

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CLAUDIA LUCIA CORTES ANGARITA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE BIOTECNOLOGIA INDUSTRIAL

FECHA INICIAL: 01/02/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 12/12/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3062591 - LIDERAZGO EFECTIVO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3082564 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	69,80
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2946036 - GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- RA1. IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
- RA2. PROGRAMAR ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN SEGÚN COMPETENCIAS IDENTIFICADAS Y DIRECCIONAMIENTO
- RA3. VERIFICAR DESARROLLO DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ACORDE CON INDICADORES DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
- RA4. DESARROLLAR INFORME DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO SEGÚN PLAN DE CAPACITACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 2912178 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE
DE APRENDIZAJE: TRABAJO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 2904260 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 50,00

FICHA 2988267 - LIDERAZGO EFECTIVO
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,80
--------------------------------------	-------

FICHA 2992216 - LIDERAZGO EFECTIVO
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,80
--------------------------------------	-------

FICHA 3027310 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	64,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 2992210 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS **DE APRENDIZAJE:**

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3033343 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3029415 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 2918110 - CARACTERIZACION DE ELEMENTOS DEL MARKETING
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Evaluar estrategias de mercadeo de acuerdo con objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 2972904 - BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN, PARA ASI GENERAR LA COLOCACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADOS EN LOS CONOCIMIENTOS DE PRODUCTO, PRECIO, PROMOCION Y PUBLICIDAD.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR MEDIO DE TECNICAS DE ESCUCHA PARA ASI IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, POR MEDIO DE TECNICAS DE VENTAS ENFOCADOS EN LOS ELEMENTOS BASICOS DE MERCADEO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA 2992184 - LIDERAZGO EFECTIVO DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 3004745 - LIDERAZGO EFECTIVO DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 3023729 - LIDERAZGO EFECTIVO
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 69,80

FICHA 2979032 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	64,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 2979029 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3062581 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,80
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3004734 - LIDERAZGO EFECTIVO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3062582 - LIDERAZGO EFECTIVO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2972906 - BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN, PARA ASI GENERAR LA COLOCACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADOS EN LOS CONOCIMIENTOS DE PRODUCTO, PRECIO, PROMOCION Y PUBLICIDAD.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR MEDIO DE TECNICAS DE ESCUCHA PARA ASI IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, POR MEDIO DE TECNICAS DE VENTAS ENFOCADOS EN LOS ELEMENTOS BASICOS DE MERCADEO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA 3113880 - LIDERAZGO EFECTIVO **DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 3098183 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS **DE APRENDIZAJE:** ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	59,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3113882 - LIDERAZGO EFECTIVO DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	54,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 2954806 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 2962233 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 3082570 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2945316 - LIDERAZGO EFECTIVO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2954802 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
- 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.
- 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.
- 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.
- 4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
- 5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 3131209 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

FICHA 2901596 - GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- RA1. IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
- RA2. PROGRAMAR ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN SEGÚN COMPETENCIAS IDENTIFICADAS Y DIRECCIONAMIENTO
- RA3. VERIFICAR DESARROLLO DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ACORDE CON INDICADORES DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
- RA4. DESARROLLAR INFORME DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO SEGÚN PLAN DE CAPACITACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2918312 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
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.
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.
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.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2963842 - LIDERAZGO EFECTIVO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1716,60

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
327338	20/11/2024	20/11/2024	CONFERENCIA PRESENCIAL A DISTANCIA CON CASOS REALES QUE PRESENTAN LOS PARTICIPANTES Y PREGUNTAS Y RESPUESTAS.	4,00
TOTAL TIEMPO EDT's:				4,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			0,00

INSTRUCTOR: CLAUDIA LUCIA CORTES ANGARITA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE BIOTECNOLOGIA INDUSTRIAL