PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Espinal, Diciembre del 2022

Señor (a)
ANDRES JOSUE PIÑEROS HERNANDEZ.
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 3381246

Coordinador Academico
Centro Agropecuario La Granja
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución

contractual Mes Diciembre del año 2022

Referencia: No CO1.PCCNTR.3381246 del año 2022

MYRIAM LAMPREA OCAMPO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 65.715.058 de Líbano, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Agropecuario La Granja, 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: *TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTAY SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL PESOS ($38.956.667). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2022, por valor de TRES MILLONES DIECISÉIS MIL PESOS ($3.016.000). b) Nueve (9) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre 2022, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL PESOS ($3.770.000) cada uno, c) un pago final correspondinte al mes de diciembre de 2022 por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL PESOS ($ 2.000.614).*

Plazo: Será hasta el 16 de Diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestación servicios personales de carácter temporal como Instructor para planear, ejecutar y orientar la Formación Profesional Integral en las redes y áreas temáticas de formación, que programe el Centro Agropecuario La Granja en sus diferentes niveles en modalidad presencial, virtual y a distancia complementaria, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Reportar mensualmente en el espacio de la Nube asignado para el Titulada/Complementaria Virtual, los soportes correspondientes a cada obligación contractual y relacionada en el informe de ejecución contractual mensual	Se sube en el SECOPP II los soportes correspondientes a las obligaciones contractuales del mes de **Diciembre de 2022.**	Evidencias reposadas en el aplicativo SECOP II**.**

2	Atender oportunamente los requerimientos que realice el supervisor del contrato, tales como: asistir a las reuniones técnicas que realice, presentar oportunamente las cuentas de cobro e informes mensuales de la ejecución del contrato.	Se asistió a la reunión General programada por el supervisor del contrato el 02 de **Diciembre** de 2022 Inf. final cena fin de año. Se realiza el informe mensual de ejecución contractual con las respectivas evidencias de la formación orientada en el mes de **Diciembre de 2022.**	Informe de ejecución contractual con sus respectivas evidencias que reposa en el aplicativo SECOP II
3	Estar afiliado o afiliarse al sistema general de salud y pensión, así como facilitar al Sena toda la documentación necesaria para la afiliación a la administradora de riesgos laborales ARL, a cargo de la entidad, en virtud de los artículos 2 y 6 de la ley 1562 de 2012, previo a la ejecución del contrato.	Al momento de suscribir el contrato se presentaron los siguientes documentos: La certificación de afiliación a la empresa promotora de salud Medimas al Sistema General de pensiones AFP en Protección y se presentó la documentación necesaria para afiliación a ARL por parte de la entidad.	Estos documentos reposan en el SECOP II. la carpeta del contrato No. 3381246 de 2022.
4	Participar en la planeación de los procesos formativos en modalidad presencial, virtual y a distancia, de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Durante el presente mes se realizó la planeación para impartir formaciónes presenciales que iniciaron en el mes de diciembre. Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor, Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.	Pantallazo Guia de Aprendizaje, Formatos de Talleres a realizar . material de apoyo Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor. Guia de Aprendizaje, Formatos de Talleres a realizar . material de apoyo Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.
5	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral en modalidad presencial, virtual y a distancia, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos.	Durante el presente mes de **Diciembre de 2022**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Diciembre de 2022.**

6	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Durante el presente mes se realizó el reconocimiento de aprendiajes previos a las formaciones a impartir. Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor, Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.	Pantallazos del sondeo de conocimentos previos. En Drive formatos de reconomiento de aprendizajes previos desarrollados por Aprendices. Código de ficha: 2691121 Programa Comportamiento Emprendedor. Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente. Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
7	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación en modalidad presencial, virtual y a distancia.	Durante el presente mes de **Diciembre de 2022**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Diciembre de 2022.**
8	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el diseño curricular, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas de formación en modalidad presencial, virtual y a distancia del área temática en el objeto del contrato.	Durante el presente mes se ejecuto el proceso de formación con las fichas relacionadas a continuación: **ID: 2677946, 2677947 Administracion de Recursos Humanos ,** **2677687 Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.** **2677805 Inmersion a la Fotografia digital.** **2650176, 2650180, 2650182, 2650183, 2650184. Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar**	Pantallazo de las actividades realizadas en la fase de ejecución en las fichas con **ID: 2677946, 2677947 Administracion de Recursos Humanos ,** **2677687 Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.**

		desafios en entornos cambiantes. Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor, Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente. .	**2677805 Inmersion a la Fotografia digital.** **2650176, 2650180, 2650182, 2650183, 2650184. Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.** En Drive Talleres resueltos por los aprendices. evalulaciones desarrolladas por aprendices. -Evidencia fotográfica de los productos o actividades realizadas por los aprendices relacionadas en un PDF con fecha, ficha, programa y actividad realizada. **Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor.** **Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.

9	Aplicar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación en modalidad presencial, virtual y a distancia, de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Dentro del LMS Territorium se impartió formación en los cursos asignados con ficha **ID: 2677946, 2677947 Administracion de Recursos Humanos ,** **2677687 Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.** **2677805 Inmersion a la Fotografia digital.** **Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor,** **Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.** Se retroalimentaron las publicaciones de los aprendices en foros Sociales, de dudas y temáticos. Se evaluaron pruebas, actividades interactivas y retroalimentaron las actividades enviadas por los aprendices. Se publicaron anuncios y se enviaron mensajes informativos del curso durante las semanas de formación. Se programaron y realizaron sesiones sincrónicas de atención a los aprendices a través de la herramienta Microsoft Teams, se enviaron diferentes correos informando las novedades en el transcurso del curso y de motivación para la participación del mismo actividad relacionada con esta obligación contractual.	fase de ejecución (Foros y Anuncio de invitación a Sesión en Linea) de las fichas con **ID: 2677946, 2677947 Administracion de Recursos Humanos ,** **2677687 Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.** **2677805 Inmersion a la Fotografia digital.** **Pantallazo Talleres, Evaluaciones Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor,** **Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.

10	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa en modalidad presencial, virtual y a distancia, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas que la entidad defina, en un plazo no mayor a ocho días hábiles luego de finalizada la ficha.	Durante el presente mes realicé la evaluación y cierre de las fichas terminadas y las evidencias fueron enviadas al supervisor del contrato **ID**: **2677946, 2677947 Administracion de Recursos Humanos ,** **2677687 Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.** **2677805 Inmersion a la Fotografia digital.** **Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor,** **Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.** **.**	Pantallazo de las actividades realizadas en la fase de cierre en las fichas con **ID:** **2677946, 2677947 Administracion de Recursos Humanos ,** **2677687 Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.** **2677805 Inmersion a la Fotografia digital.** **Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor,** **Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
11	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral en modalidad presencial, virtual y a distancia, mediante las siguientes actividades: a). Verificar que la totalidad de los aprendices seleccionados estén asociados a una ruta de aprendizaje y su estado sea matriculado. b). Registrar juicios evaluativos, c). realizar	Durante el presente mes de **Diciembre de 2022**, en el sistema de gestión SenaSofiaplus, se registraron juicios evaluativos para las fichas con. ID**2677946, 2677947 Administracion de Recursos Humanos ,**	**Pantallazo del Registro de evaluación de juicios en las fichas ID:** **2677946, 2677947 Administracion de**

	reconocimiento de aprendizajes previos, para los aprendices nuevos, reintegrados trasladados. d). Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	**2677687 Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.** **2677805 Inmersion a la Fotografia digital.** **Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor,** **Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.** **.**	**Recursos Humanos ,** **2677687 Desarrollo de capacidades que permitan enfrentar desafios en entornos cambiantes.** **2677805 Inmersion a la Fotografia digital.** **Código de ficha: 2691121 Programa: Comportamiento Emprendedor,** **Código de ficha: 2691388 Programa: Atención y Servicio al Cliente.** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
12	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz y el manual de convivencia instaurado en la institución.	Se publica anuncio indicando la ruta para la visualización y socialización del manual de convivencia y el reglamento del aprendiz dentro del LMS - Territorium.	Pantallazo Anuncio de bienvenida con la ruta para la visualización del manual de convivencia y reglas de comportamiento.
13	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas de educación superior del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	Durante el presente mes de **Diciembre de 2022** , no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Diciembre de 2022**
14	Realizar seguimiento a los aprendices que ingresan a la etapa productiva en modalidad presencial, virtual y a distancia según la asignación y requerimientos del centro de formación.	Durante el presente mes de **Diciembre 2022**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Diciembre de de 2022.**
15	Participar en los procesos de autoevaluación de programas de formación presencial, virtual y a distancia en el Centro de Formación.	Durante el presente mes de **Diciembre de 2022**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Diciembre de 2022.**
16	Durante la ejecución del contrato, aplicar al proceso de certificación del	Durante el presente mes de **Diciembre de 2022**, no se	No hay evidencia ya que la actividad no se

	componente pedagógico que el centro de formación oriente dirigido a Instructores.	desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual	desarrolló en el mes de **Diciembre de 2022**
17	Cargar y actualizar la información de las evidencias de la ejecución contractual mensual en los aplicativos definidos por Colombia Compra Eficiente, con la finalidad que la Entidad Estatal, pueda consultar su información en calidad de contratista, cuando así lo requiera.	Se cargó al aplicativo SECOP II los documentos solicitados por la entidad al momento de la adjudicación del contrato y se publica para el mes de **Diciembre de 2022** el informe mensual de ejecución del contrato y el plan de pagos.	Estos documentos se encuentran publicados dentro del aplicativo SECOP II.
18	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual y el cumplimiento de metas del programa.	Durante el presente mes de **Diciembre de 2022**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	Durante el presente mes de **Diciembre de 2022**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.

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
1.				
2.				

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. 9443637244 de la planilla , “Aportes en línea correspondiente al mes de Noviembre. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “ Decreto Ley Antitrámites”)

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.

Cordialmente,

Firma

Myriam Lamprea Ocampo
Contratista
C.C. No. 65.715.058 de Libano.

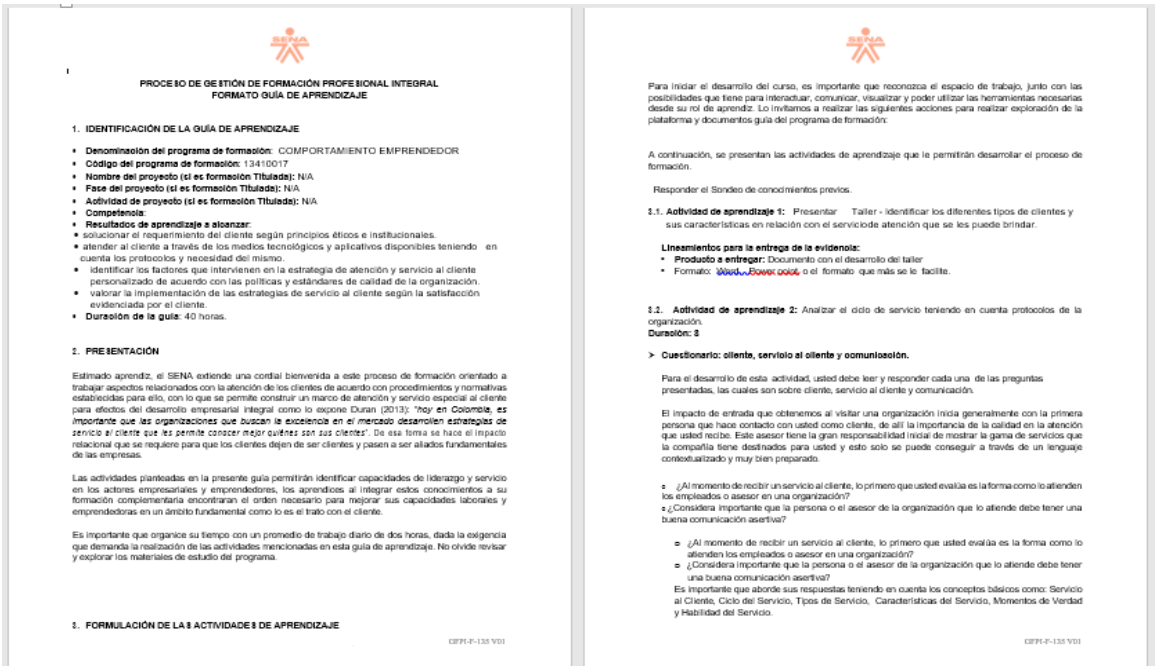
Recibí a satisfacción:

Firma
Andres Josue Piñeros Hernandez.
Supervisor(a) Contrato 3381246 del año 2022
Cargo

19122022JM07

ALISTAMIENTO DE CURSOS

CURSO 1 PRESENCIAL – GUIA DE APRENDIZAJE FICHA ID 2691121



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
- **Código del programa de formación:** 13410017
- **Nombre del proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia:**
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**
  - solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
  - 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.
  - valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
- **Duración de la guía:** 40 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación orientado a trabajar aspectos relacionados con la atención de los clientes de acuerdo con procedimientos y normativas establecidas para ello, con lo que se permite construir un marco de atención y servicio especial al cliente para efectos del desarrollo empresarial integral como lo expone Duran (2013): *"hoy en Colombia, es importante que las organizaciones que buscan la excelencia en el mercado desarrollen estrategias de servicio al cliente que les permita conocer mejor quiénes son sus clientes"*. De esa forma se hace el impacto relacional que se requiere para que los clientes dejen de ser clientes y pasen a ser aliados fundamentales de las empresas.

Las actividades planteadas en la presente guía permitirán identificar capacidades de liderazgo y servicio en los actores empresariales y emprendedores, los aprendices al integrar estos conocimientos a su formación complementaria encontraran el orden necesario para mejorar sus capacidades laborales y emprendedoras en un ámbito fundamental como lo es el trato con el cliente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales de estudio del programa.

3. FORMULACIÓN DE LA S ACTIVIDADE S DE APRENDIZAJE

Para iniciar el desarrollo del curso, es importante que reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicar, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias desde su rol de aprendiz. Lo invitamos a realizar las siguientes acciones para realizar exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación:

A continuación, se presentan las actividades de aprendizaje que le permitirán desarrollar el proceso de formación.

Responder el Sondeo de conocimientos previos.

3.1. **Actividad de aprendizaje 1:** Presentar Taller - identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:
- **Producto a entregar:** Documento con el desarrollo del taller
- Formato: Word, Power point, o el formato que más se le facilite.

3.2. **Actividad de aprendizaje 2:** Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.
Duración: 8

➢ **Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.**

Para el desarrollo de esta actividad, usted debe leer y responder cada una de las preguntas presentadas, las cuales son sobre cliente, servicio al cliente y comunicación.

El impacto de entrada que obtenemos al visitar una organización inicia generalmente con la primera persona que hace contacto con usted como cliente, de allí la importancia de la calidad en la atención que usted recibe. Este asesor tiene la gran responsabilidad inicial de mostrar la gama de servicios que la compañía tiene destinados para usted y esto solo se puede conseguir a través de un lenguaje contextualizado y muy bien preparado.

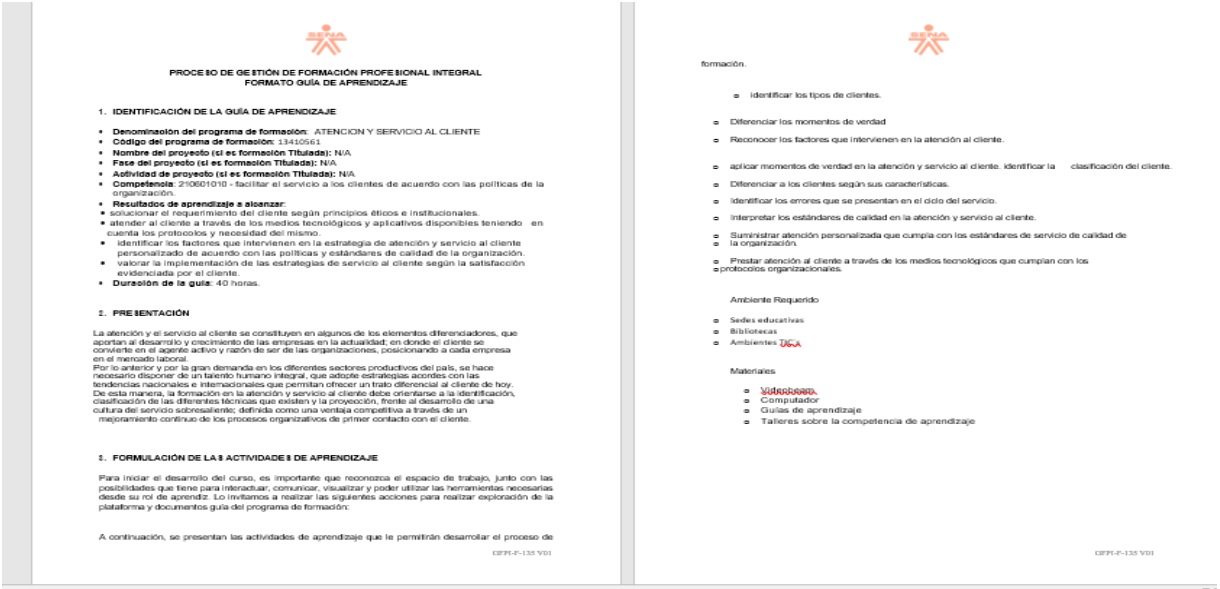
- ¿Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
- ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?

- ¿Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
- ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?

Es importante que aborde sus respuestas teniendo en cuenta los conceptos básicos como: Servicio al Cliente, Ciclo del Servicio, Tipos de Servicio, Características del Servicio, Momentos de Verdad y Habilidad del Servicio.

GFPI-F-135 V01

CURSO 2 PRESENCIAL – GUIA DE APRENDIZAJE FICHA ID 2691388



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
- **Código del programa de formación:** 13410561
- **Nombre del proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia:** 210601010 - facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**
  - solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
  - 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.
  - valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
- **Duración de la guía:** 40 horas.

2. PRESENTACIÓN

La atención y el servicio al cliente se constituyen en algunos de los elementos diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral.
Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy. De esta manera, la formación en la atención y servicio al cliente debe orientarse a la identificación, clasificación de las diferentes técnicas que existen y la proyección, frente al desarrollo de una cultura del servicio sobresaliente; definida como una ventaja competitiva a través de un mejoramiento continuo de los procesos organizativos de primer contacto con el cliente.

3. FORMULACIÓN DE LA S ACTIVIDADE S DE APRENDIZAJE

Para iniciar el desarrollo del curso, es importante que reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicar, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias desde su rol de aprendiz. Lo invitamos a realizar las siguientes acciones para realizar exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación:

A continuación, se presentan las actividades de aprendizaje que le permitirán desarrollar el proceso de

GFPI-F-135 V01

formación.

- Identificar los tipos de clientes.
- Diferenciar los momentos de verdad
- Reconocer los factores que intervienen en la atención al cliente.
- aplicar momentos de verdad en la atención y servicio al cliente. Identificar la clasificación del cliente.
- Diferenciar a los clientes según sus características.
- Identificar los errores que se presentan en el ciclo del servicio.
- Interpretar los estándares de calidad en la atención y servicio al cliente.
- Suministrar atención personalizada que cumpla con los estándares de servicio de calidad de la organización.
- Prestar atención al cliente a través de los medios tecnológicos que cumplan con los protocolos organizacionales.

Ambiente Requerido

- Sedes educativas
- Bibliotecas
- Ambientes DICA

Materiales

- Videobeam
- Computador
- Guías de aprendizaje
- Talleres sobre la competencia de aprendizaje

GFPI-F-135 V01

CURSO 1 PRESENCIAL – SONDEO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS FICHA ID 2691121

FORMATO EVALUACIÓN **Proceso: Ejecución de la Formación Profesional** **Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos**	MODELO DE MEJORA CONTINUA

Nombre Aprendiz 1:
Fecha: 06 /12/2022
Evaluación de Conocimientos Previos
Comportamiento Emprendedor

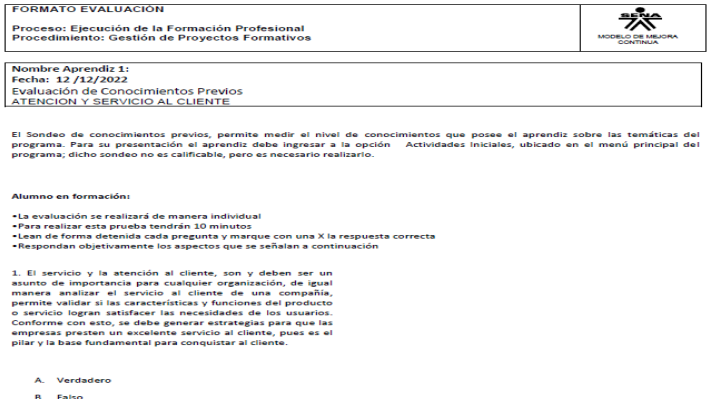
El Sondeo de conocimientos previos, permite medir el nivel de conocimientos que posee el aprendiz sobre las temáticas del programa. Para su presentación el aprendiz debe ingresar a la opción Actividades Iniciales, ubicado en el menú principal del programa; dicho sondeo no es calificable, pero es necesario realizarlo.

.

Alumno en formación:

- La evaluación se realizará de manera individual
- Para realizar esta prueba tendrán 10 minutos
- Lean de forma detenida cada pregunta y marque con una X la respuesta correcta
- Respondan objetivamente los aspectos que se señalan a continuación

- ***CURSO 2 PRESENCIAL - SONDEO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS ID*** 2691388



FORMATO EVALUACIÓN
Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

MODELO DE MEJORA CONTINUA

Nombre Aprendiz 1:
Fecha: 12 /12/2022
Evaluación de Conocimientos Previos
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

El Sondeo de conocimientos previos, permite medir el nivel de conocimientos que posee el aprendiz sobre las temáticas del programa. Para su presentación el aprendiz debe ingresar a la opción Actividades Iniciales, ubicado en el menú principal del programa; dicho sondeo no es calificable, pero es necesario realizarlo.

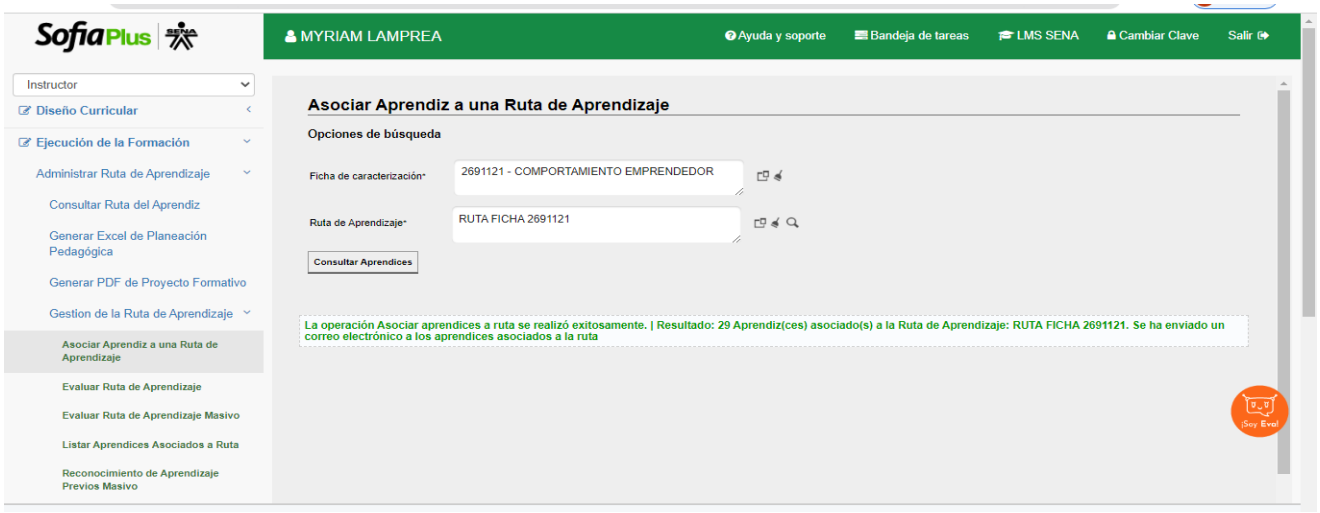
Alumno en formación:

- La evaluación se realizará de manera individual
- Para realizar esta prueba tendrán 10 minutos
- Lean de forma detenida cada pregunta y marque con una X la respuesta correcta
- Respondan objetivamente los aspectos que se señalan a continuación

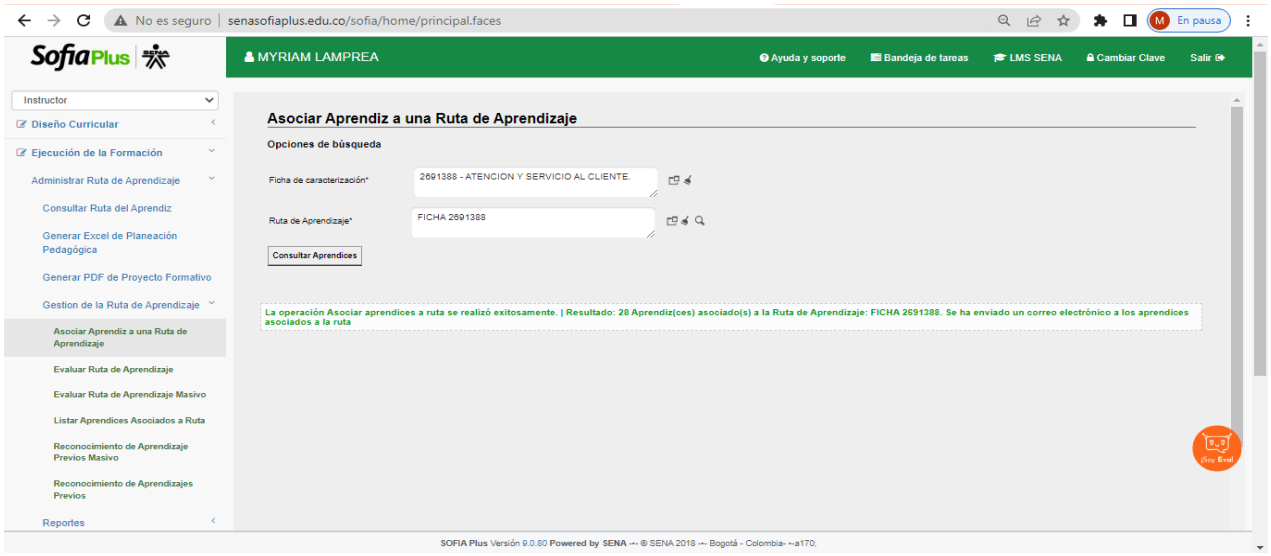
1. El servicio y la atención al cliente, son y deben ser un asunto de importancia para cualquier organización, de igual manera analizar el servicio al cliente de una compañía, permite validar si las características y funciones del producto o servicio logran satisfacer las necesidades de los usuarios. Conforme con esto, se debe generar estrategias para que las empresas presten un excelente servicio al cliente, pues es el pilar y la base fundamental para conquistar al cliente.

A. Verdadero
B. Falso

- ***CURSO 1 PRESENCIAL - ASOCIACIÓN RUTAS DE APRENDIZAJE FICHA ID*** 2691121

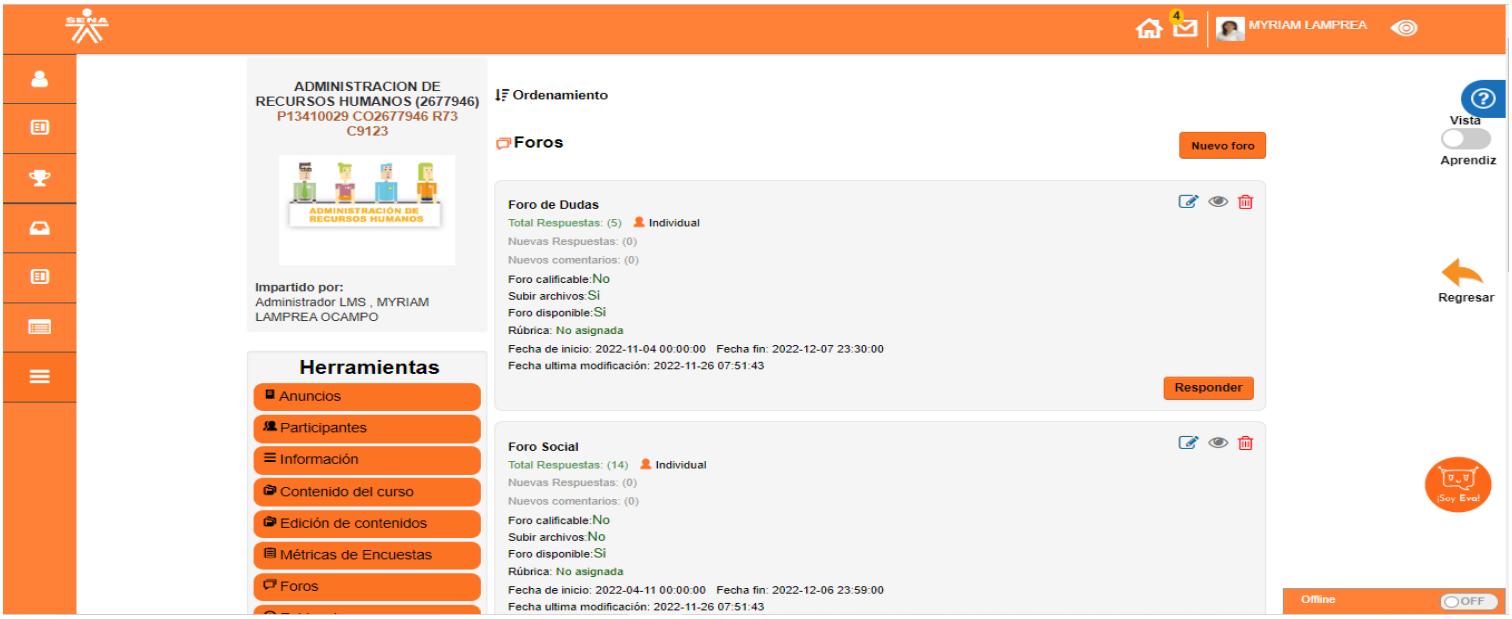


- ***CURSO 2 PRESENCIAL - ASOCIACIÓN RUTAS DE APRENDIZAJE FICHA ID*** 2691388

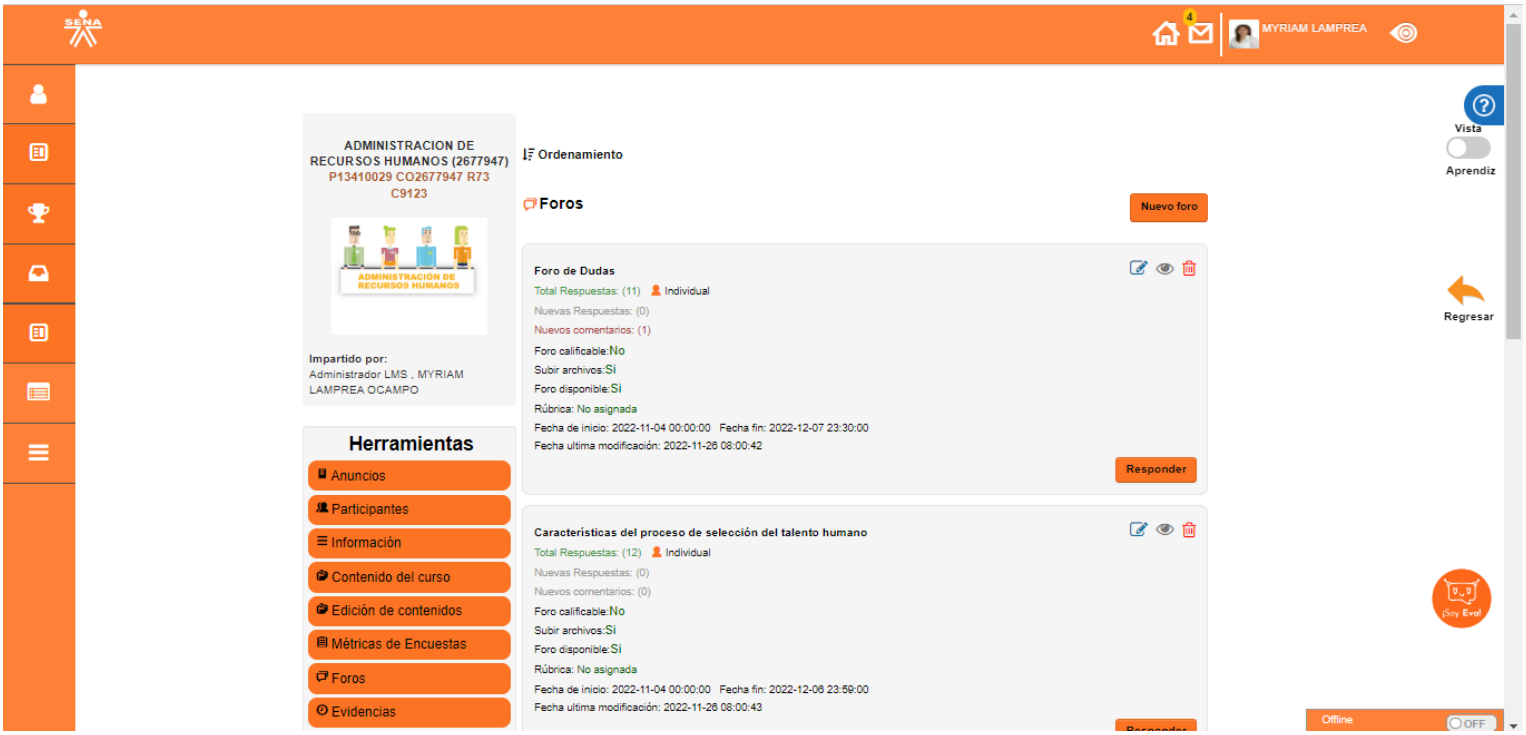


FASE DE EJECUCIÓN

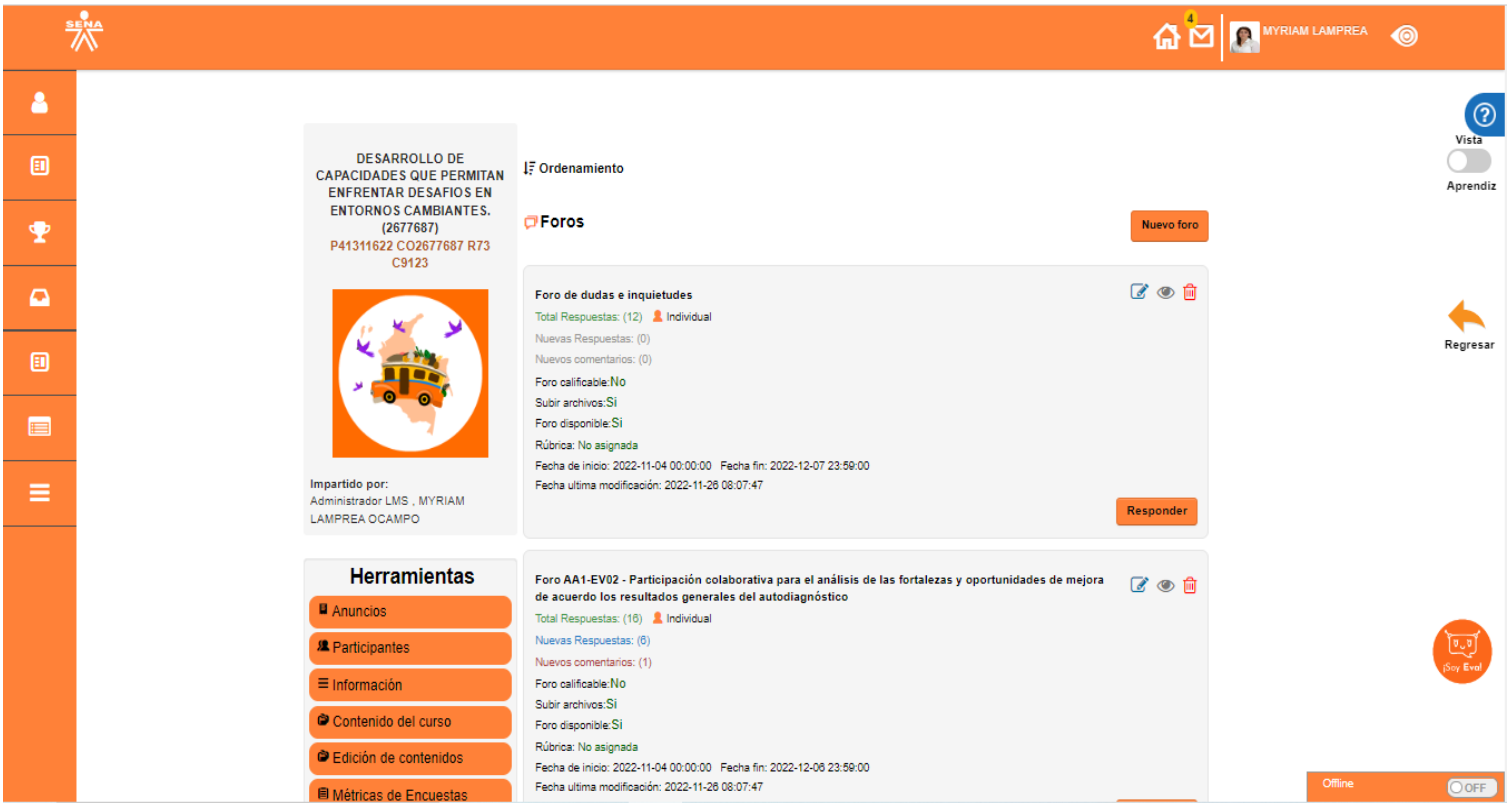
CURSO 1 COMPLEMENTARIA - FOROS FICHA ID 2677946



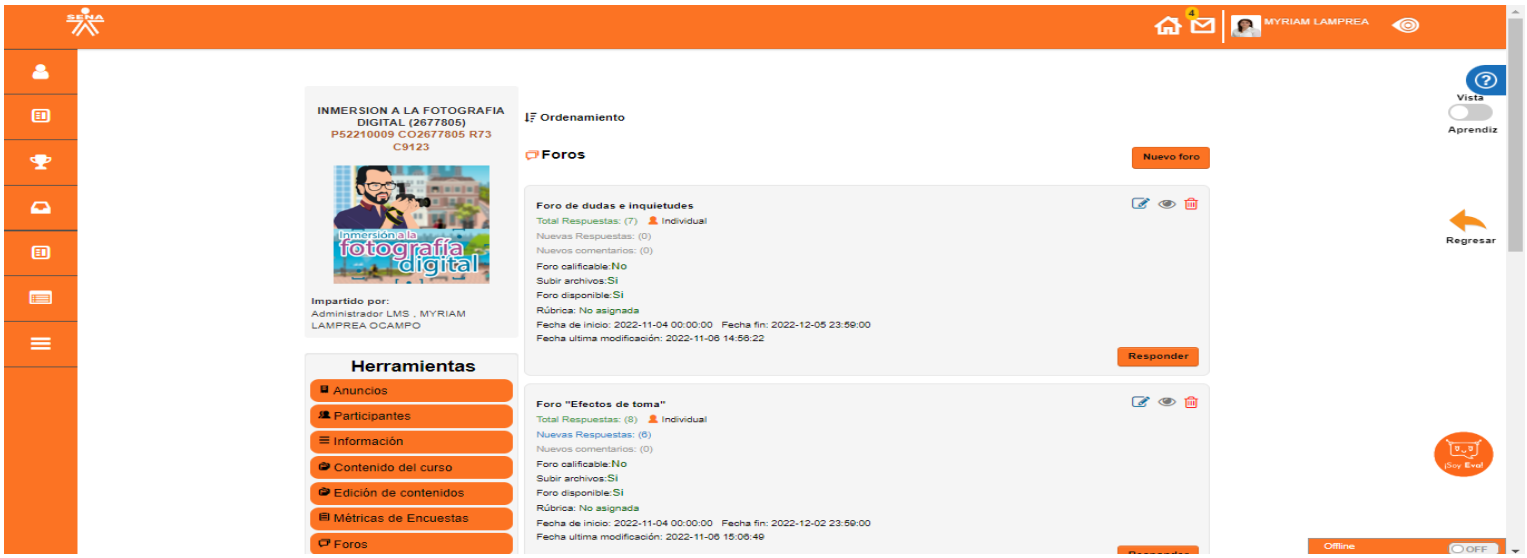
- ***CURSO 2 COMPLEMENTARIA - FOROS FICHA ID*** 2677947



- ***CURSO 3 COMPLEMENTARIA - FOROS FICHA ID*** 2677687



- ***CURSO 4 COMPLEMENTARIA - FOROS FICHA ID*** 2677805



CURSO 1 COMPLEMENTARIA - ANUNCIO FICHA 2677946



- ***CURSO 2 COMPLEMENTARIA - ANUNCIOS FICHA ID*** 2677947



- ***CURSO 3 COMPLEMENTARIA - ANUNCIOS FICHA ID*** 2677687



CURSO 4 COMPLEMENTARIA - ANUNCIOS FICHA ID 2677805



CURSO 5 PRESENCIAL - TALLER FECHA 2691121

MODELO DE MEJORA CONTINUA	Taller de Emprendimiento SENSIBILIZACION AL EMPRENDIMIENTO

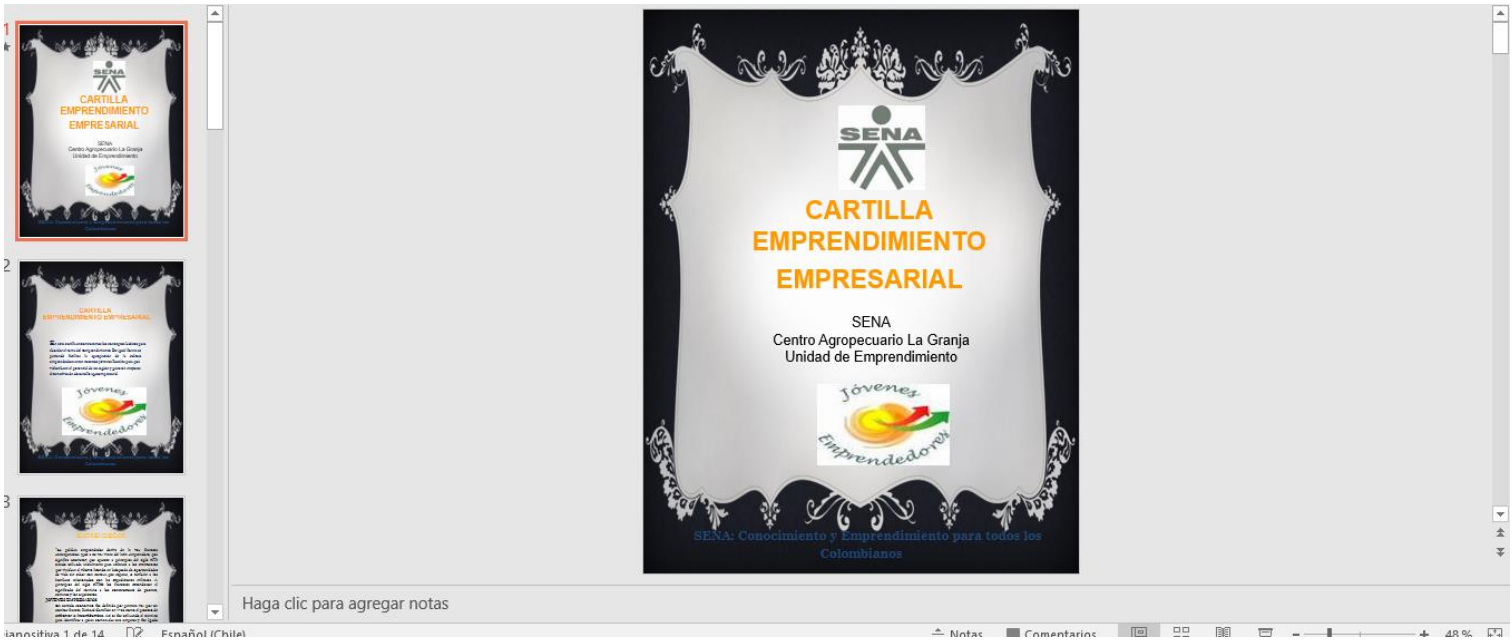
DURACION MAXIMA	1 HORA
DENOMINACION DEL PROGRAMA	Taller: Sensibilización al Emprendimiento
OBJETIVO	Promover, incentivar y sensibilizar a los aprendices hacia la generación de una cultura Emprendedora en su desarrollo humano.
PRESENTACION DEL PROGRAMA (Justificación)	En toda la historia de la humanidad las necesidades han sido su motor de desarrollo, es así como poco a poco las personas en aras de ese desarrollo van dándole solución a esas necesidades, lo vimos en el proceso de la Revolución industrial y lo vemos hoy cuando le hacemos frente al capitalismo salvaje y al consumismo desmedido. De otra parte las Empresas hoy han revaluado (Por culpa de la competitividad) la contratación del talento humano, enganchándolo a termino fijo, medio tiempo y sino empleo informal, es decir ya no hay empleo fijo. Es aquí en donde cobra suma relevancia EL EMPRENDIMIENTO, en donde cada uno desde su propia idea de negocio quiere lograr su independencia, estabilidad económica, procurar un mejor futuro y vida digna para su familia. Es por eso que la mejor opción hoy es EL EMPRENDIMIENTO. A crear empresas. Por las razones anteriores se propone el presente taller dirigido a los aprendices para que apropien todas las herramientas posibles y generen una visión emprendedora.
POBLACION OBJETIVO	Aprendices de formación titulada, JRE, complementaria.
METODOLOGIA	Este taller se desarrollara en las siguientes fases: **Fase 1:** Activador cognitivo (Reflexión) Conceptualización/Lectura sobre Emprendimiento por Equipos de Trabajo (20 minutos) **Fase 2:** Lluvia de ideas emprendedoras (10 minutos) **Fase 4:** Elaboro mi idea de negocio (15 minutos) Heteroevaluacion del ejercicio y retroalimentación.

Material de apoyo para la realización del taller.
Diapositivas sobre emprendimiento.

CURSO 6 PRESENCIAL - TALLER FECHA 2691388



CURSO 5 PRESENCIAL - MATERIAL DE APOYO FECHA 2691121



CURSO 6 PRESENCIAL – MATERIAL DE APOYO FECHA 2691388





CURSO 5 PRESENCIAL - EVIDENCIA FOTOGRAFICA FECHA 2691121

2691121 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

Saludo Bienvenida, Presentación de sondeo de conocimientos Previos. Tema Perfil Emprendedor.

6/12/2022



Taller. Actividad Identificación de Ideas de negocio

8/12/12



CURSO 6 PRESENCIAL –EVIDENCIA FOTOGRAFICA FECHA 2691388

FICHA 2691388 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

Taller Presentación Necesidades del servicio al cliente

12/12/2022

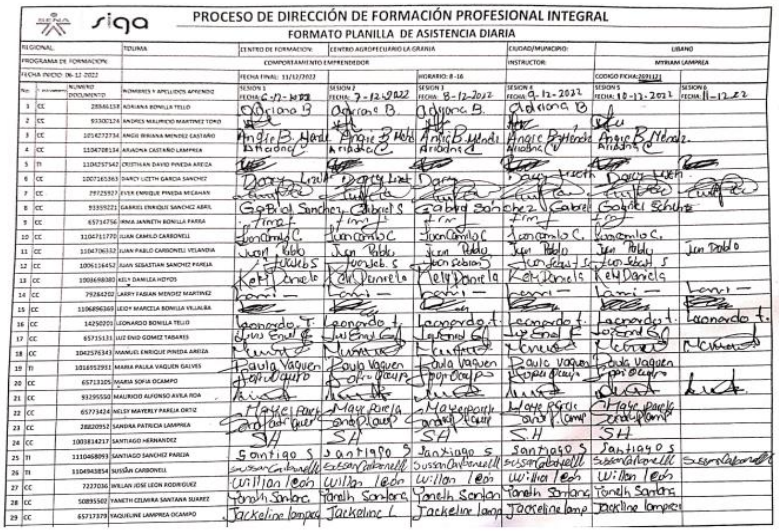


Tema Identificar la clasificación del cliente.

15/12/2022



CURSO 5 PRESENCIAL - FORMATO ASISTENCIA FECHA 2691121



PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA DIARIA

REGIONAL: TOLIMA | CENTRO DE FORMACION: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA | CIUDAD/MUNICIPIO: LIBANO

PROGRAMA DE FORMACION: COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR | INSTRUCTOR: MYRIAM LAMPREA

FECHA INICIO: 06-12-2022 | FECHA FINAL: 11/12/2022 | HORARIO: 8-16 | CODIGO FICHA: 2691121

No.		NUMERO DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS APRENDIZ	SESION 1 FECHA 6-12-2022	SESION 2 FECHA 7-12-2022	SESION 3 FECHA 8-12-2022	SESION 4 FECHA 9-12-2022	SESION 5 FECHA 10-12-2022	SESION 6 FECHA 11-12-22
1	CC	28846158	ADRIANA BONILLA TELLO						
2	CC	93300124	ANDRES MAURICIO MARTINEZ TOPO						
3	CC	1014272734	ANGIE BRIANA MENDEZ CASTAÑO						
4	CC	1104708134	ARIADNA CASTAÑO LAMPREA						
5	TI	1104257542	CRISTHIAN DAVID PINEDA AREIZA						
6	CC	1007185363	DARCY LIZETH GARCIA SANCHEZ						
7	CC	79725927	JESS ENRIQUE PINEDA MEDINAN						
8	CC	93359221	GABRIEL ENRIQUE SANCHEZ ABRIL						
9	CC	65714756	IRMA JANNETH BONILLA PARRA						
10	CC	1104711770	JUAN CAMILO CARBONELL						
11	CC	1104706332	JUAN PABLO CARBONELL VELANDIA						
12	CC	1006116452	JUAN SEBASTIAN SANCHEZ PAREJA						
13	CC	1003698080	KELY DANIELA HOYOS						
14	CC	79284202	LARRY FABIAN MENDEZ MARTINEZ						
15	CC	1106896369	LEIDY MARCELA BONILLA VILLALBA						
16	CC	14250201	LEONARDO BONILLA TELLO						
17	CC	65715131	LUZ ENID GOMEZ TABARES						
18	CC	1042576343	MANUEL ENRIQUE PINEDA AREIZA						
19	TI	1016952931	MARIA PAULA VAQUEN GALVES						
20	CC	65713205	MARIA SOFIA OCAMPO						
21	CC	93295550	MAURICIO ALFONSO AVILA ROA						
22	CC	65773424	NELSY MAYERLY PAREJA ORTIZ						
23	CC	28820952	SANDRA PATRICIA LAMPREA						
24	CC	1003814217	SANTIAGO HERNANDEZ						
25	TI	1110468093	SANTIAGO SANCHEZ PAREJA						
26	TI	1104943854	SUSSAN CARBONELL						
27	CC	7227036	WILIAN JOSE LEON RODRIGUEZ						
28	CC	50895502	YANETH CELMIRA SANTANA SUAREZ						
29	CC	65713379	YAQUELINE LAMPREA OCAMPO						

CURSO 6 PRESENCIAL –EVIDENCIA FOTOGRAFICA FECHA 2691388



PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA DIARIA

REGIONAL: TOLIMA | CENTRO DE FORMACION: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA | CIUDAD/MUNICIPIO: LIBANO

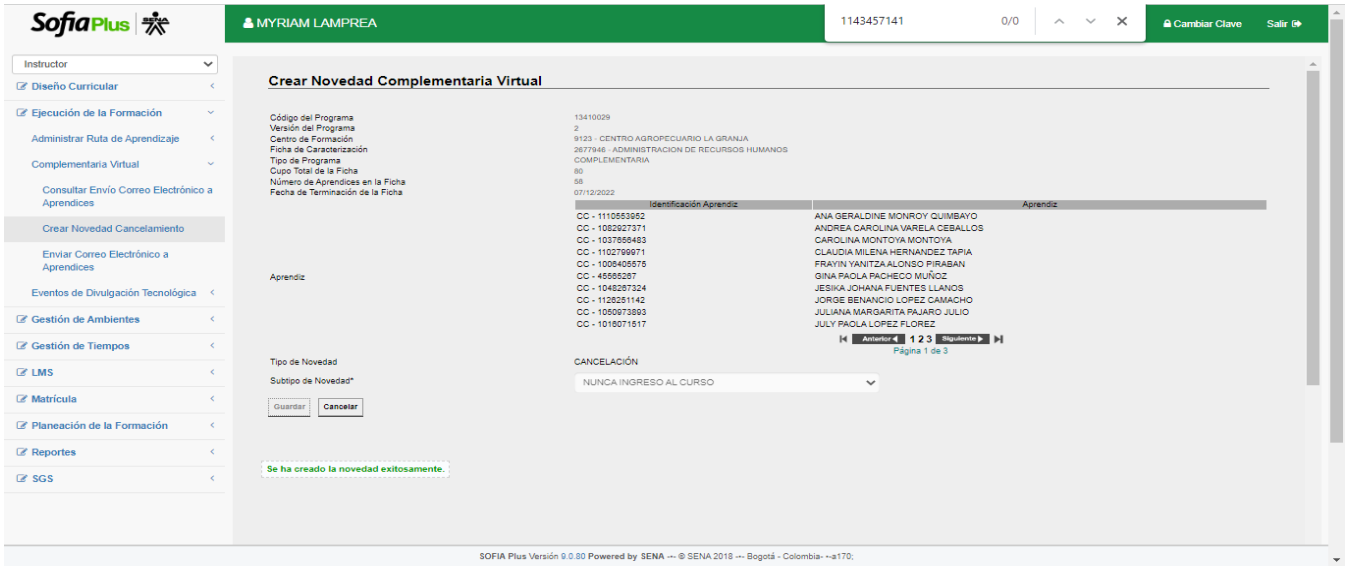
PROGRAMA DE FORMACION: | INSTRUCTOR: MYRIAM LAMPREA

FECHA INICIO: 12-12-2022 | FECHA FINAL: 16/12/2022 | HORARIO: 8-16 | CODIGO FICHA: 2691388

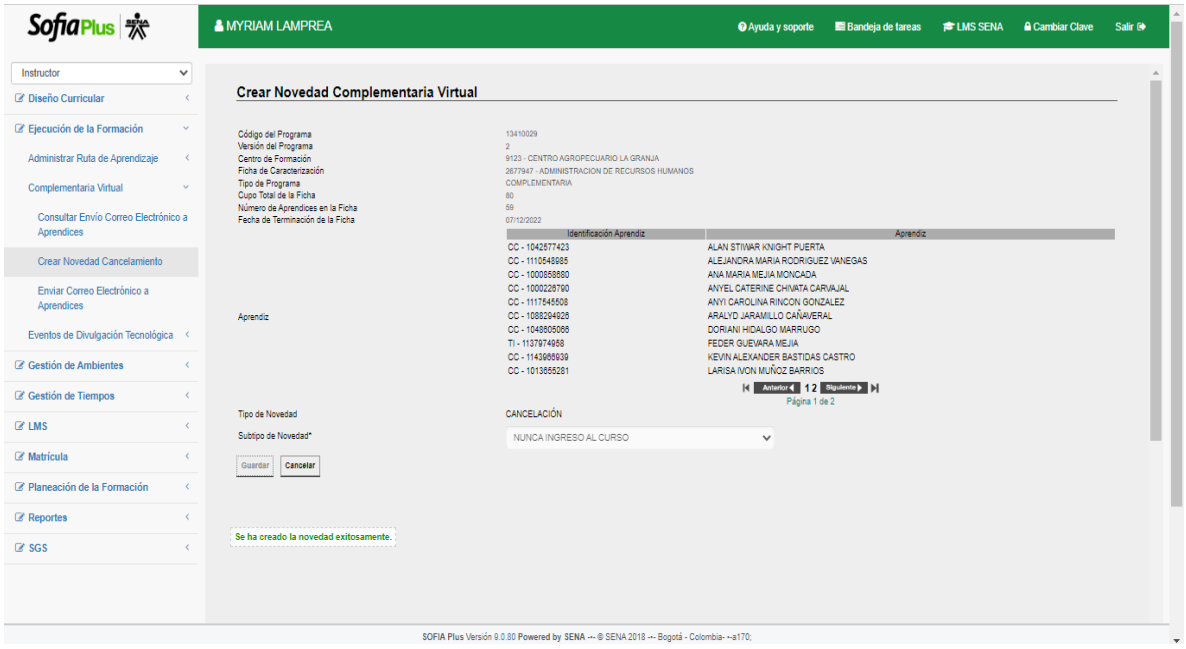
No.		NUMERO DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS APRENDIZ	SESION 1 FECHA: 12-12	SESION 2 FECHA: 13-12	SESION 3 FECHA: 14-12	SESION 4 FECHA: 15-12	SESION 5 FECHA: 15-12	SESION 6 FECHA: 16-12
1	CC	28846158	ADRIANA BONILLA TELLO						
2	CC	93300124	ANDRES MAURICIO MARTINEZ TOPO						
3	CC	1014272734	ANGIE BRIANA MENDEZ CASTAÑO						
4	CC	1104708134	ARIADNA CASTAÑO LAMPREA						
5	TI	1104257542	CRISTHIAN DAVID PINEDA AREIZA						
6	CC	1007185363	DARCY LIZETH GARCIA SANCHEZ						
7	CC	65713379	YAQUELINE LAMPREA OCAMPO						
8	CC	93359221	GABRIEL ENRIQUE SANCHEZ ABRIL						
9	CC	65714756	IRMA JANNETH BONILLA PARRA						
10	CC	1104711770	JUAN CAMILO CARBONELL						
11	CC	1104706332	JUAN PABLO CARBONELL VELANDIA						
12	CC	1006116452	JUAN SEBASTIAN SANCHEZ PAREJA						
13	CC	1003698080	KELY DANIELA HOYOS						
14	CC	79284202	LARRY FABIAN MENDEZ MARTINEZ						
15	CC	1106896369	LEIDY MARCELA BONILLA VILLALBA						
16	CC	14250201	LEONARDO BONILLA TELLO						
17	CC	65715131	LUZ ENID GOMEZ TABARES						
18	CC	1042576343	MANUEL ENRIQUE PINEDA AREIZA						
19	TI	1016952931	MARIA PAULA VAQUEN GALVES						
20	CC	65713205	MARIA SOFIA OCAMPO						
21	CC	93295550	MAURICIO ALFONSO AVILA ROA						
22	CC	28821669	YHOANA MILENA CASTAÑO						
23	CC	28820952	SANDRA PATRICIA LAMPREA						
24	CC	1003814217	SANTIAGO HERNANDEZ						
25	TI	1110468093	SANTIAGO SANCHEZ PAREJA						
26	TI	1104943854	SUSSAN CARBONELL						
27	CC	7227036	WILIAN JOSE LEON RODRIGUEZ						
28	CC	50895502	YANETH CELMIRA SANTANA SUAREZ						

FASE DE CIERRE

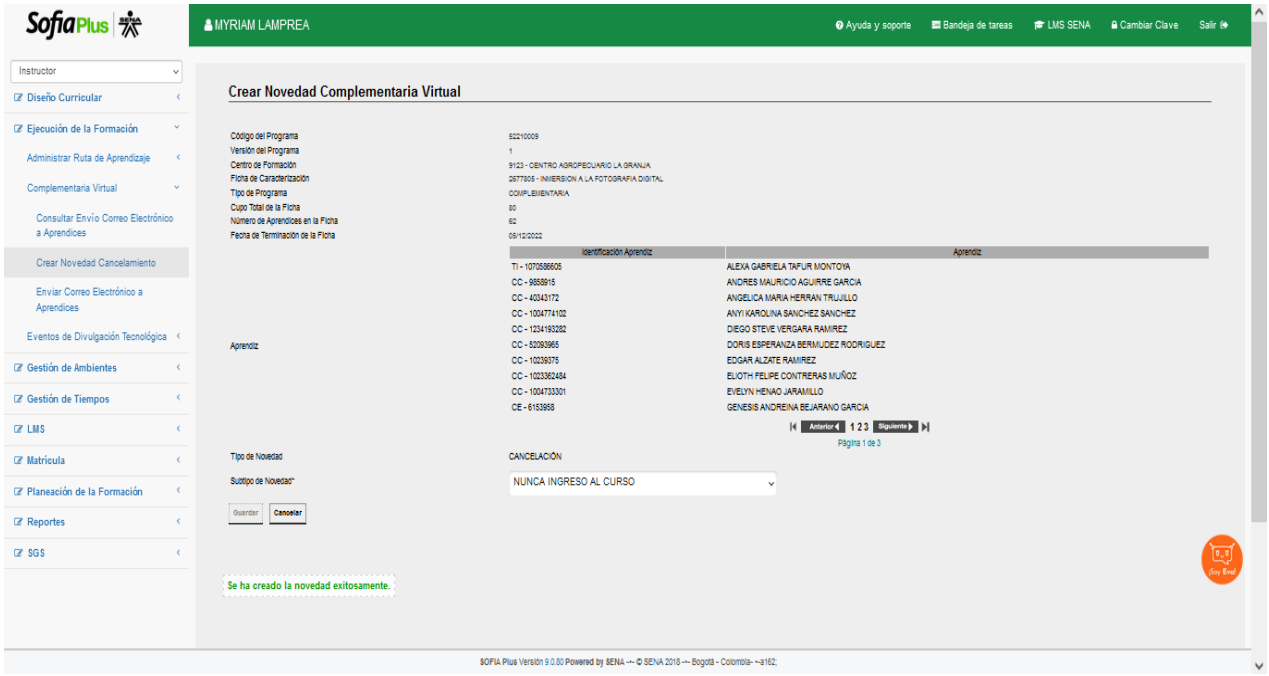
- ***COMPLEMENTARIA- NOVEDADES DE CANCELAMIENTO ID*** 2677946



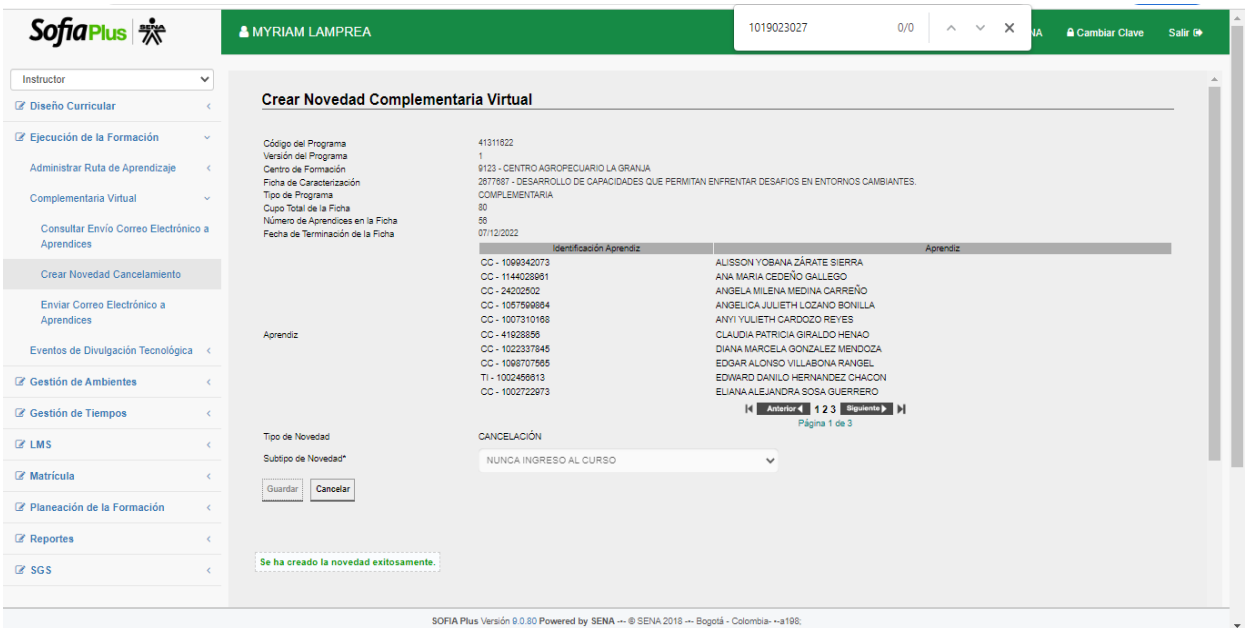
- ***COMPLEMENTARIA- NOVEDADES DE CANCELAMIENTO ID*** 2677947



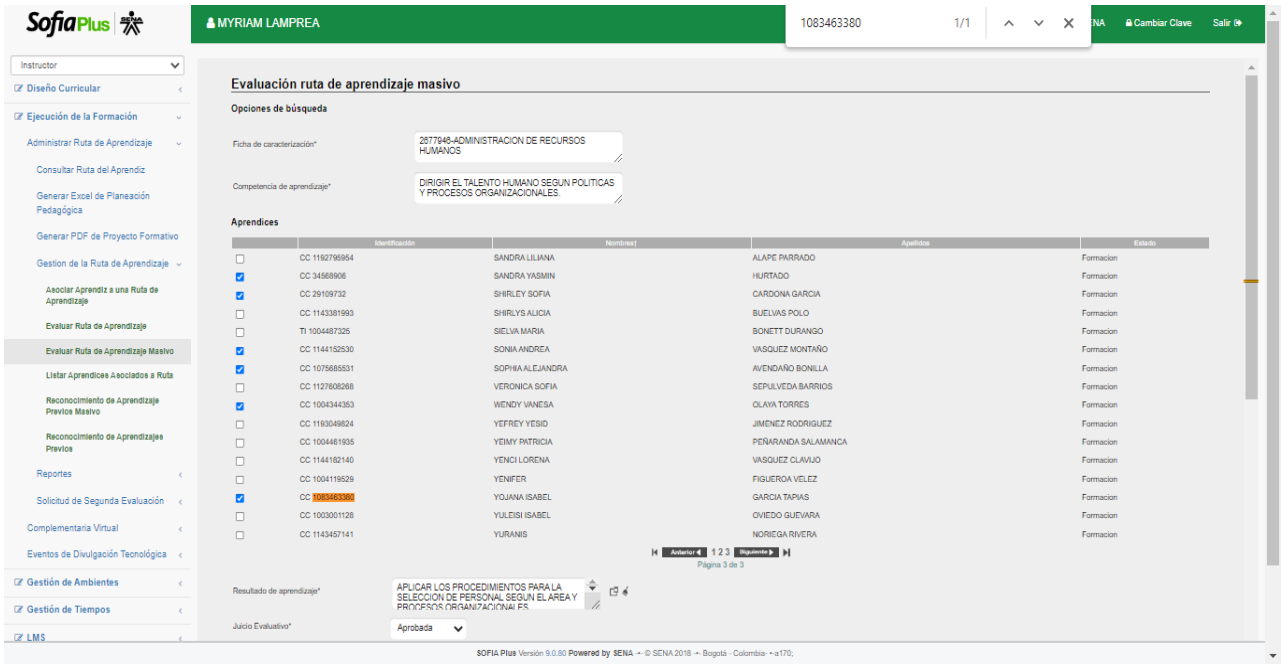
COMPLEMENTARIA- NOVEDADES DE CANCELAMIENTO ID 2677805



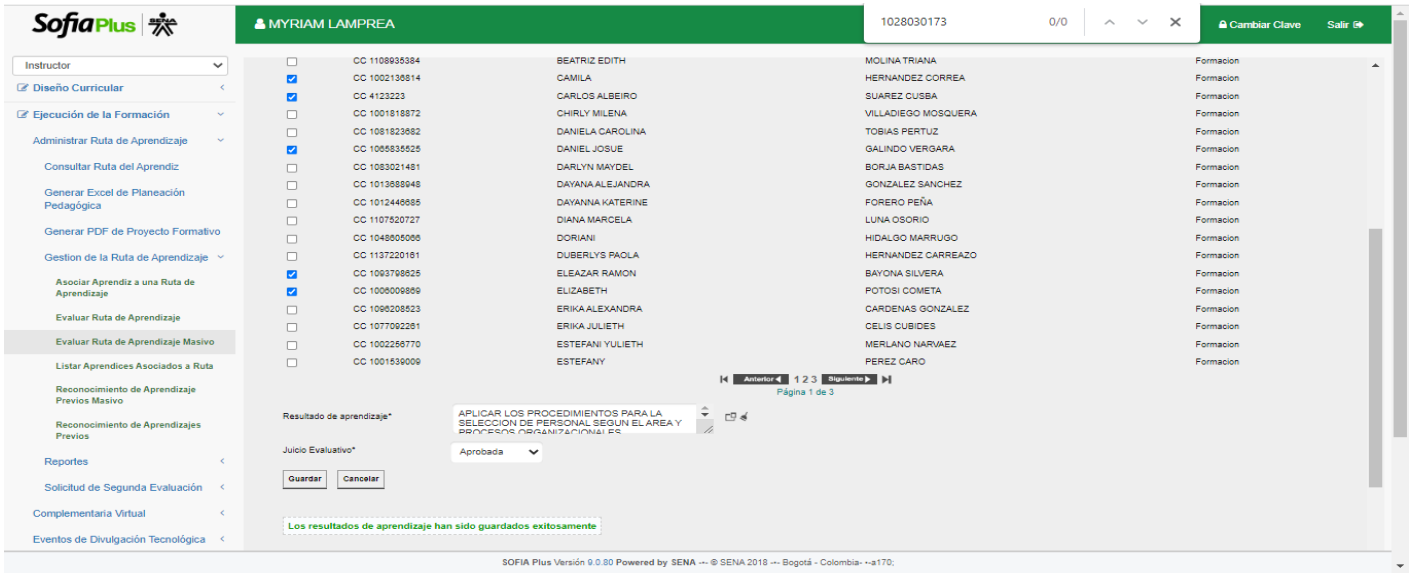
COMPLEMENTARIA- NOVEDADES DE CANCELAMIENTO ID 2677687



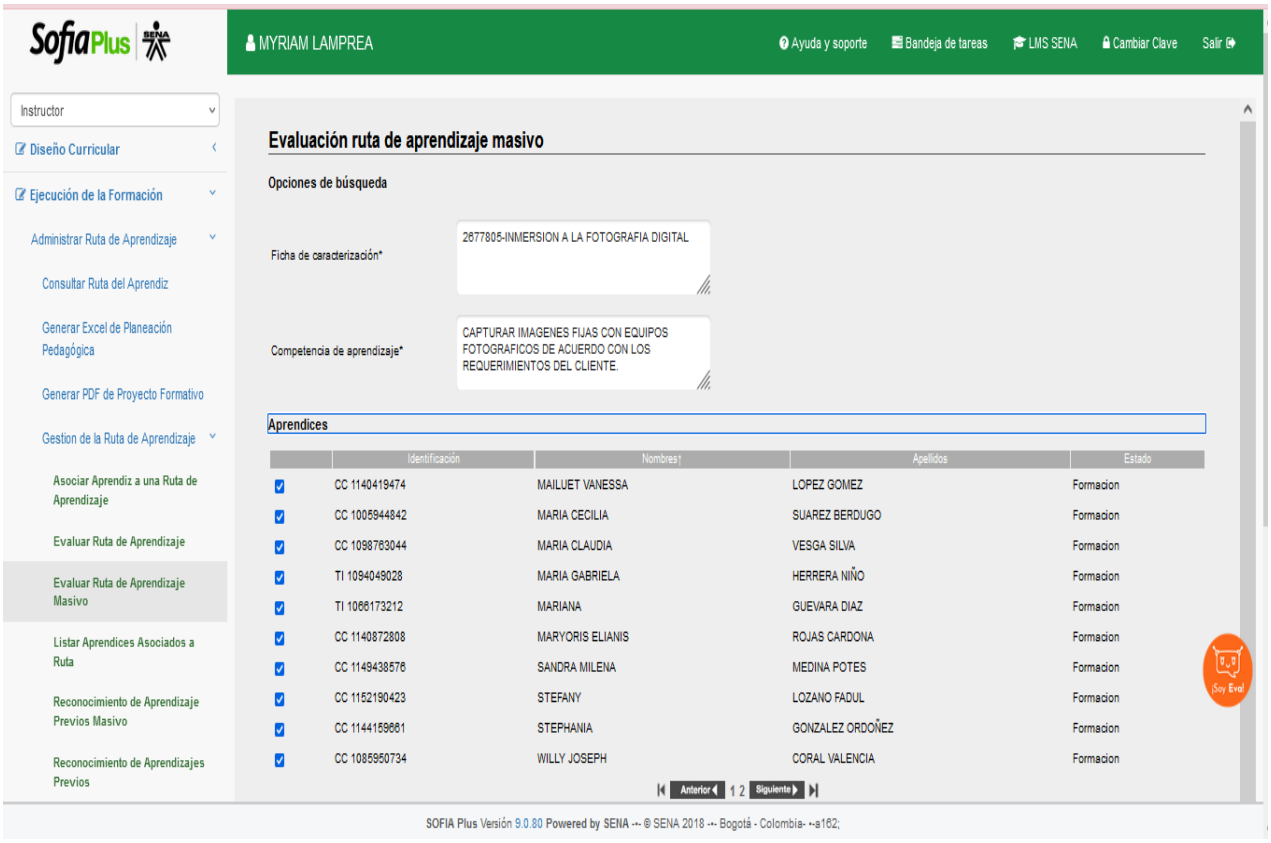
- ***CURSO 1 COMPLEMENTARIA- NOVEDADES DE JUICIOS EVALUATIVOS ID*** 2677946



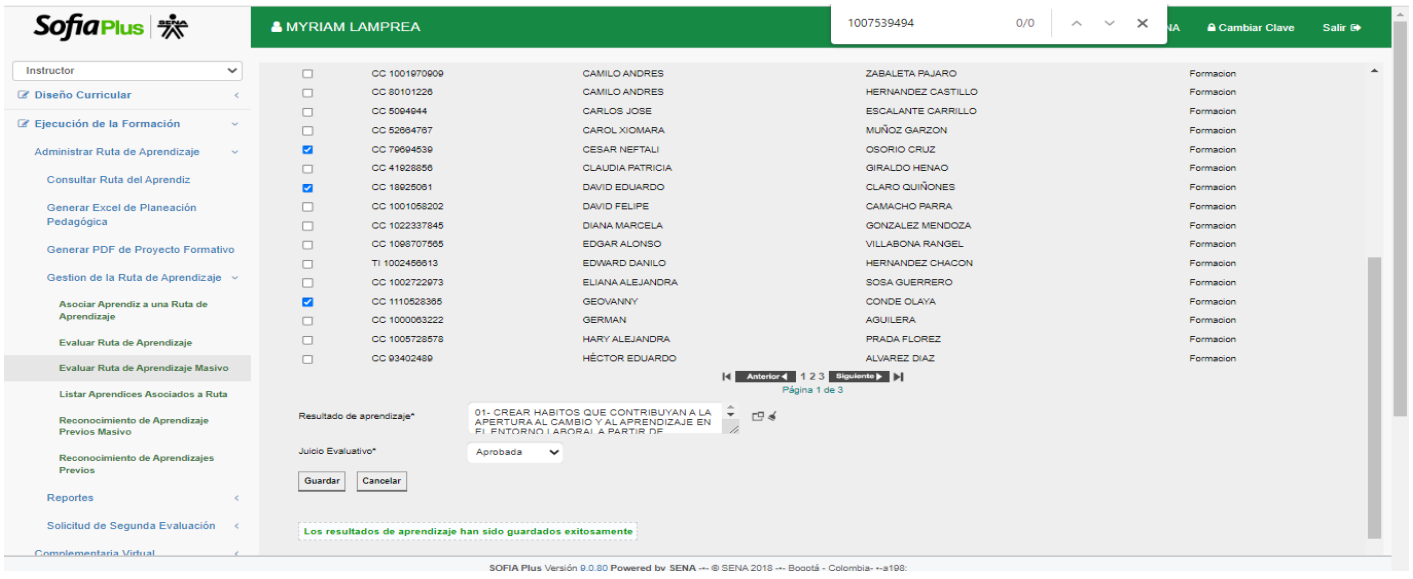
- ***CURSO 2 COMPLEMENTARIA- NOVEDADES DE JUICIOS EVALUATIVOS ID*** 2677947



- ***CURSO 3 COMPLEMENTARIA- NOVEDADES DE JUICIOS EVALUATIVOS ID*** 2677805



- ***CURSO 4 COMPLEMENTARIA- NOVEDADES DE JUICIOS EVALUATIVOS ID*** 2677687



- ***CURSO 1 COMPLEMENTARIA – REPORTE DE JUICIOS ID*** 2677946

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	08/12/2022
Ficha de Caracterización:	2677946
Código:	13410029
Versión:	2
Denominación:	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	04-11-2022
Fecha Fin:	07-12-2022
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de Formación:	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1000156822	DANNA VANESSA	BARRETO ORTIGOZA	POR CERTIFICAR	36167 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y	479978 - APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO
CC	1000156822	DANNA VANESSA	BARRETO ORTIGOZA	POR CERTIFICAR	36167 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y	479979 - DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO
CC	1000156822	DANNA VANESSA	BARRETO ORTIGOZA	POR CERTIFICAR	36167 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y	479980 - REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO
CC	1000156822	DANNA VANESSA	BARRETO ORTIGOZA	POR CERTIFICAR	36167 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y	479981 - CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO
TI	1000465556	JOHAN STIVEN	BECERRA PAEZ	EN FORMACION	36167 - DIRIGIR EL TALENTO	479978 - APLICAR LOS	NO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO

- ***CURSO 2 COMPLEMENTARIA – REPORTE DE JUICIOS ID*** 2677947

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	08/12/2022
Ficha de Caracterización:	2677947
Código:	13410029
Versión:	2
Denominación:	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
Estado de la Ficha de	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	04-11-2022
Fecha Fin:	07-12-2022
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de Formación:	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tipo de Documento	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Funcionario que registro el juicio evaluativo
PEP	000000006078	VALENTINA DEL CARMEN	VALENCIA CHIRINO	CANCELADO	36167 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO	479978 - APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA	POR EVALUAR	-
PEP	000000006078	VALENTINA DEL CARMEN	VALENCIA CHIRINO	CANCELADO	36167 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO	479979 - DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS	POR EVALUAR	-

CURSO 3 COMPLEMENTARIA – REPORTE DE JUICIOS ID 2677805

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	06/12/2022
Ficha de Caracterización:	2677805
Código:	52210009
Versión:	1
Denominación:	INMERSION A LA FOTOGRAFIA DIGITAL
Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	04-11-2022
Fecha Fin:	05-12-2022
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de Formación:	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje
CC	1000467954	ANA KATHERINE	MEDINA ZULETA	POR CERTIFICAR	35369 - CAPTURAR IMÁGENES FIJAS CON EQUIPOS FOTOGRÁFICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	474708 - AJUSTAR LA CÁMARA FOTOGRÁFICA DE ACUERDO AL ESTILO DE CAPTURA
CC	1000467954	ANA KATHERINE	MEDINA ZULETA	POR CERTIFICAR	35369 - CAPTURAR IMÁGENES FIJAS CON EQUIPOS FOTOGRÁFICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	474709 - EXAMINAR LA VELOCIDAD DE OBTURACIÓN Y EL DIAFRAGMA DE LA CÁMARA PARA REALIZAR UNA CAPTURA FOTOGRÁFICA

CURSO 4 COMPLEMENTARIA – REPORTE DE JUICIOS ID 2677687

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	06/12/2022
Ficha de Caracterización:	2677687
Código:	41311822
Versión:	1
Denominación:	DESARROLLO DE CAPACIDADES QUE PERMITAN ENFRENTAR DESAFIOS EN ENTORNOS CAMBIANTES.
Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	04-11-2022
Fecha Fin:	07-12-2022
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de Formación:	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcionario que registro e
CC	1000082222	GERMAN	AGUILERA	EN FORMACION	39141 - AUTOGESTIÓN Y DESARROLLO CONTINUO: DEMUESTRA ATRIBUTOS PERSONALES QUE MEJORAN LA ACTUACIÓN Y MANTIENEN UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL AUTOAPRENDIZAJE	839043 - 04- APLICAR TÉCNICAS PARA MANEJAR LA INCERTIDUMBRE A PARTIR DEL USO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EMOCIONAL	NO APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LA
CC	1000082222	GERMAN	AGUILERA	EN FORMACION	39141 - AUTOGESTIÓN Y DESARROLLO CONTINUO: DEMUESTRA ATRIBUTOS PERSONALES QUE MEJORAN LA ACTUACIÓN Y MANTIENEN UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL AUTOAPRENDIZAJE	839044 - 03- APROPIAR NUEVAS FORMAS DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS DE UNA MENTALIDAD ÁGIL	NO APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LA
CC	1000082222	GERMAN	AGUILERA	EN FORMACION	39141 - AUTOGESTIÓN Y DESARROLLO CONTINUO: DEMUESTRA ATRIBUTOS PERSONALES QUE MEJORAN LA ACTUACIÓN Y MANTIENEN UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL AUTOAPRENDIZAJE	839045 - 02- GENERAR LA CREACIÓN Y LA CO-CREACIÓN DE NUEVAS IDEAS A PARTIR DE MÉTODOS DE INNOVACIÓN	NO APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LA

- ***CURSO 5 PRESENCIAL – REPORTE DE JUICIOS FICHA*** 2691388

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	15/12/2022
Ficha de Caracterización:	2691388
Código:	13410561
Versión:	1
Denominación:	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	12-12-2022
Fecha Fin:	18-12-2022
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de Formación:	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcionario que registro
CC	1003696080	KELY DANILEA	HOYOS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LA
CC	1003696080	KELY DANILEA	HOYOS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL USUAR	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LA
CC	1003696080	KELY DANILEA	HOYOS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	480127 - 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	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LA
CC	1003696080	KELY DANILEA	HOYOS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LA

- ***CURSO 6 PRESENCIAL - REPORTE DE JUICIOS FICHA*** 2691121

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	15/12/2022
Ficha de Caracterización:	2691121
Código:	13410017
Versión:	1
Denominación:	COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	06-12-2022
Fecha Fin:	11-12-2022
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de Formación:	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tipo de	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1003696080	KELY DANILEA	HOYOS	POR CERTIFICAR	39911 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales	818993 - 24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON LA	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO
CC	1003696080	KELY DANILEA	HOYOS	POR CERTIFICAR	39911 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales	818994 - 24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS DIFERENCIADORAS PERSONALES DE	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO
CC	1003696080	KELY DANILEA	HOYOS	POR CERTIFICAR	39911 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales	818995 - 24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO
CC	1003696080	KELY DANILEA	HOYOS	POR CERTIFICAR	39911 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales	818996 - 24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN	APROBADO	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO

- ***CURSO 5 PRESENCIAL – EVALUACIÓN Y CIERRE FICHA*** 2691388

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA

Página 1 de 1
16-12-2022

TOLIMA
CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

EVALUACION DEFINITIVA DE APRENDICES PARTICIPANTES EN CURSOS ESPECIALES

NO. FICHA:	2691388	CODIGO PROGRAMA:	13410561	CELULAR:	
NOMBRE PROGRAMA:	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE				
FECHA INICIO:	12-12-2022	FECHA TERMINACION:	16-12-2022		
CONVENIO:					
DEPARTAMENTO:	Tolima	MUNICIPIO:			
FORMACIÓN					
INSTRUCTOR:	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO				
EST.FICHA:	EN EJECUCION	Total Items. 28	CERTIFICADOS:	28	

NUMERO IDENTIFIC.	NOMBRES Y APELLIDOS	ESTADO	JUICIO DE EVALUACION	No. Horas asistencia
1.CC-28846158	ADRIANA BONILLA TELLO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
2.CC-93300124	ANDRES MAURICIO MARTINEZ TORO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
3.CC-1014272734	ANGIE BIBIANA MENDEZ CASTAÑO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
4.CC-1104708134	ARIADNA CASTAÑO LAMPREA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
5.TI-1104257542	CRISTHIAN DAVID PINEDA AREIZA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
6.CC-1007165363	DARCY LIZETH GARCIA SANCHEZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
7.CC-79725927	EVER ENRIQUE PINEDA MICAHAN	POR CERTIFICAR	APROBADO	
8.CC-65714756	IRMA JANNETH BONILLA PARRA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
9.CC-1104711770	JUAN CAMILO CARBONELL LAMPREA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
10.CC-1104706332	JUAN PABLO CARBONELL VELANDIA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
11.CC-1006116452	JUAN SEBASTIAN SANCHEZ PAREJA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
12.CC-1003698080	KELY DANILEA HOYOS	POR CERTIFICAR	APROBADO	
13.CC-79284202	LARRY FABIAN MENDEZ MARTINEZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
14.CC-1106896369	LEIDY MARCELA BONILLA VILLALBA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
15.CC-14250201	LEONARDO BONILLA TELLO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
16.CC-65715131	LUZ ENID GOMEZ TABARES	POR CERTIFICAR	APROBADO	
17.CC-1042576343	MANEL ENRIQUE PINEDA AREIZA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
18.TI-1016952931	MARIA PAULA VAQUEN GALVES	POR CERTIFICAR	APROBADO	
19.CC-65713105	MARIA SOFIA OCAMPO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
20.CC-93295550	MAURICIO ALFONSO AVILA ROA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
21.CC-28820952	SANDRA PATRICIA LAMPREA OCAMPO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
22.CC-1003814217	SANTIAGO HERNANDEZ LAMPREA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
23.TI-1110468093	SANTIAGO SANCHEZ PAREJA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
24.TI-1104943854	SUSSAN CARBONELL LAMPREA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
25.CC-7227036	WILLAN JOSE LEON RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
26.CC-50895502	YANETH CELMIRA SANTANA SUAREZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
27.CC-65717379	YAQUELINE LAMPREA OCAMPO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
28.CC-28821969	YHOANA MILENA CASTAÑO	POR CERTIFICAR	APROBADO	

- ***CURSO 6 PRESENCIAL - EVALUACIÓN Y CIERRE FICHA*** 2691121

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA

Página 1 de 1
16-12-2022

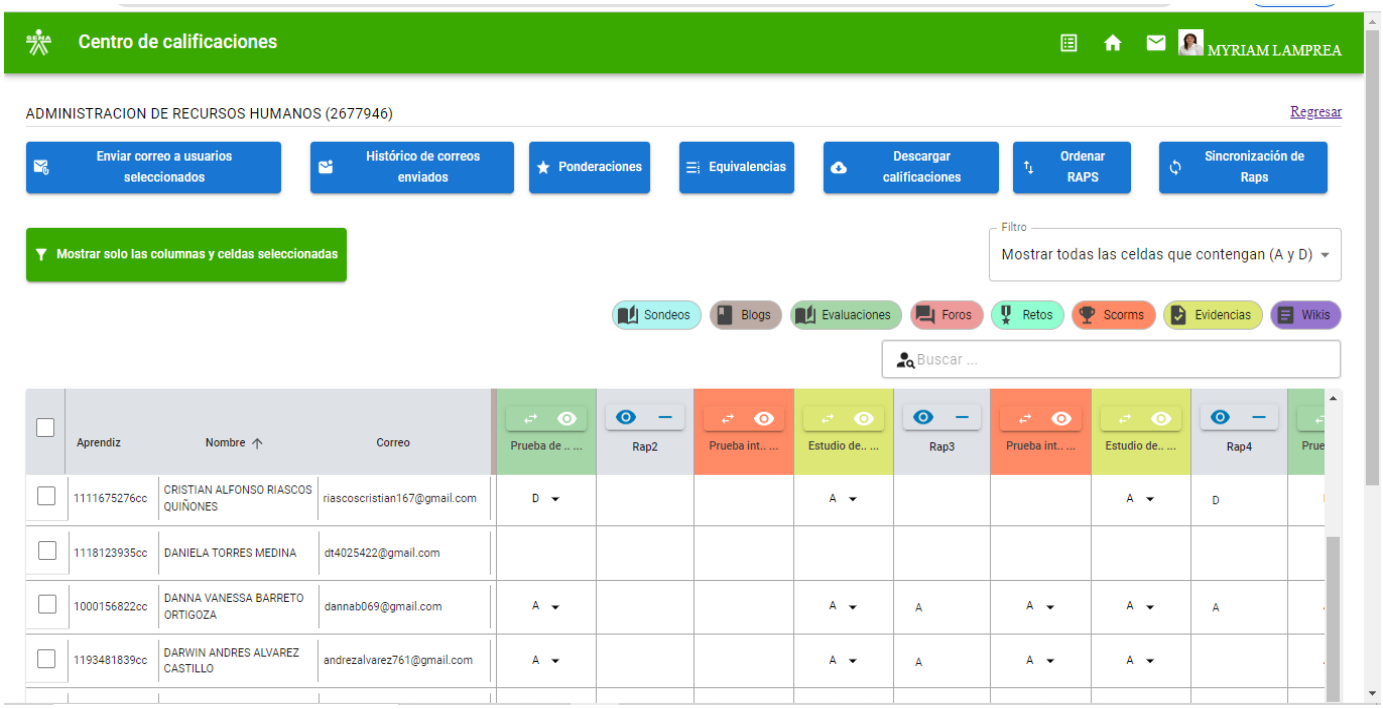
TOLIMA
CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

EVALUACION DEFINITIVA DE APRENDICES PARTICIPANTES EN CURSOS ESPECIALES

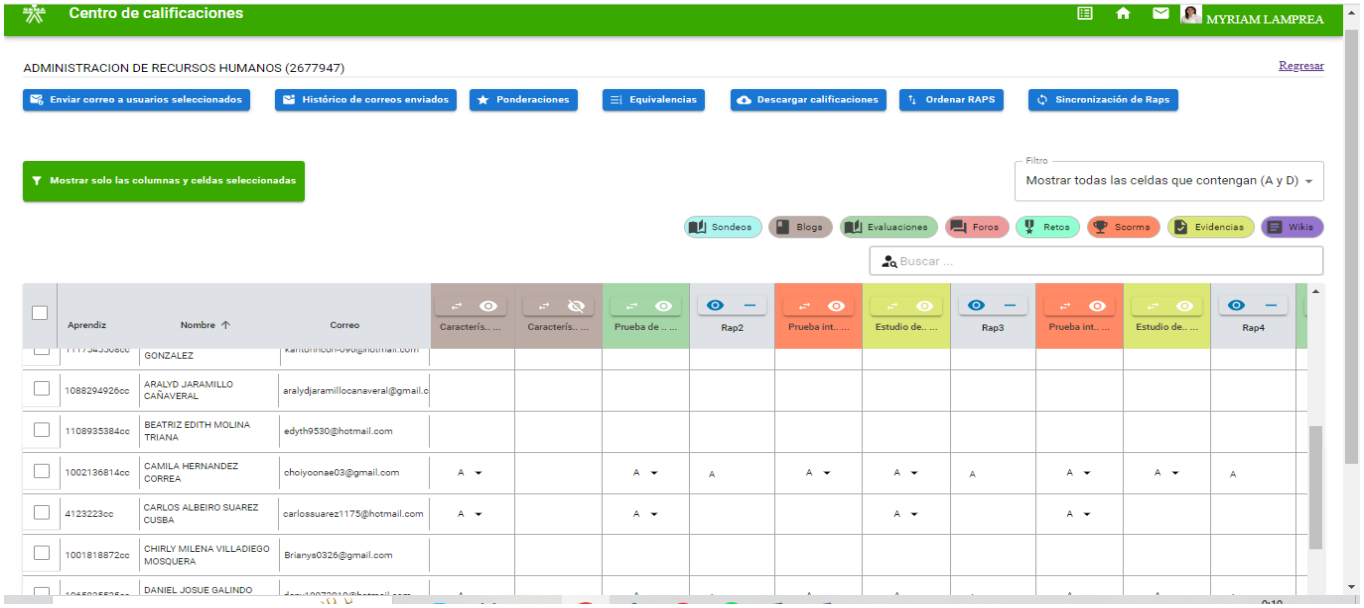
NO. FICHA:	2691121	CODIGO PROGRAMA:	13410017	CELULAR:	
NOMBRE PROGRAMA:	COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR				
FECHA INICIO:	06-12-2022	FECHA TERMINACION:	11-12-2022		
CONVENIO:					
DEPARTAMENTO:	Tolima	MUNICIPIO:			
FORMACIÓN					
INSTRUCTOR:	CC 65715058 - MYRIAM LAMPREA OCAMPO				
EST.FICHA:	TERMINADA POR FECHA	Total Items. 29	CERTIFICADOS:	29	

NUMERO IDENTIFIC.	NOMBRES Y APELLIDOS	ESTADO	JUICIO DE EVALUACION	No. Horas asistencia
1.CC-28846158	ADRIANA BONILLA TELLO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
2.CC-93300124	ANDRES MAURICIO MARTINEZ TORO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
3.CC-1014272734	ANGIE BIBIANA MENDEZ CASTAÑO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
4.CC-1104708134	ARIADNA CASTAÑO LAMPREA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
5.TI-1104257542	CRISTHIAN DAVID PINEDA AREIZA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
6.CC-1007165363	DARCY LIZETH GARCIA SANCHEZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
7.CC-79725927	EVER ENRIQUE PINEDA MICAHAN	POR CERTIFICAR	APROBADO	
8.CC-93359221	GABRIEL ENRIQUE SANCHEZ ABRIL	POR CERTIFICAR	APROBADO	
9.CC-65714756	IRMA JANNETH BONILLA PARRA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
10.CC-1104711770	JUAN CAMILO CARBONELL LAMPREA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
11.CC-1104706332	JUAN PABLO CARBONELL VELANDIA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
12.CC-1006116452	JUAN SEBASTIAN SANCHEZ PAREJA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
13.CC-1003698080	KELY DANILEA HOYOS	POR CERTIFICAR	APROBADO	
14.CC-79284202	LARRY FABIAN MENDEZ MARTINEZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
15.CC-1106896369	LEIDY MARCELA BONILLA VILLALBA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
16.CC-14250201	LEONARDO BONILLA TELLO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
17.CC-65715131	LUZ ENID GOMEZ TABARES	POR CERTIFICAR	APROBADO	
18.CC-1042576343	MANEL ENRIQUE PINEDA AREIZA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
19.TI-1016952931	MARIA PAULA VAQUEN GALVES	POR CERTIFICAR	APROBADO	
20.CC-65713105	MARIA SOFIA OCAMPO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
21.CC-93295550	MAURICIO ALFONSO AVILA ROA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
22.CC-65773434	NELSY MAYERLY PAREJA ORTIZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
23.CC-28820952	SANDRA PATRICIA LAMPREA OCAMPO	POR CERTIFICAR	APROBADO	
24.CC-1003814217	SANTIAGO HERNANDEZ LAMPREA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
25.TI-1110468093	SANTIAGO SANCHEZ PAREJA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
26.TI-1104943854	SUSSAN CARBONELL LAMPREA	POR CERTIFICAR	APROBADO	
27.CC-7227036	WILLAN JOSE LEON RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
28.CC-50895502	YANETH CELMIRA SANTANA SUAREZ	POR CERTIFICAR	APROBADO	
29.CC-65717379	YAQUELINE LAMPREA OCAMPO	POR CERTIFICAR	APROBADO	

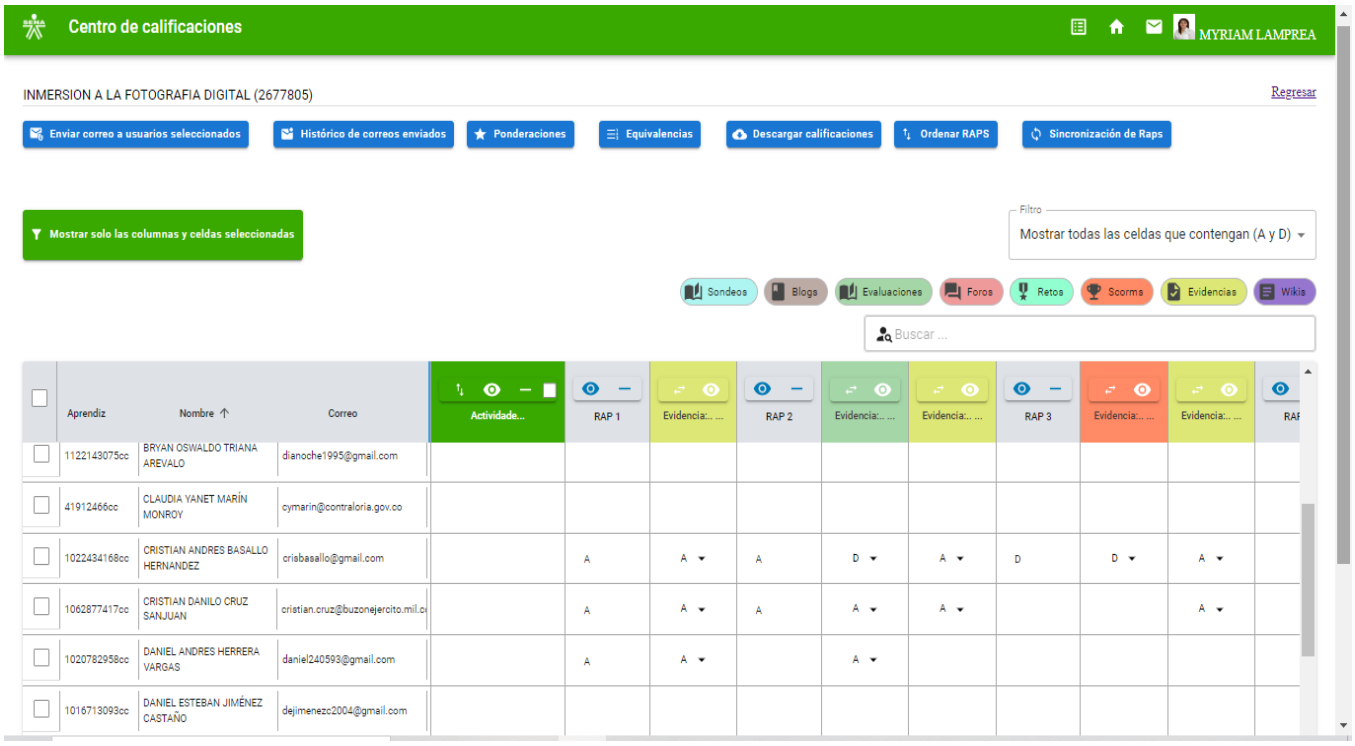
- ***CURSO 1 COMPLEMENTARIA –CENTRO DE CALIFICACIONES ID*** 2677946



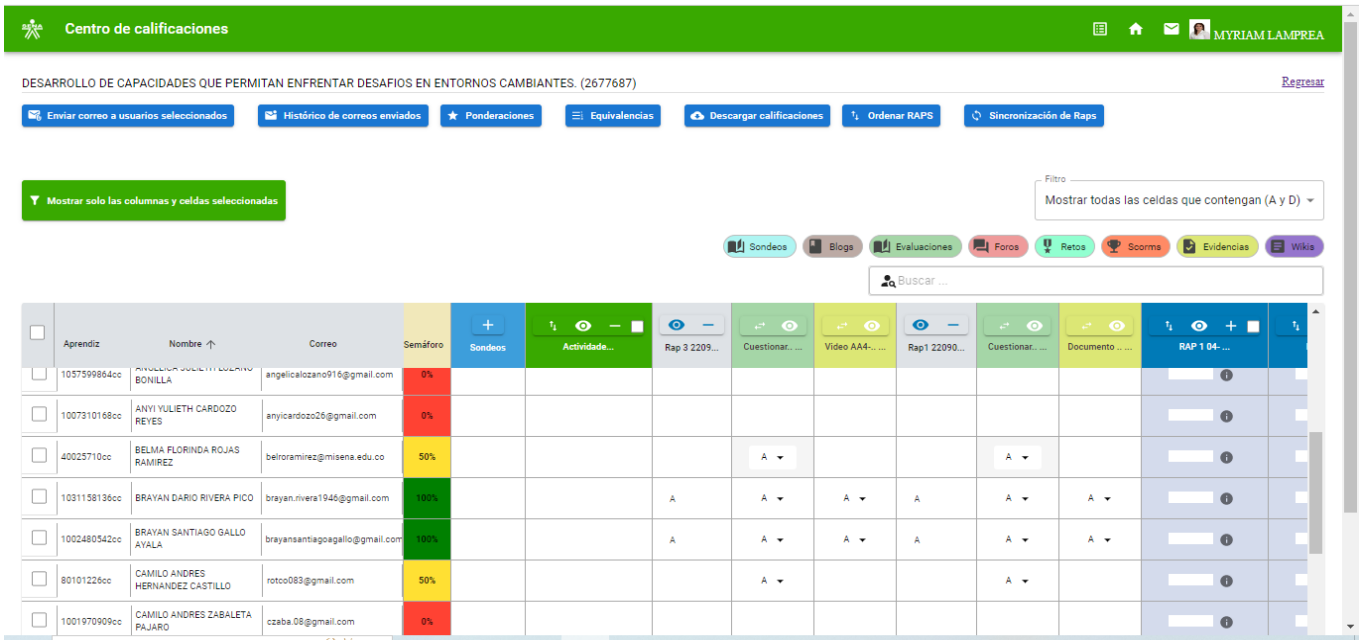
- ***CURSO 2 COMPLEMENTARIA –CENTRO DE CALIFICACIONES ID*** 2677947



- ***CURSO 3 COMPLEMENTARIA –CENTRO DE CALIFICACIONES ID*** 2677805



CURSO *4* *COMPLEMENTARIA –CENTRO DE CALIFICACIONES ID* 2677687

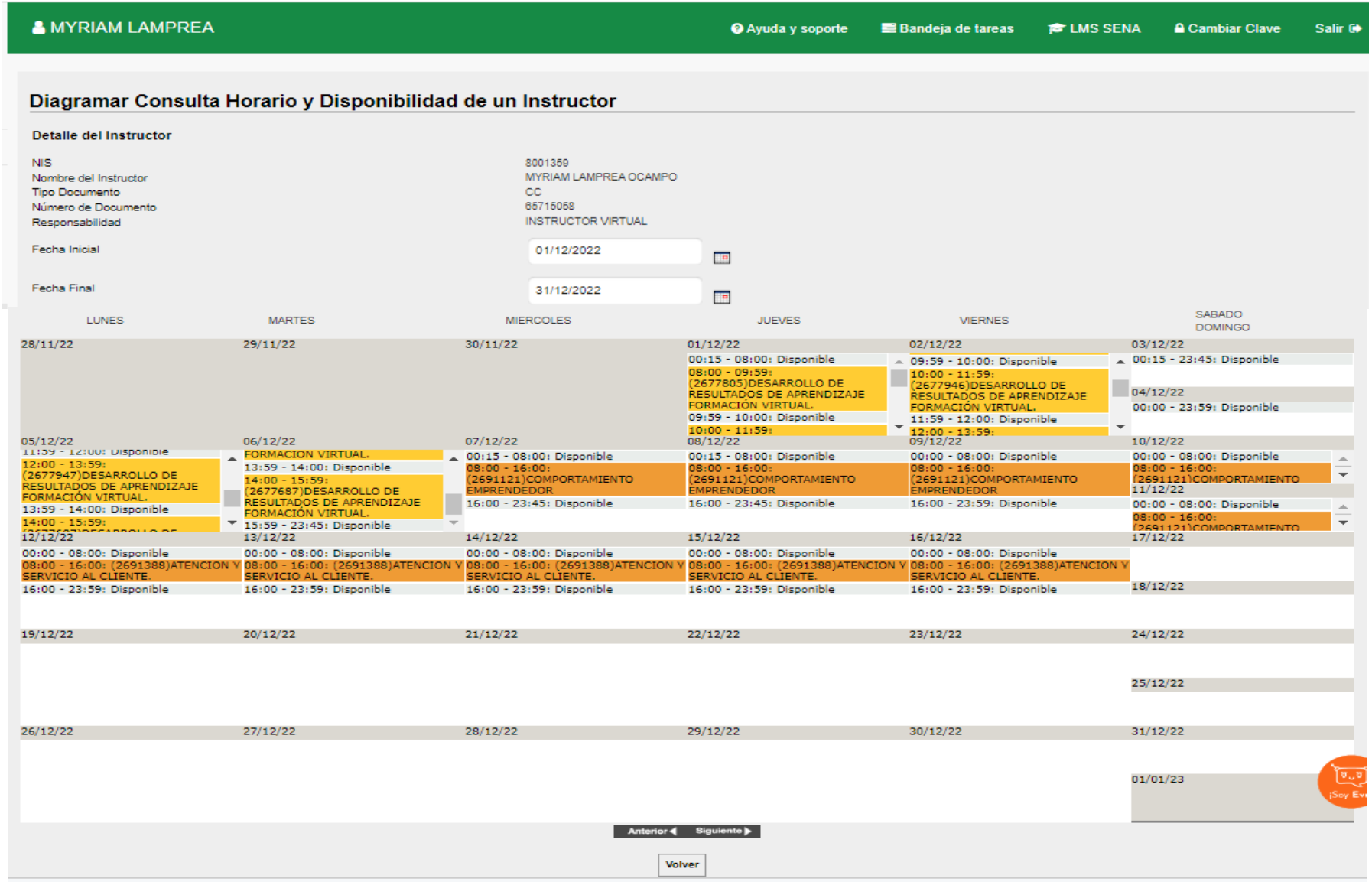


REUNIONES

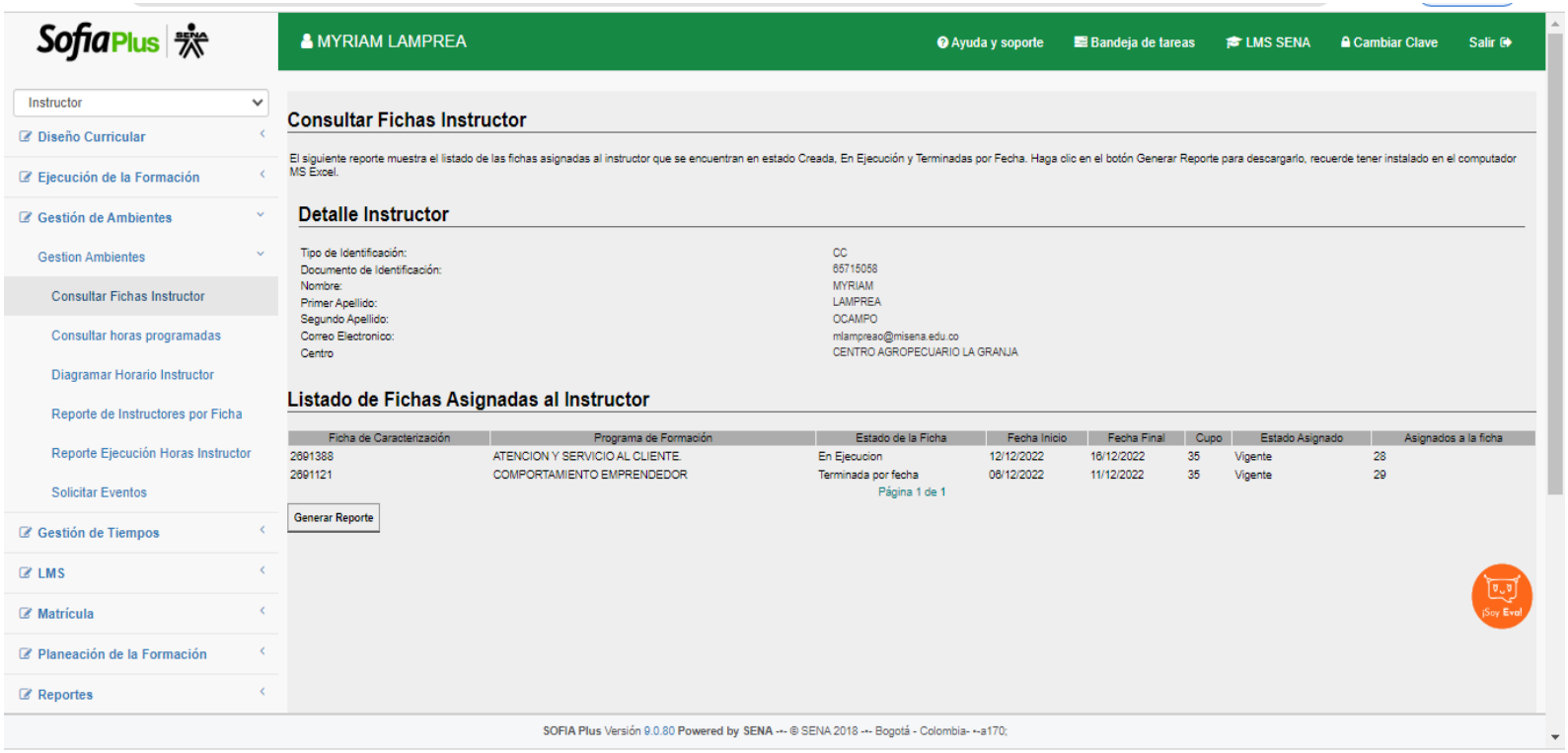
DICIEMBRE 02 DE 2022

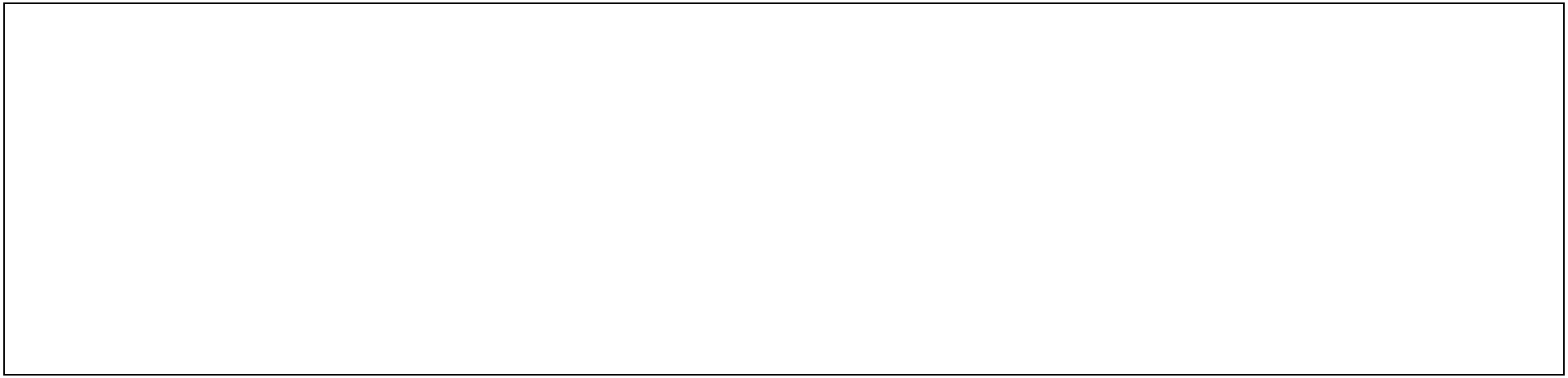


DIAGRAMA DE PROGRAMACIÓN



FICHAS PROGRAMADAS





TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MYRIAM LAMPREA OCAMPO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

FECHA INICIAL: 01/12/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/12/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2691121 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2691388 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• 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

FICHA DE APRENDIZAJE: 2677687 - DESARROLLO DE CAPACIDADES QUE PERMITAN ENFRENTAR DESAFIOS EN ENTORNOS CAMBIANTES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: AUTOGESTIÓN Y DESARROLLO CONTINUO: DEMUESTRA ATRIBUTOS PERSONALES QUE MEJORAN LA ACTUACIÓN Y MANTIENEN UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01- CREAR HÁBITOS QUE CONTRIBUYAN A LA APERTURA AL CAMBIO Y AL APRENDIZAJE EN EL ENTORNO LABORAL A PARTIR DE MÉTODOS Y ENTRENAMIENTOS COGNITIVOS

02- GENERAR LA CREACIÓN Y LA CO-CREACIÓN DE NUEVAS IDEAS A PARTIR DE MÉTODOS DE INNOVACIÓN

03- APROPIAR NUEVAS FORMAS DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS DE UNA MENTALIDAD ÁGIL

04- APLICAR TÉCNICAS PARA MANEJAR LA INCERTIDUMBRE A PARTIR DEL USO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EMOCIONAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 8,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2677805 - INMERSION A LA FOTOGRAFIA DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CAPTURAR IMÁGENES FIJAS CON EQUIPOS FOTOGRÁFICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

AJUSTAR LA CÁMARA FOTOGRÁFICA DE ACUERDO AL ESTILO DE CAPTURA.

ESTABLECER LOS PLANOS, ÁNGULOS Y COMPOSICIONES FOTOGRÁFICAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

EXAMINAR LA VELOCIDAD DE OBTURACIÓN Y EL DIAFRAGMA DE LA CÁMARA PARA REALIZAR UNA CAPTURA FOTOGRÁFICA.

VALORAR LA ILUMINACIÓN PARA FOTOGRAFIAR UN SUJETO U OBJETO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2677947 - 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 : 8,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2677946 - 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 : 8,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 110,00

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: MYRIAM LAMPREA OCAMPO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA