

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** NUMA ISABEL BULLA BERNAL

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

**FECHA INICIAL:** 01/05/2026 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/05/2026 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3509792 - SERVICIO AL CLIENTE

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3502001 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.
- RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>47,90</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA** 3504738 - SERVICIO AL CLIENTE  
**DE APRENDIZAJE:**

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>47,90</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA** 3494471 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO  
**DE APRENDIZAJE:**

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.
- RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.
- RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

---

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	15,00
-------------------------------	-------

---

---

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	158,70
-------------------------------------	--------

---

---

### 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:** NUMA ISABEL BULLA BERNAL

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION