



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION

CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:	
121306	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO EN EL CONTACT CENTER	
DURACION ESTIMADA APRENDIZAJE MESES MAXIMA DEL EN	Lectiva	Total
	4 meses	4 meses
	Práctica	
	No aplica	
NIVEL DE FORMACIÓN	ESPECIALIZACIÓN TÉCNICA	
JUSTIFICACION	<p>El programa ESPECIALIZACION TECNICA DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO EN UN CONTACT CENTER, se creó para brindar a los sectores de gobierno, educativo, productivo y comercial, a través de la tercerización de servicios, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de Ventas y Comercialización.</p>	
	<p>El país cuenta con potencial empresarial en Servicios de Contact Center y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA es la única institución educativa que ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, con competencias de análisis, liderazgo y solución de problemas y manejo de tecnologías en comunicación y gestión comercial, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.</p>	
REQUISITOS DE INGRESO	<ul style="list-style-type: none">Académicos: Técnico en Gestión Comercial y Telemercadeo en un Contact Center.	



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Superar prueba de aptitud, motivación e interés.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR:

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
280102030	Evaluar los niveles de satisfacción de clientes internos y usuarios finales en el contact center según estándares establecidos por la empresa.
280102032	Gestionar la prestación de servicios según políticas, normas y procedimientos del cliente y de la empresa.
OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR	<ul style="list-style-type: none">▪ Supervisor de Contact Center▪ Coordinador de Contact Center▪ Coordinador de Información y Estadística▪ Supervisor de Empleados de Información

PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR:

Requisitos Académicos mínimos	<p>El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tecnólogos o Profesionales en programas de formación en Ciencias Económicas y Administrativas, tales como: Administración de Empresas, Administración de Negocios y Mercadeo, Ciencias de la Información, Comunicación Social y ciencias afines.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none">▪ Con experiencia laboral en el desarrollo de actividades relacionadas con el manejo de un centro de contactos, atención líneas Inbound, Outbound y Blending, administración de aplicativos y de campañas en Contact Center, gestión comercial o mercadeo de servicios, manejo de bases de datos, mínimo de veinticuatro (24) meses.▪ Especialista o experto en Supervisión del servicio en Contact Center.
Competencias Mínimas	<ul style="list-style-type: none">▪ Dominio del funcionamiento de un Contact Center en sus aspectos de servicio al cliente, comercialización de productos y servicios y cobranzas por medios telemáticos y ofimáticos.▪ Aplicación de las tecnologías de IVR, Marcador Predictivo, CRM, CTI, ACD, tráfico de llamadas, Software de Agentes y Supervisores.▪ Conocimientos en Tele mercadeo y Tele ventas.▪ Habilidades comunicativas en español e inglés en procesos de comercialización y atención al cliente,▪ Dominio en la realización de herramientas tecnológicas en acciones orientadas al proceso formativo.▪ Manejar conceptos financieros.▪ Dominio en normatividad de centros de contacto (COPC).▪ Dominio en normatividad fiscal vigente y su incidencia



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

	<p>administrativa y financiera.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Formular, ejecutar y evaluar proyectos.▪ Trabajar en equipo.▪ Establecer procesos comunicativos asertivos.▪ Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.
<p>ESTRATEGIA METODOLOGICA</p>	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.</p> <p>Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El instructor - Tutor▪ El entorno▪ Las TIC▪ El trabajo colaborativo



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
280102030	1	Evaluar los niveles de satisfacción de clientes internos y usuarios finales en el contact center según estándares establecidos por la empresa.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		200 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
28010203001	Elaborar reportes relacionados con la cobertura, procesamiento análisis y resultados, de acuerdo con los objetivos y metas a lograr, con base a a información capturada.
28010203002	Realizar informes sobre causas que originan la insatisfacción del cliente interno y el usuario final, a partir de la captura y análisis de la información de las variables del servicio de contact center, para definir estrategias de atención para el manejo de quejas y reclamos.
28010203003	Evaluar el nivel de satisfacción de clientes internos y usuarios finales del contact center para lograr el mejoramiento continuo de la calidad del servicio, teniendo como base los estándares y métricas establecidas por la empresa.
28010203004	Formular el plan de mejoramiento para lograr la calidad del servicio de la empresa, de acuerdo con las mediciones realizadas según la métrica y estándares establecidos por la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Plan estratégico de la campaña contratada por el cliente del Contact center: Definición, enunciados estratégicos, estructuración, alcance, procesos y procedimientos, indicadores, trazabilidad, puntos críticos, planes de mejoramiento. instrumentos y herramientas del servicio.
- **Características del Servicio al cliente en Centros de Contacto:**
 - Ciclo del servicio
 - Momentos de verdad
 - Funcionalidad
 - Metodología de trabajo.
- **Norma COPC-2000**
 - Excelencia del servicio
 - Procesos de calidad.
 - Mejoramiento de la calidad del servicio
 - Trazabilidad del servicio
 - Performance del servicio exigido por el centro
- **Manuales de procedimientos de la empresa para el manejo de la información del cliente contratante:**
 - Definiciones.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- alcance
- indicadores.
- restricciones legales.
- Confidencialidad de la información (ética, discrecionalidad y normatividad En el manejo de la información)
- **Métricas establecidas por el Cliente contratante en la prestación de servicio:**
 - Variables.
 - Indicadores
 - puntos críticos.
 - Estándares.
- **Estándares del Contact center acerca de la prestación del servicio:**
 - Objetivos.
 - indicadores de eficiencia y efectividad.
- **Sistemas de información y monitoreo propios de un Contact Center**
 - Monitoreo telefónico
 - Indicadores individuales de atención
 - Manejo de herramientas
- **Administración de la información en la base de datos**
- **Censo y muestra poblacional:**
 - Conceptos.
 - Características.
 - Error aleatorio y error sistemático.
 - Inferencias.
 - Medidas de dispersión y tendencia central
- **Encuestas**
 - Cuestionarios y guías para la recolección de la información.
 - Técnicas para la elaboración de cuestionarios y guías
 - Partes de un formulario
 - Tipos de preguntas
 - Prueba piloto de instrumentos de recolección de la información
 - Indicadores de gestión de rotación de las encuestas
 - Tabulación
 - Procesamiento
 - Interpretación de la información
 - Elaboración de informes
 - Presentación de la información
- **Fundamentos para la auditoría del servicio en un Contact Center**
- **Fundamentos del ciclo PHVA y la teoría del mejoramiento continuo**
- **Fundamentos de identificación de negocios en el sector de BPO**

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Establecer las variables representativas de Calidad de servicio a medir según los procesos clave del cliente contratante y procesos de apoyo.
- Establecer los mecanismos para la recolección de la información de satisfacción del cliente usuario.
- Determinar el universo poblacional (censo o muestra) de acuerdo con el tipo de empresa contratante, servicio (s) prestados y recursos.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Elaborar y aplicar encuestas de acuerdo con las técnicas estadísticas.
- Recolectar la información de acuerdo con la normatividad y restricciones existentes.
- Procesar la información siguiendo procedimientos establecidos por el cliente contratante y la empresa.
- Analizar los datos recolectados según las políticas de calidad del cliente y la empresa, conservando los parámetros de confidencialidad y reserva comercial.
- Diagnosticar el estado de la Calidad de Servicio
- Diligenciar formatos para la presentación de reportes.
- Elaborar y escalar los informes sobre calidad de servicio.
- Formular el plan de mejoramiento.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Identifica el comportamiento de las variables del servicio contratado de acuerdo con los protocolos establecidos por la organización en la negociación, mediante las tecnologías de la información y la comunicación, proponiendo oportunidades de negocio en la búsqueda de la externalización del servicio.
- Analiza utilizando las tecnologías de información y comunicación, el comportamiento de las variables según la política de la organización
- Reporta en forma honesta la información relacionada con el comportamiento de los procesos claves, del cliente contratante y los procesos de apoyo, de acuerdo con los términos de negociación acordados entre las partes y en concordancia con los principios de veracidad, confidencialidad y discreción en el manejo de la información.
- Utiliza la información relacionada con las causas que originan la insatisfacción del cliente y el usuario final aplicando las herramientas de la tecnologías de la información y la comunicación en la elaboración de informes y para al toma de decisiones en relación con las variables del servicio ofrecido en el Contact center.
- Formula de manera creativa estrategias de atención para el manejo de quejas y reclamos del cliente en el Contact Center, de acuerdo con los protocolos establecidos por la organización, los principios éticos que rigen las relaciones interpersonales y la disponibilidad tecnológica.
- Audita los procesos del servicio de clientes internos y usuarios finales del Contact center, con percepción y receptividad, teniendo como base los estándares y métricas establecidos por la empresa.
- Construye el plan de mejoramiento a partir de la información obtenida acerca de los niveles de satisfacción de clientes y usuarios finales y según los estándares y métricas de la organización.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
280102032	1	Gestionar la prestación de servicios según políticas, normas y procedimientos del cliente y de la empresa.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
28010203201	Planear y programar los recursos humanos, económicos, tecnológicos y físicos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y usuarios finales de acuerdo con la tipología de contact center.
28010203202	Elaborar estrategias para impartir asesoría en el puesto de trabajo, para garantizar el desempeño laboral del personal del contact Center, según políticas, normas y procedimientos de la empresa.
28010203203	Aplicar estrategias de motivación, empoderamiento y manejo del estrés para generar un clima Laboral agradable, siguiendo las políticas definidas por la empresa.
28010203204	Elaborar reportes para la liquidación de la nómina con base en las condiciones acordadas en la negociación con el cliente, las especificaciones de la organización y la normatividad legal vigente.
28010203205	Monitorear la aplicación e implementación del reglamento de seguridad, higiene y salud ocupacional durante la prestación del servicio, cumpliendo con los procedimientos establecidos por la empresa y la normatividad legal vigente.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **Cliente:** tipos, requerimientos.
- **Flujo logístico:** costos, información, productos, personas.
- **Procesos:** descripción, flujograma.
- **Estadística:** definición, teorías, sistemas, métodos y técnicas.
- **Métricas:** estándares internacionales, establecidas por la empresa.
- **Redes:** conceptos, dispositivos, funcionamiento, sistemas operativos.
- **Operación de software:** procedimientos, correo electrónico, web, chat, internet, fax server, software aplicativo del contact center.
- **Talento humano:** perfiles y competencias, funciones, sistemas de evaluación.
- **Asesoría grupal:** teorías y técnicas de motivación
- **Asesoría individual:** teorías y técnicas, comunicación efectiva.
- **Estructura organizacional:** organigrama, objetivos de la empresa.
- **Normatividad:** legal, de la empresa, de los clientes.
- **Nómina:** liquidación, reporte, aplicativos.
- **Riesgos:** panorama, factores, reporte, identificación y prevención.
- **Trabajo colaborativo:** teorías, técnicas, aplicación.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- **Estrés:** tipos, causas y efectos, prevención.
- **Clima laboral:** diagnóstico, políticas de la empresa, aplicación.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Elaborar planes asignando recursos según los requerimientos del cliente y la métrica establecida.
- Utilizar herramientas de programación de recursos establecidas por la empresa.
- Modificar la planeación en caso de que no se cumplan las métricas.
- Elaborar planes de contingencia para continuación de la operación en caso de emergencia.
- Manejar software aplicado a la planeación y presentación de informes.
- Diagnosticar el desempeño laboral para identificar fortalezas y debilidades.
- Conformar equipos de trabajo.
- Suministrar información sobre los valores corporativos, al talento humano, de acuerdo con las políticas y procedimientos de la organización.
- Estimular el buen desempeño laboral y el trabajo en equipo por medio de estrategias de comunicación y motivación.
- Proponer planes de capacitación orientados a resultados, identificados según las necesidades del personal.
- Formular planes de retroalimentación que fortalezcan las debilidades del desempeño laboral.
- Asesorar al personal para el logro de los perfiles y competencias requeridas.
- Reportar los resultados de la asesoría en el desempeño del talento humano.
- Verificar el cumplimiento de las normas y del reglamento interno de trabajo.
- Establecer los incentivos laborales según las políticas del cliente y las métricas establecidas.
- Reportar las metas cumplidas del talento humano.
- Registrar la información del tiempo laborado y novedades, utilizando los medios dispuestos por el cliente y la organización.
- Operar los sistemas de registro, producción y transmisión de información, de acuerdo con los procedimientos y manuales vigentes.
- Estimular el buen desempeño laboral y el trabajo en equipo por medio de estrategias de comunicación y motivación.
- Formular planes de retroalimentación que favorezcan el buen desempeño laboral.
- Asesorar al personal para el logro de las competencias requeridas.
- Reportar los resultados de la asesoría en el desempeño del talento humano.
- Establecer los incentivos laborales según las políticas del cliente y las métricas establecidas.
- Registrar la información de tiempo laborado y novedades utilizando los medios dispuestos por el cliente y la organización.
- Diseñar planes de control y aumento del ausentismo.
- Verificar que las personas, los equipos y ambientes de trabajo cumplen con los requisitos de higiene y salud ocupacional.
- Disponer los elementos de higiene y seguridad ocupacional según el panorama de los factores de riesgo.
- Inspeccionar las herramientas, equipos y ambientes de trabajo para cumplir con los requisitos de higiene y seguridad ocupacional.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Identifica los procesos relacionados con los requerimientos de los clientes y usuarios finales en relación con los servicios de contact center.
- Determina las necesidades de recursos humanos, económicos, tecnológicos y físicos, para las diferentes actividades programadas, según los requerimientos de los clientes en relación con los servicios de contact center y las políticas de la empresa..
- Asigna objetivamente los recursos humanos, económicos, tecnológicos y físicos requeridos para el desarrollo de las actividades programadas con responsabilidad social de acuerdo con los requerimientos de los clientes y los requisitos de la empresa.
- Diagnostica con responsabilidad las estrategias utilizadas para impartir asesoría en el puesto de trabajo según políticas, normas y procedimientos de la empresa.
- Prepara de manera creativa estrategias colaborativas para garantizar el desempeño laboral del personal del contact center según políticas, normas y procedimientos de la empresa.
- Aplica con honestidad las estrategias apropiadas para garantizar el desempeño laboral del personal del contact center, según políticas, normas y procedimientos de la empresa.
- Reconoce las estrategias de motivación empoderamiento y manejo del estrés para generar un clima laboral agradable según las políticas definidas por la empresa.
- Programa objetivamente la implementación de las estrategias de motivación empoderamiento y manejo del estrés para generar un clima laboral agradable según las políticas definidas por la empresa.
- Aplica estrategias de motivación empoderamiento y manejo del estrés para generar un clima laboral agradable según las políticas definidas por la empresa.
- Genera cuidadosamente reportes de liquidación de nómina, con base en las condiciones acordadas en la negociación con el cliente, las especificaciones de la organización y la normatividad legal vigente.
- Interpreta el reglamento de seguridad, higiene y salud ocupacional según la normatividad legal vigente, política de la empresa.
- Identifica de manera ecuánime durante la prestación del servicio, el incumplimiento del reglamento de seguridad, higiene y salud ocupacional, establecido por la empresa y la normatividad vigente.
- Previene con responsabilidad, los riesgos más comunes en el funcionamiento de un contact center.
- Reporta objetivamente al comité de salud ocupacional, las novedades sobre higiene y salud ocupacional.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia / Red	Fecha
Autores	Hernando Oviedo Vera	Instructor	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información.	Octubre de 2009.
	Maria Angélica Rodríguez B	Asesora Externa		
	Charita Bustamante	Asesora Externa		
	Gloria Valderrama	Asesora Externa		
	Ariadna Rodríguez	Asesora Externa		
Revisión	Jairo García Plata	Asesor pedagógico	Grupo de Innovación pedagógica y Gestión de la Formación – Dirección General	
Aprobación				

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Razón del cambio	Fecha	Responsable (cargo)
Cambio de nivel de acuerdo con la pertinencia del sector	Se solicitó por parte del sector productivo la necesidad de definir un perfil de nivel supervisor por lo que se tomó este programa y se ajustó	Octubre de 2009	Mónica Rodríguez Guzmán – Instructora Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información. Carolina Isaza R. – Asesor Red Ventas y Comercialización