# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** ZULMA MARCELA RICO NAVARRO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

**FECHA INICIAL:** 01/08/2021 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/08/2021 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2391723 - CULTURA DE LA CONTRIBUCION EN COLOMBIA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1) PROPICIAR LA CONSTRUCCIÓN DE UN SISTEMA DE VALORES, DE ACUERDO CON EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA FISCAL.

2) IDENTIFICAR LOS DEBERES DE LA PERSONA Y DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON EL FINANCIAMIENTO DE LOS GASTOS E INVERSIONES DEL ESTADO.

3) ENSEÑAR SOBRE EL PROPÓSITO DEL CICLO DE LA CONTRIBUCIÓN TENIENDO EN CUENTA EL SENTIDO SOCIAL DE LOS

4) APLICAR LOS SABERES DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN PEDAGÓGICA.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 24,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2373194 - APLICACION DE PROCESOS A SISTEMAS DE GESTION DEL CONOCIMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01. ESTRUCTURAR RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, TENIENDO EN CUENTA EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

02. APLICAR HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO Y CIERRE DE BRECHAS TENIENDO EN CUENTA LOS PROCESOS

03. EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS, SEGÚN LAS CONDICIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD.

04. PROPONER ACCIONES DE MEJORA CUANDO SE PRESENTEN BRECHAS DE CONOCIMIENTOS, SEGÚN RESULTADOS OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 24,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2391726 - CULTURA DE LA CONTRIBUCION EN COLOMBIA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1) PROPICIAR LA CONSTRUCCIÓN DE UN SISTEMA DE VALORES, DE ACUERDO CON EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA FISCAL.

2) IDENTIFICAR LOS DEBERES DE LA PERSONA Y DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON EL FINANCIAMIENTO DE LOS GASTOS E INVERSIONES DEL ESTADO.

3) ENSEÑAR SOBRE EL PROPÓSITO DEL CICLO DE LA CONTRIBUCIÓN TENIENDO EN CUENTA EL SENTIDO SOCIAL DE LOS

4) APLICAR LOS SABERES DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN PEDAGÓGICA.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 31,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2391727 - CULTURA DE LA CONTRIBUCION EN COLOMBIA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1) PROPICIAR LA CONSTRUCCIÓN DE UN SISTEMA DE VALORES, DE ACUERDO CON EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA FISCAL.

2) IDENTIFICAR LOS DEBERES DE LA PERSONA Y DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON EL FINANCIAMIENTO DE LOS GASTOS E INVERSIONES DEL ESTADO.

3) ENSEÑAR SOBRE EL PROPÓSITO DEL CICLO DE LA CONTRIBUCIÓN TENIENDO EN CUENTA EL SENTIDO SOCIAL DE LOS

4) APLICAR LOS SABERES DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN PEDAGÓGICA.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 13,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2373198 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 18,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2393506 - MANEJO BÁSICO DE HERRAMIENTAS OFIMATICAS I

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS DE OFICINA, APLICANDO LAS FUNCIONES PROPIAS DEL PROCESADOR DE PALABRAS, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTADOR DE DIAPOSITIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y LAS TENDENCIAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 18,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2373200 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 17,90

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 145,90

## 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:** ZULMA MARCELA RICO NAVARRO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS