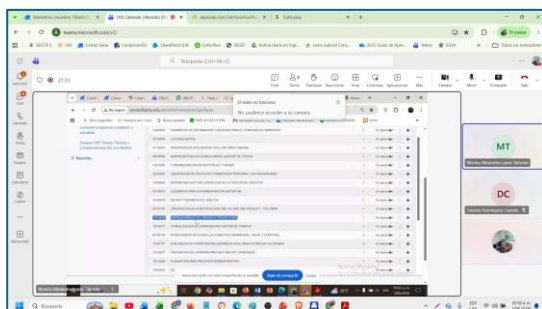
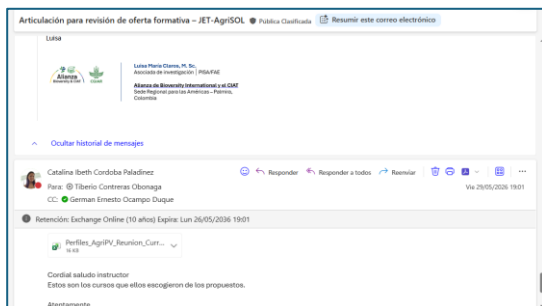
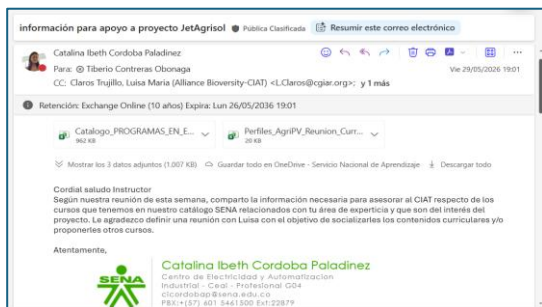
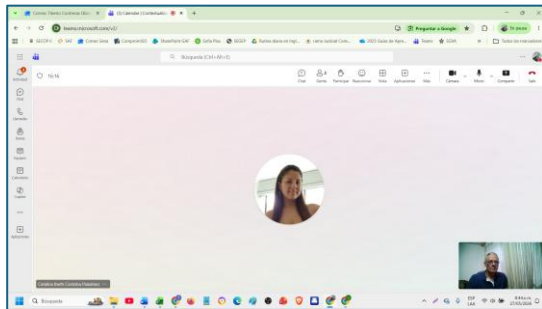
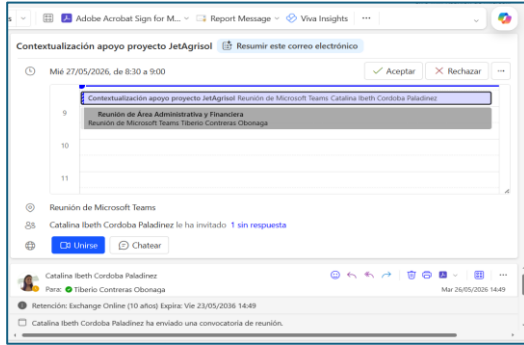


# Formación complementaria Proyecto JetAgrisol - CIAT



Work Packages (WP)			
WP	Enfoque Principal	Organización Líder	Contribuye a
WP1	Adaptación técnica e implementación de sistemas agrorrobóticos	Colbit Energy S.A.S.	<b>Output 1</b> Laboratorio Experimental Agrorrobótico e Implementación de Pilotos. JET-Agrisol, establece un Laboratorio Experimental API y desarrolla sistemas agrorrobóticos en diferentes escalas para validar su desempeño técnico, agronómico, energético y socioeconómico en Colombia.
WP2	Fortalecimiento de capacidades técnicas y empresariales en API	Alliance of Bioversity International & CIAT	<b>Output 2</b> Fortalecimiento Técnico Empresarial. JET-Agrisol, co-desarrolla un control vocacional, un programa de formación de formadores (TUT) y el desarrollo de innovación de estructuras sostenibles con SENIA y API.
WP3	Co-creación de conocimiento y adaptación tecnológica	Fraunhofer Institute for Solar Energy Systems (ISE)	<b>Output 3</b> Co-creación de Conocimiento. JET-Agrisol, desarrolla investigación aplicada para adaptar soluciones API a las condiciones agroclimáticas, productivas y sociales de Colombia.
WP4	Modelos de negocio y mecanismos financieros inclusivos	Alliance of Bioversity International & CIAT / Perspectives Climate Research	<b>Output 4</b> Modelos de Negocio API y Mecanismos Financieros Inclusivos. JET-Agrisol, desarrolla modelos de negocio adaptados y mecanismos financieros que faciliten la adaptación sostenible de sistemas API.
WP5	Hoja de ruta nacional y entorno habilitante para API	Perspectives Climate Research / Alliance of Bioversity International & CIAT	<b>Output 5</b> Hoja de Ruta API y Entorno Habilitante. JET-Agrisol, co-desarrolla una hoja de ruta nacional para sistemas API y formula recomendaciones para un entorno regulatorio favorable.

## Paquete de trabajo #2

**Nombre del paquete de trabajo**  
Desarrollo de capacidades técnicas y empresariales en API.

**Guillermo Peña Chipitacua**  
Líder del paquete

**Meta**  
Facilitar el despliegue inclusivo y sostenible de la API mediante el "código" y la institucionalización de los planes de estudio de la API, la formación de formadores y las vías de innovación aplicada con los proveedores de formación técnica y profesional, en concordancia con las necesidades de empleo y los requisitos de capacidad local.

**Miembros del paquete de trabajo**

**Luisa María Claros**  
Asociada de Investigación

**Natali Rendón**  
Asociada de Investigación

SENA (Ministerio de Educación)  
cerfer (Ministerio de Comercio Exterior, Industria y Turismo)  
Alliance Bioversity-CIAT

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA	
CLIENTE	
RED TECNOLÓGICA	
LOGÍSTICA Y TRANSPORTE	
DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13530001	SERVICIO AL CLIENTE
VERSIÓN:	SECTOR DEL PROGRAMA:
1	SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha Inicio Programa: 19/12/2020
	Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN	El servicio al cliente es de suma importancia para las organizaciones hoy en día, el cliente es la razón de ser de las organizaciones y por eso es indispensable la prestación de un excelente servicio para la generación de relaciones duraderas y experiencias satisfactorias, un cliente satisfecho es un cliente fiel, y un cliente fiel se convierte en los voceros de la marca. Es por esto que las organizaciones deben generar estrategias para la prestación de un servicio de alta calidad.
REQUISITOS DE INGRESO	El SENIA presenta el curso complementario "Servicio al Cliente", el cual es requerido a los requerimientos de las organizaciones para desarrollar altos procesos de cualificación en sus colaboradores, permitiendo contar con talento humano capaz de fidelizar, retener y mantener clientes que contribuyan con el mejoramiento continuo y la sostenibilidad económica de sus organizaciones.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Tener los datos actualizados en el aplicativo Softplus Cumplir con los requisitos establecidos por el SENIA
	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales, reportados en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.
	Igualmente, debe estimular de manera permanente la autorreflexión y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de los cuatro Atributos de Información para la construcción de conocimiento.
	El instructor Tutor El entorno Lab. TIC

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA	
CLIENTE	
RED TECNOLÓGICA	
TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS	
DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13410008	EMPRENDIMIENTO DE UNIDADES PRODUCTIVAS
VERSIÓN:	SECTOR DEL PROGRAMA:
1	TRANSVERSAL
Vigencia del Programa	Fecha Inicio Programa: 29/12/2021
	Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN	El mundo de los negocios es bastante complejo y requiere de emprendedores con características de líderes que sepan comprender y evaluar la dinámica de empresa, desarrollándose con propiedad para la identificación de oportunidades y desafíos presentes en el entorno y detectando fortalezas y retos que se deben enfrentar. Para ello, el emprendedor debe adquirir competencias que le permitan incorporarse en el mercado cumpliendo con los estándares de calidad y normativa, teniendo en cuenta el mayor y mejor entorno.
	Es vital el desarrollo de habilidades del fortalecimiento organizacional y empresarial, en organizaciones de pequeños productores, identificando oportunidades de mercado concreto, organizando su entorno de producción y estableciendo relaciones comerciales. De esta manera se considerará 5 factores que toda organización estructurada y fortalecida debe tener en cuenta para su debida marcha y logro de metas propuestas:
	1. Entender y aplicar el concepto y ventajas del trabajo en equipo
	2. Conocer a cabalidad las dimensiones del fortalecimiento desde lo individual hasta la organización
	3. Asimilar los análisis de proceso de emprendimiento y con inclusión de género
	4. Aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos de gestión empresarial en las unidades productivas
	5. Promover el liderazgo al interior de las unidades productivas.
	Fuente: Agrifarm Canada Consulting LTD, financiado por el Gobierno de Canadá.
	El programa de Emprendimiento de Unidades Productivas se diseñó pensando en el fortalecimiento del sector primario colombiano y a su vez en el mejoramiento de la calidad de vida de quienes lo practican, potenciando en él la capacidad de emprendedor y negocio desde la estructuración de su empresa hasta la comercialización de sus productos con subsecciones para el cliente.
	El programa de Emprendimiento de Unidades Productivas potencia los conocimientos, destrezas y

 <b>SENA</b> <small>Sistema Nacional de Aprendizaje</small>	<b>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA</b>	
	<b>CLIENTE</b> <b>RED TECNOLÓGICA</b> <b>TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>	
<b>DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</b>	
13530004	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN	
<b>VERSION</b>	<b>SECTOR DEL PROGRAMA</b>	
1	SERVICIOS	
<b>Vigencia del Programa</b>	<b>Fecha inicio Programa</b>	<b>Fecha Fin Programa</b>
	19/12/2023	El programa aún se encuentra vigente
<b>DURACIÓN MÁXIMA</b>	48 horas	
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<p>El programa de Formación Complementario Servicio al Cliente desde las Unidades Administrativas de la Organización busca brindar un aprendizaje significativo en los procesos de atención, servicio y manejo de clientes, efectuando así respuestas claras a los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos, logrando brindar una solución oportuna a las situaciones que se presenten y realizando seguimiento continuo en búsqueda de una fidelidad mayor.</p> <p>El Servicio al Cliente en las organizaciones ha tenido un auge vertiginoso en las últimas décadas con la incorporación de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación a la gestión administrativa, la implementación de la política de cero papel, la política de transparencia de la información y el Decreto 0019 de 2012 o Ley Antidolores, entre otros lineamientos normativos y tendencias operativas, logrando que éste se convierta en uno de los pilares de la rentabilidad y el posicionamiento de cualquier negocio, para ser centro de manera directa en la satisfacción de los públicos de interés y en la optimización de su experiencia e interacción con la marca.</p> <p>El servicio, aunque depende primordialmente de las unidades comerciales o especializadas es una función desarrollada por cada uno de los trabajadores de la organización, por lo cual tiene un carácter transversal e independiente al área funcional donde se desempeña un empleado, como hoy se reconoce en la literatura y se refleja en los mercados. De acuerdo con lo anterior, resulta la importancia que tiene la formación complementaria, en la actualización del personal de apoyo administrativo y en la primera línea de atención en un aspecto tan fundamental como lo es el Servicio al Cliente en las organizaciones, dando cumplimiento a la misión del SENA de brindar formación profesional integral a los trabajadores colombianos.</p>	
	<p>1. Todas aquellas personas que su razón de ser dentro de la organización, tengan un vínculo directo con el área de Servicio al Cliente y áreas administrativas.</p> <p>2. Toda persona que sea estar en el área administrativa y de Servicio al cliente atienda público y busque estrategias para mejorar la relación con los mismos.</p>	
<b>REQUISITOS DE INGRESO</b>		

 <b>SENA</b> <small>Sistema Nacional de Aprendizaje</small>	<b>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA</b>	
	<b>CLIENTE</b> <b>RED TECNOLÓGICA</b> <b>TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>	
<b>DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</b>	
13410021	FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL PARA UNIDADES PRODUCTIVAS	
<b>VERSION</b>	<b>SECTOR DEL PROGRAMA</b>	
1	TRANSVERSAL	
<b>Vigencia del Programa</b>	<b>Fecha Inicio Programa</b>	<b>Fecha Fin Programa</b>
	29/09/2021	El programa aún se encuentra vigente
<b>DURACIÓN MÁXIMA</b>	48 horas	
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<p>La elevada informalidad en Colombia es la raíz de los principales problemas económicos del país, pues esto trae consigo la limitación a créditos en instituciones financieras dificultando la posibilidad de financiación y del incremento de la producción al no negociar con nuevos proveedores, la imposibilidad de expansión hacia nuevos mercados, acceso a beneficios económicos a los cuales se pueden acceder las unidades productivas, trayendo consigo atraso en el desarrollo económico social del país, entre otros.</p> <p>El proceso de ingreso o permanencia en el mercado exige a las unidades productivas una adecuada planeación que le permita anticiparse a los requerimientos de este y ajustar su estrategia para llegar a tener una participación activa y creciente.</p> <p>Estudios nacionales sobre las debilidades de las empresas en los diferentes sectores económicos, muestran que estas no realizan una adecuada planeación de sus actividades y la gestión no es acorde con las necesidades propias del mercado al cual se dirige. Programas del Gobierno Nacional y entidades de vigilancia y control señalan que las empresas requieren ajustarse a la normalidad vigente; para esto es indispensable capacitar al talento humano en estos aspectos. De ahí la importancia de esta acción de formación complementaria con la que se busca dar herramientas para lograr vivir en su funcionamiento interno con una adecuada administración y crecimiento en el mercado.</p>	
	<p>Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro de formación</p> <p>Edad mínima: 14 Años</p> <p>Se requiere que el Aprendiz AYA tenga dominio de las condiciones básicas relacionadas con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación como electrónico, chats, internet, navegadores y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual</p>	
<b>REQUISITOS DE INGRESO</b>	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales,</p>	