CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, agosto del 2026

Señor(a)
CHRISTIAM RIVAS DEL TORO
Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9182432 de 2026
Coordinadora académica
Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual agosto 2026

Referencia: CO1.PCCNTR. 9182432de 2026

JOSE ANTONIO SERNA ASPRILLA, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 11798344 en mi calidad de contratista del SENA, 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 TREINTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS SIETE MIL CUATROCIENTOS OCHENTAY NUEVE PESOS ($37.907.489) MCTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago correspondiente a 27 días del mes de febrero de 2026, por valor de CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.944.455), b) Seis (6) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a agosto por valor de 1 GTH-F-109 V10 CINCO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($5.493.839)*

Plazo: Será hasta el 31 de agosto del 2026.

Objeto: Prestar servicios personales de carácter temporal de instructores, para orientar, desarrollar y evaluar los procesos de Formación Profesional Integral (FPI) de los aprendices en los programas de oferta regular complementaria y/o titulada presencial en el Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad durante la vigencia 2026.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con las competencias y/o resultados de aprendizaje según el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Elaborar la planeación pedagógica (formato compromiso), los proyectos formativos donde aplique, las guías de aprendizaje, actas de concertación	Formato de planeación, guías de aprendizajes y acta de concertación
2	Orientar, asesorar y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje de acuerdo lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación “SIGA” del SENA.	Se desarrollo la formación en aplicación de metodologías para Implementar claves para el éxito del servicio al cliente	Listados de asistencia, Registros fotográficos, Talleres, Evaluaciones
3	Orientar a los aprendices en el proceso de la ruta de certificación.	se asesora a los aprendices en el manejo del aplicativo Sofía plus, dándoseles a conocer los roles y medios por los cuales consultan y descargan los certificados, una vez finalice la formación. Se les indica como revisar los juicios evaluativos, los cuales deben estar todos evaluado.	Pantallazos de la ruta para descargue de certificados
4	Para los Instructores que imparten formación titulada presentar el Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, presentado como mínimo los siguientes soportes: a. Plan de trabajo concertado c o n el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de	Esta obligación, no se ejecutó durante el mes objeto de pago, ya que me encuentro impartiendo formación complementaria.	Esta obligación, no se ejecutó durante el mes objeto de pago, ya que me encuentro impartiendo formación complementaria.

	mejoramientos académicos para aprendices que lo requieran. d. Planeación, seguimiento evaluación de etapa productiva (si aplica). f. Formato de asistencia y Registro de inasistencias en aplicativo SOFIA PLUS. g. Realizar el reconocimiento de aprendizajes previos y estilos de aprendizaje.		
5	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.	se da a conocer el diseño curricular del programa de formación a impartir	Diseño curricular del programa a impartir
6	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias del programa, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas que la entidad defina, en un plazo máximo de tres (3) días después de haber terminado el resultado de aprendizaje correspondiente.	Se emiten los juicios evaluativos de las competencias y/o resultados vistos.	No se carga el reporte de juicios porque no se han finalizado los resultados y competencias Reporte de juicios evaluativos
7	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	se presenta el informe mensual, para el trámite de cuenta de cobro	Informe mensual cargado en el secop II
8	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del director regional.	Esta obligación, no se ejecutó durante el mes objeto de pago	Esta obligación, no se ejecutó durante el mes objeto de pago
9	Reportar 160 horas mes, de labores en la formación Titulada y/o complementaria.	Entrega de programaciones para la creación de fichas	Gestión de tiempo, ver Sofía plus
10	Asistir de manera presencial y/o virtual a reuniones de información.	Se asistió a la reunión de seguimiento a las gestiones realizadas, durante el mes objeto de pago.	Listado de asistencia y Registro fotográfico

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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para efectos del presente informe, se adjuntan las certificaciones de antecedentes correspondientes, con las fechas que se relacionan a continuación:

- **Certificación de antecedentes fiscales:** 23/08/2026
- **Certificación de antecedentes penales:** 23/08/2026
- **Certificación de antecedentes disciplinarios:** 23/08/2026
- **Certificación de registro nacional de medidas correctivas** 23/08/2026

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro**. 4661276688** del operador SOI referente al mes de julio

Cordialmente.

JOSE ANTONIO SERNA ASPRILLA
Contratista
CC 11798344 de Quibdó

CHRISTIAM RIVAS DEL TORO
Supervisor del contrato 9182432 del 2026

Actividades con los aprendices








INSTITUCIÓN EDUCATIVA

siga

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSIÓN: 3

CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO :

REGIONAL:	27 Choco	CENTRO DE FORMACIÓN:	9522 Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad	CIUDAD/MUNICIPIO:	Quibdo

Tema: Servicios de Apoyo al Cliente. (Auxiliar) 13-08-2026.

Ítem	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRES	APELLIDOS	PROGRAMA DE FORMACION	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	1077437865	Marta Fabiola	Arboleda M.		martha1416@hot.com	3215031493	Martha
2	CC	1077478610	Arandel Alberto	Carupia domico	Servicios de Apoyo	oranyel@gmal.com	3136181568	
3	CC	11802096	Fran Klin	Mosquera Palaros	" "	Mosquera26@hot.com	3145116291U	Franklin
4	CC	1078116461	Javier	Rios Palaros	" "	javier1996@hot.com	3129611418	Javier
5	CC	1077996750	Jose Antono	Serna cuesta	" "	Serna26@gmal.com	3165241441	
6	CC	1077477675	Juan jose	Serna palaros		-	3218942559	juan jose
7	CC	35896789	rona Esmeralda	Cordoba santos	Auxiliar	juez1120@hot.com	3225412668	marva
8	CC	1078116116	Sandy paola	Mena murillo			3146652132	Sandy P.
9	CC	1077452509	wilber	Salas palaeros	" "	wilber42@hot.com		wilber
10	CC	1004011560 yajaira	yagara	bgarano marino		yagara1996@hotcom	3225419666	yajaira
11	CC	1077437409	marta fabiola	arboleda mosquera	" "	arboleda16@gmail.com	3146291036	marta
12	CC	1078457426	ana milena	Batlarin Dagari		ana36@gmal.com	3107113145	Ana milena
13	CC	1010119535	Maria Illiana	Mosquera Mosquera	" "	maria1.19@hot.com	3174268743	Maria
14	CC	1124365336	Angie juleth	Palacios palacios		angie.1996@.hot.com	3138241879	Angie
15	CC	1077448637	Leidy Johana	Lopez palaros	" "			
16	CC	35994037	Yaneth	Pana rentena		yaneth16@hot.com	3205960502	Yaneth pa
17	CC	1003969336	Kilmar Javr	Bejarano cantes	" "			
18	CC	1078459883	Nilson	Dimara Bailarin		bejarano89@gmal.com	3145620088	Yulieth e
19	CC	26257082	Estor	Baldirch	" "			
20	CC	1077429524	manuelita	Tapi Tapi	" "		3143731178	Manuelita.

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Powered by CamScanner

SENA siga

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSION: 3
CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: 08 08 -2026.

REGIONAL:	27 Choco	CENTRO DE FORMACIÓN:	9522 Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad	CIUDAD/MUNICIPIO:	Quibdo

Tema: Servicios de apoyo al Cliente. (Auxiliar) Ficha 3578518

No.	TIPO DE DOCUMENTO O DE IDENTIDAD	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRES	APELLIDOS	PROGRAMA DE FORMACIÓN	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	CC	1078453426	Ana Milena	Bailarin Dogari	Auxiliar.	ana-26@gmail.com	3107113425	Ana milena B.
2	CC	1010119535	Maria Iliana	Mosquera Mosquera		maria-1198hot.com	3124268743	
3	CC	1129365386	Angie Jolieth	palacios palacios		fng.e.1996@hot.com	3138294879	
4	CC	1077948802	Leidy Johana L.P	Lopez Palacios	Servicios de apoyo al client.		3147875m	
5	CC	35891037	yaneth	Parra ronteria		Yaneth16@hot.com	3205760502	
6	CC	1003769336	xilmer Jair	Bejarano corrales	((	bejarano@gmail.com	3146620088	
7	CC	1078458883	Nilson	Dumaza Bailarin			3217860978	
8	CC	26251982	Esther	Bailarin	( )	Esther1869@gmail.com	3213404044	
9	CC	1077129152	manuelita	Tapi Tapi			3137211778	
10	CC	1077437469	Martha Fabiola	Arboleda Mosquera	))	Martha-14@hot.com	3215037493	
11	CC	1077478610	aranjel Alberto	Carabali domico		aranjel@gmail.com	3136181569	
12	CC	11807096	Franklin	mosquera Palacios	( )	Mosqun26@hot.com	3145162914	
13	CC	1078116462	Javier	Rios Palacios		Javier R26@hot.com	3129261418	
14	CC	1078996755	Jose Antonio	Serna Cuesta	Servicios de apoyo al client	serna26@gmail.com	3165941440	
15	CC	1077477673	Juan Jose	Serna Palacios			3218942559	
16	CC	35896784	maria fernandinez	Cordoba Santos	( )	Jonxi26@hot.com	3225412668	
17	CC	1078464183	Sandy Paola M.	Moreno Morillo			3146652132	
18	CC	1077452584	Wilber Salas	Palacios	( )	Wilber26@hot.com		
19	CC	1004011560	Yajaira	Bejarano Moreno		Yajaira-1996@hot.com	3225419 66	
20	CC	1077433409	Martha Fabiola	Arboleda mosquera	( )	arboleda-16@gmail.com	3146291036	

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Powered by CamScanner

siga

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL | VERSION: 3

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA | CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO :

REGIONAL:	27 Choco	CENTRO DE FORMACIÓN:	9522 Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad	CIUDAD/MUNICIPIO:	Quibdo
Tema	Servicios de Apoyo al Cliente.		21-08-2026		Quibdó

Nº	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRES	APELLIDOS	PROGRAMA DE FORMACION	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	1078457426	Ana Milena	Balorin Dogori	AUXILIAR	Ana 26 @gmail.com	3107113145	Ana Milena
2	CC	1078458833	Nilson	Dumaza Balorin	"	Nilson 26@hot.com	3217860978	Nilson
3	CC	1003969336	Yilmer Yair	Bejarano Cordis	"	Bejarano@gmail.com	3145621088	Yilmer
4	CC	1077476087	Cindy Katerine	Palacios Anaya	"			Cindy
5	CC	1129565356	Angie Yubieth	palacios p	"	Angiep3@gmail.com	3138294879	Angie
6	CC	26253080	Esther	Baldoch Rodriguez	"	Esther1969@gmail.com	3213404044	Esther
7	CC	11807096	Fraguelin	Mosquera Palacios	"	mosquera@gmail.com	3145160114	Fraguelin
8	CC	35894037	Janeth Ramos	Renteria	"			Janeth
9	CC	1078117096	Jhoner Gonzales	Palacios	"			Jhoner
10	CC	1078000479	Jesus Alberto	Quejado Cuesta	"			Jesus
11	CC	1077996755	jair antonio	Serna cuesta	"	Cindy246@hotmail.com	3147875111	Jair
12	CC	1077[illegible]37	leidy jhodna	lopez Palacios	"			Leidy
13	CC	1077477673	joan jose	Serna quejado	"			Joan
14	CC	1077448637	Leiner	Martinez Cuesta	"			Leiner M
15	CC	1010119535	Maria liliana	mosquera mosquera	"			Maria
16	CC	1077452504	Wilber S	salazar Palacios	"	wilber42@hot.com		Wilber
17	CC	35896784	Maria secundina	cordoba sanchez	"		3224412668	Maria
18	CC	1078116462	Javier	Salazar Palacios	"		3143231178	Javier
19	CC	1077439152	manuela	tapi tapi	"		3217860978	Manuela
20	CC	35894037	Yanet	Rana renteria		Yaneth16@gmail.com	3209605[illegible]2	Yanet

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Powered by CamScanner

siga

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL | VERSION: 3

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA | CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO :

REGIONAL:	27 Choco	CENTRO DE FORMACIÓN:	9522 Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad	CIUDAD/MUNICIPIO:	Quibdo
Tema	Servicios de Apoyo al Cliente.		03-08-2026.		Quibdó.

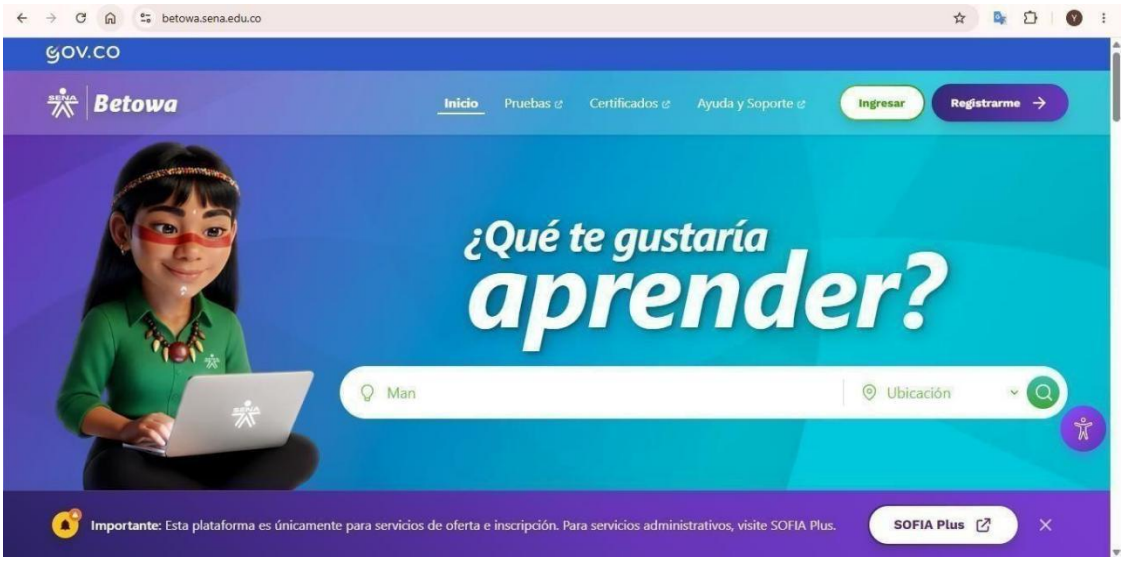
Nº	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTA	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRES	APELLIDOS	PROGRAMA DE FORMACION	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	1078457442	Ana melona	barbarin DuGari	Servicio de apoyo al Cliente	Ana26@gmail.com	3107113145	Ana melona
2	CC	1077476982	Cindy Katerine	Palacios Asia	11 111			Cindy
3	CC	1128265356	angie juliath	Palacios Palacios	11 111	Angie1996@hotmail.com	3138294879	Angie
4	CC	26257882	Esther	BALDRICH RODRIGUEZ	11 111	esther1969@gmail.com	3213404044	ESTHER
5	CC	71807086	Franklin	Mosquera Palacios	11 111	mosquera26@gmail.com	3145160114	franklin
6	CC	35894037	JAneth Parra	rentería	11 1111			Yaneth
7	CC	1078004479	Jesus Alberto	Quejada cuesta	Auxiliar			Jesus A.
8	CC	1078117096	yhonier gonzales	Palacios.	11 11			yonier
9	CC	1077986755	José ANTONIO	Serna Cuesta	11 111			
10	CC	1077448637	Leidy Johana	Lopez Palacios	11 11	Leidi24@hotmail.com	3147877111	leydy
11	CC	1077477693	Juan jose	Serna Palacios	11 11			juan jose
12	CC	1077448637	LEINER	MARTINES CUESTA	11 11			Leiner M
13	CC	1010119535	Mariaeliana	mosquera mosquera	11 11			mariaeli
14	CC	1077452504	WILBER S.	SOLIS PALACIOS	11 11	wilber42@hotmail.com	32	wilber
15	CC	35896784	Maria Secundina	cordoba contos	11 11		3225412660	Maria
16	CC	1078116462	Javier	Rios Palacios	11 11		3143231179	javier
17	CC	1077489152	manuelita	tapi tapi	11 11		3217860978	manuelita
18	CC	35894037	yaneth	Parra rentería		yaneth816@gmail.com	3205960052	Yaneth
19	CC	1003968336	Yilmer javier	Bejarano Cotrales	11 111	Bejarano@gmail.com	3145628088	Yilmer
20	CC	1078458838	NILSON	DUMAZA BALANTA	11 111	Nilson4268@hotmail.com	3217860978	NILSON

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

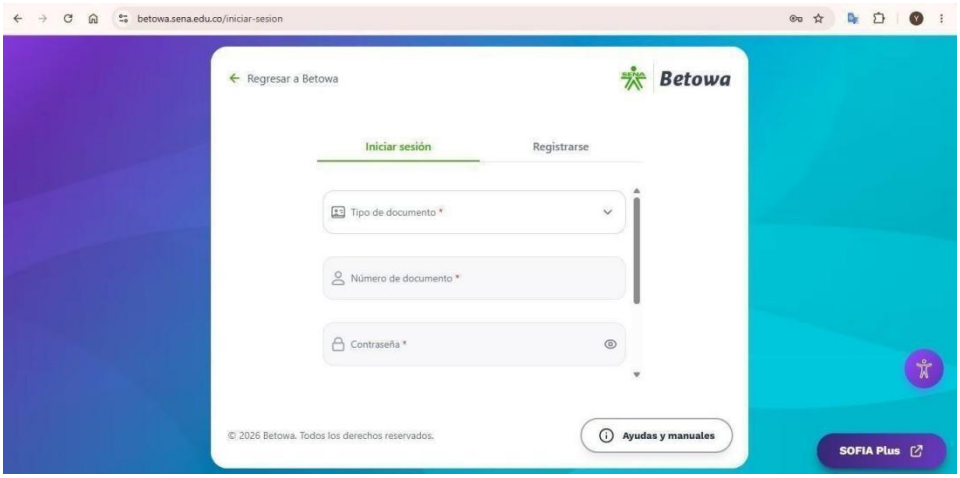
Powered by CamScanner

Ruta para descargue de certificado

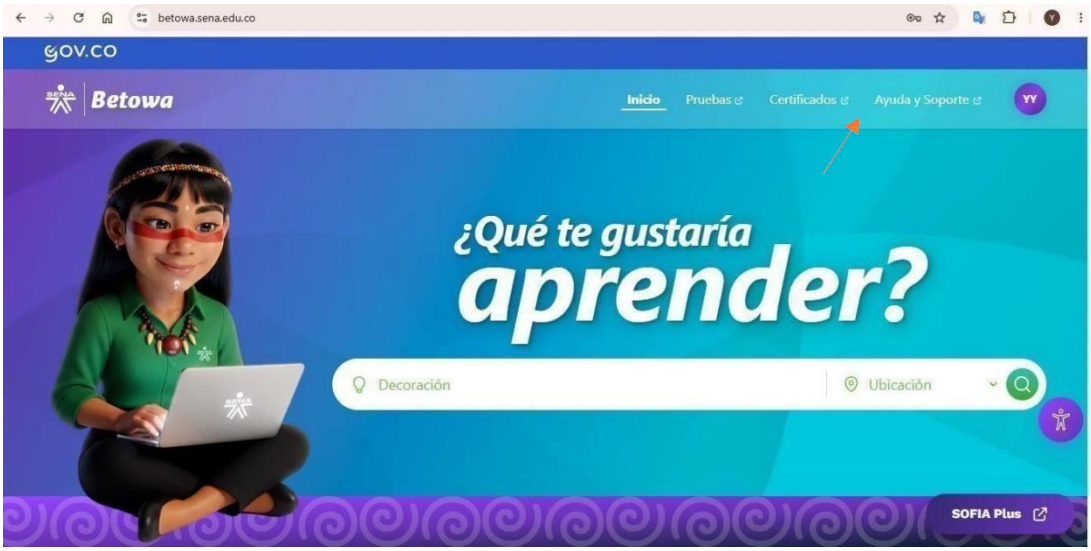
1. Ingresa al portal SENA Betowa a través del link betowa.sena.edu.co



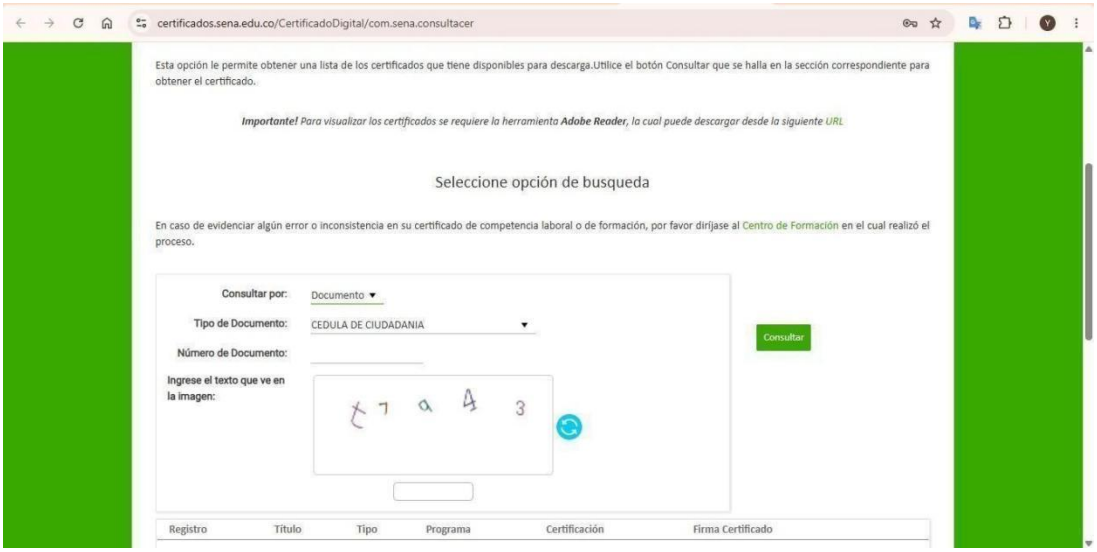
2. **Ingrese sus credenciales**



3. Ingrese a la opción certificados



También puede ingresar directamente ingresando el link certificados.sena.edu.co



Paso 1 — Seleccionar el tipo de documento

1. Verá un menú desplegable que dice algo como **"Tipo de documento"**.
2. Haga clic (o toque) sobre ese menú.
3. Aparecerán las opciones. Las más comunes son:
    - **CC** — Cédula de Ciudadanía (para colombianos mayores de edad)
    - **TI** — Tarjeta de Identidad (para menores de edad)
    - **CE** — Cédula de Extranjería (para extranjeros residentes)
    - **PA** — Pasaporte

- **PEP** — Permiso Especial de Permanencia

4. Toque o haga clic sobre la opción que corresponda a su documento.

Paso 2 — Escribir el número de documento

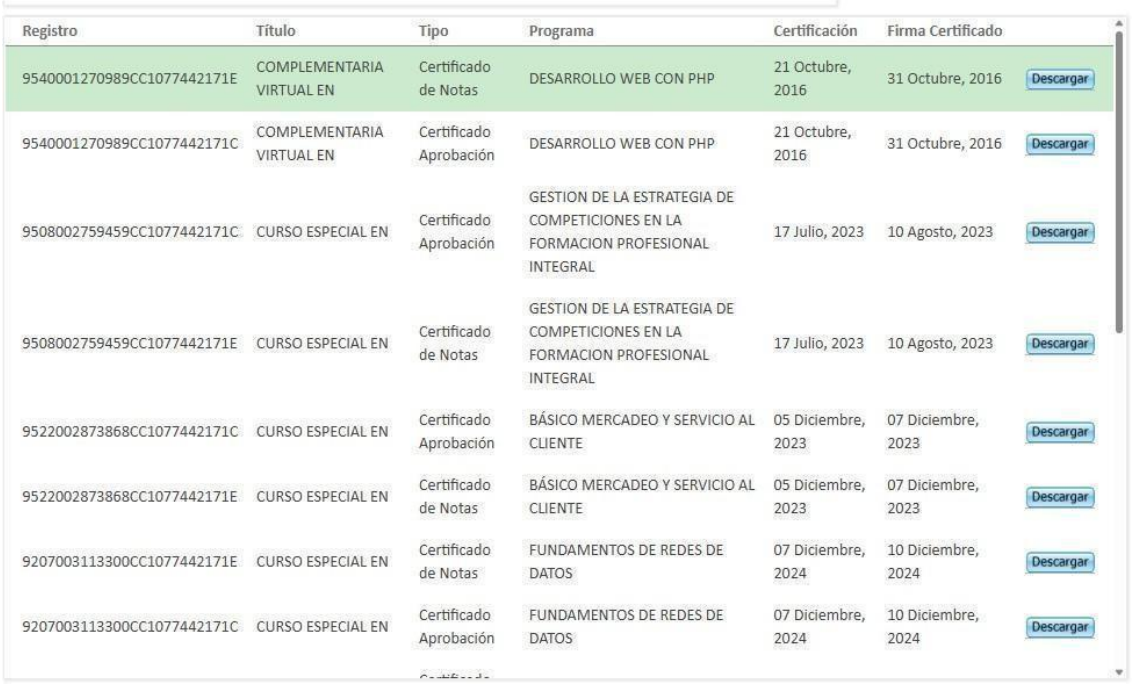
1. Busque el campo que dice **Número de documento**.
2. Escriba su número de documento **sin puntos, sin comas, sin espacios y sin guiones**.
   - Correcto: 1098765432
   - \+ Incorrecto: 1.098.765.432
3. Verifique que escribió bien el número antes de continuar.

Paso 3 — Completar el CAPTCHA

El CAPTCHA es una prueba de seguridad para verificar que usted es una persona real y no un programa automático.

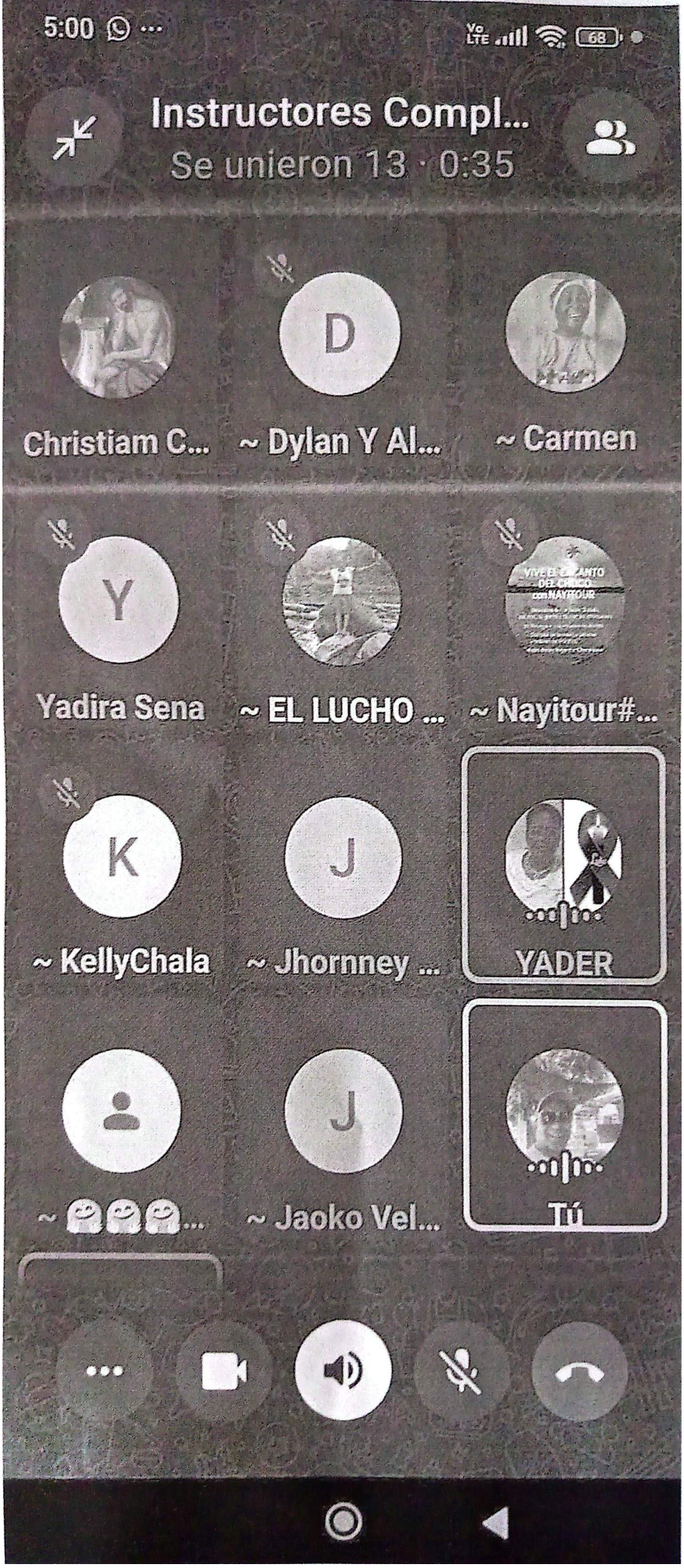
Paso 4 — Consultar

1. Una vez completados todos los campos, has clic el botón **"Consultar"**.
2. Espere mientras el sistema procesa su solicitud. Puede tardar entre 5 y 30 segundos.

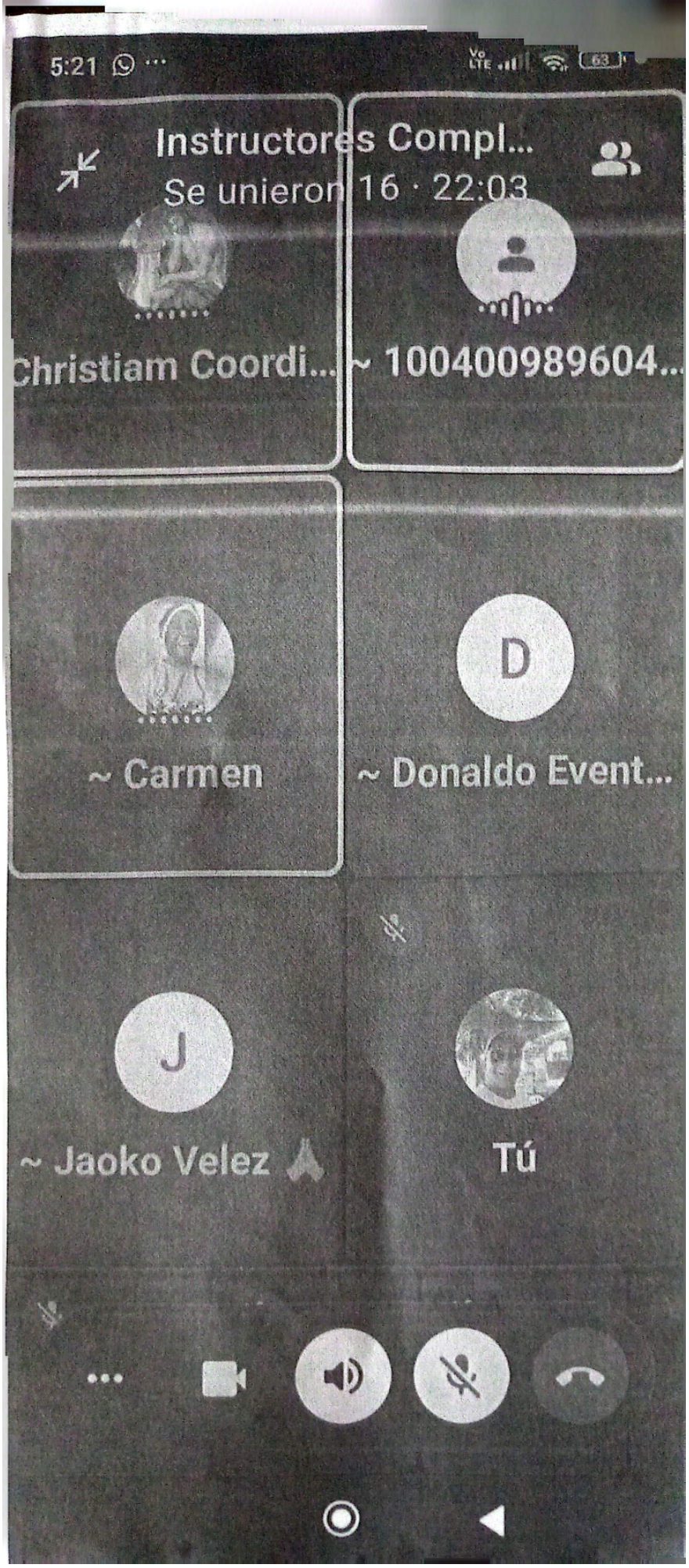


Registro	Título	Tipo	Programa	Certificación	Firma Certificado	
9540001270989CC1077442171E	COMPLEMENTARIA VIRTUAL EN	Certificado de Notas	DESARROLLO WEB CON PHP	21 Octubre, 2016	31 Octubre, 2016	Descargar
9540001270989CC1077442171C	COMPLEMENTARIA VIRTUAL EN	Certificado Aprobación	DESARROLLO WEB CON PHP	21 Octubre, 2016	31 Octubre, 2016	Descargar
9508002759459CC1077442171C	CURSO ESPECIAL EN	Certificado Aprobación	GESTION DE LA ESTRATEGIA DE COMPETICIONES EN LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL	17 Julio, 2023	10 Agosto, 2023	Descargar
9508002759459CC1077442171E	CURSO ESPECIAL EN	Certificado de Notas	GESTION DE LA ESTRATEGIA DE COMPETICIONES EN LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL	17 Julio, 2023	10 Agosto, 2023	Descargar
9522002873868CC1077442171C	CURSO ESPECIAL EN	Certificado Aprobación	BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE	05 Diciembre, 2023	07 Diciembre, 2023	Descargar
9522002873868CC1077442171E	CURSO ESPECIAL EN	Certificado de Notas	BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE	05 Diciembre, 2023	07 Diciembre, 2023	Descargar
9207003113300CC1077442171E	CURSO ESPECIAL EN	Certificado de Notas	FUNDAMENTOS DE REDES DE DATOS	07 Diciembre, 2024	10 Diciembre, 2024	Descargar
9207003113300CC1077442171C	CURSO ESPECIAL EN	Certificado Aprobación	FUNDAMENTOS DE REDES DE DATOS	07 Diciembre, 2024	10 Diciembre, 2024	Descargar

Para finalizar de clic en el botón Descargar que desea obtener.



Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
664101	SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE		
VERSIÓN:	1	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 22/12/2009 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva	Total
	3 meses	6 meses
	Práctica	
	3 meses	

NIVEL DE FORMACIÓN:	AUXILIAR
JUSTIFICACIÓN:	El programa Auxiliar en Servicios de Apoyo al Cliente se creó para brindar al sector productivo del Turismo, la posibilidad de incorporar personal con discapacidad cognitiva, con calidades laborales y profesionales que contribuyan a la participación en la política de Gobierno relacionada con inclusión laboral y responsabilidad social, así mismo ofrecer a los aprendices formación en la tecnología Cliente. Colombia cuenta con potencial productivo en la Hotelería y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, apoyan el mejoramiento de las condiciones de vida del nuevo recurso humano con condiciones cognitivas especiales y/o con habilidades diversas, adaptándolo al mundo laboral como alternativa para la construcción de nuevos escenarios laborales y sociales en su proyecto de vida. El SENA como institución educativa para el mundo del trabajo ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, para este caso con énfasis en poblaciones con discapacidad cognitiva hasta un 75%, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.
REQUISITOS DE INGRESO:	Académicos: Octavo de Educación Especial Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso. Personas en condición de discapacidad cognitiva de leve a moderada (Máximo 75% de funcionalidad) Lectoescritura funcional Pensamiento lógico matemático funcional
DESCRIPCIÓN:	Servicios de Apoyo al Cliente

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
210201501	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
210601008	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
230101042	APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y NORMAS SANITARIAS VIGENTES.
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
260101042	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
260201022	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR	
Requisitos Acedémicos mínimos	Profesional, tecnólogo o técnico en mercadeo y/o Profesional, tecnólogo o técnico en administración de empresas Ingeniero, tecnólogo o técnico de alimentos y/o Profesional, tecnólogo o técnico en Hotelería o servicios de alojamiento Psicólogo, trabajador social o terapeuta ocupacional Licenciado en educación especial
Experiencia laboral y/o especialización en...	Profesional: Doce (12) meses de Experiencia: de los cuales Seis (06) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y Seis (6) meses en labores de docencia. Tecnólogo: Veinticuatro (24) meses de Experiencia: de los cuales Dieciocho (18) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y Seis (6) meses en labores de docencia. Técnico: Treinta y seis (36) meses de Experiencia: de los cuales Treinta (30) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y Seis (6) meses en labores de docencia.
Competencias mínimas	Diseñar material pedagógico para educación especial. Formular, ejecutar y evaluar proyectos. Trabajar en equipo Establecer procesos comunicativos asertivos Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	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; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto

ESTRATEGIA METODOLÓGICA	productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201501	1	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		48 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
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.
02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
04- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO
DIGNIDAD HUMANA, DEMOCRACIA, EL TRABAJO, JUSTICIA Y PAZ.
DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
DIVERSIDAD CULTURAL
FENOMENOLOGÍA DEL MUNDO DEL TRABAJO
LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES
POLÍTICA. DERECHOS HUMANOS Y CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LA OIT: DECLARACIÓN DE LA O.I.T.
DERECHO A LA VIDA.
DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES.
TRABAJO DIGNO Y DECENTE: DEFINICIÓN, ANÁLISIS DEL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.

DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL
DERECHOS DEL TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD
DIALOGO SOCIAL
PERSONA SUJETO DE DERECHOS Y DEBERES EN EL CONTEXTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS DEL TRABAJO: CARACTERÍSTICAS Y CAMPOS PARA EL DESARROLLO DEL DERECHO INDIVIDUAL Y COLECTIVO EN EL MUNDO DEL TRABAJO
MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO.
TRABAJO DECENTE: INTEGRACIÓN DE POLÍTICAS
IGUALDAD DE GÉNERO: EQUIDAD Y BALANCE DE GÉNERO
TRABAJO FORZADO Y TRABAJO INFANTIL
ENFOQUE DIFERENCIAL, VALOR CIUDADANO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL
DISCRIMINACIÓN LABORAL EN CASOS DE ENFERMEDADES TERMINALES
RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS; NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y HUELGA
DERECHOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL: EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD.
4. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO.
APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO CAJA DE HERRAMIENTAS LABORALES: SALARIO, PRESTACIONES SOCIALES, SEGURIDAD SOCIAL Y CONTRATACIÓN.
SOCIEDAD DEL OCIO: RECREACIÓN, DEPORTE, ARTE CULTURA, VIDA FAMILIAR.
DERECHOS Y LIBERTADES CIUDADANAS.
5. DERECHO A LA ASOCIACIÓN, NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.
VALORES DEMOCRÁTICOS SOBRE EL SINDICALISMO. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL
ASOCIACIONES SINDICALES, LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS ASOCIADOS.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL
DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA:, AGENTES, RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN PARA RESOLVER PROBLEMAS
6. DERECHOS DE SOLIDARIDAD O DE LOS PUEBLOS
RELACIÓN ENTRE EL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y EL PLANETA.
AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA.
ESTRATEGIAS DE DESARROLLO E IMPACTO AMBIENTAL EN COLOMBIA.
POSTCONFLICTO Y PAZ
APROPIACIÓN DEL AVANCE Y USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA.
EL DESARROLLO QUE PERMITA UNA VIDA DIGNA
IDENTIDAD NACIONAL Y CULTURAL.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO
IDENTIFICAR LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO
RELACIONAR, EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANO EL DESARROLLO SOCIAL, LA AUTONOMÍA Y LA DIGNIDAD
DESARROLLAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES POLÍTICAS, PRESTACIONALES, SOCIALES, Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES.
ARGUMENTAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO COMO DEFENSA DE LOS MISMOS Y EXPRESIÓN DE LA CIUDADANÍA LABORAL.
DIMENSIONAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA HUELGA.
INTEGRAR ACCIONES DE SOLIDARIDAD PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA SOCIAL Y CIUDADANÍA

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

COMPARA LAS CONDICIONES DEL TRABAJO, EN EL DEVENIR HISTÓRICO DE LA HUMANIDAD DE ACUERDO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.
ARGUMENTA LOS MOMENTOS RELEVANTES DEL DEVENIR HISTÓRICO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN LA LÍNEA DEL TIEMPO.
ANALIZA DE MANERA AUTÓNOMA SITUACIONES QUE REPERCUTEN EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS SOCIALES DESARROLLANDO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TÉCNICAS Y PROTOCOLOS.
SELECCIONA LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL APLICANDO LA NORMATIVA.
ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS OBLIGACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES, BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
EVALÚA LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL ACORDE CON LA NORMATIVA.
PROPONE ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
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 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.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601008	2	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		150 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
MANTENER ORDENADO SU SITIO DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
CLASIFICAR Y ORGANIZAR MATERIAL, IMPLEMENTOS O CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON EL PERFIL DE AUXILIAR OPERATIVO QUE DESEMPEÑA.
RECIBIR Y ENTREGAR MATERIAL, IMPLEMENTOS O CORRESPONDENCIA TOMANDO COMO REFERENTE LAS RESPECTIVAS ORDENES DE TRABAJO DEFINIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
ATENDER ORIENTACIONES RELACIONADAS CON ALISTAMIENTO DE MATERIAL, IMPLEMENTOS O CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON SU OCUPACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

PUESTO DE TRABAJO: CONCEPTO, COMPONENTES, ÚTILES, ELEMENTOS Y MOBILIARIO.
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, MANUALES O AUTOMATIZADAS: IDENTIFICACIÓN, USO, CUIDADOS Y OPERACIÓN.
RELOJ ELECTRÓNICO PARA RADICACIÓN: USO Y CUIDADO.
CORRESPONDENCIA: ORGANIZACIÓN, SERVICIOS QUE PRESTA Y OPERACIONES INTERNAS.
ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA EMPRESA Y DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA.
POLÍTICAS INSTITUCIONALES EN CUANTO A MENSAJERÍA INTERNA Y EXTERNA.
CANALES O MEDIOS DE INGRESO DE LOS DOCUMENTOS: MENSAJERÍA, FAX, CORREO TRADICIONAL, CORREO ELECTRÓNICO, PÁGINA WEB.
CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA:
OCORRESPONDENCIA PERSONAL.
OFOLLETOS, REVISTAS Y PUBLICACIONES SERIADAS
OCOMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS: INTERNAS Y EXTERNAS.
OCOMUNICACIONES CONFIDENCIALES RECIBIDAS: INTERNAS Y EXTERNAS.
OCOMUNICACIONES RECIBIDAS POR FAX.
OCOMUNICACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.
RADICACIÓN. CONCEPTO, FORMATOS Y SOFTWARE.
PROCEDIMIENTO, MANUAL O ELECTRÓNICO, PARA LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS: INTERNOS Y EXTERNOS.
TÉCNICAS DE LECTURA Y RECONOCIMIENTO DE SÍMBOLOS.
PROCEDIMIENTO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.
SEGURIDAD SALUD OCUPACIONAL, NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ORIENTADAS LA CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE MATERIAL, IMPLEMENTOS O CORRESPONDENCIA, ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES.
COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. CONCEPTO.
TRABAJO EN EQUIPO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO
TÉCNICAS DE REPRODUCCIÓN: USOS Y APLICACIONES.
CLASES DE MATERIALES, IMPLEMENTOS O RECURSOS QUE REQUIEREN PERMANENTE MOVIMIENTO Y ORGANIZACIÓN (CORRESPONDENCIA, MATERIAL DE OFICINA Y DE CONSUMO, ALIMENTOS, REVISTAS).
TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE MATERIALES, IMPLEMENTOS O RECURSOS.
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA EL MANEJO DEL PUESTO DE TRABAJO.
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE CONTROL EN LA ENTREGA Y RECIBO DE MATERIALES, IMPLEMENTOS O RECURSOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ALISTAR LOS ÚTILES, ELEMENTOS, EQUIPOS Y EL PUESTO DE TRABAJO PARA EL RECIBO Y EL DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS.
CLASIFICAR LOS MATERIALES, RECURSOS O IMPLEMENTOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA LABOR DESEMPEÑADA
IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL CONTROL Y ENTREGA DE MATERIALES, IMPLEMENTOS O RECURSOS
IDENTIFICAR Y EJECUTAR SU LABOR DENTRO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS
ACATAR LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LABORALES.
APOYAR LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS, MATERIALES Y RECURSOS.
VERIFICAR Y CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO CON EL ORIGEN Y DESTINO.
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA EMPRESA.
APOYAR LA CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON

LOS DESTINATARIOS Y CON LA ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL.
DISTRIBUIR LOS FOLLETOS Y PUBLICACIONES SERIADAS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
LLEVAR LA CORRESPONDENCIA A LOS DIFERENTES USUARIOS DE ACUERDO CON LAS ORIENTACIONES.
REALIZAR RECORRIDOS PARA LA RECOLECCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE LAS DIFERENTES

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

UTILIZA LOS ÚTILES, PAPELERÍA, ELEMENTOS, MOBILIARIO Y EQUIPOS REQUERIDOS PARA LA RECEPCIÓN Y DESPACHO DE DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CLASIFICA LA DOCUMENTACIÓN, MATERIALES Y RECURSOS RECIBIDOS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DISTRIBUYE LOS DOCUMENTOS A LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DEL TRÁMITE, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE CADA UNA.
REALIZA LOS RECORRIDOS PARA LA RECOLECCIÓN DE CORRESPONDENCIA, MATERIALES Y RECURSOS SEGÚN PROTOCOLOS.
UTILIZA RESPONSABLEMENTE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN, DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DURANTE EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.
REALIZA ACTIVIDADES DE RECIBO Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA, MATERIALES Y RECURSOS SIGUIENDO PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN Y POLÍTICA DE LA EMPRESA.
PARTICIPA EN LAS ACTIVIDADES COLABORATIVAS EN LOS DIFERENTES CONTEXTOS LABORALES DE ACUERDO CON LAS SITUACIONES PRESENTADAS EN LA COTIDIANIDAD SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DADAS PARA EL RECONOCIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS, MATERIALES Y RECURSOS.
REVISA LOS DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS POR DESPACHAR DE ACUERDO CON LAS ORIENTACIONES RECIBIDAS POR SU SUPERIOR.
DISTRIBUYE LAS COPIAS DE LOS DOCUMENTOS POR ENVIAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
CONSERVA LAS COPIAS DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
APLICA TÉCNICAS DE PLEGADO Y EMBALAJE PARA EL DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS DE CORREO Y MENSAJERÍA.
MANIPULA LOS MATERIALES APLICANDO NORMAS Y PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
CLASIFICA LOS MATERIALES DE ACUERDO CON SUS CARACTERÍSTICAS.
REGISTRA Y HACE ENTREGA Y RECIBO DE LOS MATERIALES SOLICITADOS SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
230101042	2	APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y NORMAS SANITARIAS VIGENTES.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		230 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

PARTICIPAR EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y EDIFICIOS, SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
MANEJAR LOS EQUIPOS SEGÚN PROTOCOLOS Y MANUALES DE FUNCIONAMIENTO.
INFORMAR SOBRE EL ESTADO DE LOS MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
IDENTIFICAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA Y DEL AMBIENTE.
MANEJAR HÁBITOS DE TRABAJO PARA EL MEJORAMIENTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
IDENTIFICAR EL VALOR DE LOS RECURSOS DISPONIBLES EN EL CONTEXTO PERSONAL, FAMILIAR, SOCIAL Y LABORAL.
APLICAR NORMAS DE HIGIENE PERSONAL EN SU AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SU ENTORNO, SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

POLÍTICAS EN SALUD OCUPACIONAL: INTERPRETACIÓN, ARGUMENTACIÓN, VENTAJAS, APLICACIÓN.
NORMAS DE BIOSEGURIDAD: INTERPRETACIÓN, ARGUMENTACIÓN, VENTAJAS, APLICACIÓN.
NORMAS DE HIGIENE Y ASEO: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, VENTAJAS, USOS.
NORMAS DE SEGURIDAD DE EQUIPOS: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, VENTAJAS, USOS.
NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, VENTAJAS, USOS.
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO TECNOLÓGICO DE ALIMENTOS
RECURSOS: DEFINICIÓN, RECURSOS PERSONALES, RECURSOS FAMILIARES, RECURSOS LABORALES, RECURSOS SOCIALES, IDENTIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, IMPACTO EN EL MANEJO.
ASEO Y LIMPIEZA (PERSONAL, DE MAQUINARIA, ELEMENTOS O MATERIALES DE TRABAJO, DE INSTALACIONES Y ÁREAS DE SERVICIO).
PRESENTACIÓN PERSONAL (EL CUIDADO DE LA ROPA, ACICALARSE)
PROTOCOLOS DE SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS, APLICACIÓN.
EQUIPOS, INSUMOS Y RECURSOS DE SERVICIOS HOTELEROS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, APLICACIÓN, CUIDADOS.
ALMACENAMIENTO: CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS, EQUIPOS, TÉCNICAS, PROTOCOLOS, UBICACIÓN, RIESGOS, MEDIDAS DE SEGURIDAD FÍSICA E INDUSTRIAL.
FORMATOS: CLASES, CARACTERÍSTICAS, IDENTIFICACIÓN.
LOS MICROORGANISMOS: CARACTERÍSTICAS, BACTERIAS, MOHOS, LEVADURAS, VIRUS Y PARÁSITOS, CONTAMINACIÓN Y DESCOMPOSICIÓN DE ALIMENTOS, ENFERMEDADES PRODUCIDAS POR LOS ALIMENTOS, FUENTES DE CONTAMINACIÓN, MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL, PERSONAL MANIPULADOR.
MANEJO HIGIÉNICO DE ALIMENTOS: PROTECCIÓN DE LOS ALIMENTOS PERECEDEROS, IMPORTANCIA DE LA HIGIENE PERSONAL EN LOS PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS, PROGRAMA DE LA HIGIENE PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS.
INSTALACIONES Y EDIFICACIONES: LOCALIZACIÓN, ACCESOS Y ALREDEDORES, DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS.
HIGIENE DE EDIFICIOS COMO BASE DEL CONTROL SANITARIO: TIPOS, COMPOSICIÓN, USOS Y APLICACIONES DE DETERGENTES Y DESINFECTANTES, PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EDIFICIOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS, TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN, EXHIBICIÓN, ALMACENAMIENTO: MATERIA PRIMA, ENVASES, PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA, COLOCACIÓN DE MERCANCÍAS, MERMAS.

CONTROL HIGIÉNICO SANITARIO EN EL ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS: PROGRAMA HACCP, PRINCIPIOS.
OBJETOS Y EMPAQUES: CLASIFICACIÓN DE LOS OBJETOS, NATURALEZA DE LOS OBJETOS, FORMAS DE CONSERVACIÓN DE LOS OBJETOS, ASPECTOS FÍSICO AMBIENTALES, NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE OBJETOS, TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE LOS OBJETOS, UNIDADES DE EMPAQUE, UNITARIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS OBJETOS, UNITARIZACIÓN Y DESUNITARIZACIÓN DE LOS OBJETOS, TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DE LOS OBJETOS Y EMPAQUES, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE EMPAQUE, CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPAQUES, TIPOS DE EMPAQUE, MÉTODOS Y TIPOS PARA EMPACAR OBJETOS.
TIPOS DE RÓTULOS O ETIQUETADOS.
MARCAS, SÍMBOLOS Y PICTOGRAMAS ESTÁNDAR, INFORMACIÓN, MANIPULACIÓN, ADVERTENCIAS.
FORMAS DE MARCADO, ROTULACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS OBJETOS.
TIPOS DE EMBALAJES Y TÉCNICAS DE EMBALAJES

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

REALIZAR ACTIVIDADES ASIGNADAS PARA EL DESARROLLO DE PLANES DE MEJORAMIENTO.
IDENTIFICAR LA NECESIDAD O IMPORTANCIA DEL FUNCIONAMIENTO O EXISTENCIA DE LOS RECURSOS
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE RECURSOS DE ACUERDO AL MEDIO EN LA CUAL SE ENCUENTRA DESARROLLANDO LA ACTIVIDAD
MANEJAR LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LA DISPONIBILIDAD.
DISTRIBUIR LOS RECURSOS CONSIDERANDO LOS LÍMITES EN LA UTILIZACIÓN DE LOS MISMOS.
TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS FRENTE AL MAL USO DEL RECURSO E INSUMOS PARA GENERALIZARLO COMO HÁBITO DE VIDA PERSONAL
APLICAR LAS NORMAS DE PRESENTACIÓN E HIGIENE PERSONAL
UTILIZAR EL VESTUARIO DIARIO DE ACUERDO CON LAS NORMAS DEL BUEN VESTIR
IDENTIFICAR LOS RIESGOS EN EL PUESTO DE TRABAJO
INFORMAR A SUS SUPERIORES SITUACIONES DE RIESGOS DETECTADAS
CONSULTAR LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN EL MANEJO DE SITUACIONES DE RIEGO (PUNTOS CRÍTICOS, INCIDENTES Y ACCIDENTE DE TRABAJO)
APLICAR LOS PROTOCOLOS DE ASEO Y LIMPIEZA (PERSONAL, DE MAQUINARIA, ELEMENTOS O MATERIALES DE TRABAJO, DE INSTALACIONES Y ÁREAS DE SERVICIO)
SEGUIR LAS REGLAS Y NORMAS DE SEGURIDAD SEGÚN LOS PROTOCOLOS DEL PUESTO DE TRABAJO
CUMPLIR HORARIOS SEGÚN NORMAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN
ORGANIZAR Y DESARROLLAR MÉTODOS DE TRABAJO
DISTRIBUIR LOS MATERIALES DE ACUERDO CON EL TIPO DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR
REALIZAR EL TRABAJO EN EL TIEMPO ASIGNADO CON RENDIMIENTO Y CALIDAD
SEGUIR LAS INSTRUCCIONES PROPIAS DE SU DESEMPEÑO DADAS POR EL JEFE INMEDIATO
IDENTIFICAR EL REQUERIMIENTO DE LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD.
IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS INTRÍNSECAS Y EXTRÍNSECAS DE ALIMENTOS.
RECONOCER LOS NIVELES DE CONTAMINACIÓN Y DESCOMPOSICIÓN DE ALIMENTOS DURANTE EL PROCESO
PARTICIPAR EN EL TRABAJO EN EQUIPO PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN EL ALISTAMIENTO DE ALIMENTOS.
SEGUIR INSTRUCCIONES EN LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
ATENDER LAS INSTRUCCIONES RELACIONADAS CON LA DISMINUCIÓN DE LOS RIESGOS DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS EN LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN Y ALISTAMIENTO.
MANEJAR ADECUADAMENTE BASURAS Y DESPERDICIOS.

APLICAR LAS TÉCNICAS DE COLOCACIÓN DE MERCANCÍAS SEGÚN LA NORMATIVIDAD EMPRESARIAL.
ATENDER LAS INSTRUCCIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS PROGRAMA HACCP EN EL ALISTAMIENTO DE ALIMENTOS.
REVISAR LA CALIDAD DE LOS OBJETOS FRENTE A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
ATENDER LAS ORIENTACIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN EN LA ROTULACIÓN O ETIQUETA Y LAS ESPECIFICACIONES DE LOS OBJETOS EN FORMA LEGIBLE E INDELEBLE
EMPACAR TÉCNICAMENTE LOS OBJETOS
VERIFICAR LOS OBJETOS EMPACADOS SEGÚN SU NATURALEZA
UBICAR LOS OBJETOS EMPACADOS.
IDENTIFICAR CANTIDADES Y DESTINO DE LOS OBJETOS.
IDENTIFICAR NÚMERO DE UNIDADES DE EMBALAJE
REVISAR CONDICIONES DE SEGURIDAD DEL EMBALAJE.
ATENDER LAS INDICACIONES PARA LA MANIPULACIÓN DE LOS OBJETOS EN EL EMPAQUE
CLASIFICAR LOS MATERIALES, RECURSOS O IMPLEMENTOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA LABOR DESEMPEÑADA
IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL CONTROL Y ENTREGA DE MATERIALES, IMPLEMENTOS O RECURSOS.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DESARROLLA HÁBITOS DE SALUD E HIGIENE PERSONAL SEGÚN LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
ACTÚA EN SU CONTEXTO LABORAL SIGUIENDO PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA DISMINUIR RIESGOS Y ACCIDENTES DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DEL PROCESO.
MANTIENE SU SITIO DE TRABAJO Y LAS MAQUINARIAS Y HERRAMIENTAS ASIGNADAS PARA EL DESARROLLO DE SU LABOR SIGUIENDO LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL.
PARTICIPA EN LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL DESARROLLO DE BUENOS HÁBITOS LABORALES.
DESARROLLA LOS TRABAJOS ASIGNADOS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS DIFERENTES NIVELES JERÁRQUICOS.
INSPECCIONA LOS EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CORROBORANDO SU FUNCIONAMIENTO Y LIMPIEZA, REPORTANDO DEFICIENCIAS EN EL TIEMPO ESTABLECIDO Y A LA PERSONA QUE CORRESPONDE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LOS PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.
APOYA LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO DE LOS MATERIALES Y/O EQUIPOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.
COMUNICA LAS FALLAS, ALTERACIONES Y DAÑOS EN LOS EQUIPOS, MATERIALES O RECURSOS.
MANTIENE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS EN CONDICIONES DE LIMPIEZA, FUNCIONAMIENTO Y ORDEN, REPORTANDO DEFICIENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
IDENTIFICA LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y SU APLICACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE ALISTAMIENTO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA EMPRESARIAL Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
IMPLEMENTA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA COMO UN PROGRAMA DE APOYO CONTINÚO DE HIGIENE Y LIMPIEZA Y DE ACCIONES PREVENTIVAS EN EL PUESTO DE TRABAJO.
IDENTIFICA LO REQUISITOS HIGIÉNICO - SANITARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EDIFICIOS, MAQUINARIAS, EQUIPOS PARTICIPATIVOS EN EL PUESTO DE TRABAJO

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260101042	2	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		270 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ESTABLECER RELACIONES CON DIFERENTES NIVELES JERÁRQUICOS DE ÓRGANOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPIOS Y VALORES CIUDADANOS (RESPETO, TOLERANCIA).
SEGUIR PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
MANEJAR RELACIONES INTERPERSONALES CON EL CLIENTE INTERNO, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
MANEJAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL CLIENTE INTERNO O EXTERNO EN CUANTO A UBICACIÓN DE LUGARES Y PERSONAS EN SU PUESTO DE TRABAJO.
REALIZAR EL PROGRAMA DE RUTINAS LABORALES SEGÚN LA POLÍTICA DE ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PARA INTERACTUAR DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES LABORALES Y DE LA NORMA.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

ESTRATEGIAS BÁSICAS PARA LA SOLUCIÓN DE INQUIETUDES: DEFINICIÓN Y CLASES.
ORGANIZACIÓN: DEFINICIÓN, ORGANIGRAMA, NIVELES JERÁRQUICOS, TIPOLOGÍA DE CARGOS.
CONTRATACIÓN: DEFINICIÓN, CLASES, JORNADA LABORAL, HORAS EXTRAS, SALARIO, COMPENSACIONES, PERMISOS, AUSENCIAS AL TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL, PRESTACIONES SOCIALES.
DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES EN EL TRABAJO.
INDUCCIÓN: DEFINICIÓN, COMPONENTES, VENTAJAS, IMPORTANCIA.
CLIENTE: INTERNO Y EXTERNO, MOMENTOS DE VERDAD
COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL, SÍMBOLOS, SEÑALES, LECTOESCRITURA, PROTOCOLO SOCIAL, PROTOCOLOS DE CORTESÍA.
MANEJO DEL ESTRÉS Y CONTROL PERSONAL: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, APLICACIONES, VENTAJAS.
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: PUNTOS GEOGRÁFICOS REFERENCIALES, SIMBOLOGÍAS, SEÑALES DE TRÁNSITO.
PROTOCOLOS DE SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS, APLICACIÓN.
POLÍTICAS DE GENERACIÓN DE EMPLEO Y ACCESO AL MERCADO LABORAL
HÁBITOS DE TRABAJO: PUNTUALIDAD, RESPONSABILIDAD, ORGANIZACIÓN Y MÉTODO DE TRABAJO, MANEJO ADECUADO DE HERRAMIENTAS, CUMPLIMENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS.
HABILIDADES DE TRABAJO: CAPACIDAD DE ESCUCHA, HABILIDADES PARA ACORDAR Y MEDIAR EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, ORGANIZACIÓN GRUPAL Y ADAPTACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

REALIZAR TAREAS COTIDIANAS TANTO EN CASA COMO EN EL TRABAJO.
ACTUAR EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO DE ACUERDO CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS POR SU ESTATUS DE EDAD.
MANTENER UNA RELACIÓN PRUDENCIAL CON LA FAMILIA QUE PERMITA EL APOYO PERO TAMBIÉN LA AUTONOMÍA DEL PARTICIPANTE PARA SU EMPODERAMIENTO.
INTERACTUAR CON LOS COMPAÑEROS TENIENDO EN CUENTA LOS NIVELES JERÁRQUICOS Y DE RELACIÓN LABORAL.
ESTABLECER DIÁLOGOS FRENTE A SUS NECESIDADES Y A LOS NIVELES DE RELACIÓN LABORAL.
PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJAR LA EXPRESIÓN CORPORAL, FACIAL Y VERBAL DE ACUERDO CON LAS SITUACIONES DE LA VIDA DIARIA.
IDENTIFICAR EL QUEHACER DEL CLIENTE INTERNO FRENTE A SU DESEMPEÑO LABORAL.
RELACIONAR AL CLIENTE INTERNO CON SU PUESTO DE TRABAJO.
IDENTIFICAR AL CLIENTE EXTERNO.
MANTENER COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE EXTERNO SIGUIENDO LÍMITES DE PROXIMIDAD.
IDENTIFICAR PROCEDIMIENTOS PARA ORIENTAR AL CLIENTE EXTERNO.
MANEJAR NORMAS DE CORTESÍA PARA RELACIONARSE CON LOS CLIENTES.
INTERPRETAR LAS SEÑALES DE COMPORTAMIENTO Y USO DE ÁREAS Y EQUIPOS.
ACTUAR CON SEGURIDAD FRENTE A SITUACIONES QUE GENEREN NUEVOS COMPORTAMIENTOS PARA ASUMIRLOS.
BUSCAR APOYO PARA LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES AMBIVALENTES EN EL TRABAJO.
ASUMIR ACCIONES FRENTE A LOS CAMBIOS INESPERADOS DE SU COTIDIANIDAD.
ASUMIR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON SU CAPACIDAD DE INFORMACIÓN.
INFORMAR AL CLIENTE EL PUNTO DE CONTACTO QUE RESPONDA A SU NECESIDAD.
BUSCAR APOYO ENTRE SUS COMPAÑEROS PARA DAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE.
INFORMAR LAS NOVEDADES A LOS NIVELES JERÁRQUICOS RESPECTIVOS.
CUMPLIR SUS DEBERES Y DERECHOS COMO EMPLEADO.
SEGUIR EL CONDUCTO REGULAR DE LA ORGANIZACIÓN, PARA SOLUCIONAR NECESIDADES.
IDENTIFICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ACCEDER Y MANTENER SU VIDA LABORAL.
UBICAR LOS DIFERENTES PUNTOS DE INFORMACIÓN.
IDENTIFICAR Y DESPLAZARSE CON SEGURIDAD Y CONOCIMIENTO DENTRO DE LAS INSTALACIONES DONDE DESEMPEÑE SU LABOR
DAR INDICACIONES CLARAS Y CONCRETAS PARA LA UBICACIÓN DEL CLIENTE FRENTE A UN RECURSO SERVICIO DE INFORMACIÓN BÁSICA
MANEJAR LAS INSTRUCCIONES DEFINIDAS EN LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PARTICIPA EN ACTIVIDADES LABORALES Y FAMILIARES PROGRAMADAS PARA LOGRAR LA POTENCIALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE VIDA.
MANEJA LA AUTONOMÍA PARA EL DESARROLLO DE SU PROYECTO DE VIDA CON EL APOYO DE LA FAMILIA Y EL CONTEXTO SOCIAL Y LABORAL.
IDENTIFICA LOS NIVELES JERÁRQUICOS DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LA ESTRUCTURA.
ASUME SUS DEBERES Y DERECHOS EN EL MUNDO EMPRESARIAL DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
COMUNICA SUS NECESIDADES A LOS DIFERENTES NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS
PARTICIPA EN LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y MEJORAMIENTO LABORAL ATENDIENDO LAS NORMAS Y REGLAMENTOS INTEGRALES DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE INTERNO Y EL CLIENTE EXTERNO SIGUIENDO LIMITES DE PROXIMIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.
APLICA TÉCNICAS PARA EL MANEJO DEL STRESS FRENTE A LAS DIFERENTES SITUACIONES AMBIVALENTES DE TRABAJO.
ASUME LO MOMENTOS DE VERDAD EN EL DESARROLLO DE ACCIONES PROPIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE FRENTE A LOS DIFERENTES ESCENARIOS DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
SE UBICA ESPACIALMENTE DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO Y SU ENTORNO.
SOLUCIONA LAS INQUIETUDES DEL CLIENTE DE FORMA CLARA Y PRECISA.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201022	1	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		150 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

ALISTAR LOS MATERIALES Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE APOYO AL HUÉSPED SEGÚN ORIENTACIONES DEFINIDAS POR EL RESPONSABLE DEL ÁREA.

APOYAR ACTIVIDADES PARA EL ARREGLO DE HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.

COLABORAR EN ACCIONES OPERATIVAS RELACIONADAS CON EL APOYO EN RECEPCIÓN, UBICACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE EQUIPAJE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE REVISIÓN DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

NORMAS AMBIENTALES: IDENTIFICACIÓN, APLICACIONES.
MANTENIMIENTO DE HABITACIONES: ETAPAS, PERIODICIDAD.
TÉCNICAS DE LIMPIEZA: CONCEPTOS BÁSICOS, MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO, CUIDADOS, PROCEDIMIENTOS
ARREGLO DE HABITACIONES: COMPONENTES, TÉCNICAS, SERVICIO DEL HOTEL
FORMATOS: CLASES, DILIGENCIAMIENTO, DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO, REGISTRO, CIRCUITOS DE INFORMACIÓN, ELABORACIÓN DE INFORMES
CONTROL DE EXISTENCIAS: MÉTODOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN.
MUEBLES, ENSERES: MANTENIMIENTO, LIMPIEZA
LENGUAJE Y SÍMBOLOS TÉCNICOS.
ORGANIZACIÓN DE ELEMENTOS DE SERVICIO
MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO
AMENITIES: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, USOS Y UBICACIÓN.

MINI BAR: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, USOS, UBICACIÓN, CONTROL DE SURTIDO, FECHAS DE VENCIMIENTO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

PARTICIPAR EN LA ORGANIZACIÓN DEL CARRO DE SERVICIO DE ACUERDO CON EL MODELO FIJADO POR LA EMPRESA Y CON LOS SUMINISTROS SUFICIENTES.
APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE VIGENTES SEGÚN LAS ACTIVIDADES A REALIZAR DENTRO DEL ÁREA DE HABITACIONES
UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD E HIGIENE DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES Y LA NORMA VIGENTE
COLABORAR EN EL REPORTE DE LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.
APOYAR SERVICIOS DE REVISIÓN DE LA HABITACIÓN Y HACER LA ENTREGA DE OBJETOS OLVIDADOS SEGÚN LOS PROTOCOLOS.
SEGUIR PROCEDIMIENTO PARA EL RECIBO Y ENTREGA DEL TURNO.
APOYAR LOS SERVICIOS DE ASEO, ARREGLO Y PRESENTACIÓN DE LA HABITACIÓN CON BASE EN EL ESTÁNDAR DE SERVICIO ESTABLECIDO Y NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE.
INFORMAR EL DESARROLLO DE LAS LABORES DE PISO, TENIENDO EN CUENTA LAS TAREAS ASIGNADAS.
PARTICIPAR EN LA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y RUTINARIO DE LAS ÁREAS DEL HOTEL.
SOLICITAR LOS LINOS, AMENITIES Y SUMINISTROS SIGUIENDO NORMAS PREESTABLECIDAS
ENTREGAR LA LENCERÍA SUCIA A LA LAVANDERÍA PARA SU RESPECTIVO LAVADO.
CONTROLAR EL INGRESO DE HUÉSPEDES MIENTRAS ORGANIZA LA HABITACIÓN.
APOYAR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL MANTENIMIENTO DE LOS ELEMENTOS PRESENTES EN LOS EXTERIORES DE LOS RESPECTIVOS PISOS.
IDENTIFICAR LOS HUÉSPEDES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZAR ACTIVIDADES COLABORATIVAS DE ACUERDO CON EL PLAN DE SEGURIDAD.
COLABORAR A SUS COMPAÑEROS EN LAS EVENTUALIDADES DE AUSENTISMO DE ALGUNO DE ELLOS EN LOS AMBIENTES DE TRABAJO.
APOYAR LA MOVILIDAD DE EQUIPAJE DE LOS HUÉSPEDES DURANTE SU PERMANENCIA EN EL HOTEL DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
APOYAR ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS EQUIPAJES Y DEMÁS OBJETOS QUE HAN SIDO DEJADOS EN EL MALETERO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

UTILIZA LA CANTIDAD DE SUMINISTROS NECESARIOS PARA EL SERVICIO.
COLABORA EN EL ARREGLO DE HABITACIONES SEGÚN ESTÁNDARES DE TIEMPO Y CALIDAD ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES DE FUNCIONES.
COLABORA EN ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE HABITACIONES PARA GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.
SIGUE ORIENTACIONES RELACIONADAS CON LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO, REGLAMENTOS INTERNOS, NORMAS DE SEGURIDAD.
PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOTEL.
PARTICIPA EN ACTIVIDADES DE APOYO AL HUÉSPED RELACIONADAS CON MOVILIDAD DE EQUIPAJES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
APOYA LOS PROCESOS DE ENTREGA DE LOS LINOS Y LENCERÍA AL ÁREA DE LAVANDERÍA SEGÚN

No se encontro información de contenidos curriculares básicos de la competencia para mostrar en el reporte.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JOSE ANTONIO SERNA ASPRILLA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FECHA INICIAL: 01/08/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/08/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3578518 - SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR NORMAS DE HIGIENE PERSONAL EN SU AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SU ENTORNO, SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALISTAR LOS MATERIALES Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE APOYO AL HUÉSPED SEGÚN ORIENTACIONES DEFINIDAS POR EL RESPONSABLE DEL ÁREA.

APOYAR ACTIVIDADES PARA EL ARREGLO DE HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER ORIENTACIONES RELACIONADAS CON ALISTAMIENTO DE MATERIAL, IMPLEMENTOS O CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON SU OCUPACIÓN.

CLASIFICAR Y ORGANIZAR MATERIAL, IMPLEMENTOS O CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON EL PERFIL DE AUXILIAR OPERATIVO QUE DESEMPEÑA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 125,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 125,60

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: JOSE ANTONIO SERNA ASPRILLA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES CONTRATISTA

El Coordinador Académico del SENA Regional Chocó, certifica que, una vez verificados los antecedentes disciplinarios del consejo o colegio que regule la profesión, los antecedentes disciplinarios (procuraduría), antecedentes fiscales (contraloría), antecedentes judiciales (policía) y Medidas Correctivas (SRNMC), el (la) señor(a) **JOSE ANTONIO SERNA ASPRILLA** identificado (a) con cédula: **11798344** no registra sanciones, inhabilidades y tampoco tiene asuntos pendientes con las autoridades policivas, fiscales o judiciales.

Dada en Quibdó, a los 24 días del mes de agosto de 2026.

CHRISTIAN RIVAS DEL TORO
Coordinador Académico

Proyectó: Christian Rivas del Toro
Coordinador Académico

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
COLOMBIA

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO
No. 301655671

PIB
17:28:22

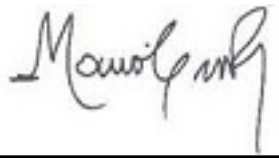
Bogotá DC, 23 de agosto del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) JOSE ANTONIO SERNA ASPRILLA identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 11798344:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Politica y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx



Mario Enrique Castro González
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :
ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy domingo 23 de agosto de 2026, a las 17:27:48, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	11798344
Código de Verificación	11798344260823172748

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado

Generó: WEB

Policía Nacional de Colombia

(https://www.policia.gov.co/)

Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

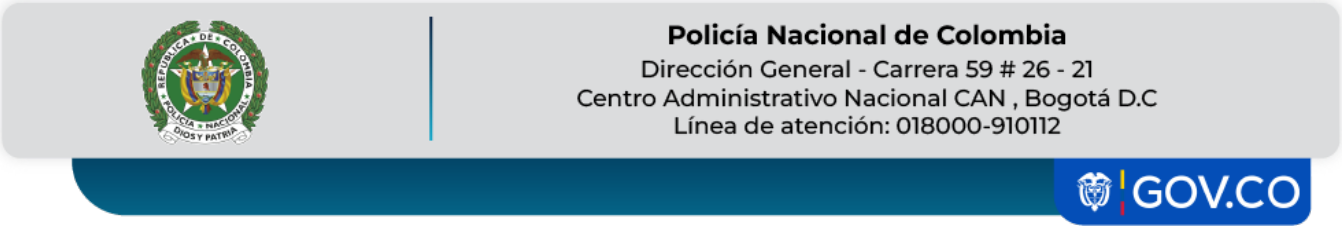
La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 23/08/2026 05:29:37 p. m. el ciudadano con Cédula de Ciudadanía Nº. **11798344** y Nombre: **JOSE ANTONIO SERNA ASPRILLA.**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **146213763** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando https://www.policia.gov.co, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

Nueva Busqueda | Imprimir


Policía Nacional de Colombia
Dirección General - Carrera 59 # 26 - 21
Centro Administrativo Nacional CAN , Bogotá D.C
Línea de atención: 018000-910112
GOV.CO

POLICÍA NACIONAL
DE COLOMBIA

Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:
Que siendo las 06:09:55 PM horas del 24/08/2026, el ciudadano identificado con:
Cédula de Ciudadanía Nº **11798344**
Apellidos y Nombres: **SERNA ASPRILLA JOSE ANTONIO**

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES
de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda “NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES” aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las **preguntas frecuentes** o acérquese a las instalaciones de la **Policía Nacional** más cercanas.

Dirección: Avenida El Dorado # 75 – 25 barrio Modelia, Bogotá D.C.
Atención administrativa: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm
Línea de atención al ciudadano: 5159700 ext. 30552 (Bogotá)
Resto del país: 018000 910 112
E-mail: dijin.araic-atc@policia.gov.co

Presidencia de la República

Ministerio de Defensa Nacional

Portal Único de Contratación

GOV.CO

Todos los derechos reservados.