
TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGIE MARCELA HERNANDEZ ARTETA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

FECHA INICIAL: 01/09/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2502488 - GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** CONTROLAR EL FLUJO DE MATERIALES Y DE INFORMACIÓN SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL PROCESO PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ADMINISTRAR LOS INVENTARIOS DE MATERIALES SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

COORDINAR EL FLUJO DE MATERIALES Y DE LA INFORMACIÓN, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

COORDINAR EL PROCESO DE COMPRAS TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA EMPRESA.

DETERMINAR EL MEDIO DE TRANSPORTE PARA LA DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR EL TIPO DE EMPAQUE Y EMBALAJE DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DE MANIPULACIÓN DEL PRODUCTO Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

DETERMINAR LAS CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS MATERIALES EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS EN LAS FICHAS TÉCNICAS.

DISPONER EL MATERIAL SOBRANTE Y LOS DESECHOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

EVALUAR LOS COMPONENTES QUE INTERVIENEN EN UNA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y SU INTERRELACIÓN DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTROLAR LA CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR LAS CARTAS DE CONTROL Y LA INTERPRETACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS DE LAS VARIABLES DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO Y DEL PRODUCTO.

IDENTIFICAR LAS ETAPAS Y VARIABLES DEL PROCESO PRODUCTIVO Y LOS REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INSPECCIONAR EL COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DEL PROCESO Y DEL PRODUCTO DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS ESTABLECIDAS.

REALIZAR MEDICIONES DE VARIABLES DE PROCESO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

REALIZAR PRUEBAS Y ENSAYOS DE MATERIALES DE ACUERDO CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DEFINIR HERRAMIENTAS PARA AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL DE PROCESOS, CUMPLIENDO CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PRODUCTO.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ELABORAR EL PLAN GENERAL DE PRODUCCIÓN, SEGÚN PLAN DE VENTAS, NIVELES DE INVENTARIO Y CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR LAS ACTIVIDADES DE PRODUCCIÓN DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORIENTAR LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL A CARGO, CON BASE A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROGRAMAR LA PRODUCCIÓN SEGÚN PRODUCTO A FABRICAR Y PRIORIDADES ESTABLECIDAS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,70

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2473900 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN

REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2604195 - SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR NORMAS DE HIGIENE PERSONAL EN SU AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SU ENTORNO, SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

IDENTIFICAR EL VALOR DE LOS RECURSOS DISPONIBLES EN EL CONTEXTO PERSONAL, FAMILIAR, SOCIAL Y LABORAL.

IDENTIFICAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA Y DEL

INFORMAR SOBRE EL ESTADO DE LOS MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

MANEJAR HÁBITOS DE TRABAJO PARA EL MEJORAMIENTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

MANEJAR LOS EQUIPOS SEGÚN PROTOCOLOS Y MANUALES DE FUNCIONAMIENTO.

PARTICIPAR EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y EDIFICIOS, SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 159,40

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: ANGIE MARCELA HERNANDEZ ARTETA

**CENTRO DE
FORMACIÓN:** CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION