

RESUMEN PLANILLA PAGADA

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
IDENTIFICACIÓN	DV	RAZÓN SOCIAL	CLASE	CÓDIGO	ARL	F. PRESENTACIÓN	ACT. ECO	TIPO DE EMPRESA
CC 75079537	0	JORGE HERNAN LASSO ARANGO	I	0	POSITIVA - 14-23	ÚNICA	7490	Natural
MUN-DEP	DIRECCIÓN		TELÉFONO		EMAIL		EXENTO DE PARAFISCALES	
63-302	CL 26 9 08		3107441008		LASSOMVZ@YAHOO.COM		N	



DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACIÓN										
PERÍODO PENSIÓN	PERÍODO SALUD	PLANILLA	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO	CENTRO DE TRABAJO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	VALOR PAGO	INTERÉS X MORA	ENTIDAD RECAUDO
2026-02	2026-02	36365861	I	2026-03-02	TODOS LOS CENTROS	TODOS	TODOS	550.000	0	BANCO DAVIVIENDA
Nº AFILIADOS	REF. DE PAGO (PIN)	FECHA LÍMITE PAGO	ESTADO PLANILLA							
1	36365861	2026-03-10	Pagada							

EMPLEADO					NOVEDADES																	DÍAS				PENSIÓN					SALUD			CCF			RIESGOS		TARIFA	PARAF	SENA	ICBF	ESAP	MIN	Tipo Cot.	Sub. Tipo Cot.	Total	Exento de Parafiscales	Actividad Económica	
N.	ID	EMPLEADO	SALARIO	MODALIDAD DE SALARIO	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VTE	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	EPST	AFPT	AFP	EPS	CCF	ARL	NOMBRE	IBC	Cot	FNSOL	FNSUB	NOMBRE	IBC	Cot	NOMBRE	IBC	Cot	IBC	Cot.	ARL	IBC	Cot.	Cot.	Cot.						Cot.
1	CC 75079537	LASSO ARANGO JORGE HERNAN	1.895.000																	0			30	30	0	30	COLPENSION ES-25-14	1.895.000	303.200	0	0	EPS SURA-EPS010	1.895.000	236.900	SIN CCF-SINCCF	0	0	1.895.000	9.900	0,00522	0	0	0	0	0	59	0	550.000	N	1841201

RESUMEN PLANILLA PAGADA

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
IDENTIFICACIÓN	DV	RAZÓN SOCIAL	CLASE	CÓDIGO	ARL	F. PRESENTACIÓN	ACT. ECO	TIPO DE EMPRESA
CC 75079537	0	JORGE HERNAN LASSO ARANGO	I	0	POSITIVA - 14-23	ÚNICA	7490	Natural
MUN-DEP	DIRECCIÓN		TELÉFONO		EMAIL		EXENTO DE PARAFISCALES	
63-302	CL 26 9 08		3107441008		LASSOMVZ@YAHOO.COM		N	



DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACIÓN										
PERÍODO PENSIÓN	PERÍODO SALUD	PLANILLA	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO	CENTRO DE TRABAJO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	VALOR PAGO	INTERÉS X MORA	ENTIDAD RECAUDO
2026-02	2026-02	36365861	I	2026-03-02	TODOS LOS CENTROS	TODOS	TODOS	550.000	0	BANCO DAVIVIENDA
Nº AFILIADOS	REF. DE PAGO (PIN)	FECHA LÍMITE PAGO	ESTADO PLANILLA							
1	36365861	2026-03-10	Pagada							

TOTALES IBC				
IBC PENSIÓN	IBC SALUD	IBC RIESGOS	IBC CAJAS	IBC PARAF
1.895.000	1.895.000	1.895.000	0	0

SUBSISTEMA	CÓDIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	VALOR UPC	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES DESCONTADOS	VALOR A PAGAR
AFP(Administradoras: 1)				1	303.200	0	0	0	303.200
COLPENSIONES	25-14	900336004	7	1	303.200	0	0	0	303.200
EPS(Administradoras: 1)				1	236.900	0	0	0	236.900
EPS SURA	EPS010	800088702	2	1	236.900	0	0	0	236.900
ARP(Administradoras: 1)				1	9.900	0	0	0	9.900
POSITIVA	14-23	860011153	6	1	9.900	0	0	0	9.900
Gran Total					550.000	0	0	0	550.000

Pago PSE**Resultado de su transacción****Código único CUS**

103979470

Destino de pago

ASOPAGOS

Motivo

Pago de seguridad Social Integrado

Fecha

02/03/2026

Número de aprobación

00979470

Dirección IP

191.106.224.28

Valor transacción

\$ 550.000,00

Costo de la transacción

\$ 0,00 IVA incluido

Referencia 1

10.10.11.80

Referencia 2

CC

Referencia 3

75079537



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, Marzo 2026

Señor (a)

JORGE MARIO PARDO CASTRO

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 9119758

COORDINADOR DE FORMACION

CENTRO AGROINDUSTRIAL

Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Marzo del año 2026

Referencia: No 9119758 del año 2026

Jorge Hernán Lasso Arango identificado con la cédula de ciudadanía No. 75.079.537 de Manizales Caldas, en mi calidad de Contratista del SENA, en CENTRO AGROINDUSTRIAL, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y PESOS MCTE (\$47.374.970). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:

a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2026 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y PESOS MCTE (\$4.579.580) b) 9 pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$4.737.497) cada uno. Y c) un pago final correspondiente al mes de diciembre



de 2026 por valor de CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DIECISIETE PESOS MCTE (\$157.917).

Valor total del Contrato: CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y PESOS MCTE (\$47.374.970).

Plazo: Será hasta el día primero (01) de diciembre de 2026.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)

ar los servicios personales de carácter temporal en actividades de instructor, para orientar, evaluar y realizar seguimiento a la Formación Profesional Integral del SENA, en la modalidad asignada por necesidades del servicio, en el área de Agropecuaria.

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear procesos formativos que respondan a la modalidad de atención, los niveles de formación, el programa y el perfil de los Aprendices en formación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad que se encuentren en la Plataforma COMPROMISO, diseñando y/o actualizando los documentos requeridos para la ejecución de la FPI	Se planearon los procesos formativos conforme a la modalidad de atención, niveles de formación, programa y perfil de los aprendices, de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos establecidos en la plataforma COMPROMISO. Durante el periodo reportado se destinaron 2 horas de planeación para cada programa, así: Servicio al cliente	Plan concertado, guías de aprendizaje, planeación pedagógica.



2	Entregar los archivos producidos en el desarrollo del objeto y las obligaciones contractuales, manteniendo actualizado el Portafolio del Instructor, utilizando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, emitir y reportar los juicios de evaluación a más tardar el último día de la programación del proceso formativo	Se elaboraron y entregaron los documentos producto del proceso formativo, manteniendo actualizado el portafolio del instructor. Se emitió los juicios evaluativos de los aprendices del complementario Atención al Cliente – ficha 3430537	Evidencia en la plataforma sofia plus .
3	Ejecutar la Formación Profesional Integral de acuerdo con el Diseño y Desarrollo Curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato, aplicando según la modalidad las estrategias de enseñanza - aprendizaje, seguimiento y evaluación continua del proceso, reportando en oportunidad al Aprendiz su avance en el proceso formativo, teniendo en cuenta los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad que se encuentren en la plataforma COMPROMISO.	Se ejecutó la Formación Profesional Integral conforme al diseño curricular y proyecto formativo, aplicando estrategias de enseñanza-aprendizaje, seguimiento y evaluación continua.	Listados de asistencia, registros de evaluación, evidencias fotográficas.
4	Ejecutar la Formación Profesional Integral de manera eficiente y oportuna, de acuerdo con la programación y lugar establecidos por necesidades del servicio.	Se desarrollaron las actividades formativas de acuerdo con la programación establecida y el lugar asignado por necesidades del servicio.	listados de asistencia, registros en SOFIAPLUS.
5	Reportar en el aplicativo SOFIAPLUS 160 horas mensuales, o las ejecutadas de manera proporcional en las fechas indicadas	Se realizó el reporte oportuno de las 160 horas mensuales ejecutadas en el aplicativo SOFIAPLUS, correspondientes a los siguientes programas de formación: Tecnología en producción agropecuaria ecológica – ficha 3174771	registros del aplicativo SOFIAPLUS.



		Técnico en producción de cafés especiales – ficha 3174369. Técnico en sistemas agropecuarios ecológicos – ficha 3363020 – Manejo Integrado de Plagas en Salud Pública – Ficha 3427547. Manejo de la Nutrición en Cultivos Agrícolas – Ficha 3427565. Atención al Cliente – ficha 3430537	
6	En caso de ser requerido, participar de las jornadas de desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, Apoyo y Seguimiento a Proyectos Productivos y demás actividades programadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores para fortalecer los procesos de formación	Durante el periodo reportado no fue requerido participar en jornadas de desarrollo curricular u otras actividades adicionales convocadas por la Coordinación	No Aplica para este periodo
7	Dar respuesta oportuna a las solicitudes contractuales realizadas por la Coordinación Académica y/o Supervisores.	Durante el periodo reportado no se recibieron solicitudes adicionales por parte de la Coordinación Académica y/o Supervisor	No Aplica para este periodo
8	Aplicar el Reglamento del Aprendiz SENA y en caso de presentarse novedades en el proceso formativo, reportar oportunamente a la Coordinación Académica del Centro de Formación.	Se aplicó el Reglamento del Aprendiz SENA y se reportaron oportunamente las novedades presentadas durante el proceso formativo.	registros del aplicativo SOFIAPLUS.
9	Promover y divulgar activa y oportunamente el Portafolio de	Se promovió y divulgó la oferta institucional del	Acta de concertación evidencias fotográficas.



	Servicios Institucionales y participar en las actividades de difusión de la oferta académica del SENA, para garantizar el proceso de inscripción de Aprendices	SENA y su portafolio de servicios durante el proceso formativo.	
10	Mantener actualizados los pagos al sistema de Seguridad Social (Salud, Pensión y ARL) y presentar los debidos soportes en oportunidad, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	Realicé el pago correspondiente a seguridad social correspondiente al mes de Febrero de 2026 con número de planilla 36365861.	Recibo de pago y Planilla de seguridad correspondiente
11	Presentar y entregar en las fechas establecidas, a la supervisión de contrato los informes mensuales de ejecución de las actividades realizadas, novedades o inconvenientes que se presenten durante la ejecución del contrato; con los soportes correspondientes, y atender oportunamente todos los demás requerimientos solicitados para el pago de honorarios	Se presentó el informe mensual de ejecución contractual con sus respectivos soportes dentro de los plazos establecidos.	Informe mensual radicado y anexos. MARZO - OneDrive
12	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones de uso de los ambientes y plataformas de formación, así como velar por el aseo y el cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de estos	Apliqué el Reglamento de los Aprendices en los programas de formación correspondientes.	Reporte SOFÍA Plus
13	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y participar de las jornadas programadas.	Acaté los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo.	Reporte SOFÍA Plus
14	Acompañar e incentivar la participación de los aprendices en las actividades programadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz, cuando se requiera.	Durante el periodo reportado no fue requerido acompañar ni incentivar la participación de los aprendices en actividades programadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	No Aplica para este periodo



15	Participar activamente en el logro de los indicadores establecidos para el Centro de Formación	Se participó activamente en el cumplimiento de los indicadores establecidos para el Centro de Formación, apoyando la difusión de la oferta institucional y de los diferentes programas de formación a través de medios tecnológicos, especialmente grupos de WhatsApp y otros canales digitales.	Capturas de pantalla de las publicaciones realizadas en grupos de WhatsApp y otros medios digitales. Material informativo compartido (piezas gráficas, enlaces de inscripción).
16	Responder por los bienes y elementos asignados en la vigencia de ejecución de su contrato y quedar a paz y salvo con el Almacén antes de la finalización de este	No Aplica para este periodo	No Aplica para este periodo
17	Presentar la certificación vigente de la norma técnica de competencia, para la ejecución de su contrato, según requerimientos de la entidad.	No Aplica para este periodo	No Aplica para este periodo
18	Permanecer identificado con su carné, dentro de las instalaciones del SENA y en los lugares donde se desarrolle el objeto contractual.	Se permaneció debidamente identificado con el carné institucional durante el desarrollo de las actividades.	Registros fotográficos.
19	Informar al supervisor y/o coordinación académica, inmediatamente hechos y circunstancias, que puedan incidir en la oportuna o debida ejecución de las obligaciones contractuales o que puedan poner en peligro los intereses legítimos del SENA	Durante el periodo reportado no se presentaron novedades que afectaran la ejecución contractual.	No Aplica para este periodo
20	En caso de ser requerido, participar en eventos convocados por el SENA a nivel nacional y/o internacional, para fortalecer y contribuir al cumplimiento de la misión institucional.	Durante el periodo reportado no fue requerido participar en eventos institucionales adicionales por parte del Centro de Formación.	No Aplica para este periodo

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.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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. 36365861 de la planilla, operador ASOPAGOS correspondiente al mes de **enero de 2026**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”).

Nota 2. 1) Apoyé la planeación de los procesos formativos, destinando **2** horas para los siguientes programas: Atención al Cliente, realizando ajustes a guías, actividades e instrumentos de evaluación conforme a la programación establecida.

2) Apoyé con **159** horas de Formación Profesional Integral conforme a los programas establecidos, apoyando la formación técnica en la Tecnología en Producción Agropecuaria Ecológica – Ficha 3174771, Técnico en Producción de Cafés Especiales – Ficha 3174369 y Técnico en Sistemas Agropecuarios Ecológicos – Ficha 3363020. Asimismo, brindé apoyo en los programas Manejo Integrado de Plagas en Salud Pública – Ficha 3427547, Manejo de la Nutrición en Cultivos Agrícolas – Ficha 3427565 y servicio al Cliente – ficha 3430537,



desarrollando actividades pedagógicas y de evaluación de acuerdo con la programación académica establecida.

Balance presupuestal del contrato: El balance presupuestal del contrato referido anteriormente para el presente contrato se detalla a continuación:

VALOR DEL CONTRATO	\$47.374.970
VALOR EJECUTADO EN EL PRESENTE PERIODO	\$ 4.737.497
VALOR EJECUTADO A LA FECHA	\$ 4.579.580
VALOR POR EJECUTAR	\$ 38.057.893

Evidencias en (37) folios

Cordialmente,

Firma

JORGE HERNAN LASSO ARANGO

Contratista

C.C. No. 75.079.537

Recibí a satisfacción:

Firma

JORGE MARIO PARDO CASTRO

Supervisor(a) Contrato 9119758 de 2025

Coordinador Académico



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	☒	Pública Clasificada	☐	Pública Reservada	☐

CONSULTA PORTAL ANTICORRUPCION DE COLOMBIA - PACO

Armenia, Marzo de 2026

En desarrollo del principio de debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, me permito informar que al revisar la información registrada y declarada en las plataformas tecnológicas del Estado disponibles, incluyendo las modificaciones ocurridas durante el tiempo de ejecución, para identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión riesgos en la toma de decisiones, que el contratista JORGE HERNAN LASSO ARANGO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 75.079.537 cuenta con los contratos registrados en el documento anexo que expide el Portal Anticorrupción de Colombia – PACO, link: <https://portal.paco.gov.co/>.

Para lo cual se encuentra que no se incurre en potenciales conflictos de interés y que el mismo se encuentra en capacidad de ejecutar y cumplir con las obligaciones prevista en el contrato **9119758**

Evidencias en (01) folio anexo.

Cordialmente;

JORGE MARIO PARDO CASTRO
C.C. No. 9725947
Supervisor Contrato 9119758 de 2026
Cargo

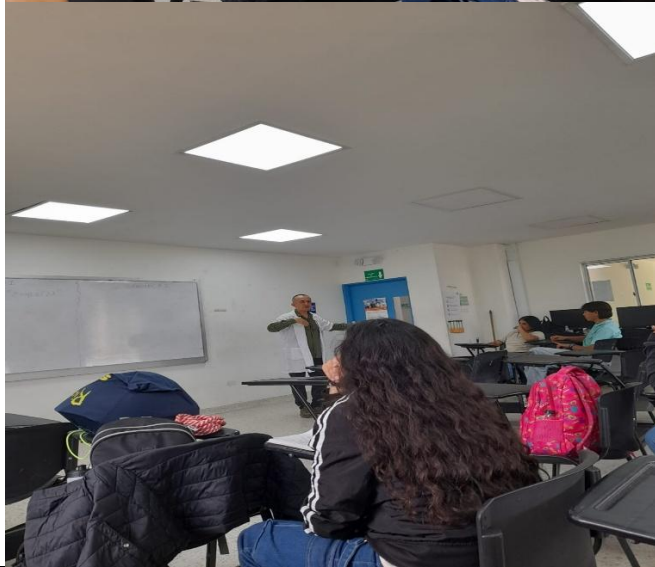
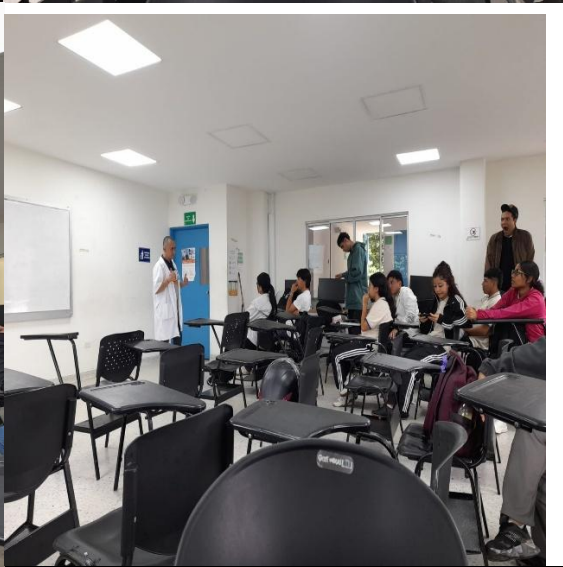
PACO - CONTRATISTA

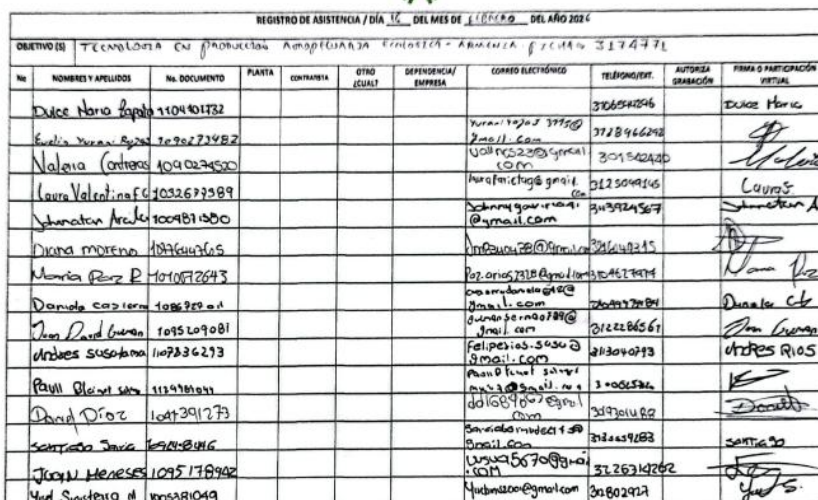
#	Monto	Objeto de contrato	Entidad	Fecha inicio	Fecha terminación	Departamento	Detalles
1	\$47,374,970	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL EN ACTIVIDADES DE INSTRUCT ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2026-02-02	2026-12-01	QUINDÍO	
2	\$33,729,747	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA ORIENTAR Y EVALUAR LA ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2025-05-05	2025-12-14	QUINDÍO	
3	\$18,000,000	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LA SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO; ...	MUNICIPIO DE MONTENEGRO-- ...	2025-01-23	2025-07-21	QUINDÍO	
4	\$15,000,000	CD-PS-337-2025 ...	MUNICIPIO DE MONTENEGRO-- ...	2024-07-26	2024-12-25	QUINDÍO	
5	\$12,600,000	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO EN EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS DE CAMPO E ...	CRQ - CORPORACION AUTONOMA REG ...	2019-03-13	2019-12-08	QUINDIO	
6	\$12,000,000	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO; ECONÓM ...	MUNICIPIO DE MONTENEGRO-- ...	2024-02-12	2024-06-11	QUINDÍO	
7	\$12,000,000	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LA SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO; ...	MUNICIPIO DE MONTENEGRO-- ...	2026-01-22	2026-05-21	QUINDÍO	
8	\$12,000,000	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO; ECONÓM ...	MUNICIPIO DE MONTENEGRO-- ...	2025-08-21	2025-12-18	QUINDÍO	
9	\$4,500,000	QUE PARA ESTA CONTRATACION LA ESE REQUIERE CONTRATAR CON PERSONAS NATURALES CON ...	QUINDIO - HOSPITAL SAN VICENTE ...	2018-12-01	2019-01-01	QUINDIO	

**CENTRO AGROINDUSTRIAL - REGIONAL QUINDÍO EVIDENCIAS AL
INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTO DE APOYO AL INFORME
CONTRACTUAL**

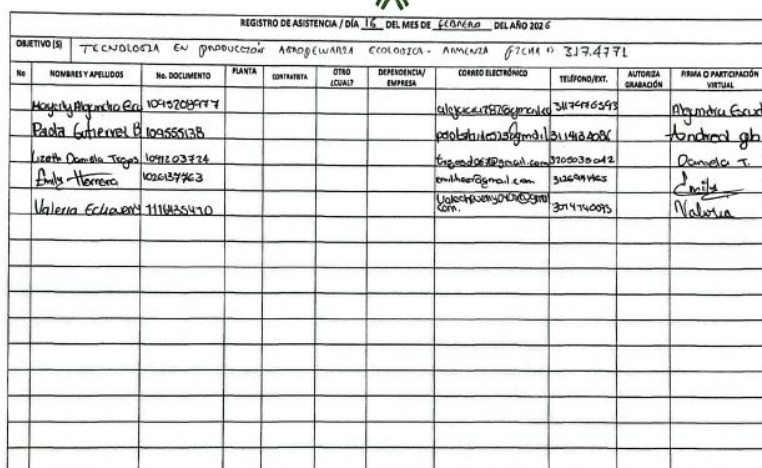
Nombre del instructor: Jorge Hernan Lasso Arango

En este documento de apoyo, el instructor presenta evidencia de las actividades desarrolladas durante el proceso de formación profesional integral, con el objetivo de fomentar la retención de los aprendices, motivar su certificación y promover el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

EVIDENCIA INFORME MENSUAL	
Ejecuté procesos de Formación Profesional Integral conforme a los programas establecidos, apoyando la formación técnica en la Tecnología en Producción Agropecuaria Ecológica – Ficha 3174771, Técnico en Producción de Cafés Especiales – Ficha 3174369 y Técnico en Sistemas Agropecuarios Ecológicos – Ficha 3363020. Asimismo, brindé apoyo en los programas Manejo Integrado de Plagas en Salud Pública – Ficha 3427547, Manejo de la Nutrición en Cultivos Agrícolas – Ficha 3427565 y Atención al Cliente – ficha 3430537, desarrollando actividades pedagógicas y de evaluación de acuerdo con la programación académica establecida.	
Tecnología en producción agropecuaria ecológica – ficha 3174771	
	
	

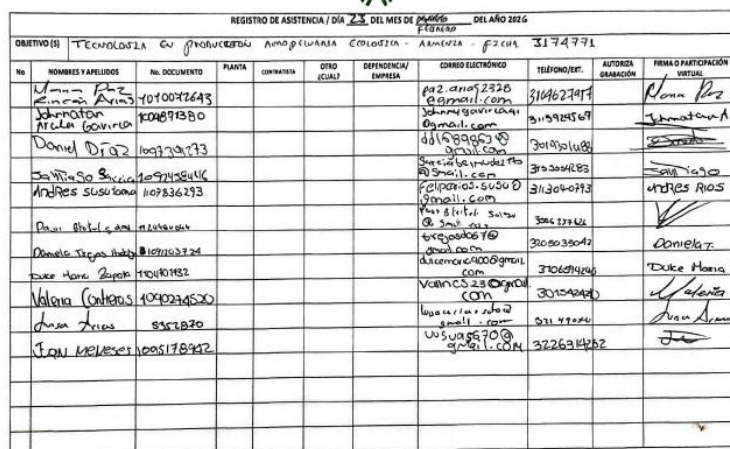


GOR-F-085 V02



De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02



De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 33 DEL MES DE ABRIL DEL AÑO 2026										
Filiación										
OBJETIVO (1)	TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN AGRICOLA Y GANADERA ECOLÓGICA									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLANTA	CAMPESINA	OTRO (CUAT)	DEPENDENCIA / EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/FAX	AUTOREA GUARACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Valentina Faride	103623589					lari@faridecag@gmail.com	312 5099105	✓	Valeros
2	Valeria Pacheco	1116435910					Valeria.pacheco@gmail.com	301444605		Valeria Pacheco
3	Megarty Alvarado	1545208477					alvaradomegarty@gmail.com	3147476379		Megarty Pacheco
4	Pablo Guerrero B.	1009201380					pablo@bules@gmail.com	24040408		Andrés gb
5	Guil Sinsferrer	1008701049					guil@consagm@gmail.com	312 8332623		Guil
6	Emili Herraiz H	1026137260					emilic@repa1.com	912604145		Emili
7	Marissa González	1092374939					marissag@repa2.com	377662376		Marissa
8	Juan David Guren	1075010087					jd.guren@repa1.com	3161186564		Juan
9	Daniela Guerrero	1089824011					danig@repa1.com	3101993286		Daniela
10	Yurani Rodríguez	1090273482					yurani.rodriguez3715@gmail.com	302 8466892		Yurani

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 02 DEL MES DE MAYO DEL AÑO 2022										
OBJETO(S)	TECNOLOGIA EN PRODUCCION AMPLIFICANDO ECOLOGIA - AUMENTA - GZCWA - 3374771									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLANTA	CONTINENTE	OTRO (CAUS)	DEPENDENCIA / EMPRESA	CONTACTO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/FAX	AUTOGRAFIA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Yurani Rojas	7090273582					Yurani.rosas@GZCWA.GOV.CU	312846623		
	Valencia Torres	1092384232					valencia.torres@GZCWA.GOV.CU	3166043635		vs.
	Rafel Gutiérrez B	1093551380					rafael.gutierrez@GZCWA.GOV.CU	311132986		Andrés gh
	Daniela Cordero	108692811					daniela.cordero@GZCWA.GOV.CU	3104948899		Daniela C
	Diana Moreno	1097664165					diana.moreno@GZCWA.GOV.CU	310603313		
	David G	109524087					David.G@GZCWA.GOV.CU	312286261		David
	Santiago Gutiérrez	7040274874					santiago.gutierrez@GZCWA.GOV.CU	3116625926		
	Valang Cordero	1000234530					valang.cordero@GZCWA.GOV.CU	301542921		
a	Juan Ariza	5058032					juan.ariza@GZCWA.GOV.CU	301549044		Juan Ariza
	Yisel Sistierra	100638104					yisel.sistierra@GZCWA.GOV.CU	3128022421		Yisel
	Dania Rojas	101163732					dania.rojas@GZCWA.GOV.CU	300035042		Dania T.
	Andrés Sosa Pina	109526213					andres.sosa@GZCWA.GOV.CU	312646073		Andrés Pina
	Joan Meneses	1095179992					joan.meneses@GZCWA.GOV.CU	320834862		
	Enly Herrera	100127403					enly.herrera@GZCWA.GOV.CU	3125044463		Enly
	Rafel Gutiérrez	1093551380					rafael.gutierrez@GZCWA.GOV.CU	301542921		

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

[illegible]

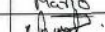
De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

Técnico en producción de cafés especiales – ficha 3174369.

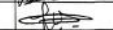




REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 19 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2026										
OBJETIVO(S) TECNICO EN PRODUCCION DE CAFE ESPECIAL - CALARCA - FICHA 317369										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Anderson Yesid Gomez Mania	1.088.352.052				cancela				
	MARIO GUSTAVO SUAREZ GONZALEZ	18399674				"				Mario
	Johnny Darias	20.305.200				"				
	Carlos Uribe	18391648				"				Carlos Uribe
	Heberth Humberto Basana Figueroa	4'427.937				"				Heberth Humberto Basana Figueroa
	Ricardo Valenzuela	1097399657				"				Ricardo Valenzuela
	Ruben Dario Gomez	7-562200				"				
	Rosendo Gomez	89.001.469				"				Rosendo Gomez
	Victor Aguado	7'563073				"				V. Aguado
	Esteban Muriel	109493194				"				
	Felix Gomez	78-394.370				"				Felix Gomez
	David Lopez	1031120886				"				David Lopez
	Andres Gonzalez	9866315				monitoy				Andres Gonzalez

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 26 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2026										
OBJETIVO (S) TECNOLOGIA EN PRODUCCION DE CAFE ESPECIAL - FICHA 3174369 - CALARCA										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Anderson Yesid Gomez Mania	1088.352.052								
	JOHN FIDEL SUAREZ CANO	78-394.370								
	Johnny Darias	20.305.200								Johnny D.
	Heberth Humberto Basana Figueroa	4'427.937								Heberth B. Basana
	MARIO GUSTAVO SUAREZ GONZALEZ	18399674								MARIO
	Victor Aguado	7'563073								Victor A.
	Ricardo Valenzuela	1097399657								
	Esteban Muriel	109493194								
	Rosendo Gomez	89.001.469								Ry 16
	Ruben Dario Gomez	7-562200								
	David Lopez	1031120886								
	Carlos Samuel	18391648								Carlos S.

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

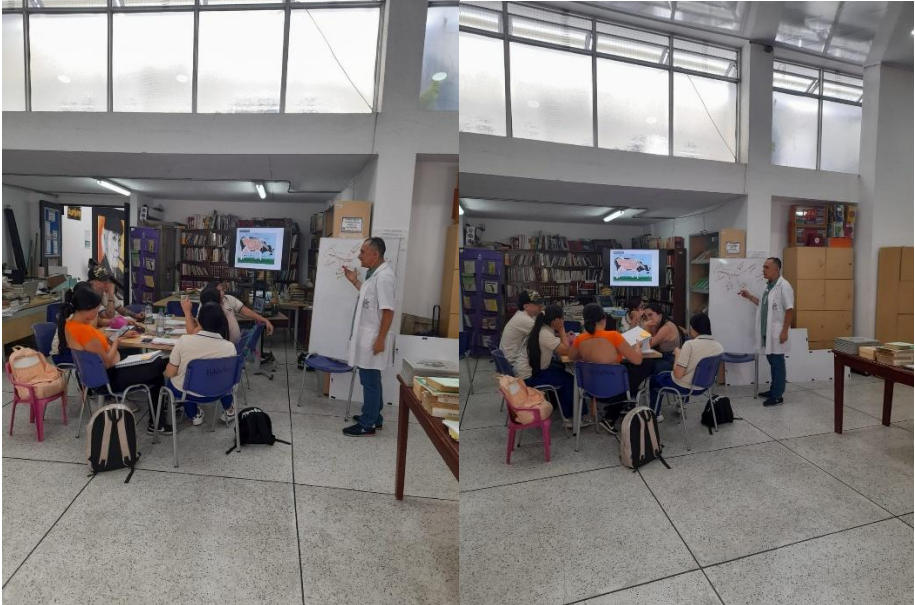


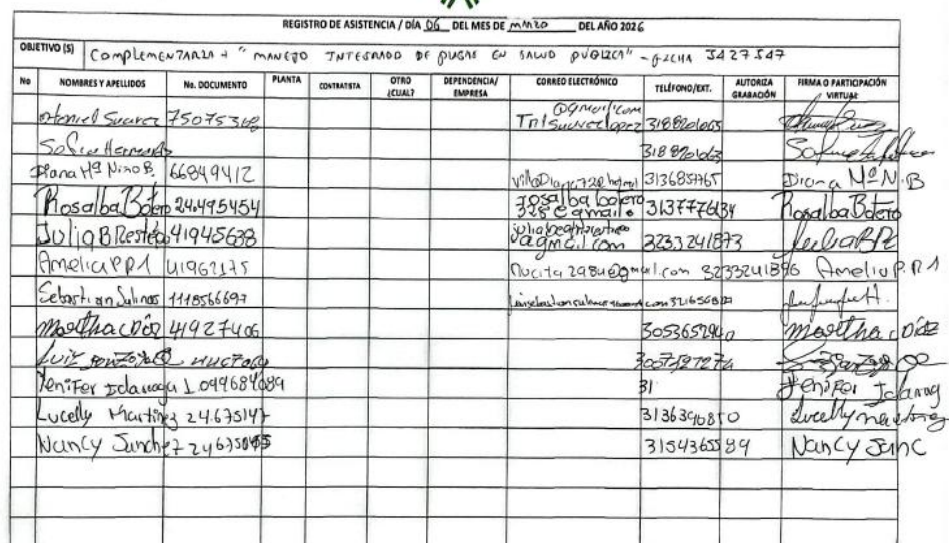
REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 05 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2026										
OBJETIVO (S) TECNICO EN PRODUCCION DE CAFE ESPECIAL - FICHA 3174369 - CALARCA										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Anderson Yesid Gomez Mania	1.088.352.052				cancela				
	Victor Aguado	7'563073				"				Victor
	Heberth Humberto Basana Figueroa	4'427.937				"				Heberth B.
	Rosendo Gomez	89.001.469				"				pa. 6
	Johnny Darias	20.305.200				"				Johnny D.
	Esteban Muriel	109493194				"				
	Ruben Dario Gomez	7-562200				"				
	David Lopez	1031120886				"				David
	Felix Gomez	78-394.370				"				Felix
	Andres Gonzalez	9866315				monitoy				Andres G.

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

Técnico en sistemas agropecuarios ecológicos – ficha 3363020





GOR-F-085 V02





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 21 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2026										
OBJETIVO (S) Complementaria - "MANEJO DE LA NUTRICIÓN EN CULTIVOS AMIGABO" - FICHA 3429565										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTOREA ORACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
111	Sofia Bonilla	1041203117					Sofia.Bonilla@sena.gov.co	31364005	NO	Sofia Bonilla
	Laura Giraldo	09937408					Laura.Giraldo@sena.gov.co	312324490	NO	Laura Giraldo
	Carlen Herra	1139924731					Carlen.Herra@sena.gov.co	31533221	NO	Carlen Herra
	Demelio Ramiro	1096041420					Demelio.Ramiro@sena.gov.co	31265666	NO	Demelio R.
	Amir Giraldo	111044080					Amir.Giraldo@sena.gov.co	31650815	NO	Sofia Giraldo
	Alexie Sofia	109517848					Alexie.Sofia@sena.gov.co	31265666	NO	Alexie Sofia
	Diana Maria Ariza	7197574706					Diana.Maria.Ariza@sena.gov.co	31764976	NO	Diana Maria
	Alison D. Ariza	100848408					Alison.D.Ariza@sena.gov.co	310848408	NO	Alison D
	Sofia Ariza	1041203117					Sofia.Ariza@sena.gov.co	312324490	NO	Sofia
	Valeria Cruz	109720408					Valeria.Cruz@sena.gov.co	31650815	NO	Valeria Cruz
	Salome Valenzuela	1041203117					Salome.Valenzuela@sena.gov.co	312324490	NO	Salome
	Motios A.	109611206					Motios.A@sena.gov.co	31364005	NO	Motios A.
	Angela Sanchez	1088272288					Angela.Sanchez@sena.gov.co	3183640610	NO	Angela Sanchez

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 02 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2026										
OBJETIVO (S) Complementaria "MANEJO DE LA NUTRICIÓN EN CULTIVOS AMIGABO" - FICHA 3429565										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTOREA ORACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Daniela María Cárdenas	100848408					Daniela.Maria.Cardenas@sena.gov.co	310848408		Daniela María
	Angela María C.	1044860715					Angela.Maria.C@sena.gov.co	31364005		Angela María
	Katherine Giraldo	115194012					Katherine.Giraldo@sena.gov.co	312324490		Katherine
	Wilson Motilva	109720408					Wilson.Motilva@sena.gov.co	31650815		Wilson Motilva
	Natalia Cely	1012346853					Natalia.Cely@sena.gov.co	312324490		Natalia Cely
	Diana Fluri	109720408					Diana.Fluri@sena.gov.co	312324490		Diana Fluri
	Enrique Giraldo	109720408					Enrique.Giraldo@sena.gov.co	312324490		Enrique Giraldo
	Evelyn González	100848408					Evelyn.Gonzalez@sena.gov.co	310848408		Evelyn González
	Katherine Rodríguez	109720408					Katherine.Rodriguez@sena.gov.co	31650815		Katherine

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 05 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2026									
OBJETIVO (S) Complementaria - Servicio al Cliente - FICHA 3430537									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN
	Alfonso Angel Alvar	117150943					alfonso.alvar@se-na.com	312672104	SI
	Sharon GARCIA	1096738861					Sharon.Garcia@gmail.com	309999999	Sharon G.
	David Rios	111111111					david.rios@se-na.com	312672104	David R.
	Jose C. Pineda	107609118					josec.pineda@se-na.com	312672104	Jose C.
	Monika Cely D	1012346933					monika.celyd@se-na.com	312672104	Monika C.
	Regina Diana L	105458715					regina.diana.l@se-na.com	312672104	Regina Diana
	Daniel Jaramila	100648173					daniel.jaramila@se-na.com	312672104	Daniel J.
	Alfonso Pineda	1096738861					alfonso.pineda@se-na.com	312672104	Alfonso P.
	Katherine G	111619412					katherine.g@se-na.com	312672104	Katherine G.
	Jonathan J	10169065					jonathan.j@se-na.com	312672104	Jonathan J.
	Glenns Henry	24674459					glenns.henry@se-na.com	312672104	Glenns Henry
	Jonathan Rios	7359014					jonathan.rios@se-na.com	312672104	Jonathan R.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

Servicio al Cliente – ficha 3430537



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 14 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2026									
OBJETIVO (S) Complementaria - Servicio al Cliente - FICHA 3430537									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN
	Gailly Gutierrez	109301469					gailly.gutierrez@se-na.com	312672104	SI
	Luisa Valentin	7055736123					luisa.valentin@se-na.com	312672104	SI
	Angeline Huilth	7024885915					angeline.huilth@gmail.com	312672104	SI
	Sofia Estalido	101627080					sofia.estalido@se-na.com	312672104	SI
	Sofia Bonilla	1047203417					sofia.bonilla@gmail.com	312672104	NO
	Lovici Ciro	1097294882					lovici.ciro@gmail.com	312672104	SI
	Jose C. Pineda	100729235					josec.pineda@gmail.com	312672104	SI
	Maria Camila Rios	117619412					maria.camila.rios@gmail.com	312672104	SI
	Luisa Valentin	109301469					luisa.valentin@gmail.com	312672104	SI
	Sofia Estalido	101627080					sofia.estalido@gmail.com	312672104	SI
	Adrian Valentin	1067163374					adrian.valentin@gmail.com	312672104	SI
	Leiso Pineda	1097294882					leiso.pineda@gmail.com	312672104	SI
	Robert Soto Cordero	117619412					robert.soto@gmail.com	312672104	SI
	Roberto Carlos	1097294882					roberto.carlos@gmail.com	312672104	SI
	Mariana Garcia	6408051					mariana.garcia@gmail.com	312672104	SI

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 11 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2026									
OBJETIVO (S) Complementaria - Servicio al Cliente - FICHA 3430537									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN
	Angeline Huilth	7024885915					angeline.huilth@gmail.com	312672104	SI
	Maria Camila Rios	6408051					maria.camila.rios@gmail.com	312672104	SI
	Gailly Gutierrez	109301469					gailly.gutierrez@gmail.com	312672104	SI
	Carolina Herrera	1017304117					carolina.herrera@gmail.com	312672104	SI
	Jose C. Pineda	100729235					josec.pineda@gmail.com	312672104	SI
	Luisa Valentin	109301469					luisa.valentin@gmail.com	312672104	SI
	Adrian Valentin	1067163374					adrian.valentin@gmail.com	312672104	SI
	Maria Camila Rios	117619412					maria.camila.rios@gmail.com	312672104	SI
	Luisa Valentin	109301469					luisa.valentin@gmail.com	312672104	SI
	Robert Soto Cordero	117619412					robert.soto@gmail.com	312672104	SI
	Roberto Carlos	1097294882					roberto.carlos@gmail.com	312672104	SI
	Mariana Garcia	6408051					mariana.garcia@gmail.com	312672104	SI
	Sofia Estalido	101627080					sofia.estalido@gmail.com	312672104	SI
	Adrian Valentin	1067163374					adrian.valentin@gmail.com	312672104	SI
	Leiso Pineda	1097294882					leiso.pineda@gmail.com	312672104	SI
	Robert Soto Cordero	117619412					robert.soto@gmail.com	312672104	SI
	Roberto Carlos	1097294882					roberto.carlos@gmail.com	312672104	SI

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JORGE HERNAN LASSO ARANGO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL

FECHA INICIAL: 02/02/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 3427547 - MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS EN SALUD PUBLICA
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** CONTROLAR VECTORES DE ENFERMEDADES TROPICALES SEGÚN VIGILANCIA ENTOMOLÓGICA Y NORMATIVA DE SALUD.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PLAGUICIDAS EN SALUD PÚBLICA TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS DE LOS VECTORES A TRATAR, ÁREA DE INTERVENCIÓN, PICTOGRAMA, ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PROTOCOLO ESTABLECIDO.

DESARROLLAR EL PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS TENIENDO EN CUENTA ACTIVIDAD PRODUCTIVA Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

PROPONER ACCIONES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO E IMPLEMENTACIÓN DEL

RECONOCER EL MARCO NORMATIVO DEL MANEJO DE PLAGAS TENIENDO EN CUENTA REFERENTE NACIONAL INTERNACIONAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26.90

FICHA 3363020 - SISTEMAS AGROPECUARIOS ECOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COSECHAR PRODUCTOS AGRÍCOLAS ECOLÓGICOS SEGÚN CRITERIOS TÉCNICOS Y DE CALIDAD EXIGIDOS.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ESTABLECER CULTIVOS SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMAS DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR LA PRODUCCIÓN DE LAS ESPECIES PECUARIAS CONFORME A LA NORMATIVIDAD DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TERAPIAS DE ATENCIÓN SANITARIA ALTERNATIVA Y CONVENCIONAL SEGÚN CRITERIOS TÉCNICOS Y ECOLÓGICOS.

EJECUTAR ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA SALUD ANIMAL DE ACUERDO CON EL PLAN SANITARIO Y BIOSEGURIDAD ESTABLECIDO.

PREPARAR RACIONES, FORRAJES Y SUPLEMENTOS A LOS ANIMALES DE ACUERDO AL PLAN DE ALIMENTACIÓN ESTABLECIDO

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REGULAR POBLACIONES ASOCIADAS A CULTIVOS CONFORME A CRITERIOS TÉCNICOS Y NORMAS DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	15.90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3430537 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	22.90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3211532 - PRODUCCIÓN DE CAFÉS ESPECIALES
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EFECTUAR EL MANEJO INTEGRADO DE ENFERMEDADES MINIMIZANDO LAS PÉRDIDAS Y CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EFECTUAR EL MANEJO Y CONTROL INTEGRADO DE PLAGAS MINIMIZANDO LAS PÉRDIDAS Y CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ESTABLECER PLANTACIONES DE CAFÉ CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y COMPETITIVIDAD
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: OBTENER COLINOS DE CAFÉ DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DE CALIDAD
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE GESTIÓN ORIENTADOS HACIA LA COMPETITIVIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD DE LAS FINCAS CAFETERAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

27040501901 IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA FINCA CAFETERA.

27040501902 ADOPTAR SISTEMAS DE MEJORAMIENTO EN LA FINCA CAFETERA, CON CRITERIOS DE COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD.

27040501903 IMPLEMENTAR LOS INDICADORES TÉCNICO-ECONÓMICOS DE LA EMPRESA, PARA APOYAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA FINCA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26010100101 IDENTIFICAR POSIBILIDADES DE MERCADO DE CAFÉS ESPECIALES.

26010100103 PROYECTAR COSTOS Y PRECIOS, DE ACUERDO CON COMPROMISOS DE MERCADO DE SU PRODUCTO.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	19.90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3427565 - MANEJO DE LA NUTRICION EN CULTIVOS AGRICOLAS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** UTILIZAR AGROINSUMOS TENIENDO EN CUENTA NORMATIVIDAD VIGENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

AJUSTAR EL PLAN DE FERTILIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y RECOMENDACIONES

ALISTAR MATERIALES, INSUMOS Y HERRAMIENTAS, REQUERIDOS PARA LA FERTILIZACIÓN DEL CULTIVO, SEGÚN PLAN DE PRODUCCIÓN Y NORMATIVA VIGENTE

COMPROBAR LA EJECUCIÓN DE LABORES DE FERTILIZACIÓN DEL CULTIVO, SEGÚN PLAN DE PRODUCCIÓN Y NORMATIVA

FERTILIZAR EL CULTIVO, SEGÚN PLAN DE PRODUCCIÓN Y NORMATIVA VIGENTE

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	43.90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3174771 - PRODUCCIÓN AGROPECUARIA ECOLÓGICA
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EJECUTAR PLANES DE MERCADEO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS Y RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTABLECER CULTIVOS SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMAS DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR PROYECTOS EMPRESARIALES RURALES SOSTENIBLES.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR LA POSCOSECHA DE LOS PRODUCTOS AGRÍCOLAS CON CRITERIOS ECOLÓGICOS, TÉCNICOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD REQUERIDO
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR LA PRODUCCIÓN DE LAS ESPECIES PECUARIAS CONFORME A LA NORMATIVIDAD DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EJECUTAR PROGRAMAS DE PREVENCIÓN SANITARIA E INOCUIDAD SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

MANEJAR RESIDUOS GENERADOS POR LA ACTIVIDAD ANIMAL SEGÚN PRINCIPIOS DE BIOSEGURIDAD Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANTENER LA MATERIA ORGÁNICA DEL SUELO EN CORRESPONDENCIA CON CRITERIOS TÉCNICOS Y LA NORMATIVIDAD DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR LOS PROCESOS DE LOS CICLOS BIOLÓGICOS Y LA DIVERSIDAD GENÉTICA DEL SISTEMA AGROPECUARIO, EN CONFORMIDAD CON LAS NORMAS Y PRINCIPIOS DE
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA MATERIA PRIMA SEGÚN PLANES DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REGULAR POBLACIONES ASOCIADAS A CULTIVOS CONFORME A CRITERIOS TÉCNICOS Y NORMAS DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REPRODUCIR ESPECIES VEGETALES CONFORME A CRITERIOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REPRODUCIR LAS ESPECIES PECUARIAS CONFORME A LA NORMATIVIDAD DE LA AGRICULTURA ECOLÓGICA Y LOS PRINCIPIOS DE LA AGROECOLOGÍA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27.90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 157.40

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0.00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			0.00

INSTRUCTOR: JORGE HERNAN LASSO ARANGO

**CENTRO DE
FORMACIÓN:** CENTRO AGROINDUSTRIAL

[illegible]



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación: 12130022 VERSION 1
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- Resultados de Aprendizaje: IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO ENCUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.
- Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48

2. PRESENTACIÓN

- Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.
- Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz
- Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.



- Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.
- Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

La atención al cliente se ha convertido en uno de los temas de gran importancia, a los que se enfrentan las empresas de cualquier tipo. Los programas de atención al cliente aparecen bajo un cierto número de títulos distintos: Servicio al cliente, satisfacción del cliente, enfoque en el cliente, orientación hacia el cliente, gerencia del servicio. El sentido del tema es DELEITAR al cliente y asegurarse de que todos los aspectos de los procesos de la empresa contribuyen a su satisfacción. Si los clientes están más que satisfechos con el producto o servicio que adquieren, regresarán una y otra vez, también se verá reflejado en nuevos clientes que finalmente engrosarán la cadena de valor que hará posible la permanencia en el tiempo del negocio y la obtención de ganancias.

El desarrollo de modelos que permitan sistematizar algunos de los procedimientos de atención al cliente, facilita agilizar la búsqueda de soluciones a diferencias no deseadas que se presentan en el transcurso de la relación cliente – servidor.

La sistematización de dichas alternativas mediante el manejo de protocolos permite construir y fortalecer una identidad corporativa ya que, al ofrecer rapidez, precisión y confiabilidad en la respuesta ágil y eficiente, se garantiza la satisfacción individual a las expectativas del usuario del servicio. Las empresas de la región requieren de la creación y aplicación a la medida de protocolos de servicio, en especial para clientes potenciales más allá de las fronteras nacionales dado el auge comercial y cultural que propone la globalización, para lo cual se requiere de la participación activa de tecnólogos en Gestión Empresarial en este importante reto.

La penetración de las nuevas tecnologías y su aplicación masiva en el mundo empresarial permite hoy a la Empresa acceder a soluciones robustas y de calidad que, hasta hace muy poco, eran patrimonio exclusivo de Gremios Empresariales, lo que también ha permitido un mayor conocimiento del alcance de las comunicaciones en las relaciones con el cliente.

Cuando se indaga referente a lo que es el CRM hay que aclarar muchas dudas sobre mitos que surgen alrededor de la estrategia, especialmente cuando hay articulación de los



procesos comerciales con la tecnología y sus implicaciones; de igual manera, es importante estudiar la evolución que ha tenido esta estrategia año tras año, haciendo que la experiencia CRM se especialice cada vez más en la fidelización del cliente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

- **Actividades de Reflexión inicial.**

Analice las siguientes imágenes, identifique las diferencias que en ellas se encuentran y determine la forma correcta para una buena imagen de la empresa

Imagen personal



Etiqueta y protocolo





Correspondencia Empresarial



Cuando ustedes visitan un almacén para adquirir un producto o servicio, normalmente les solicitan cierta información, como nombre, documento, teléfono, fecha de cumpleaños, entre otros datos.

- ¿Por qué consideran ustedes que les piden esta información?
- ¿Para qué le sirve a la empresa recolectar estos datos de los clientes?

- Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.**

A través de la socialización de experiencias los aprendices deberán identificar diversos momentos de verdad en los cuales las experiencias no cumplieron con sus expectativas, y sugerir, formas en que el empresario debió proceder para convertir esas vivencias en momentos estelares para el cliente, utilizando el contacto directo cara a cara o mediante la utilización de herramientas tecnológicas.

Servicio al cliente la vida es bella.

<https://www.youtube.com/watch?v=5Lkg0ghUZmY>

En mesa redonda cada aprendiz, deberá socializar una experiencia negativa o positiva que haya adquirido mediante la adquisición de un bien o servicio y que sugerencias realiza para mejorar la calidad del mismo.

ACTIVIDAD AUTONOMA Haga una lectura del siguiente caso:

En la empresa X, El Químico, se presenta una situación crítica que es la disminución de sus ventas debido a la disminución de sus clientes. Algunas posibles causas son:



- a. Los vendedores emplean su tiempo en la visita de clientes tanto los locales como los foráneos, pero debido a que no disponen de la información necesaria sobre clientes y productos, requieren invertir mucho tiempo para obtenerla
- b. Cuando se hace una cotización, el cálculo del precio debe ser verificado por el supervisor antes de poder entregar esa información al cliente, lo cual hace que la fuerza de ventas no esté siendo eficiente
- c. Además los ejecutivos de Mercadotecnia no pueden generar adecuadas campañas de promoción, debido a la poca información que se tiene sobre historiales de ventas de los diferentes clientes.

Al respecto del caso presentado, haga un análisis del mismo y de respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico?
- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual?
- ¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa El Químico?

- **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

El instructor como experto técnico teoriza y contextualiza:

- Personalidad
- Imagen personal
- Relaciones interpersonales
- Comunicación (verbal, no verbal)
- Cliente
- Tipos de clientes
- Servicio
- Estándares del servicio
- Triángulos del Servicio: Interno y externo
- Momentos de Verdad
- Ciclo del Servicio
- Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara.
- Valor agregado
- Clasificación de los Clientes.
- Manejo de la agenda
- Libreta de Calificaciones del cliente.
- Etiqueta.
- Cadena de suministro
- Imagen Personal: Interna y externa
- Relaciones Interpersonales: Concepto, Elementos y Desarrollo
- Comportamiento social.
- Apariencia física
- Higiene y salud



- Estrategias de atención a través de medios tecnológicos

A través de las diferentes técnicas didácticas, el instructor verificará la apropiación de los conceptos vistos en formación.

- **Actividades de transferencia del conocimiento.**

Actividad 1

Nombre de la actividad: El Servicio y la atención al cliente (Contextualización)

Instrucciones para el desarrollo de la actividad:

Una vez conformados los grupos de trabajo, se debe elegir entre tres propuestas iniciales de una empresa de la región de la cual se realizará un completo análisis sobre los diversos públicos con los cuales se relaciona empleando las herramientas suministradas por el instructor

“Análisis del entorno”

“Estructura Organizacional”.

“Ciclo del Servicio”

Los aprendices determinarán

- Momentos de verdad
- Principales tipos de clientes
- Desarrollar una sopa de letras y/o crucigrama con el tema tratado.

Actividad 2 Nombre de la actividad: Generar una cultura organizacional e imagen corporativa.

En grupos de trabajo los aprendices diseñarán la imagen corporativa, la misión, visión y principios corporativos de la empresa objeto de proyecto de formación.

Actividad 3 Nombre de la actividad: Protocolo en la correspondencia. Instrucciones para el desarrollo de la actividad: Cada aprendiz diseñará un documento comercial, de acuerdo con las normas técnicas colombianas, implementando la imagen corporativa objeto de proyecto de formación.

Retroalimentación: a partir de la exposición realizada por el instructor en el ambiente de formación acerca de la atención telefónica realice las siguientes actividades:

He aquí una oportunidad para practicar sus habilidades como oyente, escucha cuidadosamente los detalles de esta llamada.



Buenos días! Mi nombre es Berta Ramirez y llamo de la oficina de Ivan Castañeda. Deseo hacer unas reservas para Alejandro y José Martínez en clase económica. Ellos van a viajar a Madrid el día 15 de este mes y,... a Barcelona y Granada,... el día 22,

Ah! Alejandro irá a Granada, necesita un vuelo temprano para poder llegar a una reunión a las dos de la tarde, en el hotel la Cumbre. Este hotel queda a una hora y media del aeropuerto. Así que él quiere llegar con bastante tiempo.

José quiere el vuelo por la tarde para Barcelona. Lo ha entendido????

Ahora responde a las preguntas sobre la llamada.

Berta Míguez
El día 5
Reservas de hotel
A la 1 pm
Primera clase
Iván Diego
El día 15
Hotel La Cumbre
Iván Rodríguez
A las 2 pm
Reservas de avión
El día 22
Económica
Alejandro Martínez
Hotel la Cascada

¿Quién llamaba?

¿Qué le pidió el cliente a la agente de viajes?

¿Qué clase solicitaron?

¿Quién irá a Granada?

¿Quién irá a Barcelona?

¿Dónde se celebrará la reunión?

¿A qué hora es la reunión?

¿En qué fecha irán a Madrid?

Observa un fragmento de una conversación de un cliente que llama al servicio técnico de una compañía de Internet. Continúa la conversación para expresar que has estado atento a lo que te ha dicho el interlocutor (ESCUCHA ACTIVA).

Cliente: Llamo para preguntarle por qué mi línea telefónica lleva tanto tiempo sin funcionar. El viernes pasado se fue la conexión a Internet y llevo todo el fin de semana sin poder conectarme. He llamado un montón de veces y nadie me resuelve el problema.

Operador

A partir de la conversación anterior, escribe paso a paso el tipo de servicio e información que se genere de la conversación y evalúa la respuesta dada. Comenta la actividad y socializar en el ambiente de formación.



En este ejercicio podremos ver cómo se pueden adquirir modales telefónicos adecuados.

Rellene los espacios vacíos en las frases siguientes seleccionando la palabra más adecuada en cada caso.

Saludo
Agradezca
Salude
Cuelgue
Una vez
Apellido
Transferir
Espera
Dos veces
Errada
Rápida

Una respuesta ayuda a que la empresa crezca y mantenga una reputación de eficiencia.

Utilice el de su cliente tan pronto tenga la oportunidad.

Se recomienda que utilice el apellido de su cliente por lo menos durante la conversación.

No coloque a su interlocutor en a menos que él esté de acuerdo. Dele la posibilidad de elegir y no le imponga nada.

al interlocutor de manera agradable, sea entusiasta y sincero. Sea usted mismo.

a su cliente por esperar en línea cuando vuelve a tomar la llamada.

Deje que el cliente primero

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
diseño un plan básico de atención al cliente específico.	Identificación correcta de los problemas de comunicación. Reconocimiento adecuado de las fuentes y medios de comunicación y sus características. Propuesta de métodos alternativos, de comunicación. Consideración de la normativa vigente.	Lista de verificación o lista de cotejo para revisar el cumplimiento de los puntos solicitados.	Evidencia de Conocimiento: Desarrollo instrumento No.1 Evidencias de Desempeño: Realiza simulaciones implementando medios tecnológicos, donde se evidencia la comprensión del tema	Socialización de conceptos. Participación en la construcción y desarrollo de las actividades propuestas.	Cuestionario Lista de chequeo



			Evidencias de Producto: - Informe del servicio prestado por parte de la empresa seleccionada - Informe Analítico de Lectura	Exposición y Presentación en documento digital del documento construido	Lista de chequeo
--	--	--	---	---	------------------

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Barreras en la comunicación: Interfieren negativamente en nuestra comunicación interpersonal, y se hallan: EN EL EMISOR Y/O EL RECEPTOR. SÓLO EN EL EMISOR. EN EL CONTEXTO.

Base de datos (de empresas): Una base de datos consiste en un archivo organizado de información referido a empresas con las que se tiene relación comercial.

Boca a boca: Expresión utilizada para definir la información que se transmite verbalmente. Es, probablemente, el canal de comunicación más antiguo, eficaz y con menor coste que existe.

Boletines internos: Pueden ser impresos o mediante la proyección de vídeos. Sus objetivos son de información sobre las actividades internas y externas de la firma, formando activamente una “cultura de empresa”.

Cientes: “Públicos de una empresa que demandan sus bienes o servicios. Existen, básicamente, tres tipos de clientes: 1. Clientes propiamente dichos o primarios, que son aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren directamente a la empresa los bienes y servicios que produce o distribuye y, por lo tanto, son conocidos por la misma, siendo identificables en algunos casos; pueden ser o no consumidores de los productos. 2. Clientes secundarios. Son personas físicas o jurídicas que adquieren los productos a través de los clientes primarios o incluso de otros secundarios que no son conocidos, ni por tanto identificables directamente, y que pueden ser o no consumidores. 3. Consumidores. Son aquellas personas que usan el producto, pudiendo ser clientes primarios o secundarios o no serlo. Generalmente, no son conocidos ni identificables directamente, aunque a través de acciones especiales de marketing directo o promocionales se puede llegar a identificarlos. // Programa que demanda servicios de otro ordenador llamado servidor y se hace cargo de la interacción necesaria con el usuario.”

Medios Tecnológicos: Definición de recursos tecnológicos. Un recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.



Momentos de verdad: Cuando el cliente llega al lugar del servicio y entra en contacto con cualquier elemento de la empresa (infraestructura, señalamientos, oficinas, etc.), es también un momento de la verdad.

PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Servicio al cliente: El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA**).

Baró, T (2012) La gran guía del lenguaje no verbal. España, Editorial paidós

Camargo, D. (2007) Servicio al cliente, un compromiso. Bogotá, Colombia

Escuela para el Desarrollo Comercial de tecnólogos. (2008) Manual de Técnicas Comerciales, España

Rocckes B. (2011) Antología del servicio al cliente. México: Universidad Autónoma de Nayarit

<http://www.portafolio.co/portafolio-plus/importancia-servicio-al-cliente>

https://www.youtube.com/watch?v=T1UiSsgMHOk&list=PLkMbH6i1_OVsk3qhErrPWeOehnjVOWMI1&index=1

<https://www.youtube.com/watch?v=bQ1hgPwWIDc>

<https://www.youtube.com/watch?v=Arwm7VMZYxQ><http://www.dinero.com/columna-del-lector/opinion/articulo/la-cultura-del-servicio-cliente-como-estrategia-gerencial/50520>



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Christian Orlando Sanchez Hernandez.	Instructor	Centro de Comercio y Turismo regional Quindío.	4 de Febrero de 2026.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Jorge Hernán Lasso Arango	Instructor	Centro Agroindustrial	8 de Febrero de 2026.	Ajustes a las necesidades de los aprendices.

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA RELACION DE BIENES A CARGO DEL CUENTADANTE	Versión: 1.01
		Fecha: 15.10.2020

De acuerdo con los registros del Sistema para la Administración y Control de Bienes SACB, el documento 75079537 NO ha sido registrado en la Base de Datos y por tanto NO registra bienes a cargo.

Fecha de emisión del reporte: 6 de Marzo de 2026 a las 19:48:23

El cuentadante responde administrativa y fiscalmente por los bienes aquí relacionados y rendirá cuentas de su utilización. Todo ello según lo dispuesto sobre este particular en la Constitución Política Nacional Art. 124 y en especial lo establecido en los numerales 21 y 22 del Art. 34 de la Ley 734 de 2002; Resolución 1378 de 2018 y en las obligaciones generales de los Contratos de Prestación de Servicios.