TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA JIMENA PINEDA LUNA

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: 2524441 - 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 : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2505688 - ORIENTACION DEL PROYECTO DE VIDA CON EL USO DE ESTRATEGIAS INSPIRADORAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: AUTOGESTIÓN Y DESARROLLO CONTINUO: DEMUESTRA ATRIBUTOS PERSONALES QUE MEJORAN LA ACTUACIÓN Y MANTIENEN UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

220901633 01 TRAZAR EL PROYECTO DE VIDA A PARTIR DE LOS VALORES, TALENTOS E INTERESES PERSONALES.

220901633 02 DESCUBRIR OPORTUNIDADES DE ACCIÓN, CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO CON BASE EN SUS TALENTOS E INTERESES.

220901633 03 PROYECTAR LIDERAZGO INSPIRADOR A PARTIR DE SUS TALENTOS E INTERESES Y PROYECTO DE VIDA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2505687 - ORIENTACION DEL PROYECTO DE VIDA CON EL USO DE ESTRATEGIAS INSPIRADORAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: AUTOGESTIÓN Y DESARROLLO CONTINUO: DEMUESTRA ATRIBUTOS PERSONALES QUE MEJORAN LA ACTUACIÓN Y MANTIENEN UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

220901633 01 TRAZAR EL PROYECTO DE VIDA A PARTIR DE LOS VALORES, TALENTOS E INTERESES PERSONALES.

220901633 02 DESCUBRIR OPORTUNIDADES DE ACCIÓN, CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO CON BASE EN SUS TALENTOS E INTERESES.

220901633 03 PROYECTAR LIDERAZGO INSPIRADOR A PARTIR DE SUS TALENTOS E INTERESES Y PROYECTO DE VIDA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2505689 - ORIENTACION DEL PROYECTO DE VIDA CON EL USO DE ESTRATEGIAS INSPIRADORAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: AUTOGESTIÓN Y DESARROLLO CONTINUO: DEMUESTRA ATRIBUTOS PERSONALES QUE MEJORAN LA ACTUACIÓN Y MANTIENEN UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

220901633 01 TRAZAR EL PROYECTO DE VIDA A PARTIR DE LOS VALORES, TALENTOS E INTERESES PERSONALES.

220901633 02 DESCUBRIR OPORTUNIDADES DE ACCIÓN, CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO CON BASE EN SUS TALENTOS E INTERESES.

220901633 03 PROYECTAR LIDERAZGO INSPIRADOR A PARTIR DE SUS TALENTOS E INTERESES Y PROYECTO DE VIDA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 45,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 151,00

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: MARIA JIMENA PINEDA LUNA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS