

## INSTRUCTIVO

### PROGRAMA DE CURSOS ASINCRÓNICOS EN LÍNEA PARA DIGNATARIOS Y AFILIADOS DE LAS ORGANIZACIONES DE ACCIÓN COMUNAL DEL PAÍS

#### ALIANZA EAN - MININTERIOR

##### 1. De dónde surge el programa y sus cursos:

Reconociendo el papel que desempeñan las Organizaciones de Acción Comunal en la promoción del desarrollo de las comunidades, el 31 de diciembre de 2018, mediante el documento CONPES 3955 se adoptó la **“Estrategia para el Fortalecimiento de las Organizaciones Comunales”**.

Como ha quedado registrado en el CONPES en referencia, la Acción Comunal es una expresión ordenada de la sociedad civil que busca promover el desarrollo de las comunidades en su territorio. Esta organización, que cuenta con más de 60 años de existencia, se ha constituido, según lo establecido por el Ministerio del Interior, en la forma de organización ciudadana para el desarrollo social y comunitario de mayor tradición, con el más alto número de afiliados y la mayor cobertura geográfica en Colombia.

En el marco de talleres de construcción del CONPES 3955, en los que participaron más de 400 miembros de la Acción Comunal; el Ministerio del Interior logró determinar que, en primera instancia, las Organizaciones Comunales de todos los grados, cuentan con debilidades en la gestión, que dificultan la consecución de sus objetivos y la materialización de proyectos productivos y sociales para el desarrollo comunitario.

Para atender estas debilidades, el CONPES ha previsto diferentes objetivos y acciones clave, dentro de los que se destaca el Objetivo No 5 y la acción 5.3

## 2. En qué consiste el programa y cuándo se imparten los cursos

El programa, es un a respuesta de la Dirección para la Democracia la Participación Ciudadana y la Acción Comunal, del Ministerio del Interior en articulación y coordinación con diferentes aliados estratégicos gubernamentales y no gubernamentales del orden municipal, distrital, nacional, e internacional; para lograr el cumplimiento de la acción 5.3 del CONPES 3955 de 2018. Y en este contexto de articulación y coordinación, uno de nuestros aliados es la Universidad EAN.

Gracias a la alianza con la EAN, se han identificado ocho (8) cursos de esta universidad, para ser ofrecidos a los dignatarios y afiliados interesados:

1. **Atención y servicio al cliente.**
2. **Habilidades gerenciales.**
3. **Despliegue estratégico.**
4. **Identificación de oportunidades de negocio.**
5. **Cómo diseñar un plan de mercadeo.**
6. **Desarrollo y lanzamiento de producto.**
7. **Gestión de industrias creativas y culturales.**
7. **Técnicas de ventas**
9. **Construcción de indicadores para la gestión de ventas.**
10. **Globalización y negociación intercultural**
11. **Inducción a la formación virtual.**
12. **Inducción a la mathematica universitaria**
13. **Gestión de la experiencia de servicio al cliente (CEM)**

**Modalidad de los cursos:** Virtual asincrónica

**Dirigido a:** dignatarios de organizaciones comunales y afiliados.

**Duración de cada curso:** 10 horas

**Requerimientos técnicos para acceder a los cursos:**

- Un computador portátil con:
- Conexión a internet igual o superior a 5MB
- Procesador I2 Dúo o Superior
- AMD Turión o superior

- Memoria RAM 2 GB o más
  - Disco duro de 80 GB o más
  - Sistemas operativo Windows 7 o superior, Mac OS 10.6 o Linux Ubuntu 11.10.
  
  - Para tus clases debes tener:
  - Cámara web
  - Micrófono y audífonos.
  - Acrobat Reader, Flash Player, Shockwave Player, JAVA en su última versión.
  - Word, Excel y Power Point.
- 

### **Certificado:**

La Universidad EAN, expide un certificado por participación a quienes aprueben el 80 % de las actividades programadas. El estudiante deberá obtener una nota de 70/100 para aprobar el nivel.

### **MOOCS Ofertados**

#### **Atención y servicio al cliente**

**Objetivo:** Una empresa con futuro centra sus esfuerzos en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Por eso, en este curso podrás adquirir herramientas para identificar tipos de clientes y aplicar los conceptos generales del mercadeo de servicios.

#### **Competencias:**

- Fortalecimiento de habilidades y destrezas que permitan alcanzar la excelencia en la atención y gestión del servicio.
- Conocimiento de las diferentes tipos de clientes y de la manera correcta de prestar la atención.
- Gestión integral del servicio al cliente y los diferentes tipos de clientes de la organización.
- Capacidad para solucionar los problemas de comunicación, con el fin de lograr mejoras en la gestión del servicio y la atención al cliente.

#### **Habilidades gerenciales**

#### **Objetivo:**

Mediante este curso podrás desarrollar y fortalecer habilidades directivas, haciendo énfasis en el mejoramiento de tus relaciones personales, grupales e intergrupales y en el liderazgo eficaz y eficiente de recursos y estrategias.

#### **Competencias:**

- Conocimiento e identificación de las habilidades directivas, y de la importancia del rol de dirección durante los procesos que conducen al éxito o fracaso de la organización.
- Fortalecimiento de las habilidades personales, interpersonales y grupales que permitan responder competitivamente a las necesidades del entorno social, profesional y personal.
- Conocimiento de las estrategias que permitan potencializar habilidades directivas, mejorando el desempeño laboral para ser líder en el sector en el que se desempeña la organización.

## **Despliegue estratégico**

### **Objetivo:**

En ocasiones, cuando las organizaciones desean poner en práctica estrategias que han diseñado, encuentran más problemas que los previstos. Durante este curso, abordarás temas que facilitan un correcto despliegue del marco estratégico de la organización.

### **Competencias:**

- Desarrollo de conocimientos que fortalezcan la visión del producto como un agente estratégico dentro de los objetivos globales y estratégicos de la empresa.
- Identificación de nuevas oportunidades de desarrollo de productos orientados al mercado meta.
- Desarrollo de acciones que permitan diseñar o rediseñar productos de acuerdo con las necesidades reales de los clientes, con el fin de construir y fortalecer las relaciones.
- Comprensión de la importancia de la complementariedad de las estrategias definidas en el *marketing mix* con el desarrollo de producto.

## **Identificación de oportunidades de negocio**

### **Objetivo:**

Te invitamos a conocer los conceptos básicos sobre qué es una idea de negocio, así como los métodos y fuentes para generarla. Además, este curso te ofrecerá las herramientas, indicadores y técnicas necesarias para realizar un DOFA de la idea y presentarla de forma clara y contundente.

### **Competencias:**

- Conocimiento del concepto de idea de negocio.
- Identificación de la forma correcta de establecer los métodos y atributos para la generación de una idea de negocio.
- Reconocimiento de la innovación como elemento fundamental en la identificación de una oportunidad de negocio.
- Manejo de las técnicas para la selección final de una oportunidad de negocio.

- Aplicación y reconocimiento del proceso de análisis y recolección de información para concretar los detalles del diseño del proyecto de empresa.

## Herramientas para la gestión de industrias creativas y culturales

### Objetivo:

Este curso fortalecerá tus conocimientos administrativos y te ofrecerá herramientas para la gestión de proyectos culturales: declaración de valor, público, usuarios o clientes (marketing) y comunicación web.

### Competencias:

- Construcción de una proposición de valor desde el emprendimiento cultural y/o creativo.
- Análisis del concepto de valor desde los contenidos artísticos intrínsecos y la capacidad de generación de riqueza propia de los productos creativos.
- Contextualización y análisis de las herramientas de *marketing mix* y plan de mercadeo, en el marco de las industrias creativas.
- Exploración de herramientas de gestión de proyectos para el sector cultural, basadas en la metodología de marco lógico.

## Cómo diseñar un plan de mercadeo

### Objetivo:

Aprende a diseñar un Plan de Marketing (PLMK) que genere impactos positivos y estratégicos en el cumplimiento de metas, la rentabilidad y la competitividad de cualquier organización.

### Competencias:

- Manejo de los fundamentos conceptuales que rigen el mercadeo, desde su definición hasta su aplicación, en diferentes escenarios organizacionales.
- Análisis de las variables a considerar en mercados competitivos.
- Identificación de la importancia del mercadeo estratégico y los criterios de segmentación de mercado en la construcción del plan de mercadeo para la toma de decisiones de las organizaciones.
- Definición del concepto de 'producto', en relación con sus atributos y tipología, así como la importancia de la marca, el empaque y el diseño del mismo.
- Reconocimiento de la importancia del precio como variable del mercadeo y de los canales de distribución, el plan de comunicaciones integradas de marketing y las variables financieras que determinan la efectividad del plan de mercadeo.

## Desarrollo y lanzamiento de producto

### Objetivo:

Claves para un lanzamiento exitoso de tu producto: El desarrollo y lanzamiento de productos es trascendental dentro de las compañías. En este curso conocerás las etapas de desarrollo de un producto, siguiendo las propuestas de los especialistas mundialmente reconocidos Philip Kotler y Gary Armstrong.

### Competencias:

- Análisis de modelos de negocio.
- Conceptualización de productos.
- Desarrollo y lanzamiento de productos.

## Desarrollo y lanzamiento de producto

### Objetivo:

Claves para un lanzamiento exitoso de tu producto: El desarrollo y lanzamiento de productos es trascendental dentro de las compañías. En este curso conocerás las etapas de desarrollo de un producto, siguiendo las propuestas de los especialistas mundialmente reconocidos Philip Kotler y Gary Armstrong.

### Competencias:

- Análisis de modelos de negocio.
- Conceptualización de productos.
- Desarrollo y lanzamiento de productos.

## Técnicas de ventas

**Objetivo:** Este curso te ofrecerá las herramientas para comercializar tu producto con fluidez verbal, dar las respuestas correctas en el instante preciso y, desde luego, manejar de manera profesional las objeciones de tus clientes.

### Competencias:

Conocimiento y apropiación de los fundamentos conceptuales en técnicas de ventas que permitan interactuar con clientes, mejorando el proceso comercial en busca de negociaciones gana – gana y de construcción de relaciones duraderas con los clientes.

- Planeación de la actividad comercial para lograr ventas exitosas.

- Generación de nuevos negocios.
- Incremento de negocios actuales y mayor participación en el mercado por medio del uso de una comunicación asertiva y el conocimiento del producto o servicio que se comercializa.
- Manejo de los principales aspectos de la fidelización de clientes desde la actividad comercial.
- Uso de las propuestas de valor que ofrece el ejecutivo comercial a sus clientes, desde un enfoque de generación de confianza.
- Reconocimiento del entorno del cliente para encontrar nuevas oportunidades de venta.

### **Construcción de indicadores para la gestión de ventas**

**Objetivo:** A través de este MOOC aprenderás a plantear indicadores de gestión (KPI) con énfasis en ventas.

Para ello, abordarás temas como la conceptualización de indicadores (tipos y funciones), así como los objetivos y estrategias que se deben medir. ¡El arte de vender también se mide con indicadores!

#### **Competencias:**

Construcción de indicadores de gestión que responden a la verificación y el cumplimiento de los objetivos y estrategias de las ventas.

Identificación de los conceptos de los indicadores, sus funciones, características y aplicabilidad.

### **Globalización y negociación intercultural**

**Objetivo:** En este Mooc abordarás aspectos relevantes para la generación de ideas de negocio: ¿qué son?, métodos y fuentes para generarlas, y atributos que deben tenerse en cuenta al momento de seleccionarlas.

**Competencias:** Reconocimiento de las características conceptuales de los principios de la negociación intercultural.

- Concepción de diferentes relaciones entre la cultura y la sociedad global, con el fin de construir escenarios futuros de negociación desde diversas miradas.
- Análisis de las posibilidades de negociación con personas de otras culturas y su aplicabilidad en su campo de desempeño profesional.
- Comprensión de las relaciones globales como escenarios relevantes y necesarios en un proceso de continuo intercambio cultural y comercial.
- Reconocimiento de las ventajas y limitaciones de los intercambios culturales tendientes a la integración global o al reforzamiento de la identidad cultural local.

- Reconocimiento de las posibilidades de la diversidad cultural en relación con procesos de negociación en el ámbito de desarrollo profesional.
- Identificación de los conceptos fundamentales de las estrategias de negociación internacional.
- Relacionamiento, a través de diversos ejercicios, de los efectos de las variables culturales y sociales que intervienen en las negociaciones.
- Formulación de propuestas desde un rol profesional alrededor de los efectos de la cultura, la religión o el idioma en la negociación.

### Inducción a la formación virtual

**Objetivo:** Sacar el mejor provecho de la educación virtual depende de ti. Con este curso sabrás en detalle cuáles son los usos y ventajas de esta metodología y qué programas académicos te ofrece la Universidad Ean para que puedas iniciar tu formación online.

#### Competencias:

Identificación de los principios y beneficios que caracterizan a la Universidad Ean y apropiación de los mismos para la toma de decisiones relacionadas con el futuro académico.

Reconocimiento de cada uno de los programas de pregrado de la Universidad Ean ofrecidos en modalidad virtual y comprensión del enfoque emprendedor como un elemento diferenciador en cada una de ellos.

Comprensión de los elementos y estrategias implementados por la Facultad de Estudios en Ambientes Virtuales (FEAV) de la Universidad Ean, para el desarrollo de programas de pregrado bajo la modalidad virtual.

### Inducción a la matemática universitaria

**Objetivo:** Tu primer paso hacia un pregrado exitoso. A través de este MOOC podrás reforzar tus conocimientos en las propiedades algebraicas de los números y de algunas funciones indispensables para que tu paso por la Universidad sea más eficiente.

#### Competencias:

- Apropiación del lenguaje matemático básico que permite explorar los diferentes sistemas numéricos.
- Aplicación de conocimiento nuevo en matemáticas.
- Apropiación de repertorio básico para describir situaciones del mundo laboral.



## Cronograma

Las Inscripciones se realizarán de forma continua durante el año 2021.

No.	ACTIVIDADES	TIEMPOS
1	Divulgación del programa a través de la Circular.	Desde el 1 de marzo de 2021
2	Registro y pre inscripción ante MININTERIOR	Desde el 5 de marzo de 2021
3	Verificación de documentos y asignación de registro para inscripción ante la EAN.	Dentro de las 72 horas siguientes a la pre inscripción.
4	Inicio de formación:	Los cursos se impartiran desde el 10 de marzo de manera continua y asincrónica.

### 3. Requisitos para acceder a los cursos ofertados

1. La Junta de Acción Comunal debe estar inscrita en el Registro Único Comunal <http://comunal.mininterior.gov.co/Registro-Unico.html>
2. Estar registrado como afiliado en el Registro Único Comunal.
3. Preinscripcion ante MININTERIOR.
4. Inscripción ante Universidad EAN

### 4. Proceso de preinscripción e inscripción en los cursos ofertados

Para realizar proceso de inscripción por favor realice los siguientes pasos:

1. Verificar que cumple con los requisitos anteriormente descritos. En el momento de la inscripción debe tener el número de RUC de la Junta, el cual puede verificar en el siguiente link:  
<http://comunal.mininterior.gov.co/verificarRuc> o con el representante legal de su organización Comunal.
2. Ingrese a la Página web: [www.comunal.mininterior.gov.co](http://www.comunal.mininterior.gov.co)
3. Debe dar clic sobre el botón Comunal Aprende.



4. Clic sobre botón Cursos EAN



5. Una vez ingrese, encontrara tres botones: Comunicaciones, Inscripción y Descarga tu Certificado Aquí.



5. Debe dar clic sobre el botón de “Documentos” y leer instructivo para realizar proceso de pre inscripción ante el MININTERIOR y de inscripción ante la Universidad EAN.

6. Ingrese al botón de “Inscripción”, por favor diligencie los siguientes datos:

1. Número de documento

2. Digite número de RUC

Oferta educativa EAN 2021

Numero de documento:

R.U.C.

Buscarme en el R.U.C.

7. Al dar clic en **buscarme en el RUC**, el sistema automáticamente cargara los datos del afiliado, por favor verifíquelos, si la información está incompleta o no corresponde por favor actualícela.

A continuación, lea los términos y condiciones, si está de acuerdo marque la **opción Acepto condiciones** y haga click en “**Actualizar Datos e ir a Oferta EAN**”.

DATOS DEL AFILIADO			
Nombres y apellidos:	<input type="text"/>	Pais de origen:	Selección: <input type="text"/>
Grupo poblacional:	Selección: <input type="text"/>	Cargo:	Selección: <input type="text"/>
Grupo étnico:	Selección: <input type="text"/>	Nivel Académico:	Selección: <input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>	Teléfono:	<input type="text"/>
¿Hace parte de la Comunidad LGTBQ?:	Selección: <input type="text"/>	Correo electrónico:	<input type="text"/>
		Tipo y número de documento:	Selección: <input type="text"/>
		Comisión de Trabajo de la cual es parte:	<input type="text"/>
		Edad:	Selección: <input type="text"/>
		¿Posee usted algún tipo de discapacidad?:	Selección: <input type="text"/>
		Barrio y/o Vereda:	<input type="text"/>

1. Autorizo de manera libre, expresa, inequívoca e informada a la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal para que en los términos de la Ley 1581 de 2012 y la "Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en el Ministerio del Interior", realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, el tratamiento de sus datos personales, incluyendo datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley como el origen étnico, inclinaciones políticas, sexuales, religiosas o datos biométricos del Titular para funciones netamente institucionales.

2. Certifico, declaro y acepto que toda la información y documentación suministrada por mí es verdadera y autorizo su verificación para que en caso de falsedad se apliquen las sanciones contempladas en la Ley.

8. Posterior a esto, se abrirá la ventana **COMUNAL APRENDE** por favor diligenciar los campos solicitados y cargar los siguientes documentos: 1. copia cédula de ciudadanía legible y por ambas caras 2. pantallazo de inscripción ante la Universidad EAN (<https://universidadean.edu.co/programas/cursos-de-profundizacion>) Finalmente lea los términos y condiciones, si está de acuerdo y cumple con las mismas por favor marcar las cuatro opciones. (Si no marca todas las opciones no podrá terminar el proceso de preinscripción al curso.)

COMUNAL APRENDE- Alianza EAN - MININTERIOR	
Seleccione el curso a preinscribirse:	Selección: <input type="text"/>
Copia de Documento de Identidad:	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
Pantallazo Inscripción en EAN <a href="#">Ver Aquí</a>	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado

Acepto Se requiere que el postulante tenga dominio de las condiciones básicas relacionadas con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación: Correo electrónico, chat, Internet, navegadores, otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación Virtual, por lo tanto, certifico que cumplo con los requisitos mínimos de ingreso al programa.

Acepto Autorizo el envío de la información y declaro que he leído el instructivo y condiciones del proceso para el "Programa Capacitación en Proyectos" publicado en la página web: [Comunal.mininterior.gov.co](http://Comunal.mininterior.gov.co).

Acepto Autorizo de manera libre, expresa, inequívoca e informada a la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal para que en los términos de la Ley 1581 de 2012 y la "Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en el Ministerio del Interior", realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, el tratamiento de sus datos personales, incluyendo datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley como el origen étnico, inclinaciones políticas, sexuales, religiosas o datos biométricos del Titular para funciones netamente institucionales.

Acepto Declaro que toda la información y documentación suministrada por mí es verdadera y autorizo su verificación para que en caso de falsedad se apliquen las sanciones contempladas en la Ley.

© 2020 - Acción comunal

Verifique la información registrada y finalmente de clic en **Preinscribirme al Curso seleccionado**. A continuación le llegara un mensaje a su correo electrónico confirmando su proceso de preinscripción.

Una vez se asigne ficha y cronograma se cambiará el estado en formación. Por lo cual deberá estar consultando frecuentemente su correo electrónico.

Sede Correspondencias  
Edificio Camargo, calle 12B # 8-46  
Tel: 242 7400. [www.mininterior.gov.co](http://www.mininterior.gov.co)  
Bogotá, D.C. Colombia - Sur América

Servicio al Ciudadano  
[servicioalciudadano@mininterior.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mininterior.gov.co)  
Línea gratuita 01 8000 91 04 03

## 5. Notas aclaratorias:

- a) El proceso de inscripción es únicamente por el link: <https://universidadean.edu.co/programas/cursos-de-profundizacion> No quedaran inscritos los que envíen información a los correos electrónicos institucionales.
- b) El inicio de la formación se notificara por correo electrónico, una vez se asigne instructor y número de ficha. Los grupos se asignaran en el orden de postulación.
- c) Los programas ofrecidos por el Ministerio del Interior y la Universidad EAN no tienen ningún costo, ni requieren intermediación.

## 6. Contacto:

Ante cualquier petición, queja, reclamo, solicitud o duda frente al PROGRAMA DE CURSOS ASINCRÓNICOS EN LÍNEA PARA DIGNATARIOS Y AFILIADOS DE LAS ORGANIZACIONES DE ACCIÓN COMUNAL DEL PAIS - ALIANZA EAN – MINIINTERIOR, puede contactar a Maria Margarita Pérez – Grupo Acción Comunal en el correo electrónico: [maria.perez@mininterior.gov.co](mailto:maria.perez@mininterior.gov.co)

**Correo electrónico:** [servicioalciudadano@mininterior.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mininterior.gov.co)

**Plataforma de PQRSD:** dirección web: <http://comunal.mininterior.gov.co/PQRS.html>

Se sugiere que en el asunto o en el cuerpo del radicado coloque como referencia: PROGRAMA DE CURSOS ASINCRÓNICOS EN LÍNEA PARA DIGNATARIOS Y AFILIADOS DE LAS ORGANIZACIONES DE ACCIÓN COMUNAL DEL PAIS - ALIANZA EAN – MINIINTERIOR, como tambien los datos de quien realiza la solicitud, departamento, municipio o distrito de residencia y la Junta de Acción Comunal a la cual pertenece.

Elaboró: Maria Margarita Pérez Moreno, contratista Grupo Acción Comunal 22-02-2021

Revisó: Juan Carlos González, Coordinador de grupo de acción comunal.

Aprobó: Hilda Gutiérrez, Directora para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal.