TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: EIDER REINA ESPINOSA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META

FECHA INICIAL: 01/11/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2436752 - ELABORACION DE DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PREPARAR LA INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TEXTOS DE ACUERDO CON LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

RA2. ESTRUCTURAR DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES SEGÚN NORMAS TÉCNICAS Y PARÁMETROS DE DIGITACIÓN.

RA3. REVISAR EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES SEGÚN LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMAS TÉCNICAS.

RA4. AJUSTAR EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES DE ACUERDO CON LAS ACCIONES DE MEJORA IDENTIFICADAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2446179 - 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: 2443878 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 92,00

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