# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** GLORIA CECILIA GONZALEZ GUTIERREZ

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO

**FECHA INICIAL:** 01/10/2022 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/12/2022 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2498311 - GESTION DOCUMENTAL .

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Controlar los documentos de archivo de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DIGITALIZAR DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS. |

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01 IDENTIFICAR LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL PERSONAL A CARGO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

02 ASIGNAR TAREAS Y ACTIVIDADES AL PERSONAL A SU CARGO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

03 EJECUTAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TALENTO HUMANO, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

04 VERIFICAR LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, POLÍTICA ORGANIZACIONAL Y NORMATIVA.

05 PROPONER PLANES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR ARCHIVO CENTRAL DE ACUERDO CON TECNOLOGÍAS Y NORMATIVA.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Organizar fondos documentales acumulados de acuerdo con metodología archivística y normativa |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Orientar investigación formativa según referentes técnicos |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA |

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 96,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2540854 - GESTION DOCUMENTAL .

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Controlar los documentos de archivo de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DIGITALIZAR DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01 IDENTIFICAR LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL PERSONAL A CARGO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

02 ASIGNAR TAREAS Y ACTIVIDADES AL PERSONAL A SU CARGO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

03 EJECUTAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TALENTO HUMANO, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

04 VERIFICAR LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, POLÍTICA ORGANIZACIONAL Y NORMATIVA.

05 PROPONER PLANES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ORGANIZAR ARCHIVO CENTRAL DE ACUERDO CON TECNOLOGÍAS Y NORMATIVA. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Organizar fondos documentales acumulados de acuerdo con metodología archivística y normativa |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Orientar investigación formativa según referentes técnicos |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información |

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 96,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2615178 - NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES .

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVA.

02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE ACUERDO AL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

03 VERIFICAR LA INFORMACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Generar nómina de acuerdo con normativa |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 96,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2597884 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 96,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 384,00

## 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:** GLORIA CECILIA GONZALEZ GUTIERREZ

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO