PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

San Gil, 31 de Marzo de 2022

Señor (a)
JOHON FREDY SANABRIA MUÑOZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.3454410
Cargo del supervisor Instructor grado 15 Centro Agroturístico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Marzo del año 2022

Referencia: CO1.PCCNTR.3454410 de 2022

Yo LILIA SMITH ORTIZ CORREDOR, identificado con la cédula de ciudadanía No.63.392.548, en mi calidad de Contratista del SENA, en El Centro Agroturístico, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago:
Se fija como valor total para el contrato la suma de Once millones novecientos noventa y dos mil quinientos pesos m/cte (11.992500). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) tres (3) pagos iguales por los meses de Febrero a Abril de 2022, por valor de Tres millones novecientos noventa y siete mil quinientos pesos m/cte (3.997.500)

Plazo: tres(3) meses calendario académico para la vigencia 2022, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal como instructor, para orientar la formacion profesional programada por el centro de formacion en la red de conocimiento hoteleria y turismo en el area tematica de mesa y bar

Obligaciones Especificas:
1.Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual. 2. Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato. 3. Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina. 4. Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato. 5. Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad. 6. Participar

cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato. 7. Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina. 8. Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria. 9. Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información. 10. Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices. 11. Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación. 12. Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera. 13. Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa. 14. Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios. 15. Realizar seguimiento en la etapa productiva a los a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera. 16. Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén. 17. Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz. 18. Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación. 19. Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la Formación Profesional Integral. 20. Asistir y participar activamente en las reuniones programadas por la(s) red(es) de conocimiento propias del Centro de Formación a las cuales sea invitado. 21. Participar en reuniones y/o transferencias técnicas y/o pedagógicas. 22. Ejecutar la formación profesional integral en los diferentes niveles y modalidades (titulada, complementaria y virtual) que programe el Centro de Formación. 23. Utilizar el LMS Institucional como apoyo a la formación en cualquiera de las estrategias institucionales. 24. Cumplir con los lineamientos de orientación del desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje, de acuerdo a lo establecido en el aplicativo compromISO – Guía Orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje (Aplica para instructores que apoyan formación virtual). 25. Participar en las actividades de inducción y reinducción que sean requeridas por el centro de formación. 26. Apoyar cuando será requerido por la entidad, los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, cooperación técnica nacional e internacional en los que el Centro participe, dentro y fuera del país. 27. Realizar técnicamente cuando sea requerido por la Entidad, la identificación, estructuración y definición de las especificaciones técnicas de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de la misión institucional y apoyar la planeación de los procesos contractuales de la Entidad. 28. Realizar cuando sea requerido por la Entidad la verificación y evaluación técnica o económica de las propuestas que se reciban dentro de los procesos de contratación de la Entidad. 29. En aplicación de la Ley 1474 de 2011, realizar cuando sea requerido por la entidad el apoyo a la Supervisión de los contratos que celebre el SENA, de acuerdo con el Manual de Supervisión del SENA vigente. 30. Brindar apoyo en todos los aspectos relacionados con el modelo de planeación integral participativa del Centro. 31. Apoyar en la elaboración de fichas técnicas, estudios de mercado, análisis del sector, análisis de

riesgos y demás documentos necesarios para la adquisición de materiales de formación y demás bienes y servicios del Centro según la red de conocimiento a la cual pertenezca. 32. Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato. 33. Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Se realizaron las planeaciones de los procesos formativos según lineamientos institucionales de equipo ejecutor de proyecto servicio de restaurante y bar.	Carpeta Drive Lilia Smith OrtizFicha 2339301 https://drive.google.com/drive/folders/1lvU8-Msn90hLHrn3seChRpE4Q7qMMDL4?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2516435 https://drive.google.com/drive/folders/1k4DyUDJCfp6MjoS6Zt26_flqwi81jJXC?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2519134 https://drive.google.com/drive/folders/1vYjdbsAx6YfXMWS_M8OR4GKi_XCWcDK1?usp=sharing
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Se realizaron jornadas de desarrollo curricular para los programas de formacion profesional integral como el técnico en servicio de restaurante y bar	Aplicativo Sofía Plus
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Se realizo la evaluación de conocimientos a los aprendices de servicio de resturante y bar ficha 2339301. Se evaluaron las complementarias de servicio al cliente 2516435 y 2519134	Aplicativo Sofía Plus Carpeta Drive Lilia Smith OrtizFicha 2339301 https://drive.google.com/drive/folders/1l

			vU8-Msn90hLHrn3seChRpE4Q7qMMDL4?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2516435 https://drive.google.com/drive/folders/1k4DyUDJCfp6MjoS6Zt26_fIqwi81jJXC?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2519134 https://drive.google.com/drive/folders/1vYjdbsAx6YfXMWS_M8OR4GKi_XCWcDK1?usp=sharing
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	se realizaron las actividades programadas en los procesos formativos según lineamientos institucionales en la ficha técnico en servicio de restaurante y bar 2339301 y en las las complementarias de servicio al cliente 2516435 y 2519134	Aplicativo Sofía Plus Carpeta Drive Lilia Smith OrtizFicha 2339301 https://drive.google.com/drive/folders/1lvU8-Msn90hLHrn3seChRpE4Q7qMMDL4?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2516435 https://drive.google.com/drive/folders/1k4DyUDJCfp6MjoS6Zt26_fIqwi81jJXC?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2519134 https://drive.google.com/drive/folders/1vYjdbsAx6YfXMWS_M8OR4GKi_XCWcDK1?usp=sharing

5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad	Se aplican estrategias didácticas de enseñanza, aprendizaje y seguimiento y evaluación con los lineamientos pedagógicos y metodológicos establecidos a la ficha de servicio al cliente	Aplicativo Sofia Plus, Secop II
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina	Se evalua resultados de aprendizaje a las ficha de técnico en servicio de restaurante y bar según planeación establecida en el mes y en la formaciónes complementarias de servicio al cliente 2516435 y 2519134	Aplicativo Sofia Plus
8	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	Se registra, verifica y se entrega la documentación requerida en la coordinación de programas especiales de servicio al cliente complementarias 2516435 y 2519134	Carpeta Drive Lilia Smith OrtizFicha 2339301 https://drive.google.com/drive/folders/1lvU8-Msn90hLHrn3seChRpE4Q7qMMDL4?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2516435 https://drive.google.com/drive/folders/1k4DyUDJCfp6MjoS6Zt26_fIqwi81jJXC?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2519134 https://drive.google.com/drive/folders/1vYjdbsAx6YfXMWS_M8OR4GKi_XCWcDK1?usp=sharing

			Aplicativo sofia plus
9	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Se evaluan los resultados de aprendizaje en la ficha técnico en servicio de restaurante y bar 2339301 según planeación y en las las complementarias de servicio al cliente 2516435 y 2519134	Aplicativo sena sofia plus Carpeta Drive Lilia Smith OrtizFicha 2339301 https://drive.google.com/drive/folders/1lvU8-Msn90hLHrn3seChRpE4Q7qMMDL4?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2516435 https://drive.google.com/drive/folders/1k4DyUDJCfp6MjoS6Zt26_fIqwi81jJXC?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2519134 https://drive.google.com/drive/folders/1vYjdbsAx6YfXMWS_M8OR4GKi_XCWcDK1?usp=sharing
10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
11	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	Se realiza la aplicación y cumplimiento del reglamento del aprendiz asi como el manual de convivencia del centro en la formación ficha 2339301	En los ambientes de formacion y centro de formacion
12	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
13	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo	No aplica para este periodo	Lista de asistencia

	y asistir a las convocatorias que el centro programa.		
14	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Se realiza acompañamiento a la promoción del programa de coordinación de servicios hoteleros, mesa y bar.	Whasapt Formato Evidencias
15	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Aprendiz: Alba Rocío Bohórquez Ficha:1906141Técnico mesa y bar HORAS:2 Aprendiz: Jennifer Catalina Espitia Ficha:2024732 Técnico mesa y bar HORAS:2 Aprendiz:Brayan Julián Becerra Ficha:1836551 Técnico en Cocina HORAS:2 Aprendiz: Anderson Ruiz Gómez Ficha:1906141 Técnico mesa y bar HORAS:2 **TOTAL HORAS: 8**	Carpeta Drive Instructora Lilia Smith Ortiz Corredor https://drive.google.com/drive/folders/1m7NtAadzwlaM_CMri95mzr7FO1GotvbO?usp=sharing
16	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
17	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
18	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
19	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la Formación Profesional Integral.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
20	Asistir y participar activamente en las reuniones programadas por la(s) red(es) de conocimiento propias del	Asistir a la reunion del equipo ejecutor del dia 03 de marzo de 2020 del	

	Centro de Formación a las cuales sea invitado.	equipo de agroindustria y de Hotelería y Turismo	Evidencias folio
21	Participar en reuniones y/o transferencias técnicas y/o pedagógicas.	Participo en las actividades desarrolladas por la red de conocimieno : Capacitación sábados centro comercial san gil plaza	Lista de asistencia FormatoEvidencias
22	Ejecutar la formación profesional integral en los diferentes niveles y modalidades (titulada, complementaria y virtual) que programe el Centro de Formación	**FICHA: 2339301 Técnico servicio restaurante y bar** **COMPETENCIA:** Preparar cócteles según estándares técnicos y normativa **ACTIVIDAD:** Desarrollar procesos y procedimientos para la preparación de bebidas a base de café en establecimientos gastronómicos con perspectiva emprendedora. **FECHA:** marzo 1 y 2 **HORAS: 10** **COMPETENCIA:** Servir alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos **ACTIVIDAD:** proponer acciones de mejora en los servicios de alimentos y bebidas según los resultados de valoración de protocolos y procedimientos **FECHA:** marzo 3,4,7,8 y 9 **HORAS: 25** **FORMACION COMPLEMENTARIA** **Ficha: 2516435 Servicio al Cliente** **COMPETENCIA :** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa **Fecha:** marzo14 al 25 de 2022 **HORAS:48** **FORMACION COMPLEMENTARIA**	• Informe mensual • Informe de evidencias Carpeta Drive Lilia Smith OrtizFicha 2339301 https://drive.google.com/drive/folders/1lvU8-Msn90hLHrn3seChRpE4Q7qMMDL4?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2516435 https://drive.google.com/drive/folders/1k4DyUDJCfp6MjoS6Zt26_fIqwi81jJXC?usp=sharing Lilia Smith Ortiz 2519134 https://drive.google.com/drive/folders/1vYjdbsAx6YfXMWS_M8OR4GKi_XCWcDK1?usp=sharing

		Ficha: 2519134 Servicio al Cliente **COMPETENCIA :** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa **Fecha:** marzo 21 al 31 de 2022 **HORAS:48** **TOTAL HORAS MES:131**	
23	Utilizar el LMS Institucional como apoyo a la formación en cualquiera de las estrategias institucionales	Se utilizan las estrategias institucionales como el LMS y terrirorium	TERRITORIUM
24	Cumplir con los lineamientos de orientación del desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje, de acuerdo a lo establecido en el aplicativo compromISO – Guía Orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje (Aplica para instructores que apoyan formación virtual).	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
25	Participar en las actividades de inducción y reinducción que sean requeridas por el centro de formación.	Participación en la reunion jornada pedagógica los días sábados centro comercial	Lista de asistencia Formato evidencias
26	Apoyar cuando será requerido por la entidad, los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, cooperación técnica nacional e internacional en los que el Centro participe, dentro y fuera del país	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
27	Realizar técnicamente cuando sea requerido por la Entidad, la identificación, estructuración y definición de las especificaciones técnicas de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de la misión institucional y apoyar la planeación de los procesos contractuales de la Entidad.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
28	Realizar cuando sea requerido por la Entidad la verificación y evaluación técnica o económica de las propuestas que se reciban dentro de los procesos de contratación de la Entidad.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo

29	En aplicación de la Ley 1474 de 2011, realizar cuando sea requerido por la entidad el apoyo a la Supervisión de los contratos que celebre el SENA, de acuerdo con el Manual de Supervisión del SENA vigente.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
30	Brindar apoyo en todos los aspectos relacionados con el modelo de planeación integral participativa del Centro.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
31	Apoyar en la elaboración de fichas técnicas, estudios de mercado, análisis del sector, análisis de riesgos y demás documentos necesarios para la adquisición de materiales de formación y demás bienes y servicios del Centro según la red de conocimiento a la cual pertenezca.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
32	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato	Se atienden oportunamente los requerimientos necesarios con los informes requeridos de la ejecución	Correos, Secop II
33	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Cumplir con los requerimientos que a solicitado la entidad	Secop II Correo institucional

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla 8618381951, expedida por Asopagos para el periodo de febrero de /2022 (Decreto Ley 2106de 2019 – "Decreto Ley Anti-trámites.

Declaración bajo la gravedad de juramento.
Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_X he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (6) folios

Cordialmente,



LILIA SMITH ORTIZ CORREDOR
C.C. No. 63.392.548
Contratista

Recibí a satisfacción:

JOHON FREDY SANABRIA MUÑOZ
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.3454410
Cargo: Instructor Grado 15

POREVIDENCIAS DE EJECUCION CONTRACTUAL
LILIA SMITH ORTIZ CORREDOR
CONTRATO No. CO1.PCCNTR.3454410
MES DE MARZO

FORMACIÓN TITULADA FICHA 2339301 TECNICO SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR

COMPETENCIA: PREPARAR COCTELES SEGÚN ESTÁNDARES TÉCNICOS

RESULTADO: OBTNER CAFÉS FILTRADOS Y BEBIDAS A BASE DE CAFÉ DE ACUERDO CON MÉTODOS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES

MARZO 1 AL 2 2022





FORMACIÓN TITULADA FICHA 2339301 TECNICO SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR

COMPETENCIA: SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO A ESTÁNDARES

RESULTADO: OPERAR LA CAJA DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

MARZO 3,4,7,8 Y 9 DE 2022





FORMACION COMPLEMENTARIA FICHA 2516435 SERVICIO AL CLIENTE

COMPETENCIA: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA

RESULTADO: PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

MARZO 14 AL 25 DE 2022





FORMACION COMPLEMENTARIA FICHA 2519134 SERVICIO AL CLIENTE

COMPETENCIA: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA

RESULTADO: PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

MARZO 21 AL 31 DE 2022

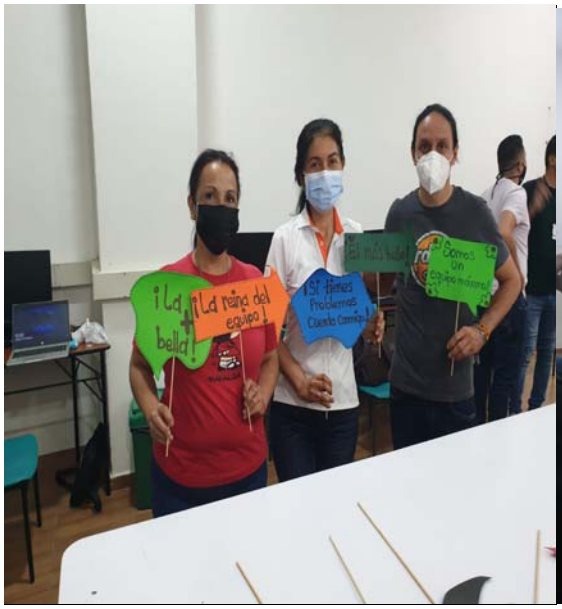






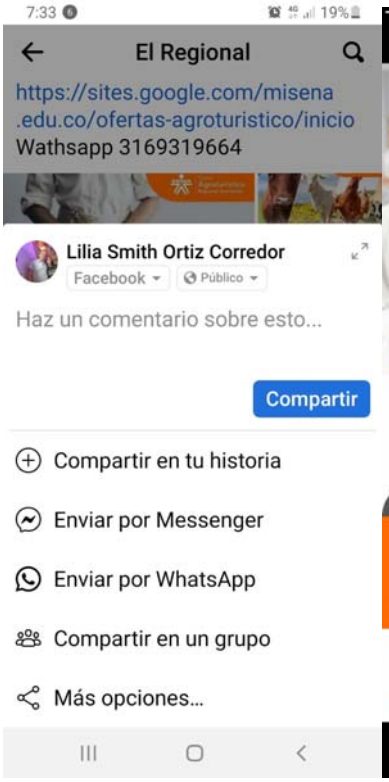


PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIÓN PROGRAMADA LOS SABADOS EN LA SEDE DEL CENTRO COMERCIAL





APOYO EN LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA ABRIL 2022









TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LILIA SMITH ORTIZ CORREDOR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO

FECHA INICIAL: 01/03/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2519134 - 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: 2516435 - 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: 2339301 - SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ASESORAR LA SELECCIÓN DE LA BEBIDA SEGÚN CRITERIOS TÉCNICOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANIPULAR ALIMENTOS DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR CÓCTELES SEGÚN ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4 OBTENER CAFÉS FILTRADOS Y BEBIDAS A BASE DE CAFÉ DE ACUERDO CON MÉTODOS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES. 96 HORAS / 2 CRÉDITOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES TÉCNICOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3 OPERAR LA CAJA DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS. 48 HORAS / 1 CRÉDITO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	35,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	131,00

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
01/03/2022	18/03/2022	OTROS	8,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	8,00

INSTRUCTOR: LILIA SMITH ORTIZ CORREDOR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO

El servicio público es de todos

Función Pública

INTEGRIDAD PÚBLICA

Función Pública hace constar que:

Lilia Smith Ortiz Corredor

C.C 63.392.548

Participó y completó con éxito el curso virtual:

Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

Con una duración de 20 horas.

Bogotá D.C., 21 de marzo 2022

Adriana Vargas Tamayo

Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública

Código: 76918961000

mipg modelo integrado de planeación y gestión

El servicio público es de todos | Función Pública

Verificado el aplicativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Hace constar que:

Lilia Smith Ortiz Corredor

C.C 63.392.548

Participó y completó con éxito el Módulo de Fundamentos Generales del curso virtual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

MIPG VERSIÓN II (2021)

Bogotá D.C., 21 de marzo 2022

María del Pilar García González
Directora de Gestión y Desempeño Institucional

Código: 76125706206

Fundamentos Generales | Talento Humano | Direccionamiento estratégico | Gestión con valores para resultados | Evaluación de resultados | Información y comunicación | Gestión del conocimiento | Control interno