# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** EIDER REINA ESPINOSA

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META

**FECHA INICIAL:** 01/08/2021 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/08/2021 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2377510 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 10,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2377490 - LIDERAZGO E INNOVACION PARA LA PAZ

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DEFINIR ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN Y EL DESARROLLO COMUNITARIO EN LAS REGIONES CAFETERAS

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

DECIDIR PLANES Y PROGRAMAS INNOVADORES PARA LA PAZ ESTABLE EN LAS REGIONES SOCIOPRODUCTIVAS A PARTIR DE LAS ESTRATEGIAS DETERMINADAS.

DETERMINAR ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE ENTORNOS SOCIOPRODUCTIVOS QUE PROPENDAN POR UNA PAZ SOSTENIBLE DE ACUERDO A LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS.

IDENTIFICAR LA REGIÓN SOCIOPRODUCTIVA OBJETO DE LIDERAZGO E INNOVACIÓN PARA LA PAZ DE ACUERDO A ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE ANÁLISIS DE REALIDAD.

IMPULSAR PROYECTOS INNOVADORES PARA CONSTRUIR ESCENARIOS DE PAZ ESTABLE EN LAS REGIONES SOCIOPRODUCTIVAS A PARTIR DE PLANES Y/O PROGRAMAS.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 4,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2397939 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2377473 - LIDERAZGO E INNOVACION PARA LA PAZ

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DEFINIR ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN Y EL DESARROLLO COMUNITARIO EN LAS REGIONES CAFETERAS

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DECIDIR PLANES Y PROGRAMAS INNOVADORES PARA LA PAZ ESTABLE EN LAS REGIONES SOCIOPRODUCTIVAS A PARTIR DE LAS ESTRATEGIAS DETERMINADAS.

DETERMINAR ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE ENTORNOS SOCIOPRODUCTIVOS QUE PROPENDAN POR UNA PAZ SOSTENIBLE DE ACUERDO A LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS.

IDENTIFICAR LA REGIÓN SOCIOPRODUCTIVA OBJETO DE LIDERAZGO E INNOVACIÓN PARA LA PAZ DE ACUERDO A ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE ANÁLISIS DE REALIDAD.

IMPULSAR PROYECTOS INNOVADORES PARA CONSTRUIR ESCENARIOS DE PAZ ESTABLE EN LAS REGIONES SOCIOPRODUCTIVAS A PARTIR DE PLANES Y/O PROGRAMAS.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 24,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2394621 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 15,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 93,00

## 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:** EIDER REINA ESPINOSA

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META