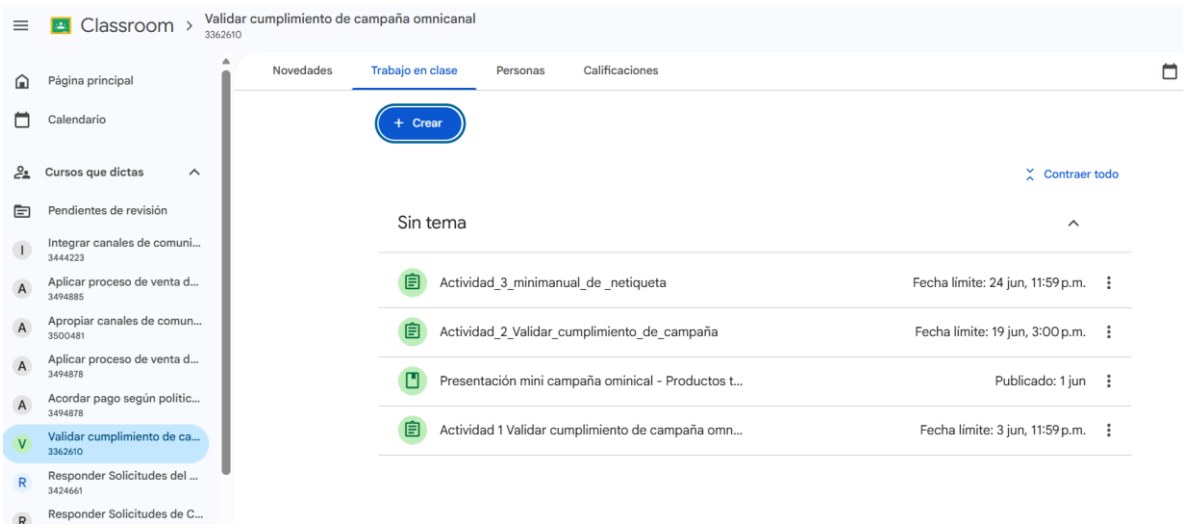
2. PRESENTACIÓN

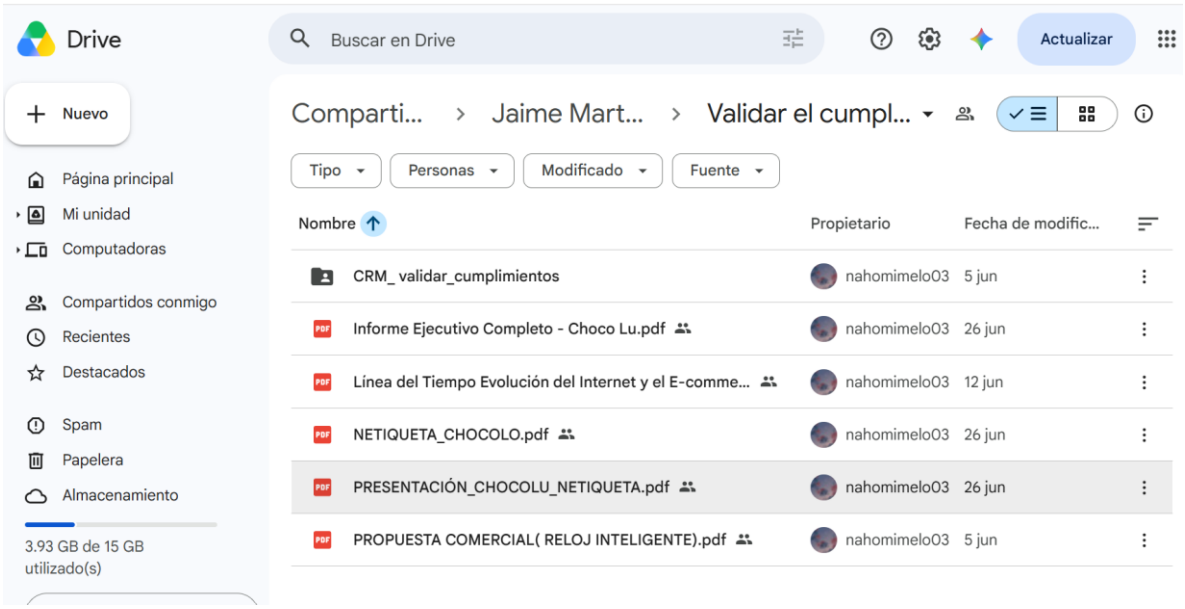
Lista de Asistencia



[ASISTENCIA_3362610_F II TRM 2026.xlsx]

* Socialización de entregables de proyecto formativo"





Ficha 3362612

Guía de Aprendizaje

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

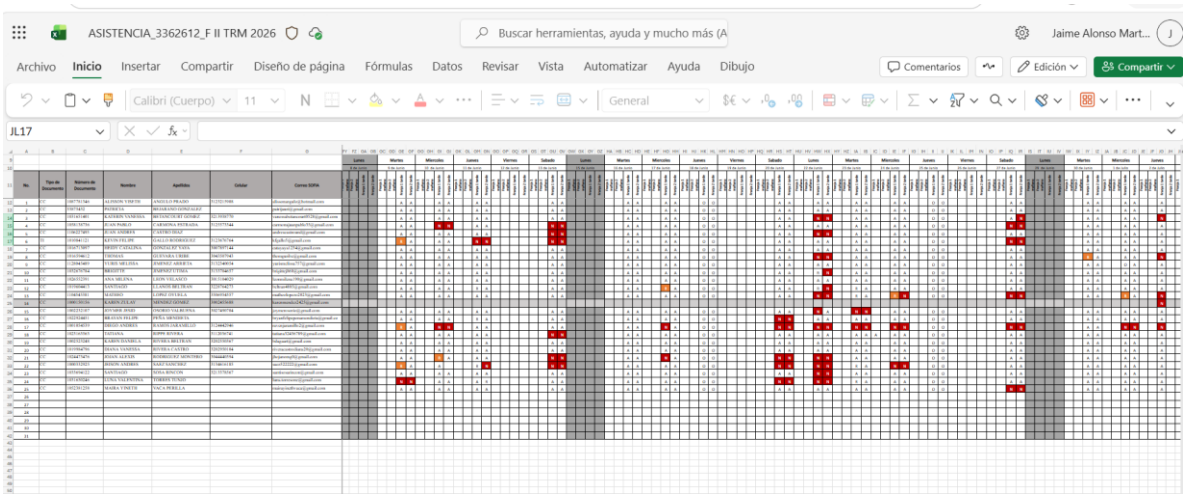
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

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: Evaluación
- Actividad de Proyecto Formativo: Elaborar el reporte de la operación conforme al procedimiento técnico y a las metas establecidas, haciendo uso de medidas de control de ambiental.
- Competencia: Manejo de plataformas omnicanal
- Resultados de Aprendizaje: Validar cumplimiento de estrategia omnicanal, según políticas de la organización
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Lista de Asistencia



[ASISTENCIA_3362612_F II TRM 2026.xlsx]

