

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** MIRNA MARIA MAYOLO JARAMILLO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS

**FECHA INICIAL:** 01/06/2025 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/06/2025 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3265436 - SERVICIO AL CLIENTE

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 48,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3265173 - INFORMATICA: MICROSOFT WORD, EXCEL E INTERNET

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ANALIZAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE PARA CONSTRUIR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR UN LENGUAJE DE PROGRAMACION ORIENTACION A EVENTOS Y MANEJADOR DE BASE DE DATOS, COMBINADOS CON HERRAMIENTAS OFIMATICAS DE CUERDO CON LS NECESIDADES DEL CLIENTE

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 39,90

**FICHA** 3220870 - MANEJO BASICO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE  
**DE APRENDIZAJE:** 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.
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 :** 10,00

---

**FICHA** 3265416 - EXCEL INTERMEDIO  
**DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS, REDES SOCIALES Y COLABORATIVAS DE ACUERDO CON EL PROYECTO A DESARROLLAR

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

TALLERES TEORICO PRACTICOS EN LA HERRAMIENTA DE MANEJO

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 19,90

---

**FICHA** 3243097 - REDACCION Y ORTOGRAFIA  
**DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.

02. REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.
03. CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.
04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

---

|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| <b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b> | <b>6,00</b> |
|--------------------------------------|-------------|

---

---

|                                            |               |
|--------------------------------------------|---------------|
| <b>TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:</b> | <b>123,80</b> |
|--------------------------------------------|---------------|

---

---

### EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

---

| FICHA                      | FECHA INICIO | FECHA FINAL | EVENTO                         | HORAS        |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|--------------|
| 338941                     | 29/06/2025   | 29/06/2025  | ESTRATEGIAS DE LECTURA CRÍTICA | 10,00        |
| 338942                     | 29/06/2025   | 29/06/2025  | ESTRATEGIAS DE LECTURA CRÍTICA | 10,00        |
| <b>TOTAL TIEMPO EDT's:</b> |              |             |                                | <b>20,00</b> |

---

### ACTIVIDADES ADICIONALES

---

| FECHA INICIAL                         | FECHA FINAL | ACTIVIDAD | HORAS       |
|---------------------------------------|-------------|-----------|-------------|
| <b>TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:</b> |             |           | <b>0,00</b> |

**INSTRUCTOR:** MIRNA MARIA MAYOLO JARAMILLO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS