

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUIS GERMAN TORRES OSPINA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

FECHA INICIAL: 01/06/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3510839 - 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.
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.
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 : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3539419 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE:

3507614 - DISEÑO, LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Generar nómina de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA NÓMINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

02 LIQUIDAR LA NÓMINA Y LOS PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO CON LAS NORMATIVIDAD VIGENTE.

03 VALIDAR LAS NOVEDADES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO CON SU ORIGEN.

04 AJUSTAR LOS REGISTROS DE PAGOS DERIVADOS DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE:

3519105 - LIDERAZGO E INNOVACION PARA LA PAZ

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DEFINIR ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN Y EL DESARROLLO COMUNITARIO EN LAS REGIONES CAFETERAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DECIDIR PLANES Y PROGRAMAS INNOVADORES PARA LA PAZ ESTABLE EN LAS REGIONES SOCIOPRODUCTIVAS A PARTIR DE LAS ESTRATEGIAS DETERMINADAS.

DETERMINAR ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE ENTORNOS SOCIOPRODUCTIVOS QUE PROPENDAN POR UNA PAZ SOSTENIBLE DE ACUERDO A LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS.

IDENTIFICAR LA REGIÓN SOCIOPRODUCTIVA OBJETO DE LIDERAZGO E INNOVACIÓN PARA LA PAZ DE ACUERDO A ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE ANÁLISIS DE REALIDAD.

IMPULSAR PROYECTOS INNOVADORES PARA CONSTRUIR ESCENARIOS DE PAZ ESTABLE EN LAS REGIONES SOCIOPRODUCTIVAS A PARTIR DE PLANES Y/O PROGRAMAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	22,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3507641 - DISEÑO, LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Generar nómina de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA NÓMINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

02 LIQUIDAR LA NÓMINA Y LOS PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO CON LAS NORMATIVIDAD VIGENTE.

03 VALIDAR LAS NOVEDADES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO CON SU ORIGEN.

04 AJUSTAR LOS REGISTROS DE PAGOS DERIVADOS DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	16,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3510874 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS
DE APRENDIZAJE: 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.

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.

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 :	16,00
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	118,00
--	---------------

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: LUIS GERMAN TORRES OSPINA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA