



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, abril 15 del 2025

Señor (a)

VICTOR HUGO ROMERO COGOLLO

Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.7418161 de 2025

COORDINADOR ACADÉMICO

Centro Agropecuario y de Biotecnología El Porvenir
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes abril del año 2025.

Referencia: No CO1.PCCNTR.7418161 de 2025

MARIA PASTORA VILORIA BERTEL, identificada con la cédula de ciudadanía No. 50899587 de Montería, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Agropecuario y de Biotecnología El Porvenir, 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: El valor del presente contrato es de CUARENTA Y SEIS MILLONES CIENTO CUARENTA Y OCHO MIL CUATROSCIENTOS VEINTISIETE PESOS (\$46.148.427) M/Cte., el SENA pagará al contratista un pago del mes de febrero por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL VEINTICUATRO PESOS M/CTE. (\$2.913.024), y Nueve pagos de Marzo a noviembre por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. (\$4.599.511) y un pago del mes de Diciembre por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE. (\$1.839.804)



Plazo: Será hasta el 12 de diciembre de 2025.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL DE INSTRUCTORES PARA IMPARTIR FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL EN EL PROGRAMA OFERTA REGULAR DEL CENTRO AGROPECUARIO Y DE BIOTECNOLOGÍA EL PORVENIR DE CÓRDOBA.

Obligaciones Específicas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Impartir 160 horas mensuales de formación profesional integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro del programa oferta regular – formación complementaria virtual, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el Centro de formación.	Se impartió formación y se realizó alistamiento en los siguientes programas de formación titulada virtual: Ficha: 2977526-Atención Integral al Cliente Ficha: 2834565-Gestión agroempresarial Total horas mes: 160 horas	Anexo 1: Guías de Aprendizaje de las fichas: 2977526,2834565, Anexo 2: Planeaciones pedagógicas de las fichas: 2977526,2834565, Anexo 3: Reporte de horas Sofia Plus.
2	Autogestionar la matrícula de formación complementaria de acuerdo con su área de desempeño, presentando la documentación requerida para ello y realizar el proceso requerido para tal fin.	Durante el mes no se gestionó la obligación contractual por cumplir toda la programación en TITULADA VIRTUAL.	No aplica para el mes objeto de cobro.
3	Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo con la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato.	Durante el mes no se ejecutó la obligación contractual debido a que la ruta de aprendizaje ya está realizada para los programas designados.	No aplica para el mes objeto de cobro.



4	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje de las fichas a cargo dentro de los términos estipulados.	Durante el mes no se ejecutó la obligación contractual debido a que la programación fue en TITULADA y la asociación está realizada en Sofía Plus.	No aplica para el mes objeto de cobro.
5	Planear y ejecutar las actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Se realizó orientaciones para el desarrollo de las actividades de aprendizaje relacionadas en la guía suministrada a los aprendices de las fichas tituladas virtuales: Ficha: 2977526-Atencion Integral al Cliente Ficha: 2834565-Gestión agroempresarial	Anexo 1: Guías de Aprendizaje de las fichas: 2977526,2834565,
6	Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades de formador del programa de formación.	Se compartió las guías de aprendizaje en las fichas de formación titulada virtual: 2977526,2834565,	Anexo 1: Guías de Aprendizaje de las fichas: 2977526,2834565,
7	Apoyar la gestión del programa de formación para el posicionamiento Regional de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos	No se apoyó en la implementación de estrategias publicitarias para la divulgación de las diferentes convocatorias	No aplica para el mes objeto de cobro.



	indicados por la Subdirección de centro y el supervisor del contrato.	de apoyo de sostenimiento por el Centro Agropecuario y de Biotecnología el Porvenir.	
8	Participar activamente en el cumplimiento de las metas de formación y de la regional de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro y el supervisor del contrato.	Se participó activamente en el Proceso de alistamiento, en programas de formación titulada virtual según los horarios asignados por el supervisor de contrato.	Anexo 1: Guías de Aprendizaje de las fichas: 2977526,2834565, Anexo 2: Planeaciones pedagógicas de las fichas: 2977526,2834565,
9	Realizar el seguimiento de cada aprendiz mediante la orientación y acompañamiento a las actividades de aprendizaje y reportar avances o dificultades de manera oportuna a la Coordinación Académica en los formatos y tiempos que se dispongan para ellos.	Se retroalimentó las actividades a los aprendices, plasmadas en las guías de aprendizaje.	Anexo 1: Guías de Aprendizaje de las fichas: 2977526,2834565,
10	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes mensuales de la ejecución del contrato o los productos que se le requiera, además del informe mensual de actividades según la fase en que se encuentre el curso (planear, ejecutar y evaluar) durante el desarrollo del proceso de aprendizaje y de las actividades en general con sus respectivos anexos.	Se presentó el informe mensual de ejecución contractual, debidamente diligenciado y soportado para el mes objeto de cobro en Secop II	Se presentó el informe de ejecución mensual con todas las evidencias.
11	El instructor contratista se obliga durante el periodo del contrato al proceso de certificación de competencias según normas de	Me encuentro certificada en la norma "ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y	Anexo 4: Certificado de la Norma.



	competencias que aplican a la función instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante, para certificar Habilidades pedagógicas y capacitarse en el idioma inglés y aplicar al proceso de certificación de las normas de competencia “ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVO” y aportar el respectivo certificado aprobado al informe de ejecución contractual.	NORMATIVO”	
12	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Se presentó el informe mensual de ejecución contractual, debidamente diligenciado y soportado para el mes objeto de cobro en el Secop II	Se presentó el informe de ejecución mensual con todas las evidencias.
13	Desarrollar las horas de formación que requiera la implementación del programa.	Se presentó el reporte de horas Sofia Plus.	Anexo 3: Reporte de horas Sofia Plus.
14	Prestando con seriedad, responsabilidad, profesionalidad, eficiencia, oportunidad y diligencia estos servicios.	Se prestó los servicios con profesionalismo, compromiso, responsabilidad, integralidad y respeto.	Evidencia soportada en el informe mensual de ejecución.
15	Atender según los requerimientos de la Subdirección de centro, actividades de apoyo a la supervisión de contratos y/o evaluación de propuestas según las competencias que su formación	No se cumplió con esta obligación porque para el periodo objeto cuenta de cobro no se me ha asignado contratos a supervisar.	No aplica para el mes objeto de cobro.



	académica le permitan desarrollar.		
16	Sentar las evaluaciones de cada resultado de aprendizaje y dar a conocer los resultados de estas, registrando los respectivos juicios evaluativos en el aplicativo SOFIA Plus dentro de los términos establecidos.	No se realizó la emisión de juicios evaluativos de las fichas titulada virtual, porque aun la competencia y el resultado de aprendizaje están siendo impartidos.	No aplica para el mes objeto de cobro.
17	Mantener en tiempo real el portafolio del instructor con la documentación soporte inherente a la formación: programa de formación, listado de aprendices, horario del instructor, planeación pedagógica, guías de aprendizaje, plan concertado, Planeación, seguimiento y evaluación etapa productiva: Lista de aprendices con la alternativa seleccionada para el desarrollo de la Etapa Productiva, Ente Conformador e Instructor Asignado. (Aplica a los instructores que realicen apoyo en el seguimiento de etapa, Plan de Mejoramiento, registro de inasistencias en sofiaplus, reporte de horas académicas, formato de apoyo de lista de asistencia a la formación, etc.)	Se realizó la construcción del portafolio de evidencias del instructor, en el Drive destinado por la Coordinación Académica según cada programa formación titulada virtual.	Se adjunta link: https://sena4-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bortegav_sena_edu_co/Documents/PORTAFOLIO%20DE%20EVIDENCIAS%202024%20SUPERVISADOS/KAREN%20PAOLA%20GOMEZ%20ALDANA/NOVIEMBRE?csf=1&web=1&e=f3aCCW
18	Entregar los reportes mensuales estadísticos y registros inherentes al proceso formativo, en las fechas solicitadas por parte del supervisor del contrato.	Se presentó el informe contractual y financiero a la fecha del mes de abril del año 2025.	Se presentó el informe de ejecución mensual con todas las evidencias.



19	Apoyar los procesos de las otras actividades inherentes a la formación.	No se apoyó otros procesos inherentes a la formación.	No aplica para el mes objeto de cobro.
20	<p>El contratista debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes:</p> <p>a. Procurar el cuidado integral de su salud.</p> <p>b. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo.</p> <p>c. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p> <p>d. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales.</p> <p>e. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST</p> <p>f. Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato.</p> <p>g. Apoyar las actividades de investigación e innovación que se desarrollen en el centro de formación. Debe presentar documentos señalados en la circular 3-2017-000208.</p> <p>h. Aplicar los procedimientos correspondientes al instructor para</p>	<p>Se cumplió con las normas del sistema general de riesgos Laborales.</p> <p>Se realizó la capacitación SST.</p> <p>Se realizó la capacitación en Manual de Discapacidad.</p>	<p>Anexo 5: Certificado SST.</p> <p>Anexo 6: Certificado Manual de discapacidad.</p>



	<p>formalizar la deserción de los aprendices que abandonan el proceso formativo de acuerdo con lo establecido en el reglamento del aprendizaje SENA vigente.</p> <p>i. Realizar el seguimiento de cada aprendiz mediante la orientación y acompañamiento a las actividades de aprendizaje, realizando los trámites pertinentes acordes al Reglamento del Aprendiz:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planes de mejoramiento• Emisión de juicios evaluativos una vez finalizado cada resultado de aprendizaje.• Registro de inasistencias en sofiaplus.• Reporte de deserciones de aprendices por equipo ejecutor de la ficha.		
21	Generar y ejecutar estrategias que permita la permanencia de los aprendices durante todo el tiempo de formación.	Se garantizó el cumplimiento de las Guías de Aprendizaje y de las actividades de aprendizaje, en cada ficha de formación titulada virtual.	Anexo 1: Guías de Aprendizaje de las fichas: 2977526,2834565,
22	Atender las solicitudes de reuniones requeridas por el supervisor de contrato y/o subdirector de centro.	<p>Se participó en reunión inducción virtualidad 2025.</p> <p>Se participó en Jornada de capacitaciones: Socialización Guía de Orientaciones para la formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje- AVA 2025.</p>	<p>Anexo 7: Participación en reunión inducción Virtualidad.</p> <p>- Participación en las diferentes jornadas de capacitaciones.</p>



23	Atender los requerimientos del supervisor de contrato, en cuanto a impartir formación presencial en el centro de formación.	Para el presente mes no se me asignó esta función por parte del supervisor.	No aplica para el mes objeto de cobro.
24	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	No aplica	No aplica
25	Impartir formación Virtual, Presencial y/o etapa productiva de acuerdo con la necesidad del Centro y/o programas de formación. "Esta obligación se define su modalidad en el anexo o Clausulado del contrato, mismo ITEM 27"	Se impartió formación titulada virtual en las fichas: Ficha: 2977526- Atencion Integral al Cliente Ficha: 2834565- Gestión agroempresarial	Se presentó el informe de ejecución mensual con todas las evidencias.

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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
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. **85586442** de la planilla, MI PLANILLA.COM y correspondiente al mes de **ABRIL** del año **2025**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”

Evidencias en (62) folios

Cordialmente,

MARIA PASTORA VILORIA BERTEL

Contratista

C.C. No. 50899587 de Montería

Recibo a satisfacción:

VICTOR HUGO ROMERO COGOLLO Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.7418161 de 2025

COORDINADOR ACADÉMICO





E		F	G	H	I	J	K	L	M
18	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJES A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDACTICAS ACTIVAS	AMBITOS DE APRENDIZAJE TÍPICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCION DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
		HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACION	INSTRUCTORES RESPONSABLES		
20	GA4-200102029-AA1 - Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.	36	108	Informe	LABS	Gestión de requerimientos e indicadores de gestión	1	Documenta la trazabilidad del requerimiento de acuerdo con la normativa y procedimientos internos.	Evidencia de producto. Exposición de trazabilidad de prestación al cliente (GA4-200102029-AA1-EV01).
21								Encala los requerimientos de acuerdo con normativa y procedimientos internos.	Evidencia de conocimiento. Flujograma procedimiento atención al cliente. GA4-200102029-AA1-EV02.
22								Comprueba el desarrollo del procedimiento teniendo en cuenta la normativa	Evidencia de producto. Informe del sistema de gestión de la calidad de la calidad de la organización. (GA4-200102029-AA1-EV03).
23	GA4-200102029-AA2 - Verificar el procedimiento de servicio al cliente de acuerdo a los protocolos de servicio.	12	36	Formación				Valida la respuesta del requerimiento teniendo en cuenta protocolo de servicio y procedimiento técnico	Evidencia de conocimiento. Infografía protocolo de servicio al cliente. GA4-200102029-AA2-EV01.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Acreditación
Procedimiento Especial de la Formación profesional
PLANACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

CENTRO DE FORMACIÓN:	CENTRO AGROPECUARIO Y DE INDUSTRIAS DEL PASTORAL	Ciudad y fecha:	MONTERIA, SEPTIEMBRE 13 DE 2021
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:	GESTIÓN AGROPECUARIA	CÓDIGO DEL PROGRAMA:	723179
NOMBRE DEL PROYECTO:	DESARROLLO DE LOS PROCESOS ASOCIADOS CON LA ACTIVIDAD AGROPECUARIA BAJO PRINCIPIOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SOSTENIBILIDAD	CÓDIGO DEL PROYECTO:	2800533
FASE DEL PROYECTO:	ANÁLISIS	EQUIPO EJECUTOR:	ANITA LEEITH LOZADA RAFAEL DEFTALILUCCANO
NÚMERO:	ES-058	FECHA DE EMISIÓN:	
		FECHA DE TERMINACIÓN:	

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	DURACIÓN ACTIVIDAD DE PROYECTO (MESSES)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)	ESTRATEGIAS DIDACTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TÍPICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
							ESCENARIO	RECURSOS DIDÁCTICOS	PERFIL DE LOS INSTRUCTORES			
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.	21060101361 IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA EN DOCUMENTOS Y SOPORTES SEGUN NORMATIVA Y POLITICAS ORGANIZACIONALES							RECONOCER LOS SOPORTES CONTABLES Y COMERCIALES SEGUN EMBELACION VIGENTE. RECORRER LA INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA TENIENDO EN CUENTA NORMATIVA Y SOPORTES CONTABLES. PRESENTAR LA INFORMACION FINANCIERA Y CONTABLES.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.	21060101362 PREPARAR LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON INDICADORES Y POLITICAS ORGANIZACIONALES.							RECONOCER LOS SOPORTES CONTABLES Y COMERCIALES SEGUN EMBELACION VIGENTE. RECORRER LA INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA TENIENDO EN CUENTA NORMATIVA Y SOPORTES CONTABLES. PRESENTAR LA INFORMACION FINANCIERA Y CONTABLES.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	Implementar acciones estratégicas de mercados de acuerdo con segmentos y escenarios del mercado.	26101010021 ANALIZAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADOS DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL SECTOR PRODUCTIVO Y ENTORNO.							RECONOCER LOS RECURSOS NECESARIOS PARA IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL SECTOR PRODUCTIVO Y ENTORNO. DISTRIBUIR LOS RECURSOS EN LOS TIEMPOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACION DE ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL SECTOR PRODUCTIVO Y ENTORNO.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	Implementar acciones estratégicas de mercados de acuerdo con segmentos y escenarios del mercado.	26101010022 REALIZAR LAS ACCIONES ESTRATEGICAS SEGUN PLANES, MERCADOS, SEGMENTOS Y ESCENARIOS DE MERCADOS REQUERIDOS POR LA EMPRESA.							RECONOCER LOS RECURSOS NECESARIOS PARA IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL SECTOR PRODUCTIVO Y ENTORNO. DISTRIBUIR LOS RECURSOS EN LOS TIEMPOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACION DE ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL SECTOR PRODUCTIVO Y ENTORNO.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	Programar proyectos según especificaciones técnicas y métodos de planeación.	380012001 IDENTIFICAR EL PROBLEMA A SOLUCIONAR CON BASE EN INFORMACION TECNICA RECOLECTADA, NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y ENTORNO.							RECONOCER NECESIDADES DEL PROYECTO Y NECESIDADES DEL ENTORNO PARA LA GENERACION E IDENTIFICACION DE IDEAS DE NEGOCIO DE ACUERDO CON METODOLOGIA APLICADA INSTRUMENTAL DE DIAGNOSTICO DE PROBLEMA.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	Programar proyectos según especificaciones técnicas y métodos de planeación.	380012002 FORMULAR EL PROYECTO PRODUCTIVO DE ACUERDO CON DIAGNOSTICO, RECURSOS Y OTRAS REQUISITOS TECNICOS.							RECONOCER NECESIDADES DEL PROYECTO Y NECESIDADES DEL ENTORNO PARA LA GENERACION E IDENTIFICACION DE IDEAS DE NEGOCIO DE ACUERDO CON METODOLOGIA APLICADA INSTRUMENTAL DE DIAGNOSTICO DE PROBLEMA.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	440015001 IDENTIFICAR MODELOS MATEMATICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVO							RECONOCER LOS FUNDAMENTOS MATEMATICOS DEBE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO. PLANTAR ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACION ENTRE LAS VARIABLES.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	440015002 PLANTEAR PROBLEMAS MATEMATICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO							RECONOCER LOS FUNDAMENTOS MATEMATICOS DEBE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO. PLANTAR ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACION ENTRE LAS VARIABLES.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	440015003 RESOLVER PROBLEMAS MATEMATICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO							RECONOCER LOS FUNDAMENTOS MATEMATICOS DEBE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO. PLANTAR ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACION ENTRE LAS VARIABLES.		
API. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, PRODUCTIVAS Y SOCIALES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA Y/O AGROINDUSTRIAL.	2:15	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	440015004 PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMATICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTADO							RECONOCER LOS FUNDAMENTOS MATEMATICOS DEBE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO. PLANTAR ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACION ENTRE LAS VARIABLES.		



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol
Procedimiento Especializado de la Formación profesional
PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

CENTRO DE FORMACIÓN:	CENTRO AGROPECUARIO Y DE TECNOLOGÍA EL ESCUELO
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:	SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS
NOMBRE DEL PROYECTO:	ANÁLISIS DE LAS MICROFINANZAS
FASE DEL PROYECTO:	ANÁLISIS
Nº DE FICHA:	01/0070

Ciudad y fecha:	MONTERÍA, NOVIEMBRE 17 DE 2023.
Código del programa:	133002
Código del proyecto:	029030
Equipo ejecutor:	CESAR AUGUSTO BALLESTEROS ALBA LUCERO BELTRAN ANDRÉS FELIPE VALENZUELA
Fecha de inicio:	
Fecha de terminación:	

AMBIENTES DE APRENDIZAJE ESPECÍFICOS										DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
ACTIVIDAD DEL PROYECTO	DURACIÓN ACTIVIDAD DE PROYECTO (MESES)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)	ESTRATEGIAS DIDACTICAS ACTIVAS	ESCENARIO	RECURSOS DIDACTICOS	PERFIL DE LOS INSTRUCTORES		
ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS ESPECIALES RELACIONADOS CON EL TEMA MICROFINANCIERO	1.1	ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA	1. IDENTIFICAR CLIENTE PASIVO DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ENTIDAD.							1.1 INTERPRETA EL CONTEXTO DE LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN. 1.1 ESPECIFICA LOS SERVICIOS Y SERVICIOS OFERTADOS SEGUN SEGMENTO MICROFINANCIERO Y ENTORNO. 1.1 APLICA TÉCNICAS DE RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES DE ACUERDO A CARACTERÍSTICA	
ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS ESPECIALES RELACIONADOS CON EL TEMA MICROFINANCIERO	1.1	EVALUAR SOLICITUDES FINANCIERAS DE ACUERDO CON TIPO DE PRODUCTO Y MARCA, TÉCNICO	2. PERFILAR AL CLIENTE DE ACUERDO A SUS NECESIDADES CARACTERÍSTICAS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES							1.1 ORGANIZA INFORMACIÓN USUARIA A LOS LINEAMIENTOS DEL SEGMENTO MICROFINANCIERO. 2. DETERMINA FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE SIGUIENDO CRITERIOS INSTITUCIONALES. 2.1 SELECCIONA LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE POTENCIAL SEGUN GUÍA TÉCNICA. 3.1 VALIDA EL	
ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS ESPECIALES RELACIONADOS CON EL TEMA MICROFINANCIERO	1.1	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	3. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.							DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO. DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGUN LA SITUACION PROBLEMÁTICA. PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTeadOS. PLANTEA REGLAS DE TRES DE 4.	
ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS ESPECIALES RELACIONADOS CON EL TEMA MICROFINANCIERO	1.1	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	4. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON SUS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.							DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO. DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGUN LA SITUACION PROBLEMÁTICA. PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTeadOS. PLANTEA REGLAS DE TRES DE 4.	
ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS ESPECIALES RELACIONADOS CON EL TEMA MICROFINANCIERO	1.1	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	5. SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL, APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS							DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO. DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGUN LA SITUACION PROBLEMÁTICA. PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTeadOS. PLANTEA REGLAS DE TRES DE 4.	
ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS ESPECIALES RELACIONADOS CON EL TEMA MICROFINANCIERO	1.1	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	6. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS.							DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO. DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGUN LA SITUACION PROBLEMÁTICA. PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTeadOS. PLANTEA REGLAS DE TRES DE 4.	
ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS ESPECIALES RELACIONADOS CON EL TEMA MICROFINANCIERO	1.1	RECUPEAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA	7. ORGANIZAR LAS ACTIVIDADES DE COBRANZA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ENTIDAD Y GUÍA TÉCNICA.							1.1 CATEGORIZA LAS OBLIGACIONES PRIORIZANDO LA GESTIÓN DE COBRANZA DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES. 2. REVISAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. 2.1 MANTIENE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE A TRAV	



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Atención Integral al Cliente.
- **Código del programa de formación:** 135303.
- **Nombre del proyecto:** Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Verificar procedimiento.
- **Actividad de proyecto:** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.
- **Competencias:**

Técnica:

- 260102029- Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio.

Transversales:

- 210201501- Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

Claves:

- 240202501- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

- **Resultados de aprendizaje:**

Técnicos:

- 260102029-01- Diligenciar la resolución del requerimiento de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.
- 260102029-02- Orientar la solución al cliente de acuerdo con procedimientos técnicos y política de inclusión.

Transversal:

- 210201501-01 - Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
- 210201501-02 - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
- 210201501-03 - Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
- 210201501-04 - Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

Clave:

- 240202501-06- Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.



- **Duración de la guía:** 288 horas.

- Técnico: 192 horas.
- Transversal: 48 horas.
- Clave: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a esta última fase del proceso formativo en la cual podrá adquirir los conocimientos necesarios para el manejo de trámites de requerimientos del usuario, de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio, el cual promueve ampliamente desarrollar aptitudes y elementos fundamentales para la generación de experiencias que permitan fortalecer las habilidades que aumenten la eficiencia en atención al cliente, normativa, calidad y seguimiento de indicadores de gestión, inclusión, atención, entre otros, favoreciendo escenarios propicios para su fidelización. De otra parte, se abordan actividades correspondientes al desarrollo de la competencia que posibilita ejercer los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. Todo lo anterior acompañado de algo muy importante como es el manejo de una segunda lengua, que para este caso es inglés, y que nos permitirá hacer un completo seguimiento a la aplicación de procedimientos frente a los requerimientos del cliente.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía contará con el acompañamiento del equipo de instructores asignados al programa, que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico. De igual manera, los instructores programarán encuentros, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. Las fechas y los horarios para estos encuentros se indicarán oportunamente.

El desarrollo de esta guía articula competencias específicas (técnicas) y claves que le permitirán alcanzar una formación integral; es importante recalcar que los buenos resultados dependen en gran medida de su compromiso personal, el trabajo colaborativo, la participación y motivación constante, y la organización de su tiempo, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. ¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de verificar procedimiento, para el proyecto formativo: **Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.**



- **Actividad de reflexión inicial.**

Las herramientas y soluciones de gestión de requisitos pueden ayudar a controlar mejor el alcance del proyecto para ahorrar tiempo y dinero, a la vez que ofrecen una mejor información para el desarrollo de productos y una mayor trazabilidad entre los equipos. La implementación de un sistema de gestión de la calidad afecta todos los aspectos del rendimiento de una organización, lo que hace necesario la implementación de protocolos de servicio que fidelicen los clientes.

Para esta primera actividad lo invitamos a que identifique una acción presentada en la vida cotidiana donde haya interactuado haciendo una reclamación con atención al cliente, ejemplo en la compañía de celulares, por algún servicio público, por alguna compra de internet, entre otros.

Seguidamente, realice un escrito donde identifique la trazabilidad de las diferentes situaciones presentadas y relacionadas con atención al cliente y el procedimiento técnico que se realizó. Socialícela con su equipo de trabajo conformado al inicio de todo este proceso y determinen cuáles de ellas pueden ser aplicadas al proyecto sobre el cual vienen trabajando tiempo atrás.

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlos(as) y motivarlos(as) en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero sí les sirve de insumo para comenzar contextualizados de lo que se abordará en esta guía de aprendizaje.

3.1. Actividad de aprendizaje de la competencia: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio (260102029).

Para gestionar servicios y atender clientes de acuerdo con el procedimiento técnico se requiere de unos conocimientos básicos como lo son: clasificar los requerimientos, priorizar los requerimientos que corresponda, asignar el requerimiento al competente, verificar tiempos de respuesta, aplicar protocolo de trazabilidad del servicio mediante una normativa y sistemas de calidad, registrar requerimientos y recibir reportes de los indicadores de gestión. Todos estos temas serán de aplicabilidad en las funciones de atención al cliente, buscando ser más competentes laboralmente.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA4-260102029-AA1. Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.

Con los protocolos de servicio en la atención al cliente se cristaliza para la empresa la forma de actuar frente al cliente externo con la finalidad de unificar experiencias, creencias e ideas relacionadas en la política interna de la empresa para una buena atención y satisfacción del consumidor final y de esta manera crear una apropiación del mismo. Por lo anterior, esta actividad de aprendizaje tiene el propósito de revisar todos estos aspectos que se plantean en un manual donde se registran las actuaciones de los colaboradores en la relación con la atención al cliente y con esto lograr implementar las acciones de mejora a que haya lugar para mantener una excelente calidad en el servicio hacia el cliente.

Duración: 144 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad de aprendizaje se sugiere revisar los contenidos del componente formativo denominado “**Gestión de requerimientos e indicadores de gestión**”.



Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-260102029-AA1-EV01. Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente.**

Las diferentes instrucciones que se fijan por convenio o políticas se identifican como protocolos y los métodos que usa una empresa para manejo de los clientes a través de talento humano, garantiza que el bien o servicio sea el requerido por los consumidores. Los sistemas de trazabilidad en el servicio ayudan a mejorar la seguridad, garantizan la calidad de cada proceso ofreciendo unas mejores garantías de servicio al cliente.

Por lo anterior y con la finalidad de cumplir con esta evidencia, elabore un video expositivo donde se identifiquen las acciones que se dan a lo largo de la cadena de suministro, evidenciando la trazabilidad y procedimientos técnicos en el servicio de atención al cliente, atendiendo lo siguiente:

- La evidencia es grupal, por lo que debe desarrollarse con el grupo de trabajo con el que se vienen elaborando actividades desde la guía de aprendizaje 1, o con un nuevo equipo de trabajo, de máximo 4 aprendices.
- Pueden tomar como referencia el documento que cada integrante realizó para la actividad de reflexión inicial.
- Preparen la exposición en el formato de su preferencia y luego hagan la exposición a través de un video, donde se evidencia la participación colaborativa de todo el equipo de trabajo.
- Recuerden que en el video se debe contemplar la trazabilidad del requerimiento y el procedimiento técnico que se realizó.
- Para realizar la grabación del video, pueden hacer uso de sus dispositivos móviles o herramientas web como *Screen Cast o Matic*, *Loom* o alguna que conozcan y sea de su agrado. Tengan en cuenta que el video deberá ser cargado en alguna plataforma de videos como *YouTube* o *Vimeo* y compartan el enlace para que el instructor y/o compañeros puedan visualizarlo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
 - **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (*Vimeo*, *Dailymotion*).
 - **Extensión:** máximo 10 minutos.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente. GA4-260102029-AA1-EV01.**
- **Evidencia GA4-260102029-AA1-EV02. Flujograma procedimiento atención a clientes.**

Un flujograma de atención al cliente es una representación gráfica que posibilita que los requerimientos y procedimientos establecidos muestren un soporte que logre categorizar y gestionar cada una de las solicitudes de los clientes. El flujograma otorga las pautas elementales para que los colaboradores logren gestionar las demandas, así sea por chat, teléfono o correo electrónico.



De acuerdo con lo anterior y para presentar esta evidencia debe presentar dos productos así:

- Un diagrama de flujo o flujograma de procedimiento de atención a clientes donde relacione los requerimientos que están implementados en el procedimiento de atención a clientes, teniendo en cuenta la normativa establecida por el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, para este caso de la empresa seleccionada y con la que ha venido trabajando en evidencias anteriores.
- Procedimiento técnico establecido para la solución de requerimientos, de no contar con este por parte de la empresa con la que ha venido trabajando, puede consultar la norma ISO 9001, elaborarlo y adjuntarlo a la entrega de la evidencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** documento escrito con procedimiento técnico y flujograma de atención a clientes.
 - **Formato:** PDF.
 - **Extensión:** libre.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Flujograma procedimiento atención a clientes. GA4-260102029-AA1-EV02.**
-
- **Evidencia GA4-260102029-AA1-EV03. Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización.**

Actualmente, los sistemas de gestión de calidad son herramientas muy valiosas que permiten a las empresas controlar todos los procesos que están ligados a la calidad final del producto o servicio ofrecido.

La norma ISO 9001 describe la auditoría de calidad como un proceso sistemático sin dependencia, que tiene como objetivo evaluar la conformidad del Sistema de Calidad, por medio de la investigación objetivo de pruebas que apoyan la operación de los procesos.

Por lo anterior, y dando continuidad al desarrollo de las evidencias planteadas en esta guía, elabore un informe escrito del sistema de gestión de calidad de la organización para la empresa seleccionada, sobre la cual ha estado desarrollando diversas actividades. Esta evidencia debe desarrollarla con su grupo de trabajo.

Elementos para tener en cuenta para la elaboración del informe:

- Debe contener los procesos de la norma ISO 9001 relacionados con atención al cliente.
- Identificar las etapas y puntos clave dentro del sistema de gestión de calidad.
- Analizar la operación de procesos de atención al cliente, que deben tener en cuenta para implementarlo en la organización o empresa sobre la cual se viene trabajando. ➤ El desarrollo de este informe debe elaborarse con normas APA.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización. GA4-260102029AA1-EV03.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA4-260102029-AA2. Verificar el procedimiento de servicio al cliente de acuerdo con normativa y políticas de la organización.

Definir unos indicadores de mejora coherentes al contexto de la actividad empresarial desarrollada y tener un alto nivel de implicación con los mismos de forma continuada en el tiempo, son algunos de los objetivos fundamentales que han de guiar la correcta implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa.

Durante el desarrollo de esta actividad de aprendizaje, conocerá el manejo los procedimientos que se tengan establecidos en la empresa u organización y su aplicación en diferentes tareas y procesos.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo “**Gestión de requerimientos e indicadores de gestión**”.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-260102029-AA2-EV01. Infografía protocolo de servicio al cliente.**

Un protocolo de atención es la manera de plasmar, para toda la organización o empresa, el modo de actuar anhelado y esperado frente al comprador o cliente, buscando unir los criterios, conceptos, creencias e ideas distintas que se logren tener en relación con qué es una buena atención.

Por lo anterior, el objetivo de esta evidencia es que elabore con su grupo de trabajo con el que viene desarrollando las evidencias, una infografía de protocolo de servicio al cliente. Vale recordar que una infografía es una representación gráfica que visualmente contempla información en la que se incluyen diferentes elementos tales como imágenes, texto, diagramas, entre otros.

Previo al desarrollo de esta evidencia se requiere tener el diseño escrito del protocolo de servicio al cliente para la empresa sobre la que viene desarrollando actividades y que contemple lo siguiente:

- Tareas y perspectiva de la organización.
- Funcionalidades de los empleados del área de atención al cliente.
- Definición de lo que es un óptimo servicio al comprador, según la empresa.
- Normas primordiales de un representante de servicio al cliente.
- Protocolos en relación con los consumidores en todos los canales de comunicación.



- Estrategias para contingencias.

Adicionalmente, tengan en cuenta para la elaboración de la infografía los siguientes elementos:

- Utilicen como referencia para la empresa seleccionada y que vienen trabajando en evidencias anteriores, los protocolos que implementarían para atención al cliente y plásmenlos en la infografía.
- Describan claramente cómo los colaboradores o trabajadores de la empresa, deben actuar con los clientes cuando realicen la función de atención al cliente.
- Incluyan los criterios de una adecuada atención integral al cliente donde se garantice una comunicación asertiva.
- Incluyan planes de contingencia de cómo reaccionar ante algo, un evento especial o inesperado.
- Detallen conducta y protocolos que utilizaron para la evidencia de **reflexión inicial** y que desarrollaron en esta guía de aprendizaje y validen si la respuesta al requerimiento tuvo en cuenta el protocolo de servicio y procedimiento técnico.
- Finalmente, elaboren infografía del protocolo de servicio al cliente para la empresa elegida.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía protocolo de servicio al cliente. GA4-260102029-AA2-EV01.**

• Evidencia GA4-260102029-AA2-EV02. Informe sobre diseño y análisis de Indicadores.

Los indicadores de gestión o KPI permiten conocer si un proyecto en una empresa cumple con los objetivos establecidos acorde a la política de la organización, usualmente se establecen indicadores con algunos parámetros para medir el desempeño y los resultados obtenidos. Los indicadores monitoreados permiten desde sus operaciones realizar, controlar, actuar y planificar acciones de mejora continua.

Por lo anterior y con el fin de cumplir con esta evidencia, elaboren con su grupo de trabajo, un informe escrito que contenga el análisis de resultados de mínimo 8 indicadores de gestión en atención al cliente, que cumpla con los siguientes elementos:

- Indicadores de gestión para atención al cliente que cumplan con el objetivo SMART: específicos, medibles, alcanzables, relevantes y a tiempo.
- El informe deberá desarrollar el diseño e interpretación de los indicadores de gestión para atención integral al cliente, teniendo en cuenta la política de inclusión social.
- Acciones de mejora para la gestión de requerimientos acorde con política organizacional.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe.
- **Formato:** PDF ○ **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre diseño y análisis de Indicadores. GA4-260102029-AA2-EV02.**

3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales (210201501).

Para esta competencia, es importante conocer que entre las centrales de trabajadores y el gobierno nacional se llegó al acuerdo de incorporar en los programas de formación que imparte el SENA, el desarrollo de capacidades en torno al ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, la política pública del trabajo decente y la construcción de una ciudadanía activa, consciente, participativa e incidente, como expresión tangible de las aspiraciones humanísticas que trascienda la mera información hacia niveles de pensamiento y acción complejas, autónomas y propositivas, como parte constitutiva del desarrollo integral del trabajador.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de acuerdo con los derechos fundamentales.

La intencionalidad específica está basada en el marco de los Derechos Fundamentales en el Trabajo para que la persona ejerza la ciudadanía laboral valorando sus principios fundamentales y apropiando las herramientas que le permitan protegerla y defenderla.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: **“Derechos fundamentales del trabajo”**.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-210201501-AA1-EV01. Taller.**

Se desarrollará por parte del aprendiz un taller a partir de las experiencias propias, familiares y de la comunidad. Para la siguiente evidencia, resuelva las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?
- Describa ¿cómo es el trabajo en su región o municipio?
- Consulte información sobre los fundamentos de economía y elabore una línea de tiempo en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo. Se sugiere consultar el documento: Méndez Morales, J. (1996). Fundamentos De Economía. 3a. Edición. ed. McGraw-Hill. https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/q6j6k0/sena_aleph000003545



- En el encuentro online con su instructor, escuche atentamente la presentación sobre las dimensiones del trabajo: antropológica, sociológica, económica y jurídica.
- Realice la lectura del documento “Cambios en el mundo del trabajo” que se encuentra anexo en el componente formativo.
- Construya un mapa conceptual con los siguientes conceptos: trabajo, precarización, tercerización, deslaborización, y su relación con la dignidad humana.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga la siguiente estructura:
 - Título.
 - Introducción.
 - Solución de las preguntas.
 - Mapa conceptual.
 - Línea del tiempo.
 - Conclusiones.
 - Bibliografía
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas. ○ Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. GA4-210201501-AA1-EV01.**

• Evidencia GA4-210201501-AA1-EV02. Foro sobre características del trabajo en contexto local.

Para el desarrollo del foro sigan las siguientes indicaciones:

- Conformarán grupos de trabajo organizados bajo orientaciones del instructor.
- De acuerdo con las respuestas dadas en la pregunta de la actividad anterior ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?, seleccione un tipo de trabajo en el cual ustedes puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización, deslaborización.
- Luego, en el grupo a través de un video representar mediante un sociodrama del caso, cerrando la presentación con una reflexión y posibles alternativas de solución.
- Cargue este video en el canal de *YouTube* (u otra herramienta de *streaming*) y lo compartan a sus compañeros en el foro.
- Analizar los videos: “Los Derechos fundamentales en el Trabajo” que se encuentra en el componente formativo y “Derecho al trabajo digno” en la url: <https://www.youtube.com/watch?v=D1t3TLWLBMU>; responda las siguientes preguntas individualmente y socialícelas con el grupo:

- ✓ ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
- ✓ ¿Cómo es posible un mundo laboral mejor?
- ✓ ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
- ✓ ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
- ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más importantes?
- ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?



- ✓ ¿Qué implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas tiene que las personas tengan o no derechos laborales?
 - ✓ ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente y el ideal del trabajo para las personas?
 - ✓ ¿Por qué es importante una protección especial en el mundo del trabajo para las mujeres y para los/as jóvenes?
 - ✓ ¿Es importante la organización sindical para la democracia?, sustente su respuesta.
- Basado en los videos compartidos por sus compañeros y en las preguntas anteriores, elaboren un texto argumentativo en el grupo, el cual debe dar respuesta a la pregunta ¿cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana? A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo “**Construcción_Texto_argumentativo**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (video de sociodrama, solución de preguntas y texto argumentativo).
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA4-210201501-AA1EV02.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

Esta actividad está fundamentada en los derechos humanos laborales, concretamente en que toda persona tiene derecho al *trabajo*, en condiciones laborales justas, sin embargo, estos derechos no siempre se garantizan. Los Derechos Humanos vinculados al trabajo y a los trabajadores son denominados “Derechos Humanos Laborales”, y entre ellos se encuentran comprendidos los “Derechos Fundamentales en el Trabajo” consagrados por la Organización Internacional del Trabajo.

Con el presente proceso de aprendizaje, se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la Ciudadanía Laboral. En el proceso referido al mundo laboral es importante la apropiación y el ejercicio de los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos, por tal razón serán orientados por sus instructores mediante el desarrollo de diferentes actividades pedagógicas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “**Derechos fundamentales del trabajo**”.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:



- Evidencia GA4-210201501-AA2-EV01. Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.

DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL MUNDO DEL TRABAJO :TRABAJO DECENTE

Un requisito indispensable para que exista Trabajo Decente es el respeto a lo que se conoce como los **Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo**. Éstos son los siguientes:

- La libertad de asociación, la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva
- La abolición del trabajo forzoso
- La erradicación del trabajo infantil
- La eliminación de toda forma de discriminación en materia de empleo y ocupación

LOS DERECHOS FUNDAMENTALES
EN EL MUNDO DEL TRABAJO

Nota. OIT 2010.

1. Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno. Observe la presentación del video “Trabajo Decente” que se encuentra en el componente formativo para contestar las siguientes preguntas:
 - 1.1. ¿Qué es trabajo decente?
 - 1.2. ¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
 - 1.3. ¿Cómo definiría trabajo digno?
 - 1.4. ¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
 - 1.5. ¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.
 - 1.6. Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que “trabajan” en condiciones inadecuadas porque no corresponden a un trabajo decente.
2. Realice la lectura del siguiente párrafo y conteste las preguntas a continuación: “El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas) sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad” (Giraldo-Zuluaga, 2015).
 - 2.1. ¿Para usted cuál es el significado de este párrafo?
 - 2.2. ¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?
 - 2.3. ¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?
3. Realice la lectura del componente formativo sobre “Derechos fundamentales del trabajo”, para resolver las siguientes preguntas:
 - 3.1. ¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?
 - 3.2. ¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?
 - 3.3. ¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?
4. Realice la lectura del componente formativo sobre “Derechos fundamentales del trabajo” para responder las siguientes preguntas:
 - 4.1. ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
 - 4.2. ¿Cómo se lograría un mundo laboral con trabajo decente?



- 4.3. ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
- 4.4. ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
- 4.5. ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
- 4.6. ¿Qué consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas resultan cuando a las personas no se les reconocen sus derechos laborales?
- 4.7. ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

5. Realice la lectura de la “Cartilla de derecho laboral individual” en la url: https://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/cartillas/Cartilla_Derecho_laboral_individual_RG_ene_11_-46p.pdf para resolver las siguientes preguntas:

- 5.1. ¿Cuáles son los elementos que dan origen a un “contrato de trabajo”?
- 5.2. Para que sean reconocidos los derechos laborales, ¿debo tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.
- 5.3. ¿Cree usted que es posible pactar con su jefe el pago total de su salario en especie (con mercancías) y no en dinero? Explique su respuesta.
- 5.4. ¿Su jefe le puede cambiar las condiciones de su contrato de trabajo después de firmado? Explique su respuesta.
- 5.5. ¿Cuáles son las prestaciones económicas y sociales a que tiene derecho con un “contrato de trabajo”?
- 5.6. Seleccione en el grupo de trabajo, dos casos que conozcan o hayan escuchado, en los cuales se evidencie violación de los derechos laborales, y explique en detalle ¿qué derechos se están violando y por qué?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga las respuestas a las preguntas.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA4-210201501-AA2-EV01.**

• Evidencia GA4-210201501-AA2-EV02. Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical.

Al lado de los derechos laborales individuales, existen otra categoría de derechos que ya no tocan solo con la persona que presta sus servicios personales de manera subordinada, sino también con las garantías y derechos tendientes a mejorar las condiciones de los trabajadores como agrupación. En general, el derecho de asociación es la prerrogativa de la que gozan todos los individuos de unirse y organizarse para defender o alcanzar intereses comunes, por tanto, hay diversas formas de asociaciones, tales como las cooperativas, sociedades mercantiles, ONG, etc.

El derecho colectivo del trabajo, que garantiza el derecho de asociación sindical, es quizás una de las expresiones más importantes del derecho de asociación, pues regula las relaciones entre los trabajadores



o empleadores organizados con los demás sujetos del mundo del trabajo y la sociedad, en procura de lograr relaciones de trabajo justas que reivindiquen la dignidad humana y el progreso social.

1. Analice la información sobre convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical que se encuentra dentro del componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” y explique con sus palabras las siguientes preguntas:

- ¿Qué opina usted de la organización de los trabajadores en sindicatos?
- ¿Es posible que personas con diversos oficios y vinculados a empresas diferentes formen parte de una sola organización sindical? Explique su respuesta.
- ¿Qué es un convenio colectivo de trabajo?
- ¿Cuáles son los elementos fundamentales de un convenio colectivo de trabajo?
- ¿Qué es un conflicto de trabajo? Explique su respuesta.
- Hay quienes afirman que la huelga es una estrategia utilizada por los trabajadores para apoderarse de las empresas y no trabajar. ¿Qué opina usted al respecto?
- ¿Cuál es la definición de libertad sindical?
- ¿Cómo construir conciencia para una mejor comprensión de la libertad sindical?
- ¿Qué normas nacionales e internacionales amparan la libertad sindical?
- ¿Qué acciones propondría usted para promover el derecho de asociación y la libertad sindicales?
- ¿Cuál es el panorama de Colombia en cuanto a los derechos sindicales?
- ¿Cuál es la importancia de la OIT en la aplicación del derecho laboral?
- ¿Cuáles son los fines de un sindicato?
- ¿Cómo se clasifican los sindicatos?
- ¿Cuál es la importancia de la organización sindical para la democracia?
- ¿Cómo afecta a la sindicalización, la tercerización del empleo, el trabajo a destajo, las modalidades de prestación del servicio, el desempleo, el contrato a término fijo?

2. Comparta las respuestas obtenidas del punto anterior en el foro correspondiente.

3. Realice una realimentación de las respuestas dadas por dos de sus compañeros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas y realimentación de las respuestas de los compañeros).
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA4-210201501AA2-EV02.**

• Evidencia GA4-210201501-AA2-EV03. Gráfico sobre la negociación colectiva.

Realice la lectura del componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” respecto a la negociación colectiva, incluyendo los videos y documentos anexos. Con esta información realice un gráfico que represente la información anteriormente consultada y las preguntas que se plantean a continuación:

- ¿Qué tipos de negociación existen?



- ¿Cuáles son las características de la negociación colectiva?
- ¿Cuál es la finalidad de la negociación colectiva?
- ¿Qué promueve la OIT respecto a la negociación colectiva?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** gráfico.
- **Formato:** si el gráfico se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Gráfico sobre la negociación colectiva. GA4-210201501-AA2-EV03.**

• **Evidencia GA4-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga.**

Realice la lectura del componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” respecto a las organizaciones sindicales, incluyendo los videos y documentos anexos. A su vez, en los documentos anexos de la guía se encuentra el archivo “**Construccion_infografia**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción, esta debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las condiciones para el ejercicio del derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las normas nacionales e internacionales que amparan el derecho a la huelga?

Lineamientos generales para la entrega la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre la huelga. GA4-210201501-AA2-EV04.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA3. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.

El derecho del trabajo surge como conquista de la humanidad, producto de jornadas de organización y movilización social en distintos periodos históricos y como respuesta a la necesidad de garantizar la dignidad humana en las relaciones de trabajo. En tal sentido, se ha consolidado un sistema universal y otro regional de protección de los derechos humanos, incluyendo el derecho del trabajo, así como unas Normas Internacionales del Trabajo (NIT) que irrigan la Constitución Política de Colombia y el ordenamiento jurídico colombiano en diversos niveles. Sin embargo, paralelo a tal marco normativo persisten las violaciones a los derechos humanos del trabajo y altos niveles de desprotección social de amplios sectores de la población, la cual muchas veces ni siquiera conoce sus derechos y la forma de ejercerlos.

Duración: 12 horas.



Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: **“Derechos fundamentales del trabajo”**.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-210201501-AA3-EV01. Mapa mental violación de derechos del trabajo.**

1. Realice una lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en qué consiste el derecho, cómo surgió y ante quién se puede exigir su cumplimiento.
2. Atienda el encuentro online con el instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT – CIDH - CP), así como de sus principales normas, instrumentos y formas de poner en acción dichos sistemas, incluyendo el derecho de petición y la acción de tutela tanto como los pasos de creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto colectivo (pliego de peticiones).
3. Basado en el componente formativo y la información proporcionada por el instructor, elabore un mapa mental en el cual presente cuáles pueden ser las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo **“Construcción_Mapa_mental”** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su desarrollo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA4-210201501-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA4-210201501-AA3-EV02. Foro estudio de caso.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” y los respectivos videos que allí se encuentran desarrolle:

1. Sobre el caso asignado por el instructor, trabajen en grupo y determinen ¿Cuáles son los derechos de los trabajadores que no se cumplen? ¿Cuáles son sus respectivas cuantías?
2. Preparen una cartelera digital donde presenten el incumplimiento de derechos en el caso dado y sus conclusiones.
3. Esta información será socializada en el foro y debatida por el grupo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** participación en el foro.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro estudio de caso. GA4-210201501-AA3-EV02.**



- **Evidencia GA4-210201501-AA3-EV03. Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo”, los respectivos videos que allí se encuentran e información consultada, elabore un cuadro comparativo en el cual enuncie las características del derecho de petición, la acción de tutela y queja, su aplicación y presentación. En los documentos del programa se encuentra el anexo “**Construcción Cuadro comparativo**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuadro comparativo.
- **Formato:** si el cuadro comparativo se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA4210201501-AA3-EV03.**

- **Evidencia GA4-210201501-AA3-EV04. Texto argumentativo.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” y los respectivos videos que allí se encuentran, elabore un texto de no más de una hoja en el cual presente los argumentos personales frente a uno de los siguientes tres temas:

- a) Importancia del derecho de asociación.
- b) Derecho de huelga.
- c) Desafíos del derecho del trabajo en el mundo moderno.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** texto argumentativo.
- **Formato:** Word o formato PDF.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo. GA4-210201501-AA3-EV04.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.

Esta actividad pretende ofrecer herramientas para la práctica solidaria de los mecanismos para hacer exigibles los derechos fundamentales. Su énfasis se centrará en la formación para el acceso a la justicia y el activismo judicial territorial, como herramientas óptimas para alcanzar la materialización de las promesas del Estado Social de Derecho y la Constitución política de 1991, promoviendo el acceso a instituciones locales y el uso de las facilidades tecnológicas.



Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “**Derechos fundamentales del trabajo**”.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-210201501-AA4-EV01. Foro. Estado social de derecho.**

1. Serán divididos en grupos de trabajo de acuerdo con las recomendaciones o asignaciones del instructor.
2. De forma individual revise el componente formativo específicamente con referencia al desarrollo para una vida digna y resuelva las siguientes preguntas, de las cuales socializarán las respuestas en el foro con sus compañeros:
 - ¿Cuál es el concepto de estado?
 - ¿Qué significa estado social?
 - ¿Cuáles son las características de un estado social de derecho?
 - ¿Considera que en Colombia se cumplen las condiciones para ser un estado social de derecho? Explique su respuesta.
3. De forma grupal propongan un caso hipotético o real de vulneración de los derechos del trabajo, de los pueblos o de la naturaleza. A partir de este, establezcan las instituciones que estarían encargadas de velar por la protección de estos derechos. Propongan y elaboren una acción pública orientada a la superación de la situación de vulnerabilidad y al restablecimiento del derecho.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas de manera individual y la acción pública realizada de manera grupal).
 - **Formato:** las preguntas individuales deben ser resueltas directamente en el foro y la acción pública debe ser adjuntada en un PDF.
 - **Extensión:** máximo 10 hojas.
 - Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. Estado social de derecho. GA4-210201501-AA4-EV01.**
- **Evidencia GA4-210201501-AA4-EV02. Presentación.**

El derecho de los pueblos y la solidaridad, promovido a partir de los ochenta para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos, se relaciona con:

- Derecho a la autodeterminación.
- Derecho a la independencia económica y política.
- Derecho a la identidad nacional y cultural.
- Derecho a la paz.
- Derecho a la coexistencia pacífica.
- Derecho al entendimiento y confianza.



- La cooperación internacional y regional.
 - La justicia internacional.
 - El uso de los avances de las ciencias y la tecnología.
 - La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos.
 - El medio ambiente.
 - El desarrollo que permita una vida digna.
 - Los derechos del consumidor.
 - El libre desarrollo de la personalidad.
1. Participe del encuentro online con el instructor en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.
 2. Consulte el documento sobre activismo judicial territorial y vea los videos sobre los derechos de tercera generación, derecho a la solidaridad y cambio de mentalidad que se encuentra en el componente formativo.
 3. Realice la visualización de la carta de un jefe piel roja al presidente de los estados unidos que se encuentra en: <https://www.youtube.com/watch?v=VJz4B14iasc>
 4. Basado en lo anteriormente descrito, resuelva las siguientes preguntas:
 - ¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
 - ¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los derechos humanos para evitar su distorsión?
 - ¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
 - ¿La naturaleza tiene derechos? ¿Cuáles y por qué?
 - ¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
 - ¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?
 - ¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?
 5. Identifique los problemas que se viven en su entorno social o familiar teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Identifique las acciones que permitan, de manera efectiva contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo los pueblos y la naturaleza en su territorio.
 6. Presente en diapositivas la solución a las preguntas y las soluciones propuestas en el punto anterior. En los documentos del programa se encuentra el anexo “**Construccion_Presentacion**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier *software* para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
 - Título.
 - Introducción.
 - Cuerpo (preguntas y soluciones propuestas).
 - Conclusión.
 - Referentes bibliográficos.
- **Formato:** PowerPoint u otros formatos.
- **Extensión:** no hay límite.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA4-210201501-AA4-EV02.**

3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas (240202501).

El inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA4-240202501-AA1. Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

Uno de los objetivos principales de los procesos formativos en lenguas es la de poder comunicarse efectivamente con otros hablantes. El quehacer laboral brinda una gran oportunidad para desarrollar esta comunicación, el simular procesos y asimilarlos permite que los aprendices al enfrentarse a estos contextos en la vida real tengan la competencia y experticia necesaria para establecer una comunicación efectiva.

Con base en el material de estudio, material complementario y recursos propuestos por el instructor, desarrolle las siguientes evidencias:

Duración: 48 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Level 4 - MCE A2.2**”.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:



- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV01. Documento escrito.**

Las funciones en un ciclo laboral son una lista de acciones realizadas que se ejecutan por un empleado en un puesto determinado que describe las principales responsabilidades y habilidades de su trabajo. A menudo aparecen una lista de tareas diarias que realiza un empleado y que se caracterizan por las habilidades profesionales, carácter y cualidades personales (*professional skills, adjectives related to character and personal qualities*).

De acuerdo con lo anterior y acorde a su programa de formación, elabore un documento escrito en el que realice una declaración personal (*personal statement*) e incluya una breve descripción de quién es usted, fortalezas y cualquier experiencia laboral y / o educación que tenga. Asegúrese de incluir las habilidades que ha adquirido a lo largo del programa de formación, como administración del tiempo, trabajo en equipo, habilidades informáticas, etc.

Durante el desarrollo del texto tenga en cuenta algunas características generales del documento escrito:

- Escriba con un estilo conciso y natural.
- Intente destacar algunos aspectos positivos y de interés personal.
- Estructure la información para que refleje las habilidades y cualidades que más se destacan de acuerdo con su programa de formación.
- El límite de palabras es entre 500 y 700 palabras. Haga una construcción de párrafos que permita al lector conocerle de una forma clara.
- Tenga en cuenta que la redacción, ortografía, puntuación y gramática sean **correctas**.
- Es ideal tener cuidado con redacción y las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherentes con las temáticas estudiadas en el material de estudio.
- Es importante que se respondan algunas de las preguntas orientadoras propuestas:
 - ✓ *Who am I?*
 - ✓ *What program or position am I applying for?*
 - ✓ *Why am I fit for this program or position?*
 - ✓ *What are my future goals?*

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento escrito.
- **Formato:** documento escrito en Word y deberá exportarlo a PDF.
- **Extensión:** máximo de 1 a 3 páginas y una extensión entre 200 y 400 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento escrito. GA4-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV02. Video.**

El cambio constante es una realidad, tanto para los organismos como para las empresas, y así en su entorno se altera la forma de evolucionar con condiciones cambiantes del mercado que pueden hacer que las ofertas de productos y servicios mejoren. Una de las tecnologías de cambio más rápido es por ejemplo la móvil, que afecta directamente la forma en que las empresas llevan a cabo sus operaciones y los productos y servicios que ofrecen en el ecosistema empresarial actual. Por lo tanto, es útil que las empresas comprendan las fuerzas generales detrás de este cambio tecnológico.



De acuerdo con lo anterior y el material de estudio, realice una presentación oral en formato vídeo sobre aspectos que desde su actividad laboral o programa de formación pueden evolucionar de acuerdo con el uso de la tecnología o aparición de nuevas herramientas innovadoras.

Para la elaboración del vídeo con la cámara *web*, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como *PowerPoint*, *Emaze*, *Prezi* en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes para dar cuenta de la presentación de cómo es posible ver la tecnología como un proceso evolutivo en su actividad laboral o programa de formación.

Para la elaboración de las diapositivas tenga en cuenta: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 5 y 9 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas en donde se muestren algunos productos evolutivos de acuerdo con su contexto laboral o programa de formación.
- Diapositivas en donde se muestren algunas variaciones culturales frente a las funciones de su trabajo o de su programa de formación.
- Diapositiva en la que mencione al menos una conclusión los aspectos de acuerdo con el uso de la tecnología o aparición de nuevas herramientas innovadoras.

Estructura del vídeo con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje.

Para la realización de la emisión del vídeo deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar el vídeo y pantalla como *ScreenCast-o-Matic*, *Loom*, *Camtasia*, *recordscreen.io*, *scrncrd.com*; incluso existen aplicaciones como *X Recorder* para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el vídeo debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (*Vimeo*, *Dailymotion*).
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. GA4-240202501-AA1-EV02.**



- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV03. Foro.**

Para el desarrollo de la evidencia debe participar en el foro denominado “*Expressing opinions*” y a partir de los aspectos de un libro o película de forma argumentada y creativa responda las siguientes preguntas:

Think about an experience at work where you were flexible and adapted to a new situation or a change in the process.

Now answer:

- ✓ *What sort of movies or books do you like?*
- ✓ *What is the name of book or movie that you are going to talk?*
- ✓ *Did you like it?*
- ✓ *What did you think about the movie or book?*
- ✓ *What was it about?*
- ✓ *Why do you recommend it?*
- ✓ *What else would you recommend?*

Realice seguimiento al foro y responda algunos de las participaciones de al menos dos de sus compañeros y con quienes tenga mejor afinidad.

Es ideal que durante la participación en el foro haga uso de la Netiqueta y sin olvidar que se evaluará a través de la rúbrica TIGRE.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** participación en el foro.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. GA4-240202501-AA1-EV03.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e Instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente. GA4-260102029-AA1-EV01.	Documenta la trazabilidad del requerimiento de acuerdo con la normativa y procedimientos técnicos.	Listas de chequeo: IE-GA4-260102029-AA1-EV01.
Evidencia de conocimiento: Flujograma procedimiento atención a clientes. GA4-260102029-AA1-EV02.	Escala los requerimientos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.	Lista de chequeo: IE-GA4-260102029-AA1-EV02.



Evidencia de producto: Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización. GA4-260102029-AA1-EV03.	Comprueba el desarrollo del procedimiento teniendo en cuenta la normativa.	Lista de chequeo: IE-GA4-260102029-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Infografía protocolo de servicio al cliente. GA4-260102029-AA2-EV01.	Valida la respuesta del requerimiento teniendo en cuenta protocolo de servicio y procedimiento técnico. Ejecuta protocolo de cierre del requerimiento de acuerdo con normativa y políticas de la organización.	Lista de chequeo: IE-GA4-260102029-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Informe sobre diseño y análisis de Indicadores. GA4-260102029-AA2-EV02.	Mejora la gestión de requerimientos según el reporte de indicadores y la política organizacional.	Lista de chequeo: IE-GA4-260102029-AA2-EV02.
Evidencia de conocimiento: Taller. GA4-210201501-AA1-EV01.	Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	Rúbrica de evaluación: IE-GA4-210201501-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA4-210201501-AA1-EV02.	Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo.	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA4-210201501-AA2-EV01.	Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA4-210201501-AA2-EV02.	Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA2-EV02.



Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. GA4-210201501AA2-EV03.	de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA2-EV03.
Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. GA4-210201501-AA2-EV04.		Rúbrica de evaluación: IE-GA4-210201501-AA2-EV04
Evidencia de conocimiento: Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA4210201501-AA3-EV01.	Elabora relacionados obligaciones sociales y derivadas de documentos con las económicas, de bienestar las acciones laborales de acuerdo con la normativa. Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	Rúbrica de evaluación: IE-GA4-210201501-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. GA4210201501-AA3-EV02.		Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA3-EV02
Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA4-210201501AA3-EV03.		Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA3-EV03
Evidencia de producto: Texto argumentativo. GA4-210201501-AA3-EV04.		Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA3-EV04
Evidencia de desempeño. Foro. Estado social de derecho. GA4-210201501-AA4-EV01.	Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA4-EV01.



Evidencia de producto: Presentación. GA4-210201501-AA4-EV02.	tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano.	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA4-EV02.
Evidencia de producto: Documento escrito. GA4-240202501-AA1-EV01.	Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.	Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Video. GA4-240202501-AA1-EV02.		Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA1-EV02.
Evidencia de desempeño: Foro. GA4-240202501-AA1-EV03.	Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral.	Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA1-EV03.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Capitalismo: consiste en un modo de producción basado en la apropiación privada de la producción colectiva y de los medios de producción. Estos medios operan en base al beneficio, mientras que las decisiones financieras se toman en función de la inversión de capital y con miras a la competencia por los mercados de consumo y el trabajo asalariado. El capitalismo tiene diferentes formas de desarrollo, dadas las diferencias entre países y regiones, por eso hablamos de capitalismo industrial, agrícola, financiero, tecnológico, entre otras categorías que definen el poder de producción dominante en determinadas sociedades, países o grupos de países.

Contrato de trabajo: de acuerdo con el código sustantivo del trabajo, en su artículo 22, el contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural, se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

Cultura: la cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizan en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra. El término cultura tiene un significado muy amplio y con múltiples acepciones.



Democracia: etimológicamente, la palabra democracia significa literalmente “el poder del pueblo”, proviene de los términos griegos “demos”, que significa “gente”, y “kratos”, que significa “autoridad” o “poder”. Desde un punto de vista político y filosófico se define como un sistema de organización social. En este, el poder recae en manos de los ciudadanos, ya sea de una forma directa o representativa. En un sistema democrático todos los ciudadanos son considerados libres e iguales.

Devenir histórico: el término devenir apunta al *proceso* de ser, o también si se quiere, al hecho de ser como un proceso. De este modo es frecuente o habitual ubicar como contrarios *devenir* y *ser*. Con este vocablo se apunta a todas las formas de llegar a ser, por lo cual al aplicarlo a la historia se refiere a los procesos acontecidos a través del tiempo.

Diálogo social: en sentido amplio el término "diálogo social" se utiliza para referirse a un tipo de relaciones horizontales entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil (empresas, sindicatos, asociaciones, grupos, comunidades, etc.) con el fin de abordar conjuntamente los problemas sociales y contribuir a elaborar soluciones fundadas en el consenso.

Dignidad humana: es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona

Esclavismo: o esclavitud es un modo de producción sustentado en la mano de obra forzada, sometida, que no recibe ninguna ganancia ni remuneración a cambio de sus esfuerzos y que no goza además de ningún tipo de derechos laborales, sociales, ni políticos, siendo reducida a la propiedad del amo o patrono, como si de un objeto se tratara.

Evaluación de desempeño: la evaluación de desempeño es un instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo.

Explotación laboral: se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.

Huelga: o paro, es la suspensión colectiva de la actividad laboral por parte de los trabajadores con el fin de reivindicar mejoras en las condiciones de trabajo o manifestarse contra recortes en los derechos sociales. Según la Organización Internacional del Trabajo, es uno de los medios legítimos fundamentales de que disponen los ciudadanos y específicamente los trabajadores (a través del movimiento y las organizaciones sindicales) para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

Feudalismo: la palabra feudalismo proviene de la organización de la producción basada en la apropiación sobre la tierra. Las relaciones de producción se basan en el poder sobre la tierra, y la manera como el propietario de esta establece relaciones de subordinación y control sobre quienes trabajan la tierra, a quienes se les ha permitido que vivan en ella, además de garantizar la producción. El feudalismo se basa en un sistema de relaciones de poder basadas en la adhesión al señor feudal, A cambio de esto, el vasallo entra en una relación de dependencia con el señor feudal, debiendo trabajar la tierra y tomar las armas en defensa de su señor en caso de ser necesario. Además, debe pagar tributo de su cosecha o producción.

Globalización: la globalización es un concepto que pretende definir la realidad de nuestro planeta como un todo conectado, que se va pareciendo más a una sola sociedad, más allá de fronteras nacionales, diferencias étnicas y religiosas, ideologías políticas y condiciones socioeconómicas o culturales. Ésta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios,



el flujo de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de la internet).

Indicador de gestión: un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Innovación tecnológica: es un producto o proceso nuevo o mejorado cuyas características tecnológicas son significativamente diferentes a las anteriores. Las innovaciones tecnológicas de productos implementadas son productos nuevos (innovaciones de productos) o procesos en aplicación (innovaciones de procesos) que se han introducido en el mercado.

Mejora continua: el proceso de mejora continua es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas.

Modos de producción: un modo de producción es la forma en que se organiza la actividad económica, política y cultural en una sociedad, es decir, la producción de bienes, servicios, su distribución, la representación simbólica de la producción y las relaciones de poder que emergen de la forma promueve la división social del trabajo. Fuerzas productivas: Incluyen la fuerza de trabajo humano y el conocimiento disponible a un nivel tecnológico dado de los medios de producción.

Negociación colectiva: es aquella que se realiza entre los trabajadores de una empresa o sector, normalmente (aunque no siempre) reunidos a través de un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de empresas del sector. La finalidad de la negociación es llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los trabajadores del ámbito en el que se circunscribe la negociación (contrato o convenio colectivo de trabajo) La negociación colectiva es una manifestación particular del diálogo social, y está considerado como un derecho fundamental básico integrante de la libertad sindical.

Normatividad: conjunto de leyes o reglamentos que contienen las conductas y procedimientos que deben cumplir las personas en instituciones, empresas, países, etc.

Personal statement: es una declaración personal a través de un documento que a menudo se solicitan en organizaciones o entidades académicas en la que se expresan habilidades y aptitudes que demuestran los diferentes conocimientos y experiencia que ha adquirido a lo largo de la experiencia.

Protocolo: sistema de reglas que establecen la estandarización tanto de la comunicación como de procesos que se llevan a cabo en una empresa.

Rubrica TIGRE: son los criterios que evalúan las contribuciones y participaciones en un foro de debate con el fin de profundizar en el aprendizaje significativo a través de la comunicación.

Servicio al cliente: el servicio de atención al cliente es aquel en el que se informa, resuelve cualquier duda, o se facilita información al cliente que lo requiere.

Sindicato: es una organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral, respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.



Sociedad: proveniente del latín 'societas', se refiere a toda agrupación o conjunto de seres vivos que viven en comunidad, tanto entre los humanos como entre algunos animales. En el caso de estos últimos, suele darse el fenómeno común de agruparse según la especie a la que pertenezca. Por otra parte, puede identificarse un factor común a ambas sociedades, dado por la relación de comunicación, colaboración e interacción entre sus miembros. En el caso particular de las sociedades conformadas por seres humanos, se caracterizan por poseer una mayor complejidad en su estructura, además de un elemento fundamental llamado cultura.

Territorio: es el espacio delimitado por los grupos humanos en términos políticos y administrativos y culturales; refiere a las formas de organización de los pueblos y sus gobiernos, e incluye el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, el mar territorial y el mar patrimonial. Se reconoce por sus límites políticos y puede ser el barrio, el municipio, la provincia, la región, o el país, entre otros. Lleva implícito las nociones de lugar, espacio, cultura, capital, redes y acciones (Escobar, 2012).

Trabajador: es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

Trabajo decente: es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

Trabajo: es todo tipo de acción realizada por los seres humanos, que requiere el desgaste de energía, es la fuente primaria de la producción, la riqueza social e individual, la generación de conocimiento y la cultura. Las sociedades son de acuerdo con lo que producen (Marx, 1976) independientemente de sus características o circunstancias; el trabajo moderno, tiene la particularidad que tiene como condición la remuneración por ese desgaste de energía, por esa razón otras actividades no remuneradas, no son consideradas como trabajo, aunque sean actividades productivas. En ese sentido el trabajo moderno se comprende como aquella actividad productiva que se transforma en salario o pago por el esfuerzo realizado, desconociendo como trabajo aquellas actividades productivas de la sociedad en donde no hay un pago directamente relacionado con el esfuerzo, y que sin embargo son trabajo en el sentido clásico. Por eso en el contexto moderno hablamos de trabajo creativo y subordinado, libre y asalariado. Hablamos incluso del mundo del trabajo, como aquel en que se realizan actividades productivas basadas en una relación de subordinación, remuneración y prestación personal del servicio, cualquiera que sea la modalidad contractual que se utilice.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABAEnglish. (s.f.). Cómo se pronuncia TH en inglés. <https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/>

Albrecht, K. (2007). La Excelencia del Servicio. 3R Editores.

Antunes, R (2005) ¿Adiós al trabajo? Ediciones Pensamiento Crítico.

Ávila, H. & Criado Sánchez, L. (2011). Teoría de los principios. Marcial Pons.



- Barona Betancourt, Ricardo. (2015). Principales violaciones al derecho de asociación sindical. Universidad Externado de Colombia.
- Bardeen, M. & Cerpa, N. (2015). Editorial: Technological Evolution in Society - *The Evolution of Mobile Devices*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. 10. https://www.researchgate.net/publication/267391509_Editorial_Technological_Evolution_in_Society_-_The_Evolution_of_Mobile_Devices
- Baylos, A. (2011). Libertad sindical y representación de los trabajadores. En Derecho del trabajo: hacia una carta socio laboral latinoamericana.
- Bernal Pulido, C. (2014). El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales (4ta ed.). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Bernard Gernigon, A. (s.f.). Principios de la OIT sobre el derecho de huelga.
- Blanco Zúñiga, G. (2010). De la interpretación legal a la interpretación constitucional. Grupo Editorial Ibáñez.
- Bronstein, A. (2014). Derecho internacional del trabajo. Astrea.
- Canessa Montejó, M. (2014). Los Derechos Humanos Laborales en el Seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2da ed.). Ediciones PLADES.
- Cárdenas, R. (2017). Flexibilización laboral y justicia distributiva.
- Celis, J. (Ed.) (2012). La subcontratación laboral en América Latina: miradas multidimensionales. CLACSO – ENS.
- Conti Parra, A. (1981). *El fuero sindical*. Temis.
- De La Garza, E., Neffa, J. (2010). Trabajo, identidad y acción colectiva. Universidad Nacional de Colombia.
- Durand, J. P. (2014). La Cadena Invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria, Fondo de Cultura Económica, Debido-proceso-en-las-relaciones-laborales. Manual de derechos laborales. Escuela Nacional Sindical.
- Derecho de asociación en el mundo estudiantil. (s.f.). *La revolución de los pingüinos*. <https://www.youtube.com/watch?v=BRRMrZyQYxU>
- El trabajo como derecho humano fundamental. (s.f.). *Didácticas para la ciudadanía laboral*. Escuela Nacional Sindical.
- El-derecho-a-la-libertad-sindical-en-Colombia. (s.f.). Manual de derechos laborales. Escuela Nacional Sindical.
- Escuela Nacional Sindical (2015). *Manual de derechos laborales*. La Patria.



- Marx, K. (1976). La ideología alemana. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso.
- Marx, K. (1976). Crítica a la Economía Política. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso.
- Méndez Morales, J. S. (1993). Fundamentos de Economía. Mac Graw Hill.
- Mora, L. A. (2004). Indicadores de gestión logísticos. *Descargado el, 21.*
- Moure, O. (1999). El acento en las palabras de dos sílabas. <http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm>
- ODERO y Guido H (1998). *Revista internacional del trabajo volumen 17*, (Num.4) Ginebra Suiza.
- Organización Internacional del Trabajo (2000). La negociación colectiva. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2009). Conocer los derechos fundamentales del trabajo. OIT.
- Ostau De Lafont De León, F. R. (2015). El Derecho internacional laboral. Universidad Católica de Colombia.
- P. & Armstrong, G. (2008). Fundamentos de marketing. Pearson 8a Edición.
- Pérez, H. (2013). Comunicación y atención al cliente. Mc Graw Hill.
- Prieto, J. (2014). Gerencia del Servicio. Ecoe Ediciones 3a Edición.
- Quinche Ramírez, M. (2014). El control de convencionalidad. Editorial Temis.
- Ramírez, J (2015). Curso de Derecho del Trabajo. Tirant lo blanch.
- RAE. (2020). Expectativa. <https://dle.rae.es/expectativa?m=form>
- RAE. (2020). Percepción. <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- RAE. (2020). Política. <https://dle.rae.es/pol%C3%ADtica>
- Rodríguez, C. (2010). El Derecho en América Latina. Siglo XXI editores.
- Rodríguez, M. (2015). La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo. Versión PDF.
- Rodríguez, M. (2017). Activismo Judicial Territorial. Versión PDF.
- Sarmiento, L. (2003). Capitalismo y cambios estructurales en la economía colombiana. En: MARX VIVE. Universidad Nacional de Colombia.
- Sobre prestaciones sociales y obligaciones económicas del empleador. Manual de derechos Laborales. Escuela Nacional Sindical.
- Santos, Boaventura de Sousa. (1998). *La Globalización del Derecho*.



Santos, B., – Meneces, M. (2014). Epistemologías del Sur. Ediciones AKAL S.A.

Serna Giraldo, F. & Herrera Arenas, E. (s.f.). Fundamentación y Defensa de los Derechos Laborales. Escuela de Liderazgo Sindical democrático. Escuela Nacional Sindical.

Sotelo, A. (2012). Los rumbos del Trabajo, Superexplotación y precariedad social en el Siglo XXI.

Stanton, W. (2007). Fundamentos de Marketing. Mc Graw Hill 14a Edición.

Systems, V. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1>

Touraine, A. (2011). ¿Podremos vivir juntos? Fondo de Cultura Económica.

UCAS. (2021). *How to write a UCAS undergraduate personal statement*. <https://www.ucas.com/undergraduate/applying-university/how-write-ucas-undergraduate-personalstatement#how-to-write-it>

Vargas, M. E. & Aldan, L. (2007). *Calidad en el servicio*. ECOE.

Villegas Arbeláez, Jairo. (2014). Negociación colectiva y sindicatos de empleados públicos (6ta ed.). Universidad Externado de Colombia.

Weiss, A. (1997), Modernización industrial: empresas y trabajadores. Universidad Nacional de Colombia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Octavio Jaramillo Ossa	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Darío Niño Riaño	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de diseño y metrología.	Diciembre de 2020
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Correctora de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre de 2021



Nelly Parra Guarín	Experta Temática	Regional Huila – Centro de la Industria, la empresa y los Servicios	Marzo de 2022
Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Mayo de 2022
Oscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Mayo de 2022
Gloria Amparo López Escudero	Diseñador Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y Los Servicios - CIES	Mayo de 2022
Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Mayo de 2022
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Desarrollo Curricular.	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Mayo de 2022
Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Mayo de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Gestión agroempresarial.
- **Código del programa de formación:** 723179.
- **Nombre del proyecto:** Mejoramiento de los procesos asociados con la actividad agropecuaria bajo principios de gestión administrativa y sostenibilidad.
- **Fase del proyecto:** Evaluación.
- **Actividad de proyecto: AP4.** Ejecutar actividades de seguimiento y control al programa de producción agropecuario e implementación de acciones de mejora.
- **Competencias:**
 - Técnica:**
 - **270403050.** Acondicionar producto agrícola según manual técnico.
 - Transversal:**
 - **220601501.** Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
- **Resultados de aprendizaje:**
 - Técnica:**
 - **270403050-03.** Monitorear el proceso de poscosecha de productos agrícolas teniendo en cuenta la normatividad vigente.
 - **270403050-04.** Proponer correcciones en el manejo poscosecha de productos agrícolas según criterios normativos y del mercado.
 - Transversal:**
 - **220601501-01.** Analizar las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades laborales (ATEL) de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.
 - **220601501-02.** Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.
 - **220601501-03.** Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los planes y programas ambientales y SST, según el área de desempeño.
 - **220601501-04.** Proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo, colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo y social.
- **Duración de la guía:** 208 horas
 - Técnicas 160 horas
 - Transversal 48 horas

2. PRESENTACIÓN

La agricultura en Colombia es una de las actividades que más se realiza, principalmente en las zonas rurales y ejecutada tanto a nivel industrial como actividad de pancoger por muchos campesinos; sin embargo, el manejo que se realiza en las etapas de la poscosecha a menudo no son los adecuados, por esta razón la pérdida de cosechas es una constante tanto a gran como a pequeña escala.



La importancia del seguimiento a cada uno de los procesos de producción permite que el granjero esté más informado de la situación real de la cosecha y que se puedan tomar acciones rápidas frente a posibles amenazas, con el fin de garantizar la preservación de los productos en su etapa de poscosecha. En el desarrollo de esta guía el aprendiz pondrá a prueba sus conocimientos en el seguimiento y monitoreo de la poscosecha, así como la formulación de acciones de mejora frente a una producción particular que él mismo proponga, de esta manera afianza sus conocimientos aplicándolos a situaciones reales.

También se trabajará la competencia que posibilita aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo (SST) con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. Se encuentra relacionada con los componentes formativos:

- Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

Las actividades de aprendizaje están basadas en la estrategia didáctica de aprendizaje a través del estudio de casos, la cual permite representar circunstancias de la vida real para hallar posibles soluciones que se puedan presentar en el contexto laboral o personal. Esta se desarrolla a través de las siguientes fases:

1. Analizar un problema.
2. Determinar un método de análisis.
3. Adquirir agilidad en determinar alternativas de acción.
4. Tomar decisiones.

Por consiguiente, se presentan cada una de las actividades de aprendizaje que le permitirán desarrollar lo anteriormente mencionado.

Para desarrollar las actividades propuestas, un instructor calificado le hará acompañamiento permanente y le ofrecerá herramientas para alcanzar los objetivos esperados. En consecuencia, el instructor preparará encuentros sincrónicos centrados en ofrecer unas instrucciones específicas para las temáticas a desarrollar, apoyando la ejecución de las actividades y aclarando las dudas que surjan.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias planteadas en la fase de evaluación del proyecto formativo: Mejoramiento de los procesos asociados con la actividad agropecuaria bajo principios de gestión administrativa y sostenibilidad.

● Actividad de reflexión inicial

Antes de iniciar con el desarrollo de esta guía y sus actividades realice, de manera autónoma y consciente, la siguiente actividad reflexiva y de motivación, la cual le ayudará a identificarse mejor con el programa. La misma es insumo para el desarrollo de las actividades y el logro de los resultados asociados a las competencias propias de esta guía.

Se invita a ver el video **Importancia de la post cosecha** en el enlace

<https://www.youtube.com/watch?v=nM5emss3IG0>

Al finalizar, reflexione sobre las siguientes preguntas:



- ¿Cuál es la importancia de la poscosecha?
- ¿Cuáles son los principales aspectos que se deben tener en cuenta en el manejo de la poscosecha?

Recuerde: este ejercicio tiene como finalidad encaminarle y motivarle en la elaboración de las evidencias que se plantean para esta guía de aprendizaje, por tal razón, no es calificable, pero sí es el punto de inicio para lo que se le solicitará en las demás evidencias.

3.1. Actividades de la competencia Acondicionar producto agrícola según manual técnico (270403050)

El monitoreo de las actividades realizadas en los procesos de poscosecha es primordial, teniendo en cuenta que es en este punto de la producción en el que se generan más riesgos por las posibles pérdidas que se puedan presentar por las condiciones biológicas, climáticas, antrópicas, entre otras, que pueden afectar considerablemente las cantidades finales del producto.

Por lo anterior, es necesario que la supervisión de las actividades se realice de manera continua, lo cual permitirá identificar las actividades que sean susceptibles de un plan de mejora para evitar la aparición de no conformidades que puedan afectar la etapa de poscosecha.

Gracias al monitoreo y registro de las actividades se pueden evaluar y sacar conclusiones en corto tiempo, para que en caso de presentarse riesgos latentes, estos sean corregidos lo antes posible.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA11-270403050-AA1. Evaluar las etapas del proceso poscosecha de acuerdo con BPA y exigencias del mercado.

La poscosecha es una de las etapas más importantes de los sistemas productivos, porque es en este aparte, en el que la selección y los procesos de calidad dan como resultado un producto apto para suplir las necesidades del cliente.

Es por ello que la aplicación de las BPA y BPM toman un rol importante en la producción, porque de esta manera se busca mejorar los procesos mediante la aplicación de tecnologías más limpias y renovables. Para la ejecución de esta actividad de aprendizaje el aprendiz tendrá la posibilidad de demostrar los conocimientos adquiridos mediante la presentación de las evidencias elaboradas para su evaluación. En primera instancia, realizará un folleto en el cual establecerá las actividades a desarrollar en una inspección rutinaria del proceso de poscosecha, seguido realizará una participación en el foro temático aportando sus comentarios relacionados con el manejo de la poscosecha, y por último, realizará un informe de las actividades de mejora que se deben implementar en un sistema elegido previamente en su etapa de poscosecha.

Duración: 160 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Monitoreo y evaluación del proceso de poscosecha en la producción agrícola.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:



- **Evidencia GA11-270403050-AA1-EV01. Taller inspección en el manejo de poscosecha en la producción agrícola.**

En esta evidencia el aprendiz realizará un folleto en el cual describa las actividades a realizar en una inspección rutinaria en la etapa de poscosecha.

Para ello, se deben tener en cuenta los lineamientos generales tratados en el desarrollo del curso y las recomendaciones del instructor. El aprendiz tendrá la libertad de elección de un sistema de producción de su agrado para que a partir de ejemplos prácticos pueda llevar a cabo la actividad.

El folleto puede ser elaborado con la ayuda de plataformas digitales como Canva o Publisher entre otras, retratará de forma práctica y concisa la metodología de la inspección y, con la ayuda de imágenes fortalecerá el texto tratado.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** folleto de manejo de poscosecha.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Taller inspección en el manejo de poscosecha en la producción agrícola. GA11-270403050-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA11-270403050-AA1-EV02. Foro manejo de poscosecha.**

El foro es una técnica de comunicación oral, en un lugar físico o virtual a través de Internet, que se emplea para reunirse, intercambiar ideas y opiniones sobre diversos temas de interés común.

De acuerdo con la definición anterior se realizará un foro temático sobre el manejo de la poscosecha, desde la etapa de selección hasta el manejo de los residuos resultantes de la actividad. Para ello, se expondrán unos factores a tener en cuenta, donde el aprendiz evaluará si es necesaria la intervención de uno o más elementos, o por el contrario, eliminar uno o más factores descritos a continuación:

- Acondicionamiento: establecimiento del lugar para el manejo de la poscosecha.
- Selección y clasificación del producto:
 - Criterios técnicos.
 - Criterios de calidad.
 - Limpieza y desinfección.
- Almacenamiento.
- Transporte.

El aprendiz de acuerdo con el desarrollo de los componentes está en capacidad de participar realizando una intervención, manifestando si las actividades descritas son suficientes para el manejo de la poscosecha o por el contrario, adiciona más actividades con base en sus conocimientos.

También deberá complementar por lo menos una de las intervenciones de sus compañeros, manifestando su punto de vista de manera respetuosa y concisa.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** intervención en el foro.



- Para el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Foro manejo de poscosecha. GA11-270403050-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA11-270403050-AA1-EV03. Informe acciones de mejora manejo de poscosecha.**

Para esta evidencia el aprendiz deberá seleccionar un sistema de su agrado para implementar las actividades pertinentes, teniendo en cuenta los conceptos compartidos por el instructor y los conocimientos previos que se tengan.

En primera instancia, se deben establecer los mecanismos de evaluación de acuerdo con el criterio del aprendiz, una vez establecidos se continúa con su ejecución para realizar la identificación de cada proceso, los puntos críticos y las no conformidades del sistema en la etapa de poscosecha.

Posterior a ello, se deberán formular las acciones de mejora de las no conformidades encontradas y de las situaciones de las que se estipule que a futuro pueden presentar riesgo para su mejora efectiva, de acuerdo con un plan correctivo establecido.

La implementación de las acciones de mejora propuestas por el aprendiz deberá ser concisas, y en la medida de su complejidad, claras para su entendimiento. Para ello, el uso de mapas de proceso y/o matrices apoyarán de manera asertiva y efectiva los puntos solicitados.

El informe presentado debe cumplir con los siguientes parámetros:

- Portada.
- Introducción (en este aparte se describe el sistema escogido).
- Mecanismo de evaluación.
- Hallazgos.
- Plan de acción.
- Conclusiones.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Evaluación del estado de la cosecha (estado sanitario, fisiológico, tiempos de producción, calidad de los productos, entre otros).
- Identificación de puntos críticos (actividades que presentan algún tipo de riesgo o complejidad en su operación).
- Formulación de acciones de mejora, planes preventivos y correctivos.
- Implementación de los planes.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** informe de acciones de mejora a implementar en el manejo de la poscosecha.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo 4 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Informe acciones de mejora manejo de poscosecha. GA11-270403050-AA1-EV03.**

3.2. Actividades de la competencia Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente (220601501)



Esta actividad se centra en identificar las estrategias para la reducción de la accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional en las empresas, a través de los pilares jurídicos fundamentales que establecen la obligación de prevención. Con ello, se espera analizar las estrategias para el control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por las organizaciones.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA11-220601501-AA1. Identificar estrategias para la prevención y control del impacto ambiental de los accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.

Esta actividad se centra en identificar las estrategias para la reducción de la accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional en las empresas, a través de los pilares jurídicos fundamentales que establecen la obligación de prevención. Con ello, se espera analizar las estrategias para el control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por las organizaciones.

Por consiguiente, se interpreta el contexto ambiental y se asocia a su entorno laboral acorde con la legislación y normatividad vigente, además de los riesgos que se presentan en su ambiente de trabajo según las políticas de la organización y el entorno laboral. Finalmente, analizar los planes y programas de Gestión ambiental y de Seguridad y salud en el trabajo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA11-220601501-AA1-EV01. Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST.**

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con la estrategia didáctica de aprendizaje a través del estudio de casos, el aprendiz realizará un análisis de problemas o de situaciones cotidianas. Dicho ejercicio es de:

- Carácter formativo, el cual permite determinar el nivel de desarrollo de la competencia alcanzado durante la formación.
- Carácter evaluativo, que determina el dominio y el nivel máximo alcanzado en la competencia.

Recuerde previamente haber realizado la lectura del componente formativo antes de dar inicio al desarrollo de la tarea.



Orientaciones para el desarrollo de la actividad:

Esta actividad de aprendizaje consta de dos partes:

- Identificación de las condiciones de seguridad y peligros.
- Elaboración de la matriz de identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo.

a. Caso

En la empresa “Vestidos y costuras S.A.S.” los operarios que trabajan en las máquinas bordadoras deben descender al sótano, donde se encuentran las máquinas que les permite realizar su labor. Algunos de ellos han tenido caídas y tropiezos en las escaleras que los conducen hacia el sótano, debido a que en este lugar se cuenta con poca luz lo que dificulta caminar de manera segura por las escaleras; esta situación fue expuesta al encargado del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa hace días atrás, aunque a la fecha no se ha atendido la situación.

Análisis e interpretación:

Identifique en el caso anterior y justifique cada respuesta:

- Las condiciones de seguridad.
- Factores de riesgo.
- Tipos de peligro.
- Condiciones de seguridad por actividad económica.

b. Matriz de identificación de riesgos y peligros

Con la información presentada en el caso diligencie la siguiente matriz, teniendo en cuenta la GTC45 (guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo).

Proceso	Zona/lugar	Actividades	Tareas	Rutinario		Peligro		Efectos posibles	Control existente		
				Sí	No	Descripción	Clasificación		Fuente	Medio	Persona

Lineamientos para la entrega del producto:

- Producto específico a entregar:** documento en Word, el cual debe contener la siguiente estructura:
 - Título.
 - Desarrollo (análisis y matriz).
- Formato:** Word.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA11-220601501-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA11-220601501-AA2. Reconoce el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.



Esta actividad se centra en reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales. Con ello, se espera implementar estrategias para el control de los impactos ambientales, de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.**

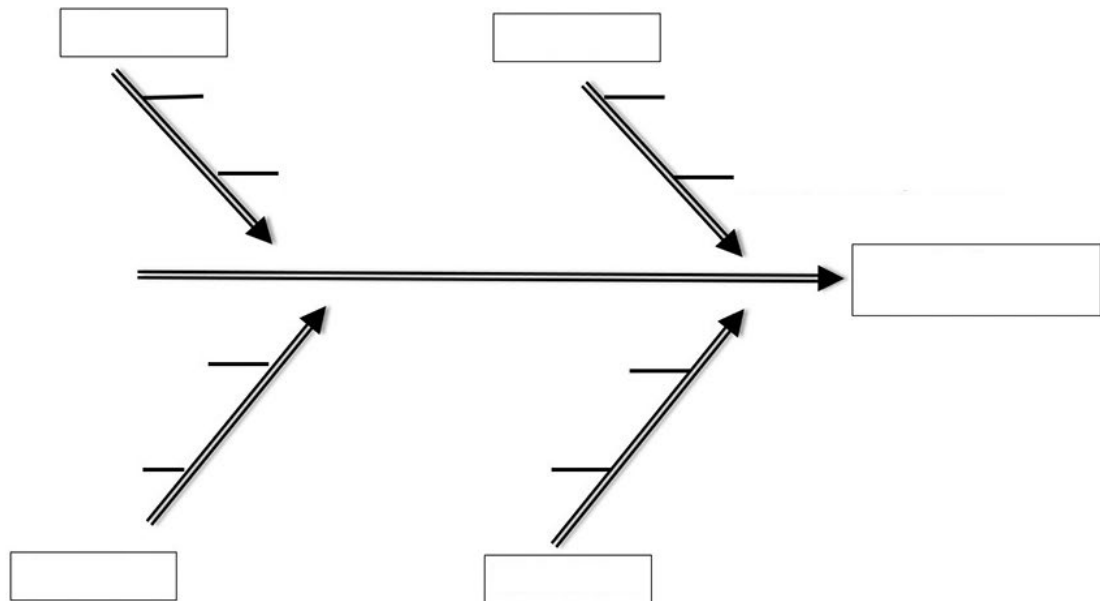
Evidencias: a continuación se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA11-220601501-AA2-EV01. Diagrama de Ishikawa o Espina de pescado sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL).**

Continuando con la estrategia didáctica de aprendizaje, a través del estudio de casos en su fase de determinación de un método de análisis se desarrollará por parte del aprendiz un análisis basado en un diagrama de Ishikawa sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). En los documentos del programa se encuentra el “**Anexo_DiagramaIshikawa**” en el que se describe cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Orientaciones para el desarrollo de la actividad:

Basado en el caso expuesto en la actividad anterior elabore un diagrama de Ishikawa o espina de pescado, donde tomando la imagen modelo deberá identificar el problema, las posibles causas y los efectos.



Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** diagrama de Ishikawa sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). El documento a entregar debe tener:
 - Título.
 - Diagrama.
 - Bibliografía.
- **Formato:** cualquier formato o herramienta digital mencionado en el **Anexo_DiagramaIshikawa**, esta herramienta digital arrojará una URL, la cual deberá pegar en un documento en Word, que contendrá además sus datos personales.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Diagrama de Ishikawa o Espina de pescado sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL)**. GA11-220601501-AA2-EV01.

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA11-220601501-AA3. Plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST de acuerdo con el área de desempeño.

Esta actividad se centra en plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST. Con ello, se espera realizar el seguimiento y el acompañamiento al desarrollo de los mismos. De esta forma se participa en la implementación de acciones coordinadas para el monitoreo de planes, programas ambientales y de SST según su área de desempeño.

Duración: 12 horas.



Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.**

Evidencias: a continuación se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA11-220601501-AA3-EV01. Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST.**

En cuanto a la estrategia didáctica de aprendizaje a través del estudio de casos, en su fase de adquirir agilidad en determinar alternativas de acción, se desarrollará por parte del aprendiz un mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. En los documentos del programa se encuentra el “**Anexo_Mapa_mental**” donde se describe cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Adicionalmente, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- El título se refiere a la idea central del trabajo acerca de “planes y acciones”. Debe ir acompañado de una imagen que cause impacto.
- Los subtemas sugeridos son planes y acciones en medio ambiente y en SST.
- Puede desglosar ramificaciones las veces que necesite; pero recuerde que la idea es simplificar lo más que pueda el contenido.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** un mapa mental con los planes y acciones en SST.
- **Formato:** si el mapa mental se gestiona manualmente, digitalizar con extensión PDF. Si se usa una herramienta digital, exportar a PDF. Dentro del mapa mental en la parte inferior derecha debe colocar sus datos personales.
- **Extensión:** una hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA11-220601501-AA3-EV01.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA11-220601501-AA4. Plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado de acuerdo con el contexto productivo y social.

Esta actividad se centra en plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado. Con ello, se espera proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo con la integración de los diferentes actores relacionados.

Duración: 12 horas.



Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.**

Evidencias: a continuación se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA11-220601501-AA4-EV01. Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST.**

En cuanto a la estrategia didáctica de aprendizaje a través del estudio de casos, en su fase final de tomar decisiones, se desarrollará un video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST de su residencia, lugar de trabajo o localidad. En los documentos del programa se encuentra el **“Anexo_Video_expositivo”** donde se describe cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
Forma de presentación:
 - El video - exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
 - El tiempo del video - exposición estará enmarcado entre los 3 a 7 minutos.
 - Debe contener mínimo 10 oportunidades de mejora que involucren aspectos relacionados con el medio ambiente y SST.
 - Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.
 - El video - exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia la URL del sitio al que se subió.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA11-220601501-AA4-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: Taller inspección en el manejo de poscosecha en la producción agrícola. GA11-270403050-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none">• Aplica protocolos de monitoreo del manejo poscosecha de acuerdo con los criterios técnicos.• Explica el efecto del control de las variables en los procesos productivos de acuerdo con parámetros técnicos.• Entrega producto agrícola acondicionado cumpliendo con los	Lista de chequeo: IE-GA11-270403050-AA1-EV01



	lineamientos del cliente y de la empresa.	
Evidencia de desempeño: Foro manejo de poscosecha. GA11-270403050-AA1-EV02.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica protocolos de monitoreo del manejo poscosecha de acuerdo con los criterios técnicos. • Explica el efecto del control de las variables en los procesos productivos de acuerdo con parámetros técnicos. • Entrega producto agrícola acondicionado cumpliendo con los lineamientos del cliente y de la empresa. 	Lista de chequeo: IE-GA11-270403050-AA1-EV02
Evidencia de producto: Informe acciones de mejora manejo de poscosecha. GA11-270403050-AA1-EV03.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica las acciones de mejora a los procesos de poscosecha teniendo en cuenta los criterios del cliente e indicadores de la empresa. • Presenta informes de las actividades y novedades que se realizan para el manejo de poscosecha de producto agrícola acorde con los procedimientos de la empresa. 	Lista de chequeo: IE-GA11-270403050-AA1-EV03
Evidencia de conocimiento: Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA11-220601501-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la información del seguimiento al cumplimiento de los planes ambientales y SST. • Diferenciar los aspectos e impactos ambientales asociados a su entorno laboral y social. • Identificar las clases de planes y programas de gestión ambiental y de SST establecidos para la intervención de los impactos ambientales y los riesgos de SST. • Revisar la política ambiental y de seguridad y salud en el trabajo. 	Lista de verificación: IE-GA11-220601501-AA1-EV01
Evidencia de producto: Diagrama de Ishikawa o Espina de pescado sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL).	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar las estrategias establecidas para el control de los impactos ambientales y los ATEL. • Participar en la investigación de incidentes ambientales y ATEL. 	Lista de verificación: IE-GA11-220601501-AA2-EV01



GA11-220601501-AA2-EV01.		
Evidencia de conocimiento: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA11-220601501-AA3-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar la ejecución de las actividades establecidas en los planes y programas ambientales y de SST. • Llevar a cabo las actividades establecidas en los planes y programas ambientales y de SST, establecidos por la organización. • Orientar al equipo de trabajo en el cumplimiento de los planes y programas ambientales y de SST. • Promover la cultura ambientalmente responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado en su contexto social y productivo. 	Rúbrica: IE-GA11-220601501-AA3-EV01
Evidencia de producto: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA11-220601501-AA4-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la gestión de acciones de mejora de acuerdo con los requerimientos de la organización. • Monitorear la ejecución de las actividades propias de su contexto, establecidas en los planes y programas de gestión ambiental y de SST. • Poner en práctica las estrategias para el control de los impactos ambientales y ATEL. • Recomendar acciones tendientes a mejorar la gestión ambiental y la SST. 	Rúbrica: IE-GA11-220601501-AA4-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción de mejora: actuación de optimización del Sistema de gestión de la seguridad y Salud en el trabajo para lograr mejoras, tanto en el desempeño de la organización sobre aspectos de seguridad y salud como en el trabajo, de forma coherente con su política.

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Amenaza: peligro latente de que un evento físico de origen natural, causado o inducido por la acción humana de manera accidental se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.



Biomás: es un área biótica o paisaje bioclimático. Se denomina a una región de la superficie de la Tierra que presenta uniformidades en cuanto al clima, la flora y la fauna, constituyendo así una zona identificable a partir del tipo y la variedad de ecosistemas que es posible hallar en ella.

BPA: Buenas prácticas ambientales.

Diagnóstico de condiciones de salud: resultado del procedimiento sistemático para determinar “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determina el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora” (adaptada de la Decisión 584 de la comunidad Andina de Naciones).

Elemento de protección personal: dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo.

Emergencia: situación de peligro o su inminencia, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios; en algunos casos, de otros grupos de apoyo, dependiendo de su magnitud.

Enfermedad: condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de la actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas (NTC 3701).

Evaluación higiénica: medición de los peligros ambientales presentes en el lugar de trabajo para determinar la exposición ocupacional y riesgo para la salud, en comparación con los valores fijados por la autoridad competente.

Foro: es un espacio para discutir asuntos de interés para un auditorio que puede intervenir en la discusión.

Inspección: implica realizar la constatación ocular o la comprobación de un producto, proceso, servicio o instalación —o su diseño— para evaluar su conformidad con unos requisitos en un momento determinado.

Lugar de trabajo: espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

Matriz legal: compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa, acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de gestión de la seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.

Mejora continua: proceso recurrente de optimización al Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para lograr mejoras en el desempeño dentro de este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y salud en el trabajo (SST) de la organización.

Morbilidad: cantidad de personas que se enferman en un lugar y en un período de tiempo determinados en relación con el total de la población.



Política de seguridad y salud en el trabajo: compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente mediante la definición de su alcance y que responsabiliza a toda la organización.

Poscosecha: se refiere al manejo adecuado para la conservación de diversos productos agrícolas, con el fin de determinar la calidad y su posterior comercialización o consumo.

Registro: documento que presenta resultados o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Escalante, J. (2019). *Registros de producción agrícola para el mejoramiento de la toma de decisión*. Universidad de Pamplona.

https://www.researchgate.net/publication/330635315_REGISTROS_DE_PRODUCCION_AGRICOLA_PARA_EL_MEJORAMIENTO_DE_LA_TOMA_DE_DECISION

Gómez, C. (s.f.). Identificación de oportunidades de mejora en procesos de neurorrehabilitación. Instituto Universitario de Neurorrehabilitación Guttmann – UAB.

https://oa.upm.es/19986/1/INVE_MEM_2012_135123.pdf

Norma Técnica Colombiana NTC 3701. (2015). *Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. ICONTEC.

<https://syecoconsultoress.files.wordpress.com/2018/09/ntc-3701-clasificacion-y-estadistica-de-at-y-el.pdf>

UNADE. (2019). *Control de calidad de alimentos*. Universidad Americana de Europa.

<https://unade.edu.mx/control-de-calidad-de-alimentos/#:~:text=La%20calidad%20alimentaria%2C%20producto%20de,durante%20una%20cadena%20de%20calidad>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Karly Cediél	Experto temático	SENA Regional Tolima - Centro Agropecuario La Granja	Junio de 2022
Autores	Fabián Leonardo Correa Díaz	Diseñador instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Junio de 2022



Autores	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Junio de 2022
Autores	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo desarrollo curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Junio de 2022
Autores	Julia Isabel Roberto	Correctora de estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Junio de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1. Resumen

Título de la reunión Sesión sincrónica 03/03/25

Participantes 11

Hora de inicio 4/03/25, 6:24:40 PM

Hora de finalización 4/03/25, 7:12:00 PM

Duración de la reunión 47 min 19 s

Tiempo medio 33 min 20 s

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante	Rol
María Pastora	4/03/25, 6:25	4/03/25, 7:12	46 min 2 s	mviloriab@se	mviloriab@se	Organizador
Julieth Katheri	4/03/25, 6:26	4/03/25, 7:00	34 min 4 s	julieth_kcanas	julieth_kcanas	Moderador
EVA CANOLES	4/03/25, 6:26	4/03/25, 7:11	45 min 35 s			Moderador
Leidy Johana	4/03/25, 6:30	4/03/25, 7:11	40 min 44 s			Moderador
Jackrlin (No conectado)	4/03/25, 6:37	4/03/25, 7:10	33 min 45 s			Moderador
Juan Negrette	4/03/25, 6:37	4/03/25, 7:11	33 min 36 s			Moderador
sandra patrici	4/03/25, 6:38	4/03/25, 7:11	33 min 13 s			Moderador
CARLOS MÁRC	4/03/25, 6:38	4/03/25, 7:11	33 min 4 s			Moderador
Sandra liliana	4/03/25, 6:39	4/03/25, 7:11	32 min 40 s			Moderador
Mary Molina	4/03/25, 6:50	4/03/25, 7:11	21 min 22 s			Moderador
Melissa Sotelo	4/03/25, 6:58	4/03/25, 7:11	12 min 33 s			Moderador

3. Actividades de la reunión

Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol
María Pastora	4/03/25, 6:25	4/03/25, 7:12	46 min 2 s	mviloriab@se	Organizador
Julieth Katheri	4/03/25, 6:26	4/03/25, 7:00	34 min 4 s	julieth_kcanas	Moderador
EVA CANOLES	4/03/25, 6:26	4/03/25, 7:11	45 min 35 s		Moderador
Leidy Johana	4/03/25, 6:30	4/03/25, 7:11	40 min 44 s		Moderador
Jackrlin (No conectado)	4/03/25, 6:37	4/03/25, 7:10	33 min 45 s		Moderador
Juan Negrette	4/03/25, 6:37	4/03/25, 7:11	33 min 36 s		Moderador
sandra patrici	4/03/25, 6:38	4/03/25, 7:11	33 min 13 s		Moderador
CARLOS MÁRC	4/03/25, 6:38	4/03/25, 7:11	33 min 4 s		Moderador
Sandra liliana	4/03/25, 6:39	4/03/25, 7:11	32 min 40 s		Moderador
Mary Molina	4/03/25, 6:50	4/03/25, 7:11	21 min 22 s		Moderador
Melissa Sotelo	4/03/25, 6:58	4/03/25, 7:11	12 min 33 s		Moderador

1. Resumen

Título de la reunión: SESIÓN SINCRONICA 2/04/2025 POSCOSECHA

Participantes: 7

Hora de inicio: 4/02/25, 5:54:45 PM

Hora de finalización: 4/02/25, 7:01:57 PM

Duración de la reunión: 1 h 7 min 12 s

Tiempo medio: 51 min 4 s

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante	Rol
María Pastora	4/02/25, 5:57	4/02/25, 7:01	1 h 4 min 21 s	mviloriab@se	mviloriab@se	Organizador
Fabián valenci	4/02/25, 5:58	4/02/25, 7:01	1 h 3 min 36 s			Moderador
Juan Gabriel P	4/02/25, 5:59	4/02/25, 7:01	1 h 2 min 43 s			Moderador
jose andres be	4/02/25, 5:59	4/02/25, 6:47	48 min 22 s			Moderador
SILVANA EMIL	4/02/25, 5:59	4/02/25, 7:01	1 h 2 min 9 s	sejoal@una	sejoal@una	Moderador
ANGELA YUBE	4/02/25, 6:06	4/02/25, 6:12	5 min 7 s	ayroabe@una	ayroabe@una	Moderador
Ruby Jeniffer	4/02/25, 6:10	4/02/25, 7:01	51 min 12 s	rjgarcia@cen	RJGarcia@cen	Moderador

3. Actividades de la reunión

Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol
María Pastora	4/02/25, 5:57	4/02/25, 7:01	1 h 4 min 21 s	mviloriab@se	Organizador
Fabián valenci	4/02/25, 5:58	4/02/25, 7:01	1 h 3 min 36 s		Moderador
Juan Gabriel P	4/02/25, 5:59	4/02/25, 7:01	1 h 2 min 43 s		Moderador
jose andres be	4/02/25, 5:59	4/02/25, 6:47	48 min 22 s		Moderador
SILVANA EMIL	4/02/25, 5:59	4/02/25, 7:01	1 h 2 min 9 s	sejoal@una	Moderador
ANGELA YUBE	4/02/25, 6:06	4/02/25, 6:12	5 min 7 s	ayroabe@una	Moderador
Ruby Jeniffer	4/02/25, 6:10	4/02/25, 7:01	51 min 12 s	rjgarcia@cen	Moderador

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA PASTORA VILORIA BERTEL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROPECUARIO Y DE BIOTECNOLOGIA EL

FECHA INICIAL: 01/04/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2977526 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

- **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:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **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: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- 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: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- 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: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 ORIENTAR LA SOLUCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 1C/48H

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 80,00

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Acondicionar producto agrícola según manual técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

27040305003 MONITOREAR EL PROCESO DE POSCOSECHA DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **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:** CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** CONTROLAR LABORES AGRÍCOLAS SEGÚN TIPO DE CULTIVO Y NORMATIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Coordinar producción de especie pecuaria según procedimiento técnico y normativa
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa
- 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: Implementar acciones estratégicas de mercadeo de acuerdo con segmentos y escenarios del mercado.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Implementar condiciones bioseguras según sistema de producción pecuaria y normativa sanitaria
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Implementar programa de certificación según estándares y proceso productivo
- 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: Orientar investigación formativa según referentes técnicos
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Programar proyectos según especificaciones técnicas y métodos de planeación.
- 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: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 120,00

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
01/04/2025	05/04/2025	OTROS	48,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	48,00
---------------------------------------	-------

INSTRUCTOR: MARIA PASTORA VILORIA BERTEL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROPECUARIO Y DE BIOTECNOLOGIA EL



Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

*En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga*

Certificado de Competencia Laboral a

MARIA PASTORA VILORIA BERTEL

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 50899587

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

**Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL
AVANZADO**

Código: 240201056 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en MONTERÍA. A los cinco (5) días del mes de Noviembre de dos mil veintidos (2022)

Firmado Digitalmente por

1453360 - 05/11/2022
No Y FECHA REGISTRO

Vigencia:
hasta el 5 de Noviembre de 2025

ALFONSO MARIO CORREA NAVARRO
Subdirector CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA
REGIONAL CÓRDOBA

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://certificados.sena.edu.co>, bajo el número 95230024020105621CC50899587C.



Hace constar:

Que el Sr(a) MARIA PASTORA VILORIA BERTEL Identificado(a) con cédula de ciudadanía 50899587 realizó el día 13/02/2025 la inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad y aprobó la respectiva evaluación.

La presente constancia tiene validez para aplicación y uso al interior de la entidad, con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.11., Parágrafo 2.

Compromiso SST:

Yo MARIA PASTORA VILORIA BERTEL Identificado(a) con cédula de ciudadanía 50899587 me comprometo a dar cumplimiento a las obligaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo (Decr. 1072/2015):

1. Procurar el cuidado integral de mi salud.
2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumiré su costo.
3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales.

Firma

Dependencia de Seguridad y Salud en el Trabajo – Secretaría General -



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
MANUAL DE DISCAPACIDAD Y SU POLÍTICA EN EL SENA

**Agencia Pública
DE EMPLEO**

Hace constar:

Que el Sr(a) MARIA PASTORA VILORIA BERTEL Identificado(a) con cédula de ciudadanía 50899587 el día 13/02/2025 aprobó la respectiva evaluación de apropiación de conocimientos del Manual de Discapacidad y su Política en el SENA.

La presente constancia tiene validez al interior de la entidad, en la generación de una cultura institucional incluyente, como acción afirmativa para promover acciones integrales y accesibles para las Personas con Discapacidad, de acuerdo con lo contenido en la Resolución 1726 de 2014, mediante la cual el SENA adopta su Política Institucional para la atención de personas con discapacidad.

Dirección de Empleo y Trabajo - Secretaría General - SENA