PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica-Cesar, Diciembre del 2025

Señor (a)
JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 8366531
COORDINADOR ACADEMICO
Centro Agroempresarial
Aguachica

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Diciembre del año 2025

Referencia: No CO1.PCCNTR. 8366531 del 2025

TATIANA ARIAS SANTOS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1065907783 De Aguachica-Cesar, en mi calidad de Contratista del SENA, en el programa de Formación Regular Titulada y/o Complementaria del Centro Agroempresarial en el Departamento del Cesar., 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 DOCE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SEICIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE. ($12.878.628). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) UN (1) pago correspondiente a cinco (05) días del mes de septiembre de 2025 por valor de SETECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($766.585). b). Dos (2) pagos iguales por los meses de octubre a noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS DIEZ PESOS M/CTE ($ $ 4.599.510) cada uno; c) Un (01) último pago correspondiente a diecinueve (19) días del mes de diciembre de 2025 por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL VEINTITRES PESOS M/CTE ($2.913.023).

ADICIÓN - Las partes convienen adicionar el valor del contrato de prestación de servicios de la referencia en la suma de **UN MILLÓN SETENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE PESOS M/CTE (1.073.219)**, en consecuencia, se modificará el valor y la forma de pago la cual quedará a **Valor y**

Forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de TRECE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($13.951.847). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) UN (1) pago correspondiente a cinco (05) días del mes de septiembre de 2025 por valor de SETECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($766.585). b). Dos (2) pagos iguales por los meses de octubre a noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS DIEZ PESOS M/CTE ($ $ 4.599.510) cada uno; c) Un (01) último pago correspondiente a veintiséis (26) días del mes de diciembre de 2025 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE ($ 3.986.242).

Plazo: Será hasta el 26 de Diciembre de 2025.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal en los programas de formación REGULAR (titulada y/o complementaria) del Centro Agroempresarial del SENA en el Departamento del Cesar en modalidad presencial y/o virtual como instructor en el área de GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Se orientó formación profesional presencial en los programas de formación complementaria **FORMACION COMPLEMENTARIA** **PROGRAMA: SERVICIO AL CLIENTE** **Ficha 3378367** **FECHA INICIO: 30/10/2025** **FECHA FINAL: 06/12/2025** **AGUACHICA** **Ficha 3378321** **FECHA INICIO: 31/10/2025** **FECHA FINAL: 08/12/2025** **AGUACHICA**	Evidencias fotográficas Drive https://sena4-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/tariass_sena_edu_co1/Documents/TATIANA%20ARIAS%20SANTOS?csf=1&web=1&e=HqHmKN

		Ficha 3379047 **FECHA INICIO: 04/11/2025** **FECHA FINAL: 10/12/2025** **AGUACHICA** **COMPETENCIA**: Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización. **RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR**: - Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales - Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización - Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente **PROGRAMA: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO** **Ficha 3379040** **FECHA INICIO: 02/11/2025** **FECHA FINAL: 14/12/2025** **AGUACHICA**	

		Ficha 3399039 **FECHA INICIO: 21/11/2025** **FECHA FINAL: 10/12/2025** **AGUACHICA** **Competencia:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa **Resultados** RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.	
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato	Se desarrollo el proceso de planeación pedagógica, proyección de guías, y planes de trabajo, como así mismo, desarrollar medios	Evidencias fotográficas

	(Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	didácticos, recetas para el desarrollo de la formación	
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Se utilizó Instrumentos de reconocimientos de saberes previos a los aprendices de las fichas asignadas Teniendo en cuenta la competencia y resultado de aprendizaje a alcanzar; lo que nos permitió conocer los pres saberes de los aprendices y sus estilos y ritmos de aprendizaje de acuerdo a los lineamientos institucionales	Evidencias fotográficas
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
5	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
6	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a	Se llevó el control de las asistencias de los aprendices en los diferentes programas de formación complementaria (Formato no controlado), correspondiente al mes de Diciembre	Lista de asistencias Ver listas de asistencias

	la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.		
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	Se asoció a los aprendices en el aplicativo Sofía plus de formación complementaria desplazada correspondiente del mes de Diciembre. **PROGRAMA – SERVICIO AL CLIENTE** **PROGRAMA: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO**	Aplicativo Sofía plus Ver captures de pantalla
8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Se emitieron juicios evaluativos de los programas de formación correspondiente al mes de Diciembre **PROGRAMA – SERVICIO AL CLIENTE** **PROGRAMA: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO**	Plataforma Sofía Plus Ver captures de pantalla

9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Usar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales para el eficaz desarrollo del proceso de formación y el registro de las acciones, como registro de aprendices, asociar ruta de aprendizaje reporte de juicios evaluativos, y evidencias del mes de Diciembre	Aplicativo Sofía plus Evidencias de formación
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Se participó a la reunión convocada por el subdirector en el centro Agroempresarial	Evidencias fotográficas
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo

13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Reporta al líder y supervisor del contrato los documentos solicitados: Informe mensual de ejecución contractual, soporte de pago seguridad social, Planilla para pago de contratos por concepto de honorarios y/o prestación de servicios personales, firmada por el contratista, adjuntar el reporte de horas Sofía plus, y demás soportes solicitudes para legalización del pago del mes de Diciembre	Presentar documentos requeridos soportados en el Secop II
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Mantener el portafolio del instructor actualizado con las guías de aprendizaje, planeación pedagógica, planes de trabajos y actividades a desarrollar para los programas de formación complementaria de acuerdo a las especificaciones del líder o supervisor de contrato correspondiente al mes de Diciembre	Evidencias soportadas en el Drive https://sena4-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/cooracademicacae_sena_edu_co/Documents/PORTAFOLIO%20DEL%20COORDINADOR/F.P.I/EJECUCI%C3%92N/PORTAFOLIO%20DEL%20INSTRUCTOR/TATIANA%20ARIAS?csf=1&web=1&e=HSvaBJ
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite para	Se respondió por cada bien o equipo que se nos asignen para el desarrollo de la formación	Evidencia fotográficas

	el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.		
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes 4 GTH-F-075 V.05 y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades	Utilizar las redes sociales para divulgar los programas formativos complementarios y/o titulada,	Redes sociales WhatsApp

	de divulgación tecnológica programada por el Centro	ofrecidos por el SENA, centro agro empresarial en el departamento del Cesar. Por medio de WhatsApp	
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
21	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Presentar informe del mes de Diciembre con todos los documentos solicitados	Documentos Soportados en el Secop II
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Se diseñó actividades utilizando las diferentes tendencias tecnológicas con el fin de llevar acabo el desarrollo de los programas de formación	Actividades enviadas vía WhatsApp- correos electrónicos

24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Organizar con ayuda de los aprendices el ambiente de trabajo en buen estado, ordenado y limpio para el desarrollo de la formación complementaria	Evidencias fotográficas
25	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Presentar informe mensual de ejecución contractual y demás soportes al supervisor de contrato en las fechas estipuladas.	Documentos Soportados en Secop II
27	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2025, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2025, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Aportar certificación de la norma de competencia laboral **ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA**.

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.	XXXXX	XXXXXX	XXXXXXX	XXXXXX
2.	XXXXX	XXXXXX	XXXXXXX	XXXXXX

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. 1077715380 expedido por PAGO SIMPLE correspondiente al mes de Noviembre del 2025 y No. 1077769926 expedido por PAGO SIMPLE correspondiente al mes de Diciembre del 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (16) folios

Cordialmente,

TATIANA ARIAS SANTOS
contratista
C.C. No 1065907783 De Aguachica-Cesar

Recibí a satisfacción:

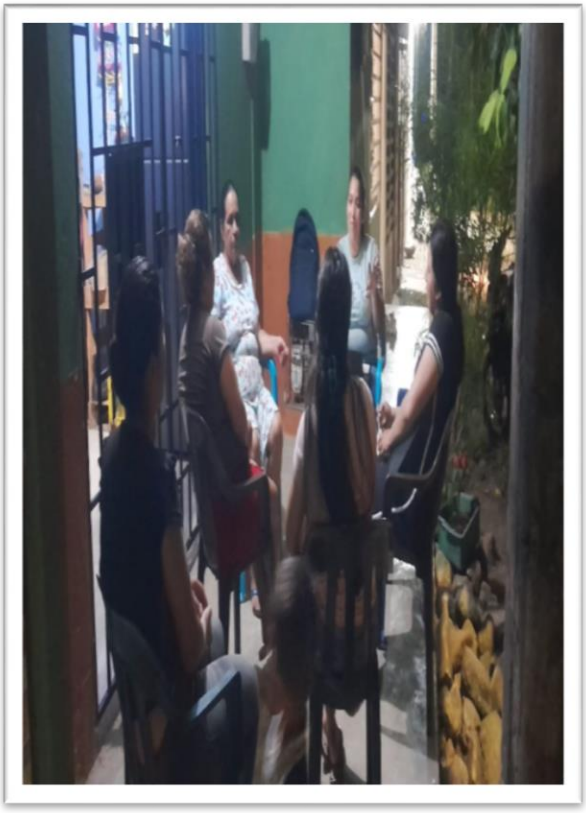
JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 8366531
Coordinador Académico

EVIDENCIAS DICIEMBRE

FORMACION COMPLEMENTARIA

EVIDENCIA FORMACION FICHA 3379040

EVIDENCIA FORMACION FICHA 3379047



EVIDENCIA FORMACION FICHA 3378321

EVIDENCIA FORMACION FICHA 3399039

EVIDENCIA FORMACION FICHA 3378367

LISTAS DE ASISTENCIAS

LISTA DE ASISTENCIA A FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO DE FICHA: 3357148

COPIA NO CONTROLADA

No	IDENTIFICACIÓN	NOMBRES	CELULAR	FECHA: 04-11-2025 FIRMA	FECHA: 07-11-2025 FIRMA	FECHA: 11-11-2025 FIRMA	FECHA: 14-11-2025 FIRMA
11	CC - 1002345219	ALEXANDRA PORTILLO SANCHEZ		Alexandra P.	Alexandra P.	Alexandra P.	Alexandra P.
2	CC - 1063917208	ANA MARIA LISCANO SANCHEZ	3154528694	Ana Maria Liscano	Ana Maria Liscano	Ana Maria Liscano	Ana Maria Liscano
3	CC - 1063887132	BRYITH NICOL AREVALO ASCANIO	3155208530	Brytth Arevalo	Brytth Arevalo	Brytth Arevalo	Brytth Arevalo
4	CC - 1007427808	DIOSELINA HERRERA DIAZ		Dioselina Herrera	Dioselina Herrera	Dioselina Herrera	Dioselina Herrera
5	CC - 49872442	EILEEN HANID BALMACEDA CORREA	3126248916	Eileen Hanid	Eileen Hanid	Eileen Hanid	Eileen Hanid
6	CC - 49888806	ELIZABETH MUÑOZ MARTINEZ		Elizabeth Muñoz	Elizabeth Muñoz	Elizabeth Muñoz	Elizabeth Muñoz
7	CC - 1007582888	EVELIN MABEL BALMACEDA CORREA	3145346885	Evelin M.B.C	Evelin M.B.C	Evelin M.B.C	Evelin M.B.C
8	CC - 49873114	HUBERLEESE SANCHEZ DURAN		Huberleese Sanchez	Huberleese Sanchez	Huberleese Sanchez	Huberleese Sanchez
9	CC - 49871376	LUZ MERY SANCHEZ TORRES		Luz Mery Torres	Luz Mery Torres	Luz Mery Torres	Luz Mery Torres
10	CC - 49868876	LUZ SOFIA RINCON	3208586821	Luz Sofia Rincon	Luz Sofia Rincon	Luz Sofia Rincon	Luz Sofia Rincon
11	CC - 49881436	MARTHA PORTILLO BLANCO		Martha Portillo	Martha Portillo	Martha Portillo	Martha Portillo
12	CC - 49882890	RUBIELA PORTILLO BLANCO	3145807178	Rubiela Portillo	Rubiela Portillo	Rubiela Portillo	Rubiela Portillo
13	CC - 1065271410	VIVIAN KATHERINE SANDOVAL BALMACEDA	3146837410	Vivian Sandoval	Vivian Sandoval	Vivian Sandoval	Vivian Sandoval
14	CC - 49893642	YIVANNY QUINTERO JIMENEZ	3146405291	Yivanny Quintero	Yivanny Quintero	Yivanny Quintero	Yivanny Quintero
15	CC - 1065899171	YULFERNEL ARIAS SANTOS		Yulfernel Arias	Yulfernel Arias	Yulfernel Arias	Yulfernel Arias
16	CC - 49899028	YAMILE SANCHEZ TORRES	3142674863	Yamile Sanchez	Yamile Sanchez	Yamile Sanchez	Yamile Sanchez
17	CC - 1065900211	YANDIE PARDO CARRILLO		Yandie Pardo	Yandie Pardo	Yandie Pardo	Yandie Pardo
18	CC - 1065903445	YURITZA TATIANA BALMACEDA SANCHEZ		Yuritza T.B.S	Yuritza T.B.S	Yuritza T.B.S	Yuritza T.B.S
19	CC - 52999055	YURLEY PORTILLO FLOREZ		Yurley Portillo	Yurley Portillo	Yurley Portillo	Yurley Portillo
20	CC - 1065899111	YURY CAROLINA SUAREZ CARDENAS		Yuri Carolina Suarez	Yuri Carolina Suarez	Yuri Carolina Suarez	Yuri Carolina Suarez

LISTA DE ASISTENCIA A FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

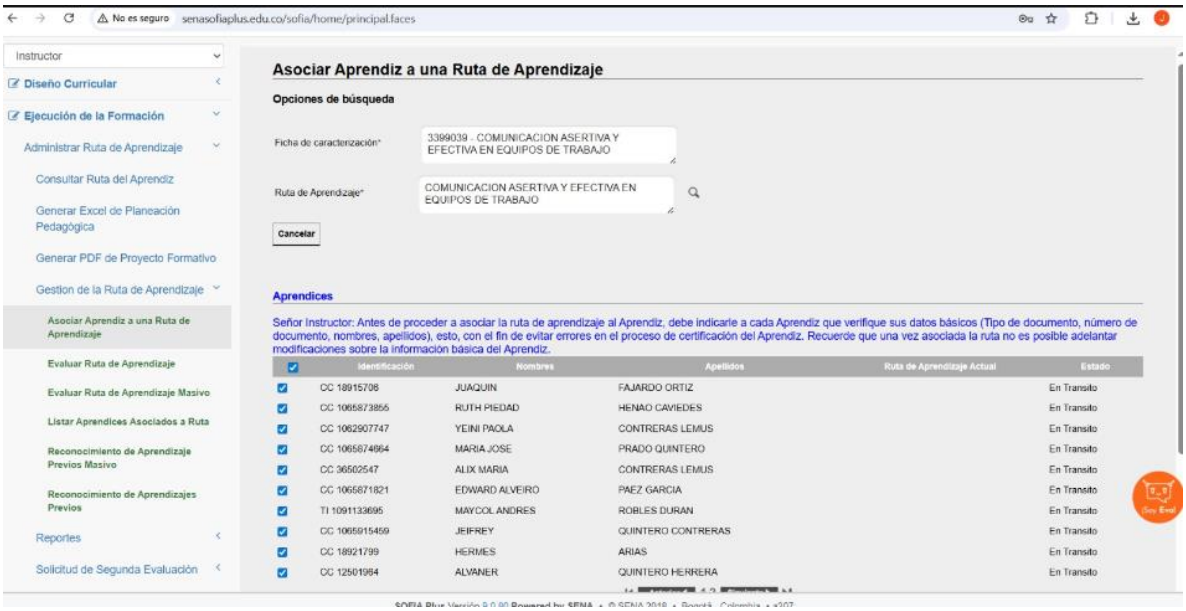
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE

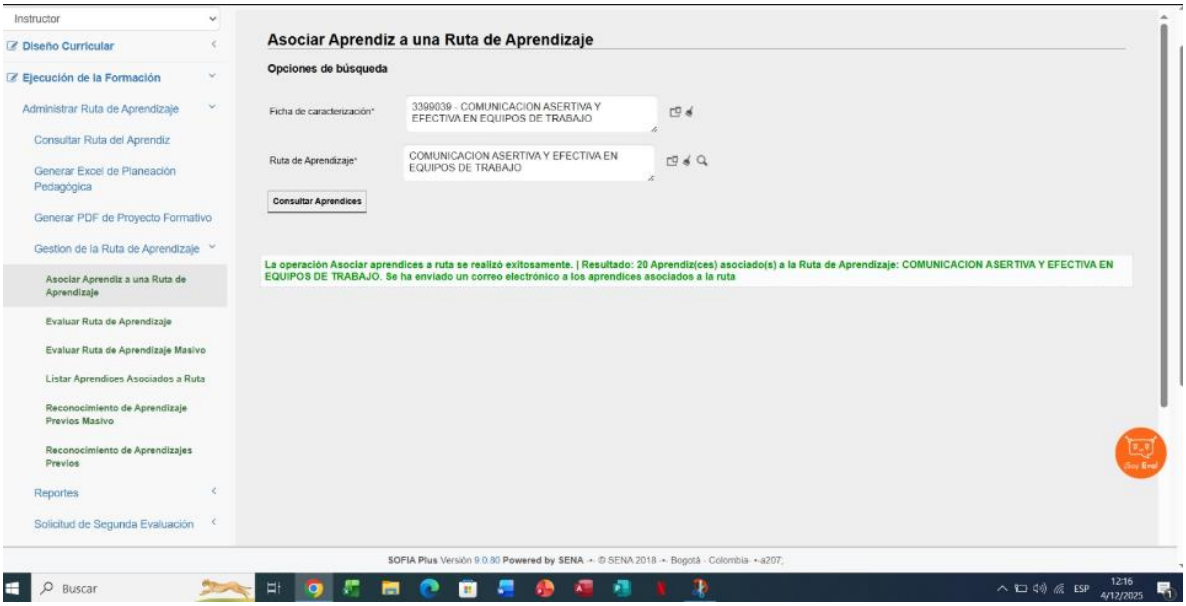
CODIGO DE FICHA: 3357136

COPIA NO CONTROLADA

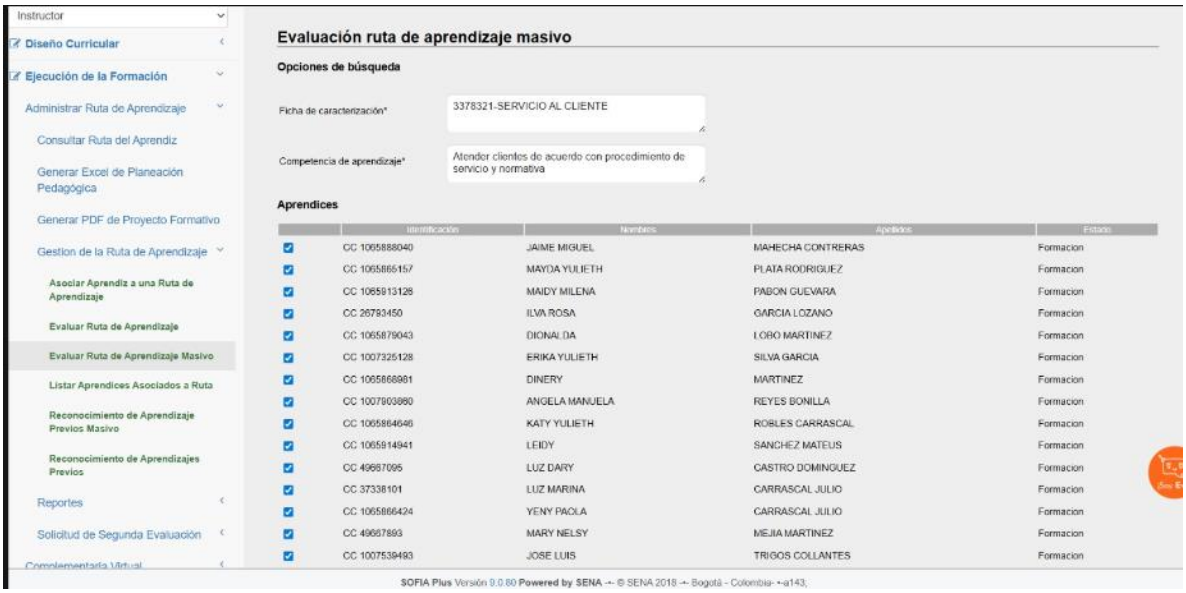
No	IDENTIFICACIÓN	NOMBRES	CELULAR	FECHA: 07-11-2025 FIRMA	FECHA: 05-11-2025 FIRMA	FECHA: 10-11-2025 FIRMA	FECHA: 12-11-2025 FIRMA
11	1- 1002886736	ANNY ISABEL DUARTE GARCIA	322 237 2189	Anny Isabel D.	Anny Isabel D.	Anny Isabel D.	Anny Isabel D.
2	CC - 1007241438	DENEIDA CARDENAS PEDRAZA	3197766427	Deneida Cardenas	Deneida Cardenas	Deneida Cardenas	Deneida Cardenas
3	CC - 1063762137	EVA SHIRLEY H. ENCISO		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
4	CC - 1065902948	IRMA LUIS ANGELES CUPITRA BAENZ	3133448 8724	Irma Cupitra Baenz	Irma Cupitra Baenz	Irma Cupitra Baenz	Irma Cupitra Baenz
5	CC - 22827284	JUANA CORREO CORMO		Juana Correo	Juana Correo	Juana Correo	Juana Correo
6	CC - 1065913273	KELLY JOHANNA RINCON DOMINGUEZ		Kelly J. Rincon	Kelly J. Rincon	Kelly J. Rincon	Kelly J. Rincon
7	CC - 1065913277	LAURA JAIMES VILLAMIZAR	3147344 0181	Laura Jaimes	Laura Jaimes	Laura Jaimes	Laura Jaimes
8	1- 1065901203	LENNYS SUAREZ CARDENAS		Lennys Suarez	Lennys Suarez	Lennys Suarez	Lennys Suarez
9	CC - 1065913834	LICETH CAROLA ARENAS		Liceth Arenas	Liceth Arenas	Liceth Arenas	Liceth Arenas
10	CC - 1065914822	LIZETH MARITZA PEDRAZA CARDENAS		Lizeth Mar. 20	Lizeth Mar. 20	Lizeth Mar. 20	Lizeth Mar. 20
11	CC - 49872112	LUZ CENITH CARDENAS CACERES		Luz Cardenas	Luz Cardenas	Luz Cardenas	Luz Cardenas
12	CC - 1065913279	LUZ DARY QUINTANA CARDENAS	3114368174	Luz Dary	Luz Dary	Luz Dary	Luz Dary
13	CC - 1065913803	LUZ LEIDY ORTIZ BAYONA		Luz Leidy Ortiz	Luz Leidy Ortiz	Luz Leidy Ortiz	Luz Leidy Ortiz
14	CC - 1065913931	MARIBEL RINCON CARDENAS		Maribel Rincon	Maribel Rincon	Maribel Rincon	Maribel Rincon
15	CC - 1002028947	MARIELIS ALZATE CASTAÑEDA	3216685569	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
16	CC - 1065914972	NATALIA MONTILVA ARMESTO	3188332528	Natalia Montilva	Natalia Montilva	Natalia Montilva	Natalia Montilva
17	CC - 1065918434	NORELBA RAMIREZ CONTRERAS		Norelba Ramirez	Norelba Ramirez	Norelba Ramirez	Norelba Ramirez
18	CC - 1065881705	OLGA LUCIA SUAREZ CARDENAS		Olga Lucia S.	Olga Lucia S.	Olga Lucia S.	Olga Lucia S.
19	CC - 1002429987	VIVIAN SANTANA CARDENAS		Vivian Santana	Vivian Santana	Vivian Santana	Vivian Santana
20	CC - 1065913321	YARLEINIS QUINTERO ARIAS	3226133710	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

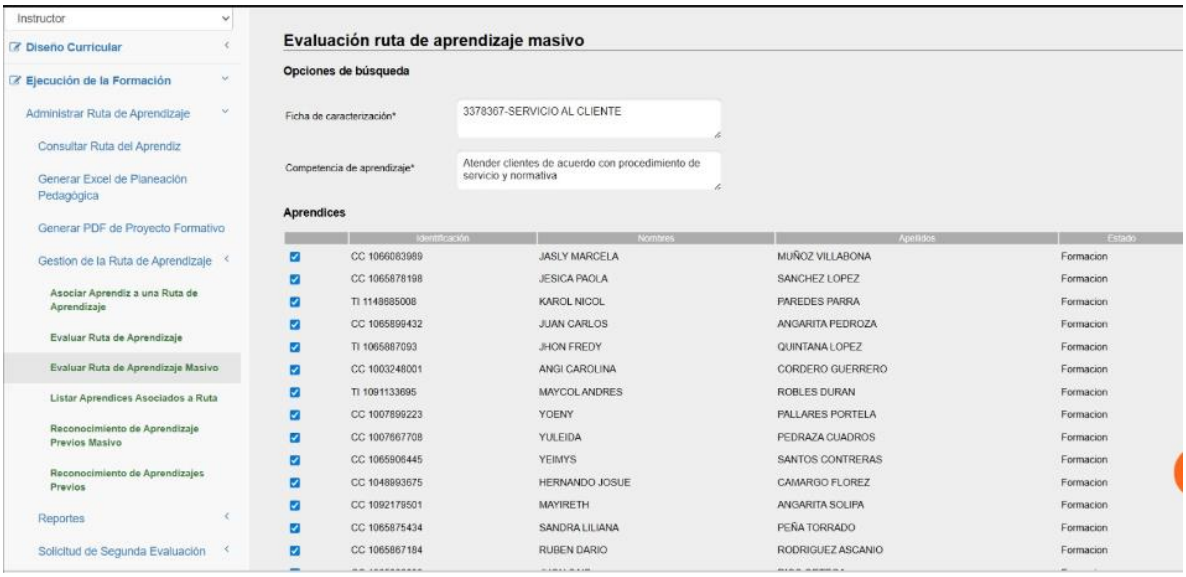
ASOCIAR A LA RUTA DE APRENDIZAJE





CAPTURES DE EVALUAR





CERTIFICADO DE LA NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

TATIANA ARIAS SANTOS

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 1065907783

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

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

Código: 240201056 - Versión: 2

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en MEDELLÍN. A los trece (13) días del mes de Septiembre de dos mil veinticuatro (2024)

Firmado Digitalmente por

1938475 - 13/09/2024
No Y FECHA REGISTRO

OSWALDO DE JESUS MONROY URREGO
Subdirector (E) CENTRO DE COMERCIO
REGIONAL ANTIOQUIA

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 9301002402010562422CC1065907783C.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: TATIANA ARIAS SANTOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/12/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 26/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3379040 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3379047 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3378321 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3399039 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3378367 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 :	8,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	80,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: TATIANA ARIAS SANTOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: TATIANA ARIAS SANTOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 26/09/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 26/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3379040 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3358447 - NEGOCIACION COMO TECNICA COMERCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Negociar portafolio de acuerdo con categoría de producto o servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1. COMUNICAR PROPUESTA DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE NEGOCIACIÓN.

RAP 2. ACORDAR CONDICIONES COMERCIALES DE ACUERDO CON EL TIPO DE CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RAP 3. TRAMITAR ACUERDOS CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y POLÍTICAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3379047 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3378321 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3357136 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3357149 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3357148 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3399039 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3357128 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3378367 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 480,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: TATIANA ARIAS SANTOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL