EVIDENCIAS FICHA 3064581

PROGRAMA TITULADO: TECNICO EN ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

COMPETENCIA: UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN

CIUDAD: SOLEDAD

FECHA: 07/12/2024



ACTIVIDADES

Observación: La plataforma Zajuna aún no se encuentra habilitada para formación presencial

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL ATLANTICO

COMPETENCIA A DESARROLLAR: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información

RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA1. Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas.

Instructor: RUBEN RODRIGUEZ H.
Ficha: 2961231
Programa Técnico en ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

Actividad N° 2: Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Definición y características de términos informáticos.

Descripción de la actividad:
Consulte los siguientes conceptos relacionados con la competencia y participe de plenaria en clase para resolver las inquietudes planteadas.

- Tecnología: Concepto, tipos, características.
- Herramientas TIC: Clases, características, usos
- Tecnologías de la información y la comunicación: Concepto, componentes, características, clasificación, usos, tendencias.
- Equipos y periféricos TIC:
- Computador: Concepto, arquitectura, funcionamiento, tipos, características.
- Periféricos: Concepto, clasificación, características, funcionamiento.
- Redes de datos: Concepto, conectividad, tipos, características, usos, servicios.
- Software: Concepto, herramientas, funciones, propiedades.
- Tipos de Software: Software de sistema (Sistema operativo): Concepto, clases, funciones, características, usos.
- Software de aplicación (Procesador de texto, hoja de cálculo, programa de presentación, base de datos, diagramación, software específico): concepto, clases, funciones, características, usos.
- Software de desarrollo: concepto, clases, funciones, características, usos.
- Internet: Definición, historia, evolución, arquitectura, utilidades.
- Conexión: Tipos, configuración, características.
- Herramientas colaborativas.
- Servicios de Internet: (Navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, búsquedas, mensajería instantánea (chats), redes sociales, e-learning, computación en la nube): concepto, requerimientos, tipos, utilidades, aplicaciones, ventajas, desventajas.

Luego se realizará un foro en el que se tratarán los conceptos y se aclarará su aplicación dentro de las organizaciones.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL ATLANTICO

COMPETENCIA A DESARROLLAR: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información

RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA1. **Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas.**

Instructor: RUBEN RODRIGUEZ H.
Ficha: 3064581
Programa Técnico en ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

Actividad de Transferencia del Conocimiento:

Es hora de poner en práctica tus conocimientos, con la información recogida a lo largo de la guía, realizaremos actividades que apoyarán nuestro proyecto formativo

Evidencia 1: conceptualización de elementos hardware

Descripción de la actividad:

Mediante un mapa conceptual desarrollado en Word organizar el tema de Hardware compuesto por Equipos Tic, Componentes Periféricos y Componentes Internos del computador del tema desarrollado en formación.

Desarrollo:

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL ATLANTICO

COMPETENCIA A DESARROLLAR: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información

RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA2. Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.

Instructor: RUBEN RODRIGUEZ H.
Ficha: 3064581
Programa Técnico en ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

Evidencia 2:

1. Actividad de contextualización:

En este momento el objetivo es brindarle las herramientas necesarias para desarrollar su proyecto formativo asistido en el uso de herramientas informáticas

Uso y aplicación de las herramientas tecnológicas en el contexto laboral.

Descripción de la actividad:

Apoyado en el uso de herramientas informáticas, construir una tabla en Word con los conceptos como se muestran en la imagen de ejemplo. Añadir su toque personal al diseño de la tabla.

Término	Definición	Tipos	Características	Usos
Herramientas TIC				
Hardware				
Software				
Servicios de internet				
Office				

2. Actividad de Transferencia del Conocimiento

Es hora de poner en práctica tus conocimientos, con la información recogida a lo largo de la guía, realizaremos actividades que apoyarán nuestro proyecto formativo.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL ATLANTICO

COMPETENCIA A DESARROLLAR: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información

RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA3. **Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos**

Instructor: RUBEN RODRIGUEZ H.
Ficha: 3064581
Programa Técnico en ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

Evidencia 3:

1. Actividad de apropiación: Estructura de documentos

Descripción de la actividad:

Mediante una consulta describa la estructura y el uso de los siguientes documentos:

- Reporte escrito
- Carta
- Memorando
- Acta
- Circular interna y externa.

2. Actividades de apropiación: WORD Informes con Normas APA

Descripción de la actividad:

En clase el instructor contextualizará el uso de las Normas APA y NTC 3393, ahora usted deberá construir una carta comercial teniendo en cuenta las normas técnicas colombianas (NTC 3393); en el material de apoyo podemos encontrar contenido para la construcción de una carta comercial apoyado en la norma NTC. El reporte solicitado, será entregado en forma digital y será realizado en forma presencial e individual, al finalizar la actividad debe subir al Drive la evidencia.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL ATLANTICO

COMPETENCIA A DESARROLLAR: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información

RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA3. Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos

Instructor: RUBEN RODRIGUEZ H.
Ficha: 3064581
Programa Técnico en ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

Evidencia 4:

Actividades de Transferencia del Conocimiento:

Realización de una combinación de correspondencia en Word (RA 3)

Descripción de la actividad:

Realizar una carta de invitación para 20 clientes a la inauguración de una nueva sede de una empresa ficticia utilizando combinación de correspondencia. La carta debe incluir los datos del cliente como nombre, dirección y teléfono, además del número de cupo de invitados por cada cliente.

Material de apoyo: https://www.youtube.com/watch?v=D1UB0MzVH3M
Evidencias de aprendizaje: documento Word convertido a PDF

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL ATLANTICO

COMPETENCIA A DESARROLLAR: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información

RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA4. **Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.**

Instructor: RUBEN RODRIGUEZ H.
Ficha: 3064581
Programa Técnico en ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

Evidencia 5:

1. Actividad de apropiación: Hoja de Calculo

Descripción de la actividad:

Excel permite usar poderosas herramientas de cálculo, pero además es posible presentar la información de una manera profesional.

A través de un ejemplo, su instructor tratará las temáticas de hoja de cálculo que permitan afianzar los conocimientos y competencias necesarias en su proceso de formación.

Usted desarrollará un formato de uno de los documentos soporte de transacciones contables usando la mayor cantidad de herramientas vistas con su instructor.

(ver imagen en siguiente página)

LISTADOS DE ASISTENCIA

Observación: La plataforma Zajuna aún no se encuentra habilitada para formación presencial

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL ATLANTICO
Listado de Aprendices ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE - SENA - Ficha: 3064581

Instructor Ruben Rodriguez - Utilizar Herramientas TIC - SOLEDAD

N°	Tipo	Documento de Identidad	Nombres y apellidos	ASISTENCIA FECHA: 07/12/2024 FIRMA
1	CC	1043123508	ALEXA NICOLL RODRIGUEZ VEGA	
2	CC	1042469156	ANA MARIA CASTILLO MONTERO	
3	CC	1004272598	ANDREA CAROLINA CARRILLO POLO	
4	CC	32749769	CONCEPCION EDUVIGEN ZARATE GUTIERREZ	
5	CC	1043124402	DANUSKA ISABELLA MARTINEZ NIETO	
6	CC	1101380247	DELIS SIERRA MEZA	
7	TI	1043138245	ESMERALDA RUBY DE ORO SEGURA	
8	CC	1143234706	FREDY ALBERTO MONTAÑO RODRIGUEZ	
9	CC	1129537504	GRECIA CAROLINA RODRIGUEZ ROMERO	EXCUSA
10	CC	1042346400	JAROL DAVID GUTIERREZ LORA	
11	CC	72290752	JEISON ORTIZ SALINAS	
12	CC	1045689494	JENIFFER BALLESTA AVILA	
13	CC	1084134187	JOHANA PATRICIA TRILLO BELEÑO	
14	CC	1143142148	KAREN ALICIA JIMENEZ RAMOS	
15	CC	1192796542	KATHERINE PAOLA LOPEZ DRITT	
16	CC	1129574485	KELYS JOHANA JIMENEZ RAMOS	
17	CC	1043125166	KIARYS ISABEL MIRANDA PEDROZA	
18	CC	57294035	LIDUVINA MARIA BULA FONTALVO	
19	CC	1007972205	LORANYIS MARCELA DE LA CRUZ HERAZO	
20	CC	32747466	MARBEL PATRICIA DE LA CRUZ MENDOZA	
21	CC	1006572538	MARIA ROSA ROSADO HERNANDEZ	
22	CC	1002136480	MELISSA ESTHER OBANDO SANTIAGO	
23	CC	1124035484	SAIRA MILEIDI MARIN HERRERA	
24	CC	1043115477	SEUDY ANDREA SANTIAGO FONSECA	
25	CC	1045693836	SINDY MARLENE MIRANDA ALVARADO	
26	CC	1001892611	TATIANA MARCELA MANGA DE MOYA	
27	CC	1042458407	WILLIAM DAVID GALE RODRIGUEZ	

1045960418 tatiana Hoyos Villalobos.

MATERIAL DE APOYO

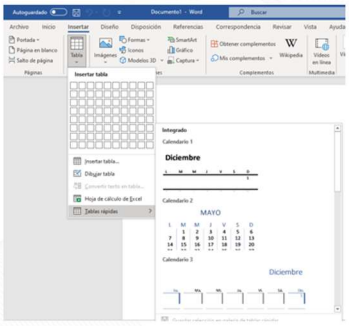
Observación: La plataforma Zajuna aún no se encuentra habilitada para formación presencial





CREACION DE TABLAS EN WORD

Se presentan varias opciones para crear tablas en Word:



Diapositiva 6 de 13 Español (Colombia) Notas Comentarios 72%

Contenido

- Conceptos relacionados con servicios en la nube y ofimática
- Word
  - Márgenes
  - Tamaño de papel
  - Interlineado
  - Salto de pagina
  - Encabezado y pie de pagina
  - Estilos
- Normas APA
- NTC 393
- Evidencia



Diapositiva 2 de 15 Español (Colombia) Notas Comentarios 72%

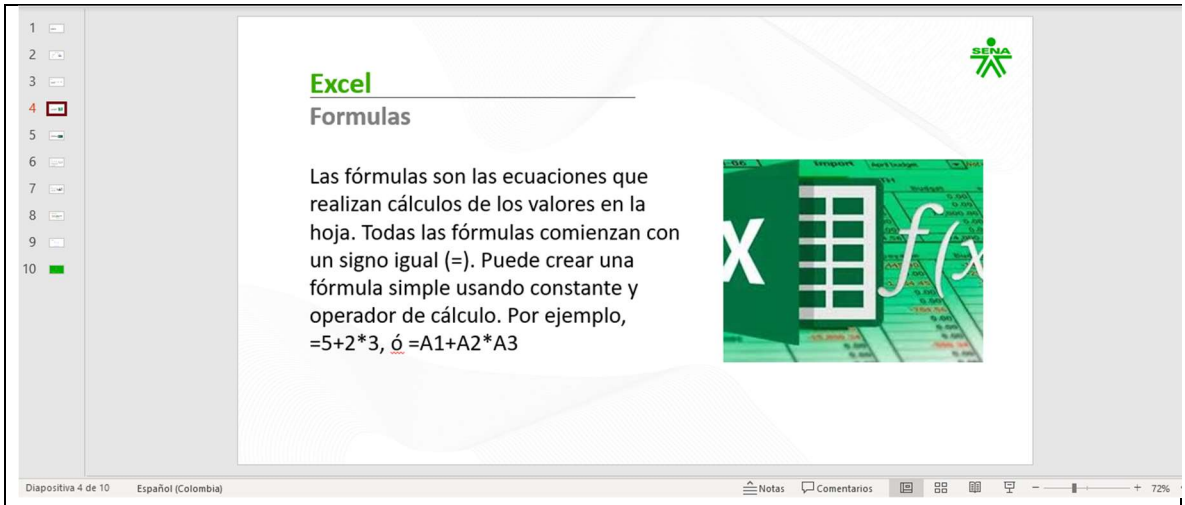
COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA EN WORD

¿Qué es Correspondencia?

Se conoce como correspondencia a la comunicación por escrito entre dos o más personas. La correspondencia implica el intercambio de cartas: la persona que envía la comunicación es el remitente, mientras que quien la recibe es el destinatario.



Diapositiva 3 de 7 Español (Colombia) Notas Comentarios 72%


Excel
Formulas
Las fórmulas son las ecuaciones que realizan cálculos de los valores en la hoja. Todas las fórmulas comienzan con un signo igual (=). Puede crear una fórmula simple usando constante y operador de cálculo. Por ejemplo, =5+2*3, ó =A1+A2*A3
Diapositiva 4 de 10
Español (Colombia)
Notas
Comentarios
72%