



## **CONVOCATORIA PARA FORMACIÓN TITULADA AGENTE DE SERVICIO EN CONTACT CENTER CERTIFICADO POR EL SENA**

La Corporación Eccos en alianza con el Programa AGORA Colombia, convenio de cooperación internacional SENA – INCI – FOAL, la Fundación Diego y Lía, Microsoft, Trust for the Américas, Fundación Saldarriaga Concha, se complacen en invitarlo a participar en el curso de formación titulada como Agente de Servicios en Contact Center, certificado por el SENA en la modalidad de formación titulada: en Agentes de Call y Contact Center.

La Corporación Eccos y sus aliados otorgarán 20 becas para las personas que se encuentren interesadas en mejorar su perfil ocupacional y de esta forma participar en procesos de selección para cargos como Agentes de Call y Contact Center de la ciudad de Bogotá. El programa de formación está dirigido a personas con discapacidad visual (ciegas- baja visión).

### **Proceso de Selección:**

- Enviar Hoja de vida al correo [candidatos@eccos.org.co/](mailto:candidatos@eccos.org.co) hasta el día **lunes 8 de agosto hasta las 5:00 p.m.**
- Los candidatos que envíen la Hoja de vida serán contactados telefónicamente **durante la semana del 2 al 8 de Agosto**, para una entrevista 1er filtro.
- Los preseleccionados serán citados a entrevista personal durante la semana del **9 al 12 de Agosto**, en las instalaciones de la Corporación Eccos en la **Carrera 57 b No. 67A – 69**, a partir de las **8:00 a.m.**
- Los resultados del proceso de selección serán publicados en la página de Eccos [www.eccos.org.co](http://www.eccos.org.co), en la página del SENA - Servicio Nacional de Empleo <http://sne.sena.edu.co> y en la página de la Fundación Saldarriaga Concha [www.saldarriagaconcha.org](http://www.saldarriagaconcha.org), adicionalmente serán notificados telefónicamente para iniciar proceso de formación el día **Martes 16 de Agosto..**

### **Perfil requerido de ingreso**

Los requisitos mínimos de ingreso a la preparación de agentes de Call – Center son:

- Personas ciegas y con baja visión.
- Para los casos de baja visión se requiere una certificación médica que garantice que el uso continuo del computador no deteriora la visión a mediano y largo plazo.
- Los candidatos deben tener su rehabilitación totalmente resuelta. No se recomienda iniciar proceso de formación para actividades de Call – Center con personas que han sufrido lesiones auditivas y cerebrales.
- Es indispensable que la residencia sea en la ciudad de Bogotá ó municipios aledaños con facilidad de desplazamiento a la sede de Eccos (Cra 57B No. 67A-69).
- Ser independiente y autónomo en traslados y movilidad por la ciudad, en aras de cumplimiento en asistencia a los espacios de formación.
- Poseer una formación básica académica mínima de 9 grado aprobado.
- 





- Es indispensable poseer conocimientos básicos en sistemas y manejo de internet, con lector de pantalla JAWS.
- Los candidatos participantes no podrán estar sancionados por inasistencia o incumplimiento a procesos de formación realizados por el SENA previamente.
- Edad a partir de los 18 años, no requiere experiencia laboral previa.
- Para iniciar el proceso de formación es indispensable que la persona apruebe satisfactoriamente las evaluaciones del proceso de selección.

### **Horario de Formación**

La formación se realizará en jornadas de medio tiempo de 7:00 a.m. a 12:45 p.m., de lunes a viernes, con descanso de 10:30 a.m a 10:45 a.m.

Para el receso de descanso los participantes pueden llevar sus alimentos.

La Formación tendrá una duración de 7 meses, distribuida en dos componentes:

- ✓ Etapa Lectiva con una duración aproximada de **3 meses**, la cual será impartida en las instalaciones de la Corporación ECCOS en el horario antes mencionado.
- ✓ Etapa Productiva con una duración de **4 meses** donde los aprendices realizarán prácticas laborales en empresas reales.

### **Competencias a desarrollar:**

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. Adicionalmente la Corporación Eccos realizará el módulo de formación psicosocial:

### **Formación psicosocial para la inclusión laboral – ECCOS**

Este módulo se desarrolla a través de actividades grupales orientadas a mejorar las competencias personales. Los temas principales que se abordan son:

- ✓ Inteligencia emocional
- ✓ Habilidades sociales
- ✓ Estrategias en solución de problemas y manejo de conflictos
- ✓ Proyecto de vida
- ✓ Perdón y reconciliación

Recuerde que todos los servicios prestados por el SENA son públicos, gratuitos e indiscriminados y no requieren de intermediarios.

