TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: VILMA ROCIO GONZALEZ VARGAS

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: 2375986 - FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS PARA LA VIDA Y LA PRODUCTIVIDAD

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRABAJO EN EQUIPO: DESEMPEÑARSE COMO MIEMBRO DE UN EQUIPO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR ACTITUDES EN DONDE PREVALEZCAN LAS COMPETENCIAS BLANDAS, TENIENDO EN CUENTA EL ENRIQUECIMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS DESDE EL AUTOCONOCIMIENTO DEL SER, QUE CONTRIBUYA A LA SANA CONVIVENCIA, TENIENDO EN CUENTA EL POTENCIAL HUMANO.

PROMOVER LA TRANSFORMACIÓN INDIVIDUAL Y SOCIAL DE LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA HERRAMIENTAS DE DESARROLLO HUMANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2375985 - FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS PARA LA VIDA Y LA PRODUCTIVIDAD

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRABAJO EN EQUIPO: DESEMPEÑARSE COMO MIEMBRO DE UN EQUIPO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR ACTITUDES EN DONDE PREVALEZCAN LAS COMPETENCIAS BLANDAS, TENIENDO EN CUENTA EL ENRIQUECIMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS DESDE EL AUTOCONOCIMIENTO DEL SER, QUE CONTRIBUYA A LA SANA CONVIVENCIA, TENIENDO EN CUENTA EL POTENCIAL HUMANO.

PROMOVER LA TRANSFORMACIÓN INDIVIDUAL Y SOCIAL DE LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA HERRAMIENTAS DE DESARROLLO HUMANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2402030 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

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. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2389424 - 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

1. IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS Y MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CÁLCULO SEGÚN LAS INSTRUCCIONES DEFINIDAS.

2. APLICAR LAS FUNCIONES DE UNA HOJA DE CÁLCULO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES A DESARROLLAR.

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.

3. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LA HOJA DE CÁLCULO.

4. REALIZAR LAS ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2389425 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

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. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2389426 - MANEJO BASICO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CALCULO EXCEL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS Y MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CÁLCULO SEGÚN LAS INSTRUCCIONES DEFINIDAS.

2. APLICAR LAS FUNCIONES DE UNA HOJA DE CÁLCULO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES A DESARROLLAR.

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.

3. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LA HOJA DE CÁLCULO.

4. REALIZAR LAS ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 176,00

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