TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: VILMA ROCIO GONZALEZ VARGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/04/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2102274 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2089014 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 5,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2100231 - INCORPORACION DE HERRAMIENTAS TIC COMO APOYO A LA FORMACION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

220501046 01 OPERAR EQUIPOS AUDIOVISUALES Y DE CÓMPUTO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

220501046 02 UTILIZAR LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS DE ACUERDO CON EL SISTEMA OPERATIVO.

220501046 03 UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN A PROCESAR.

220501046 04 APLICAR HERRAMIENTAS WEB Y DE TRABAJO COLABORATIVO DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN A PROCESAR.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2100233 - INCORPORACION DE HERRAMIENTAS TIC COMO APOYO A LA FORMACION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

220501046 01 OPERAR EQUIPOS AUDIOVISUALES Y DE CÓMPUTO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

220501046 02 UTILIZAR LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS DE ACUERDO CON EL SISTEMA OPERATIVO.

220501046 03 UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN A PROCESAR.

220501046 04 APLICAR HERRAMIENTAS WEB Y DE TRABAJO COLABORATIVO DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN A PROCESAR.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2100226 - INCORPORACION DE HERRAMIENTAS TIC COMO APOYO A LA FORMACION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

220501046 01 OPERAR EQUIPOS AUDIOVISUALES Y DE CÓMPUTO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

220501046 02 UTILIZAR LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS DE ACUERDO CON EL SISTEMA OPERATIVO.

220501046 03 UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN A PROCESAR.

220501046 04 APLICAR HERRAMIENTAS WEB Y DE TRABAJO COLABORATIVO DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN A PROCESAR.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2095401 - OHSAS 18001 FUNDAMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DOCUMENTAR LOS PROCESOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE FORMA INDIVIDUAL O

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR NORMAS VIGENTES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

ELABORA DOCUMENTOS QUE REQUIERE LA ORGANIZACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL.

IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN LA ORGANIZACIÓN Y ADECUARLAS AL ENFOQUE DE PROCESOS.

MANEJAR LOS FUNDAMENTOS DE LA NORMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2089602 - CURSO INTRODUCTORIO A LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR EL APORTE DESDE EL PLAN DE ACCIÓN CON EL PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL APRENDIZ DE ACUERDO CON EL PLAN NACIONAL DE BIENESTAR AL APRENDIZ

IDENTIFICAR LA CARACTERÍSTICAS, METODOLOGÍAS Y MEDIOS PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL EN EL SENA DE ACUERDO CON LA DOTACIÓN DE AMBIENTES DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN

IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA, SU ESTRUCTURA CORPORATIVA, POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD ESENCIAL DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

IDENTIFICAR LA PROPUESTA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL CON SU TIPOLOGÍA, NIVELES Y RESULTADOS ESPERADOS DE ACUERDO CON EL DISEÑO CURRICULAR DE LOS PROGRAMAS PROPUESTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 193,70

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: VILMA ROCIO GONZALEZ VARGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS