TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA ROCIO RAMOS MORENO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/03/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2492784 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2507788 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2507789 - IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES BÁSICAS ESTABLECIDAS EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST) SEGÚN DELEGACIÓN Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR ACCIONES DE MEJORA CONTINUA DEL SGSST CON BASE EN ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS ESTABLECIDAS EN LA EMPRESA Y DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES NORMATIVAS ESTABLECIDAS EN EL PAÍS

DESARROLLAR MÉTODOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, PREVENCIÓN, EVALUACIÓN, VALORACIÓN Y CONTROL DE LOS PELIGROS Y RIESGOS EN LA EMPRESA SEGÚN EL SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE.

DETERMINAR ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES, ASÍ COMO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL SG-SST, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

DETERMINAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE EN EL PAÍS Y APLICABLE A LA EMPRESA SEGÚN LA ACTIVIDAD ECONOMICA.

ESTABLECER LOS MECANISMOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2507790 - IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES BÁSICAS ESTABLECIDAS EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST) SEGÚN DELEGACIÓN Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR ACCIONES DE MEJORA CONTINUA DEL SGSST CON BASE EN ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS ESTABLECIDAS EN LA EMPRESA Y DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES NORMATIVAS ESTABLECIDAS EN EL PAÍS

DESARROLLAR MÉTODOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, PREVENCIÓN, EVALUACIÓN, VALORACIÓN Y CONTROL DE LOS PELIGROS Y RIESGOS EN LA EMPRESA SEGÚN EL SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE.

DETERMINAR ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES, ASÍ COMO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL SG-SST, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

DETERMINAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE EN EL PAÍS Y APLICABLE A LA EMPRESA SEGÚN LA ACTIVIDAD ECONOMICA.

ESTABLECER LOS MECANISMOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2520441 - MENTALIDAD EMPRESARIAL E IDEAS DE NEGOCIO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR EL IMPACTO DE LA IDEA DE PROYECTO EN LA TRANSFORMACIÓN DEL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO DE ACUERDO NORMAS Y PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN.FORMULAR PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA EMPRESARIAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 13,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 163,00

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: SANDRA ROCIO RAMOS MORENO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS