TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGIE LORENI VILLA LOAIZA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES

FECHA INICIAL: 01/07/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3555980 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3555983 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3548114 - DIAGNOSTICO PARA EL FORTALECIMIENTO Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIAGNOSTICAR SITUACIÓN PROBLEMA SEGÚN METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1
REVISAR LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA SEGÚN SUS PROCEDIMIENTOS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA, CRITERIO TÉCNICO Y DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.

RA 2
DETERMINAR LAS ÁREAS DE TRABAJO CON MAYOR POTENCIAL DE MEJORA EN LA EMPRESA, SEGÚN METODOLOGÍA Y CRITERIO TÉCNICO.

RA 3
ELABORAR INFORME DIAGNÓSTICO SEGÚN METODOLOGÍA DE ANÁLISIS, CRITERIOS TÉCNICOS Y TIPOLOGÍA DOCUMENTAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3548115 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.

02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.

03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3527501 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3527496 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 168,00

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: ANGIE LORENI VILLA LOAIZA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES