

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: VILMA ROCIO GONZALEZ VARGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/10/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2202628 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2208469 - 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.
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:**

2202629 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.
- 02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	28,00
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2208478 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

- 02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA 2215322 - 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.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA 2208470 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.
- IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	40,00
-------------------------------	-------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	196,00
-------------------------------------	--------

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