TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JULIAN CAMILO MURILLO ARIZA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCION

FECHA INICIAL: 17/07/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2822706 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2796387 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2843960 - ACREDITACION EN SALUD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Orientar personas según normativa de salud

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. RECONOCER LAS NORMAS ASOCIADAS AL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL SECTOR DE LA SALUD.

2. REALIZAR EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN Y NORMAS DEL SECTOR DE LA SALUD.

3. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN TENIENDO EN CUENTA RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2868044 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 50,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2843957 - ACREDITACION EN SALUD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Orientar personas según normativa de salud

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. RECONOCER LAS NORMAS ASOCIADAS AL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL SECTOR DE LA SALUD.

2. REALIZAR EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN Y NORMAS DEL SECTOR DE LA SALUD.

3. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN TENIENDO EN CUENTA RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2796384 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2867234 - MANEJO DE HERRAMIENTAS MICROSOFT OFFICE 2016: EXCEL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR FUNCIONES Y FÓRMULAS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

CREAR TABLAS DINÁMICAS Y MACROS PARA ADMINISTRAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

ELABORAR GRÁFICOS PARA LA REPRESENTACIÓN DE DATOS TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA Y SU FINALIDAD.

IDENTIFICAR HERRAMIENTAS DE MICROSOFT EXCEL PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2822702 - TECNICAS DE COMUNICACION EN EL NIVEL GERENCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LA IMPORTANCIA DE MANEJAR ADECUADAMENTE LA INFORMACIÓN QUE DINAMIZA LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

GENERAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA INTERNA Y EXTERNA QUE PROMUEVAN LA CULTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICAR LOS MEDIOS QUE PERMITAN EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA A PARTIR DE LAS TIC

PRODUCIR DOCUMENTOS DIGITALES-INFORMES, MEMORANDOS, CORREOS, CARTAS DE ACUERDO A PROTOCOLOS RESPECTIVOS, LAS REGLAS GRAMATICALES Y ORTOGRÁFICAS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS RECEPTORES SEGÚN ÁREAS FUNCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2843959 - ACREDITACION EN SALUD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Orientar personas según normativa de salud

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. RECONOCER LAS NORMAS ASOCIADAS AL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL SECTOR DE LA SALUD.

2. REALIZAR EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN Y NORMAS DEL SECTOR DE LA SALUD.

3. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN TENIENDO EN CUENTA RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2822698 - ETICA EN LO PERSONAL Y LABORAL

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN QUE GARANTICEN INTERACCIÓN IDÓNEA CON LOS DEMÁS

ESTABLECER LOS COMPONENTES ÉTICOS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

GENERAR RELACIONES CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON EL ENTORNO

VERIFICAR LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA ÉTICA LABORAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2796385 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2867284 - ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMPRENSION LECTORA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EJECUTAR PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y ANIMACIÓN A LA LECTURA Y LA ESCRITURA, SEGÚN LOS PLANES ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR ELEMENTOS IMPLÍCITOS DEL TEXTO, TENIENDO EN CUENTA FACTORES CONTEXTUALES Y MARCADORES

REALIZAR UNA LECTURA CRÍTICA A PARTIR LA INTENCIÓN COMUNICATIVA DEL AUTOR Y LAS RELACIONES INTERTEXTUALES.

RECONOCER LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LOS DIVERSOS TIPOS DE TEXTO MEDIANTE ESTRATEGIAS DE LECTURA

REFLEXIONAR SOBRE LA LECTURA Y SU IMPORTANCIA, TENIENDO EN CUENTA LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL PROCESO LECTOR.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2822704 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2796386 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2843958 - ACREDITACION EN SALUD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Orientar personas según normativa de salud

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. RECONOCER LAS NORMAS ASOCIADAS AL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL SECTOR DE LA SALUD.

2. REALIZAR EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN Y NORMAS DEL SECTOR DE LA SALUD.

3. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN TENIENDO EN CUENTA RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2868046 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 50,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 708,00

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
01/11/2023	27/11/2023	OTROS	48,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 48,00

INSTRUCTOR: JULIAN CAMILO MURILLO ARIZA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCION