GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.	**Código:** 822202 **Versión:** 02
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.	**Código:** 1282469
Fase del proyecto: Fase Análisis.	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta - equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101007-01: Diagnosticar las necesidades de los clientes en los distintos eslabones de la cadena de suministros considerando la relación de la empresa y el sector externo apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación para comparar sus resultados con los objetivos propuestos.	**210101007:** Formular el plan estratégico de logística, de acuerdo con los objetivos corporativos de la empresa y requerimientos del mercado.

210101001-01: Interpretar los diferentes tipos de proyecciones en la determinación de los pronósticos mediante la aplicación de simuladores para determinar la oferta y la demanda del mercado de bienes y servicios según los objetivos de la organización. **210101001-02:** Analizar la relación entre las políticas de producción y las proyecciones de la oferta y la demanda del mercado potencial, real, los inventarios, tipos de *stock*, ciclos de pedidos y la capacidad de producción de la empresa.	**210101001:** Proyectar las necesidades y requerimientos según el proceso o unidades de negocio.
Duración de la guía (en horas):	112 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Toda empresa debe contar con una cadena de abastecimiento eficaz y eficiente, que incluye a los proveedores, al fabricante, al distribuidor y al cliente. Dicha cadena debe ayudar para que el producto se comercialice y cumpla con la normativa de calidad, pues los clientes demandan una serie de necesidades, que deben estar contenidas en el producto o en el servicio que está dentro de la cadena de abastecimiento.

Por otra parte, la oferta y la demanda también cumplen un papel relevante dentro de dicha cadena, al entender la demanda como la cantidad de un bien, o de un servicio, que las personas desean adquirir; y la oferta, como la cantidad de un bien o un servicio, que el vendedor pone a la venta. Es de aclarar, que estas dos variables económicas determinan las diferentes necesidades de los clientes dentro de la cadena de abastecimiento.

Por tal motivo, en esta actividad de aprendizaje se busca identificar las diferentes necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento, y cuáles son las nuevas tendencias tecnológicas de comunicación entre áreas y empresas, que finalmente intervienen en la cadena de abastecimiento de un producto y de un servicio, de acuerdo a la oferta y la demanda.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 112 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario que revise el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, que explore los materiales complementarios y realice consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Actores de una cadena de abastecimiento**

  A manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere analizar los siguientes interrogantes:

  - ¿Cuáles son los principales actores de una cadena de abastecimiento?
  - ¿Qué entiende por oferta y por demanda?
  - ¿Qué conoce por inventario de mercancías?

  Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

- **Evidencia: La cadena de abastecimiento**

  Una cadena de abastecimiento es una red de instalaciones y distribuciones que tiene como función la obtención, la transformación y la distribución de materias primas, en productos terminados, para satisfacer las necesidades de los consumidores.

  Es importante reconocer las características de la cadena de abastecimiento; en primer lugar, ella debe ser dinámica, al integrar y engranar factores internos y externos, en las

diferentes áreas de la empresa. Además, la cadena de abastecimiento debe contar con un efectivo flujo de información y comunicación, entre todos los actores que intervienen en ella; y finalmente, los clientes tienen que ser parte esencial de la cadena, pues siempre el propósito es satisfacer sus necesidades.
Teniendo en cuenta lo anterior y basado en sus conocimientos previos sobre el tema, se le invita a analizar las siguientes preguntas:

- ¿Considera que cuando hay mal servicio en los almacenes de cadena se debe a falla de alguno de los actores de la cadena de abastecimiento?

- ¿Cree que el gobierno tiene injerencia en el servicio que se ofrece durante el proceso logístico?

Recuerde que también puede realizar consultas en la web y en otros medios, con el fin de fortalecer sus conocimientos acerca de esta temática.

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento**

  Para que una empresa sea competitiva dentro de un mercado local, nacional o internacional, se deben aplicar estrategias que tengan como prioridad lograr la excelencia de todos los actores de la cadena de abastecimiento, y alcanzar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

  Por ende, la efectividad de la información suministrada acerca de un producto, hace que la demanda de los clientes sea atendida en el menor tiempo posible. En este orden de ideas, es pertinente desarrollar estrategias, que articulen de manera exitosa, los principales actores de la cadena de abastecimiento, que son los proveedores, el fabricante, el distribuidor y el cliente.

  Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, para esta evidencia debe identificar los principales actores que intervienen en una cadena de abastecimiento y detallar el

proceso de cada uno de dichos actores dentro de una empresa. Para lograrlo, realice lo siguiente:

Primero escoja una empresa, puede ser una que posea o la de su preferencia y especifique lo siguiente:

- El tipo de actividad de la empresa.
- Los productos que elabora.
- Segmento del mercado o cliente final.
- Estrategias de Tecnología de la Información y la Comunicación para el servicio al cliente.

Después, identifique los actores de la cadena de suministro, y describa sus respectivas funciones dentro de la empresa.

Posteriormente, elabore un diagrama de flujo del proceso de la cadena de abastecimiento de la empresa elegida.

Una vez haya realizado lo anterior, para finalizar responda:

- ¿Cuál es la importancia de cada uno de los actores de la cadena de abastecimiento en la empresa que eligió?
- ¿Cuál cree que es el aporte de cada uno de los actores de la cadena de abastecimiento frente a las necesidades de los clientes que consumen los productos?
- ¿Con qué canales cuenta la empresa seleccionada?
- ¿Qué recursos usaría para diagnosticar situaciones objeto de mejora, que ayuden a dinamizar la cadena de abastecimiento de la empresa?

En un documento consigne la respuesta a cada uno de los puntos solicitados anteriormente, y al final indique qué recursos de apoyo basados en las TIC, se pueden emplear para conocer las necesidades de los clientes y poder mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje, el video denominado

"Video 3. Cadena de Abastecimiento" y otros recursos que pueda consultar en la web.

Desarrolle esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento. **Total horas: 38, 5 (D) y 33 (I).**

- **Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda"**

  La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje, busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas. Esta evaluación consta de 10 preguntas y su duración es de 1 hora.

  Recuerde que tiene habilitado un único intento, así que una vez empiece la prueba debe terminarla.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda". **Total horas: 8, 1 (D) y 7 (I).**

- **Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda"**

  Para el desarrollo de esta evidencia primero debe leer el caso que se plantea en el documento descargable que hace parte de ésta.

  Seguidamente, después de conocer las fallas presentes en la cadena de producción de la empresa que se describe en el caso, y teniendo en cuenta su rol como experto asesor, responda las preguntas que vienen a continuación y plantee posibles soluciones para cada una de ellas. Como mínimo haga dos planteamientos por cada pregunta:

  - Conociendo la situación actual de LPQ Shoes S.A. ¿Cree que la empresa está preparada para cumplir con un pedido de 500 cajas diarias para un cliente nuevo?

  - ¿Qué mejoras plantearía para lograr una mayor eficiencia y eficacia de los procesos realizados dentro de la cadena de abastecimiento de la empresa?

- Si la empresa decidiera exportar sus productos a Chile, ¿qué nuevos actores de la cadena de abastecimiento se verían involucrados en dicha situación?

- ¿Cómo se debería manejar el *stock* de la empresa en caso de exportación?

- ¿Cuáles serían los efectos en los procesos de producción de la empresa al atender nuevas ofertas y demandas del producto a exportar?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente", y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle el análisis de caso en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda". **Total horas: 30, 5 (D) y 25 (I).**

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes**

  Para esta evidencia debe realizar una actividad de diagnóstico que permita determinar las necesidades que puede presentar un cliente frente a determinado producto o servicio. Para el desarrollo de la misma, debe realizar una encuesta y utilizar los resultados en una matriz DOFA, siguiendo los siguientes pasos:

  Primero, identifique un establecimiento donde se vendan productos, bien sea una tienda, un supermercado o el sitio de su preferencia.

  Después, hágale una encuesta a mínimo 10 clientes del establecimiento, en dicho instrumento debe incluir las siguientes preguntas:

- ¿Con qué frecuencia visita este establecimiento?
- ¿Qué productos compra con mayor frecuencia en este lugar?
- Qué busca en estos sitios, ¿buenos productos o una buena atención?
- ¿Encuentra todo lo que necesita en este establecimiento?
- ¿Este establecimiento tiene elementos tecnológicos que le faciliten la ubicación o el acceso a información sobre los productos que ofrece?

Una vez que haya aplicado la encuesta, analice la información e identifique las posibles necesidades de los clientes. Lo debe realizar, asignando una escala que vaya de 1 a 5, donde 1 represente la necesidad de menor importancia y 5 la más relevante.

Luego, realice una matriz DOFA con la información obtenida y determine las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas presentes en el establecimiento elegido para desarrollar esta evidencia.

Finalmente indique: ¿Cómo utilizaría los resultados del diagnóstico para ayudar en el mejoramiento de los procesos de cada uno de los eslabones de la cadena de suministro para satisfacer a dichos clientes?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia debe tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, el “Instructivo técnico matriz DOFA”, que está disponible en los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje y de igual manera se sugiere tener en cuenta los demás materiales.

Desarrolle el diagnóstico en la herramienta de su preferencia, envíe las encuestas y el documento con el desarrollo de cada uno de los puntos de esta evidencia al instructor, en un archivo comprimido, a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes. **Total horas: 25, 5 (D) y 20 (I).**

- **Evidencia 5: Ejercicio práctico “Proyección de la oferta y la demanda”**

Proyectar la posible oferta y la demanda de un producto o servicio, puede convertirse

en un factor determinante para definir el éxito en el mercado. En este orden ideas, para este ejercicio práctico, debe proyectar la posible oferta y demanda para una nueva línea de productos.

Para el desarrollo de esta evidencia, inicialmente debe realizar consultas en la web o en otros medios académicos, acerca de los siguientes temas: intercepto, cantidad de equilibrio, precio de equilibrio, excedente del consumidor y excedente del productor.

Una vez cuente con dicha información, realice lo siguiente:

- Identifique una línea de productos a utilizar y defina tres referencias para dicho producto.

- Establezca las variables de demanda, de oferta y de intercepto para cada una de las referencias. Este es un ejemplo:

Referencia A	
Demanda Intercepto: 160 Pendiente: -3	**Oferta** Intercepto: 40 Pendiente: 1

- Una vez cuente con la información anterior, úsela en el documento “Simulador de oferta y demanda”, que está adjunto a esta evidencia y que de igual manera puede encontrar en los materiales complementarios de esta actividad de aprendizaje. Posteriormente, halle los siguientes datos: cantidad de equilibrio, precio de equilibrio, excedente del consumidor y excedente del productor.

Después de contar con los datos obtenidos en el simulador, para cada una de las referencias del producto, debe interpretar la información y proyectar la oferta y la demanda que puede tener la línea de productos que escogió para esta evidencia.

Nota: para el desarrollo de este ejercicio práctico debe tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, el “Simulador de oferta y demanda” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle esta evidencia en la herramienta de su preferencia, envíe al instructor el simulador y el archivo con cada uno de los puntos solicitados para esta evidencia, en un archivo comprimido, a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes

en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 5: Ejercicio Práctico "Proyección de la oferta y la demanda". **Total horas: 11, 3 (D) y 8 (I).**

3.5. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda".	Analiza los efectos de la oferta y la demanda que condicionan los procesos de producción y los niveles de inventarios según capacidad y políticas de producción definidas por la organización.	**Cuestionario:** Evaluación.
Evidencia de producto: Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento.	Relaciona los resultados de los diagnósticos con las políticas de planeación de las estrategias logísticas para la determinación las políticas de gestión de *stocks*, políticas de distribución de acuerdo con los modos de transporte, almacenamiento e inventarios teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de gestión logística y el interés de la organización.	**Lista de verificación:** Documento escrito.
Evidencia de producto: Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda".	• Determina el comportamiento de la oferta y la demanda de los productos comercializados por la empresa mediante el análisis de los datos	**Lista de verificación:** Análisis de caso.

	históricos de los productos que afecten los niveles de producción y venta de la compañía. • Estima la oferta y demanda en unidades físicas mediante la aplicación de diferentes técnicas de proyección de las variables relacionadas con el comportamiento del mercado. • Analiza la tendencia del entorno económico de acuerdo con el comportamiento del mercado y el perfil del consumidor para determinar la oferta y la demanda del mercado de bienes y servicios.	
Evidencia de producto: Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes.	Aplica herramientas de diagnóstico para determinar las amenazas y oportunidades estratégicas de la empresa frente a las políticas, estrategias de gestión y mercadeo de la organización.	**Lista de verificación:** Matriz.
Evidencia de producto: Evidencia 5: Ejercicio práctico “Proyección de la oferta y la demanda”.	• Analiza la tendencia del entorno económico de acuerdo con el comportamiento del mercado y el perfil del consumidor para determinar la oferta y la	**Lista de verificación:** Ejercicio práctico.

	demanda del mercado de bienes y servicios. • Aplica herramientas de diagnóstico para determinar las amenazas y oportunidades estratégicas de la empresa frente a las políticas, estrategias de gestión y mercadeo de la organización.	

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (equipos / herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	550					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines.	1	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Abastecimiento: actividad que se lleva a cabo para satisfacer las necesidades de consumo de una estructura económica.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

Cliente: persona o empresa que utiliza los bienes y los servicios de un profesional o de una empresa.

Demanda: es la cantidad de un bien o de un servicio, que las personas desean adquirir.

Distribuidor: es la persona o la empresa que se encarga de vender un producto o un servicio. Como norma general, aquel actúa entre el productor y el consumidor.

Fabricante: es la persona o la empresa que se dedica a la fabricación o elaboración de un producto.

Hacer: acción e implementación de los procesos dentro de una organización.

Internet: es la infraestructura de la tecnología de la información para la empresa digital.

Intranet: red interna basada en tecnologías, en estándares de internet y de la World Wide Web.

Oferta: es la cantidad de un bien o de servicio, que el vendedor pone a la venta.

Planear: fijación de misiones y de objetivos dentro de una organización, en búsqueda de un resultado a corto, mediano o largo plazo.

Proveedor: es la persona o la empresa que abastece y suministra un producto o un servicio.

Suministro: es el acto y la consecuencia de suministrar, es decir, proveer a un sujeto de algo que requiere.

Verificar: medir y realizar seguimiento a los procesos y a los productos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ballesteros, D. y Ballesteros, P. (2004). *La logística competitiva y la administración de la cadena de suministros*. Pereira, Colombia: Scientia et technica.
- Ballou, R. (2004). *Logística, administración de la cadena de suministro*. (5ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice hall.
- Blacutt, M. (2005). *Principios de economía vital*. La Paz, Bolivia.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro, estrategia, planeación y operación*. (3ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice hall.
- Coyle, J., Langley, C., Novack, R. y Gibson, B. (2013). *Administración de la cadena de suministros. Una perspectiva logística*. (9ª ed.). Ciudad de México, México: Cengage learning.
- Crum, C. y Palmatier, G. (2003). *Las mejores prácticas para administrar la demanda*. J. Ross publishing.
- Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales. (2014). *Control y manejo de inventario y almacén*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.fiaep.org
- Grant, D., Trautrims, A. y Yew, C. (2015). *Logística sostenible y gestión de la cadena de suministro*. Kogan page.
- Guerrero, H. (2010). *Inventarios, manejo y control*. Starbook.
- Guzmán, R. (2008). *Oferta y demanda de capacitación en República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana: Consejo Nacional de Competitividad.
- Kash, R. (2003). *La nueva ley de la demanda y la oferta*. Barcelona, España: Empresa activa.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). *Marketing versión para Latinoamérica*. México: Pearson educación.
- Logistec. (2012). *Cadena de suministro de reserva: completando el circuito de la*

cadena de suministro.

- Meza, J. (2015). *El efecto del marketing entre oferta y demanda*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://revistaconsultoria.com.mx
- Milán, F. (s.f.). *La cadena de suministro del mañana*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.adl-logistica.org
- Muñiz, R. (s.f.). *Marketing en el siglo XXI*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.marketing-xxi.com
- Pixabay. (2015). *Almacén, máquina y trabajador*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2015). *Atención al cliente*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (s.f.). *Empresarios en reunión*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Thomas, A. (2010). *Seguridad en la cadena de suministro*. Estados Unidos: Praeger.
- Yepes, V. (2010). *Los clientes, determinación de sus necesidades*. Universidad Politécnica de Valencia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Experto técnico
Diego Fernando Echeverry Quintero
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la información
Regional Distrito Capital
Mayo de 2016.

Asesor pedagógico
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

Líder de Planificación y Adecuación Didáctica
Martha Lucía Giraldo Ramírez
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.	**Código:** 822202 **Versión:** 02
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.	**Código:** 1282469
Fase del proyecto: Fase Análisis.	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta - equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101007-01: Diagnosticar las necesidades de los clientes en los distintos eslabones de la cadena de suministros considerando la relación de la empresa y el sector externo apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación para comparar sus resultados con los objetivos propuestos.	**210101007:** Formular el plan estratégico de logística, de acuerdo con los objetivos corporativos de la empresa y requerimientos del mercado.

210101001-01: Interpretar los diferentes tipos de proyecciones en la determinación de los pronósticos mediante la aplicación de simuladores para determinar la oferta y la demanda del mercado de bienes y servicios según los objetivos de la organización. **210101001-02:** Analizar la relación entre las políticas de producción y las proyecciones de la oferta y la demanda del mercado potencial, real, los inventarios, tipos de *stock*, ciclos de pedidos y la capacidad de producción de la empresa.	**210101001:** Proyectar las necesidades y requerimientos según el proceso o unidades de negocio.
Duración de la guía (en horas):	112 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Toda empresa debe contar con una cadena de abastecimiento eficaz y eficiente, que incluye a los proveedores, al fabricante, al distribuidor y al cliente. Dicha cadena debe ayudar para que el producto se comercialice y cumpla con la normativa de calidad, pues los clientes demandan una serie de necesidades, que deben estar contenidas en el producto o en el servicio que está dentro de la cadena de abastecimiento.

Por otra parte, la oferta y la demanda también cumplen un papel relevante dentro de dicha cadena, al entender la demanda como la cantidad de un bien, o de un servicio, que las personas desean adquirir; y la oferta, como la cantidad de un bien o un servicio, que el vendedor pone a la venta. Es de aclarar, que estas dos variables económicas determinan las diferentes necesidades de los clientes dentro de la cadena de abastecimiento.

Por tal motivo, en esta actividad de aprendizaje se busca identificar las diferentes necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento, y cuáles son las nuevas tendencias tecnológicas de comunicación entre áreas y empresas, que finalmente intervienen en la cadena de abastecimiento de un producto y de un servicio, de acuerdo a la oferta y la demanda.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 112 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario que revise el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, que explore los materiales complementarios y realice consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Actores de una cadena de abastecimiento**

  A manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere analizar los siguientes interrogantes:

  - ¿Cuáles son los principales actores de una cadena de abastecimiento?
  - ¿Qué entiende por oferta y por demanda?
  - ¿Qué conoce por inventario de mercancías?

  Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

- **Evidencia: La cadena de abastecimiento**

  Una cadena de abastecimiento es una red de instalaciones y distribuciones que tiene como función la obtención, la transformación y la distribución de materias primas, en productos terminados, para satisfacer las necesidades de los consumidores.

  Es importante reconocer las características de la cadena de abastecimiento; en primer lugar, ella debe ser dinámica, al integrar y engranar factores internos y externos, en las

diferentes áreas de la empresa. Además, la cadena de abastecimiento debe contar con un efectivo flujo de información y comunicación, entre todos los actores que intervienen en ella; y finalmente, los clientes tienen que ser parte esencial de la cadena, pues siempre el propósito es satisfacer sus necesidades.
Teniendo en cuenta lo anterior y basado en sus conocimientos previos sobre el tema, se le invita a analizar las siguientes preguntas:

- ¿Considera que cuando hay mal servicio en los almacenes de cadena se debe a falla de alguno de los actores de la cadena de abastecimiento?

- ¿Cree que el gobierno tiene injerencia en el servicio que se ofrece durante el proceso logístico?

Recuerde que también puede realizar consultas en la web y en otros medios, con el fin de fortalecer sus conocimientos acerca de esta temática.

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento**

  Para que una empresa sea competitiva dentro de un mercado local, nacional o internacional, se deben aplicar estrategias que tengan como prioridad lograr la excelencia de todos los actores de la cadena de abastecimiento, y alcanzar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

  Por ende, la efectividad de la información suministrada acerca de un producto, hace que la demanda de los clientes sea atendida en el menor tiempo posible. En este orden de ideas, es pertinente desarrollar estrategias, que articulen de manera exitosa, los principales actores de la cadena de abastecimiento, que son los proveedores, el fabricante, el distribuidor y el cliente.

  Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, para esta evidencia debe identificar los principales actores que intervienen en una cadena de abastecimiento y detallar el

proceso de cada uno de dichos actores dentro de una empresa. Para lograrlo, realice lo siguiente:

Primero escoja una empresa, puede ser una que posea o la de su preferencia y especifique lo siguiente:

- El tipo de actividad de la empresa.
- Los productos que elabora.
- Segmento del mercado o cliente final.
- Estrategias de Tecnología de la Información y la Comunicación para el servicio al cliente.

Después, identifique los actores de la cadena de suministro, y describa sus respectivas funciones dentro de la empresa.

Posteriormente, elabore un diagrama de flujo del proceso de la cadena de abastecimiento de la empresa elegida.

Una vez haya realizado lo anterior, para finalizar responda:

- ¿Cuál es la importancia de cada uno de los actores de la cadena de abastecimiento en la empresa que eligió?
- ¿Cuál cree que es el aporte de cada uno de los actores de la cadena de abastecimiento frente a las necesidades de los clientes que consumen los productos?
- ¿Con qué canales cuenta la empresa seleccionada?
- ¿Qué recursos usaría para diagnosticar situaciones objeto de mejora, que ayuden a dinamizar la cadena de abastecimiento de la empresa?

En un documento consigne la respuesta a cada uno de los puntos solicitados anteriormente, y al final indique qué recursos de apoyo basados en las TIC, se pueden emplear para conocer las necesidades de los clientes y poder mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje, el video denominado

"Video 3. Cadena de Abastecimiento" y otros recursos que pueda consultar en la web.

Desarrolle esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento. **Total horas: 38, 5 (D) y 33 (I).**

- **Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda"**

  La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje, busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas. Esta evaluación consta de 10 preguntas y su duración es de 1 hora.

  Recuerde que tiene habilitado un único intento, así que una vez empiece la prueba debe terminarla.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda". **Total horas: 8, 1 (D) y 7 (I).**

- **Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda"**

  Para el desarrollo de esta evidencia primero debe leer el caso que se plantea en el documento descargable que hace parte de ésta.

  Seguidamente, después de conocer las fallas presentes en la cadena de producción de la empresa que se describe en el caso, y teniendo en cuenta su rol como experto asesor, responda las preguntas que vienen a continuación y plantee posibles soluciones para cada una de ellas. Como mínimo haga dos planteamientos por cada pregunta:

  - Conociendo la situación actual de LPQ Shoes S.A. ¿Cree que la empresa está preparada para cumplir con un pedido de 500 cajas diarias para un cliente nuevo?

  - ¿Qué mejoras plantearía para lograr una mayor eficiencia y eficacia de los procesos realizados dentro de la cadena de abastecimiento de la empresa?

- Si la empresa decidiera exportar sus productos a Chile, ¿qué nuevos actores de la cadena de abastecimiento se verían involucrados en dicha situación?

- ¿Cómo se debería manejar el *stock* de la empresa en caso de exportación?

- ¿Cuáles serían los efectos en los procesos de producción de la empresa al atender nuevas ofertas y demandas del producto a exportar?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente", y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle el análisis de caso en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda". **Total horas: 30, 5 (D) y 25 (I).**

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes**

  Para esta evidencia debe realizar una actividad de diagnóstico que permita determinar las necesidades que puede presentar un cliente frente a determinado producto o servicio. Para el desarrollo de la misma, debe realizar una encuesta y utilizar los resultados en una matriz DOFA, siguiendo los siguientes pasos:

  Primero, identifique un establecimiento donde se vendan productos, bien sea una tienda, un supermercado o el sitio de su preferencia.

  Después, hágale una encuesta a mínimo 10 clientes del establecimiento, en dicho instrumento debe incluir las siguientes preguntas:

- ¿Con qué frecuencia visita este establecimiento?
- ¿Qué productos compra con mayor frecuencia en este lugar?
- Qué busca en estos sitios, ¿buenos productos o una buena atención?
- ¿Encuentra todo lo que necesita en este establecimiento?
- ¿Este establecimiento tiene elementos tecnológicos que le faciliten la ubicación o el acceso a información sobre los productos que ofrece?

Una vez que haya aplicado la encuesta, analice la información e identifique las posibles necesidades de los clientes. Lo debe realizar, asignando una escala que vaya de 1 a 5, donde 1 represente la necesidad de menor importancia y 5 la más relevante.

Luego, realice una matriz DOFA con la información obtenida y determine las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas presentes en el establecimiento elegido para desarrollar esta evidencia.

Finalmente indique: ¿Cómo utilizaría los resultados del diagnóstico para ayudar en el mejoramiento de los procesos de cada uno de los eslabones de la cadena de suministro para satisfacer a dichos clientes?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia debe tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, el “Instructivo técnico matriz DOFA”, que está disponible en los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje y de igual manera se sugiere tener en cuenta los demás materiales.

Desarrolle el diagnóstico en la herramienta de su preferencia, envíe las encuestas y el documento con el desarrollo de cada uno de los puntos de esta evidencia al instructor, en un archivo comprimido, a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes. **Total horas: 25, 5 (D) y 20 (I).**

- **Evidencia 5: Ejercicio práctico “Proyección de la oferta y la demanda”**

Proyectar la posible oferta y la demanda de un producto o servicio, puede convertirse

en un factor determinante para definir el éxito en el mercado. En este orden ideas, para este ejercicio práctico, debe proyectar la posible oferta y demanda para una nueva línea de productos.

Para el desarrollo de esta evidencia, inicialmente debe realizar consultas en la web o en otros medios académicos, acerca de los siguientes temas: intercepto, cantidad de equilibrio, precio de equilibrio, excedente del consumidor y excedente del productor.

Una vez cuente con dicha información, realice lo siguiente:

- Identifique una línea de productos a utilizar y defina tres referencias para dicho producto.

- Establezca las variables de demanda, de oferta y de intercepto para cada una de las referencias. Este es un ejemplo:

Referencia A	
Demanda Intercepto: 160 Pendiente: -3	**Oferta** Intercepto: 40 Pendiente: 1

- Una vez cuente con la información anterior, úsela en el documento “Simulador de oferta y demanda”, que está adjunto a esta evidencia y que de igual manera puede encontrar en los materiales complementarios de esta actividad de aprendizaje. Posteriormente, halle los siguientes datos: cantidad de equilibrio, precio de equilibrio, excedente del consumidor y excedente del productor.

Después de contar con los datos obtenidos en el simulador, para cada una de las referencias del producto, debe interpretar la información y proyectar la oferta y la demanda que puede tener la línea de productos que escogió para esta evidencia.

Nota: para el desarrollo de este ejercicio práctico debe tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, el “Simulador de oferta y demanda” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle esta evidencia en la herramienta de su preferencia, envíe al instructor el simulador y el archivo con cada uno de los puntos solicitados para esta evidencia, en un archivo comprimido, a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes

en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 5: Ejercicio Práctico "Proyección de la oferta y la demanda". **Total horas: 11, 3 (D) y 8 (I).**

3.5. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda".	Analiza los efectos de la oferta y la demanda que condicionan los procesos de producción y los niveles de inventarios según capacidad y políticas de producción definidas por la organización.	**Cuestionario:** Evaluación.
Evidencia de producto: Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento.	Relaciona los resultados de los diagnósticos con las políticas de planeación de las estrategias logísticas para la determinación las políticas de gestión de *stocks*, políticas de distribución de acuerdo con los modos de transporte, almacenamiento e inventarios teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de gestión logística y el interés de la organización.	**Lista de verificación:** Documento escrito.
Evidencia de producto: Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda".	• Determina el comportamiento de la oferta y la demanda de los productos comercializados por la empresa mediante el análisis de los datos	**Lista de verificación:** Análisis de caso.

	históricos de los productos que afecten los niveles de producción y venta de la compañía. • Estima la oferta y demanda en unidades físicas mediante la aplicación de diferentes técnicas de proyección de las variables relacionadas con el comportamiento del mercado. • Analiza la tendencia del entorno económico de acuerdo con el comportamiento del mercado y el perfil del consumidor para determinar la oferta y la demanda del mercado de bienes y servicios.	
Evidencia de producto: Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes.	Aplica herramientas de diagnóstico para determinar las amenazas y oportunidades estratégicas de la empresa frente a las políticas, estrategias de gestión y mercadeo de la organización.	**Lista de verificación:** Matriz.
Evidencia de producto: Evidencia 5: Ejercicio práctico “Proyección de la oferta y la demanda”.	• Analiza la tendencia del entorno económico de acuerdo con el comportamiento del mercado y el perfil del consumidor para determinar la oferta y la	**Lista de verificación:** Ejercicio práctico.

	demanda del mercado de bienes y servicios. • Aplica herramientas de diagnóstico para determinar las amenazas y oportunidades estratégicas de la empresa frente a las políticas, estrategias de gestión y mercadeo de la organización.	

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (equipos / herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	550					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines.	1	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Abastecimiento: actividad que se lleva a cabo para satisfacer las necesidades de consumo de una estructura económica.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

Cliente: persona o empresa que utiliza los bienes y los servicios de un profesional o de una empresa.

Demanda: es la cantidad de un bien o de un servicio, que las personas desean adquirir.

Distribuidor: es la persona o la empresa que se encarga de vender un producto o un servicio. Como norma general, aquel actúa entre el productor y el consumidor.

Fabricante: es la persona o la empresa que se dedica a la fabricación o elaboración de un producto.

Hacer: acción e implementación de los procesos dentro de una organización.

Internet: es la infraestructura de la tecnología de la información para la empresa digital.

Intranet: red interna basada en tecnologías, en estándares de internet y de la World Wide Web.

Oferta: es la cantidad de un bien o de servicio, que el vendedor pone a la venta.

Planear: fijación de misiones y de objetivos dentro de una organización, en búsqueda de un resultado a corto, mediano o largo plazo.

Proveedor: es la persona o la empresa que abastece y suministra un producto o un servicio.

Suministro: es el acto y la consecuencia de suministrar, es decir, proveer a un sujeto de algo que requiere.

Verificar: medir y realizar seguimiento a los procesos y a los productos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ballesteros, D. y Ballesteros, P. (2004). *La logística competitiva y la administración de la cadena de suministros*. Pereira, Colombia: Scientia et technica.
- Ballou, R. (2004). *Logística, administración de la cadena de suministro*. (5ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice hall.
- Blacutt, M. (2005). *Principios de economía vital*. La Paz, Bolivia.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro, estrategia, planeación y operación*. (3ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice hall.
- Coyle, J., Langley, C., Novack, R. y Gibson, B. (2013). *Administración de la cadena de suministros. Una perspectiva logística*. (9ª ed.). Ciudad de México, México: Cengage learning.
- Crum, C. y Palmatier, G. (2003). *Las mejores prácticas para administrar la demanda*. J. Ross publishing.
- Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales. (2014). *Control y manejo de inventario y almacén*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.fiaep.org
- Grant, D., Trautrims, A. y Yew, C. (2015). *Logística sostenible y gestión de la cadena de suministro*. Kogan page.
- Guerrero, H. (2010). *Inventarios, manejo y control*. Starbook.
- Guzmán, R. (2008). *Oferta y demanda de capacitación en República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana: Consejo Nacional de Competitividad.
- Kash, R. (2003). *La nueva ley de la demanda y la oferta*. Barcelona, España: Empresa activa.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). *Marketing versión para Latinoamérica*. México: Pearson educación.
- Logistec. (2012). *Cadena de suministro de reserva: completando el circuito de la*

cadena de suministro.

- Meza, J. (2015). *El efecto del marketing entre oferta y demanda*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://revistaconsultoria.com.mx
- Milán, F. (s.f.). *La cadena de suministro del mañana*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.adl-logistica.org
- Muñiz, R. (s.f.). *Marketing en el siglo XXI*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.marketing-xxi.com
- Pixabay. (2015). *Almacén, máquina y trabajador*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2015). *Atención al cliente*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (s.f.). *Empresarios en reunión*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Thomas, A. (2010). *Seguridad en la cadena de suministro*. Estados Unidos: Praeger.
- Yepes, V. (2010). *Los clientes, determinación de sus necesidades*. Universidad Politécnica de Valencia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Experto técnico
Diego Fernando Echeverry Quintero
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la información
Regional Distrito Capital
Mayo de 2016.

Asesor pedagógico
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

Líder de Planificación y Adecuación Didáctica
Martha Lucía Giraldo Ramírez
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 15

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.			**Código:** 822202 **Versión:** 02	
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.			**Código:** 1282469	
Fase del proyecto: Fase Ejecución.				
Actividad (es) del proyecto: Operar procesos de comercio internacional.	**Actividad (es) de aprendizaje:** Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente.	**Ambiente de formación escenario** LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	**Materiales de formación** **Devolutivo** (Herramienta – equipo).	**Consumible** (Unidades empleadas durante el programa).
Resultados de Aprendizaje: **210101021-01:** Clasificar la mercancía en la subpartida arancelaria establecida en las notas legales del sistema armonizado al diligenciar documentos para la exportación, de acuerdo con su naturaleza, composición y uso; considerando su origen y destino y los tratados y acuerdos comerciales.		**Competencia:** **210101021:** Operar los procesos de importación y exportación según normas y políticas internas y externas.		

210101021-02: Ejecutar procedimientos para la nacionalización de las mercancías de acuerdo con las políticas de la compañía y las normas legales aduaneras vigentes considerando diversos tipos de inspección, modalidades de importación y tiempos establecidos para la presentación de documentos y obtención del levante. **210101021-03:** Realizar procedimientos para la exportación de mercancías de acuerdo al régimen aduanero y de exportación vigente, al efectuar los trámites documentales y procedimentales ante las entidades gubernamentales delegadas, según la normatividad establecida y considerando diversas modalidades de exportación.	
240101502-03: Leer textos complejos y con un vocabulario más específico, en inglés general y técnico.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
240201500-11: Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.	**240201500:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Duración de la guía (en horas):	203 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Para la construcción de un plan maestro y la generación de competitividad empresarial es esencial incluir la planificación de la estrategia de internacionalización de las empresas, esta incluye la planificación de las operaciones de comercio exterior u operaciones que regulan el intercambio comercial de bienes y servicios entre países, con el fin de incursionar con garantías y posibilidades de éxito a los mercados internacionales.

A través de la siguiente actividad de aprendizaje se invita al aprendiz a complementar los conocimientos adquiridos sobre la identificación de oportunidades comerciales a nivel

global con los procedimientos y protocolos establecidos legalmente para la ejecución de operaciones comerciales internacionales.

Igualmente, por medio del desarrollo de esta actividad de aprendizaje, se busca que el aprendiz adquiera competencias para operar de manera exitosa procesos de importación y exportación, por medio del conocimiento y practica en la clasificación de la mercancía, en la subpartida arancelaria y nacionalización de mercancías de acuerdo al régimen aduanero y de exportación vigente.

Adicionalmente, con las actividades a desarrollar en esta guía de aprendizaje los aprendices tendrán la oportunidad de reflexionar y acercarse al accionar ético para asumir los deberes y derechos relacionados con su área de desempeño. Se hace una invitación a buscar el éxito sin transgredir a esas personas que nos ayudan en su construcción: los clientes, competidores, empleados, compañeros, que están o estarán presentes en nuestro ejercicio profesional.

El uso del inglés también retoma importancia en esta actividad de aprendizaje, ya que se ha convertido en una herramienta útil y necesaria para establecer comunicaciones con otras empresas que deseen invertir en Colombia. Por lo tanto, el conocimiento del vocabulario técnico sobre exportación y el uso del presente simple y progresivo facilitan la comunicación entre la empresa y los clientes de habla inglesa.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 203 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales de formación “Fundamentos de comercio exterior”, “Ética profesional: un deber, un derecho” y “*Using simple present and progressive to export*”, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: "Los acuerdos comerciales y su incidencia en los procesos de importación y exportación"**

  El incremento en la circulación de bienes y servicios entre países ha generado que el comercio exterior ocupe un lugar primordial en la economía de un país, el estudio de la esencia del comercio exterior no solo se limita a las importaciones o exportaciones de un país, también se deben abordar aspectos económicos internos de dicha nación y el mejoramiento de las relaciones políticas con otros gobiernos, como es el caso de los tratados bilaterales y el impacto que representan en las operaciones comerciales entre una nación y otra.

  Partiendo de lo anterior, resulta importante reflexionar de manera individual un poco sobre el tema, por lo tanto, se le invita a analizar las siguientes preguntas, tomando como referencia lo aprendido en el programa de formación hasta el momento, su experiencia, vivencias y conocimientos previos.

  - ¿Qué es un acuerdo comercial?
  - ¿Cuáles considera usted que son los objetivos más importantes de establecer acuerdos comerciales entre países?
  - ¿De qué manera influye el establecimiento de acuerdos comerciales internacionales en la operación de los procesos de importación y exportación?

  Nota: esta evidencia es de carácter individual y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 15 por lo tanto no es calificable.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

- **Evidencia: Diagnóstico exportador**

  Exportar es un proceso mediante el cual las empresas tratan de sacar el máximo provecho de las posibilidades técnicas y logísticas para colocar sus productos o servicios en los mercados externos. Es por ello, que al exportar la empresa amplía sus

oportunidades de expandir las ventas. Sin embargo, es importante considerar que estos beneficios no surgen automáticamente de la actividad de exportación y solamente se dan si se cumple una serie de exigencias, de lo contrario pueden generar más amenazas que oportunidades. Es por esta razón, que antes de tomar la decisión de incursionar a los mercados internacionales, es necesario realizar un autodiagnóstico que le permita analizar de manera detallada sus capacidades iniciales para exportar.

Para cumplir con esta evidencia realice lo siguiente:

1. Retome el producto o servicio con el que viene trabajando en las anteriores actividades de aprendizaje.

2. Autoevalúe el potencial exportador de su producto o servicio por medio del análisis de las variables y la respuesta a cada uno de los interrogantes que se plantean en el "Diagnóstico exportador" que se propone para esta evidencia.

3. A continuación cuente las respuestas afirmativas, si este número es inferior a 4 es necesario que realice un análisis interno de la empresa y fortalezca esos puntos en los cuales encontró mayor debilidad.

Nota: Esta evidencia es de carácter individual y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 15, por lo tanto no es calificable.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia: Diagnóstico exportador. **Total horas: 4, 1 (D) y 3 (I).**

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Asesoría "Caso exportación"**

  Al operar procesos de importación y exportación, de acuerdo a los parámetros que establecen los diferentes países, es necesario seguir los requisitos de entrada que

tiene cada uno, como políticas internas y externas de las regiones hacia los cuales van los productos o servicios objeto de comercialización.

A través de la siguiente evidencia se busca que se apropie de los conocimientos básicos sobre la operación de un proceso de exportación, por medio de la prestación de un servicio de asesoría profesional. Dado lo anterior, se solicita que lea y analice el material de formación denominado “Fundamentos de Comercio Exterior” y los materiales complementarios de esta actividad de aprendizaje para que desarrolle los siguientes puntos:

1. Analice el siguiente caso: un productor colombiano quiere exportar muebles (salas, comedores y alcobas) tipo rustico a Italia y por lo tanto requiere saber cuáles son los requisitos mínimos o qué debe alistar para aplicar a un mercado internacional.

2. Teniendo en cuenta el caso anterior, asuma el rol de asesor de comercio internacional y elabore una lista detallada donde explique todos los requisitos mínimos y documentos, que este productor debe tener para incursionar en el mercado Italiano, así mismo recuerde incluir cuál es la partida arancelaria de estos productos y si con esta partida paga o no arancel y de qué porcentaje es éste.

3. Tenga presente que usted está brindando una asesoría de tipo profesional y de acuerdo a la respuesta dada el exportador tomará una decisión. Por lo tanto, sea lo más profesional y claro posible.

Nota: tenga en cuenta que en la estructura básica de la asesoría profesional en comercio exterior debe incluir una introducción, donde se vea identificado porqué es importante penetrar al mercado Italiano, indicar sus ventajas y desventajas y acuerdos vigentes con Colombia, para que así el exportador pueda tomar la mejor decisión y establecer si va o no a exportar.

Desarrolle la evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 1: Asesoría “Caso exportación”. **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I).**

- **Evidencia 2: Presentación "Ruta importadora"**

Después de haber visto todo lo relacionado con exportación, se da paso al tema de importación para completar las operaciones de comercio exterior, dado que para un

tecnólogo en gestión logística las importaciones son una importante alternativa de acción laboral, bien sea como responsable, personal de apoyo, asesor de empresas importadoras o como representante de su propia empresa.

Por medio de la elaboración de la siguiente evidencia se invita a que se apropie de conceptos asociados al proceso de importación y luego diseñe una presentación animada donde describa de manera ilustrativa los pasos requeridos para importar un producto. Para desarrollar esta evidencia debe resolver los puntos relacionados a continuación:

1. Lea y analice el material de formación denominado “Fundamentos de comercio exterior” y los materiales complementarios de esta actividad de aprendizaje.

2. Elabore una presentación animada donde describa de manera creativa, dinámica y concreta los pasos para realizar una exportación desde Colombia a un destino seleccionado de manera autónoma y la documentación requerida para cada paso. Esto con el fin de reconocer los principales requisitos en cada paso y familiarizarse con los documentos.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 2: Presentación "Ruta importadora". **Total horas: 44, 9 (D) y 35 (I).**

- **Evidencia 3: Ejercicio periodístico “Normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías”**

Por medio de la siguiente evidencia se estimula a conocer, comprender e interpretar las normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías objeto de la transacción comercial.

El desarrollo de la evidencia estará dado por un trabajo periodístico, en el cual el aprendiz debe indagar en fuentes de información confiables de comercio exterior y encontrar una noticia de su interés que se relacione con una norma nacional o internacional que rige la clasificación arancelaria de mercancías.

Para esta evidencia se solicita que responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el nombre del artículo o noticia?

2. ¿De qué se trata el artículo o noticia?

3. ¿Qué ley o decreto soportan la noticia periodística?

4. ¿Existe coherencia entre lo que se presenta en la noticia y lo que se plasma en la ley o decreto?

5. Argumente porqué es importante que usted como asistente de comercio exterior conozca la normatividad asociada al comercio exterior e interprete la realidad de la economía global.

6. Presente la evidencia como una nota periodística donde dé respuesta a los cinco interrogantes planteados.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Fundamentos de comercio exterior" y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Elabore esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 3: Ejercicio periodístico "Normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías". **Total horas: 14, 3 (D) y 11 (I).**

- **Evidencia 4: Los derechos humanos en el marco personal y en el ejercicio de mi profesión**

Recurrir a los términos como libertad, justicia, respeto, responsabilidad, entre otros que referentes a diversos valores, como marco conceptual para el ejercicio social y profesional, hace que estos saberes se conviertan en conocimientos activos que son continuos en el actuar diario, no solo en el campo laboral, sino también en el proceder social y familiar. Por lo tanto con esta evidencia el aprendiz se apropiará de estos conceptos, para lo cual deberá realizar una autoevaluación donde se demuestre mejoramiento personal.

En este sentido, cuando se hace referencia a los derechos humanos como aquellas libertades, inmunidades y beneficios que todos podemos reclamar "como un derecho" de la sociedad en la que vivimos, son reclamaciones que deben estar animadas

invariablemente desde la ética y necesariamente sustentadas por la leyes y la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas; es así que, para un profesional es importante saber ejercer sus derechos, por lo tanto se espera que usted identifique como profesional los derechos que le son procedentes y cómo los puede ejercer.

Para resolver esta evidencia es necesario que descargue el documento asociado a ésta y realice los puntos que allí se solicitan.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se debe tener en cuenta el material de formación "Ética profesional: un deber, un derecho" asociado a esta actividad de aprendizaje.

Elabore esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 4: Los derechos humanos en el marco personal y en el ejercicio de mi profesión. **Total horas: 24, 4 (D) y 20 (I).**

- **Evidencia 5: *Summary "Export-import theory"***

  Contar con los conocimientos necesarios para realizar un proceso de exportación, requiere no solo de manejar habilidades lectoras para apropiar las normas y pasos a seguir, sino también comprender y extraer los aspectos más importantes de cada texto. Existen gran cantidad de textos referentes exportación e importación en inglés, por lo cual es necesario fortalecer las competencias en dicha lengua.

  Para reforzar lo mencionado, realice las siguientes actividades:

  1. Lea el fragmento *Export-Import theory* que se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.

  2. Elabore una lista de vocabulario sobre el texto, mínimo 15 palabras con su respectivo significado en español.

  3. Escriba las ideas principales de cada párrafo en inglés, puede ser en presente simple o presente progresivo.

  4. Organice las ideas en un solo resumen, de manera que se conecten

coherentemente en 15 líneas de texto.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se debe tener en cuenta estudiar el material de formación "*Using simple present and progressive to export*" y el material complementario asociado a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje en formato .doc o .pdf.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 5: *Summary "Export-import theory".* **Total horas: 10, 2 (D) y 8 (I).**

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 6: Ejercicio práctico "Identificación de la posición arancelaria de su producto y requisitos asociados"**

  Después de realizar un diagnóstico e identificar que la empresa está en la capacidad de exportar, se da inicio a la operación de la exportación. Dado lo anterior, a través de la siguiente evidencia se invita al aprendiz a poner en práctica los procedimientos y protocolos establecidos legalmente para la ejecución de una operación de exportación.

  Para cumplir con esta evidencia descargue el documento asociado a ésta y realice los puntos que allí se indican.

  Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de Aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 6: Ejercicio práctico "Identificación de la posición arancelaria de su producto

y requisitos asociados". **Total horas: 48, 9 (D) y 39 (I).**

- **Evidencia 7: Ficha "Valores y principios éticos profesionales"**

  Una persona debe asumir los derechos y deberes desde los valores y principios éticos, por eso es necesario que los tengan claros, definiéndolos, ejemplificándolos, relacionándolos con la cotidianidad e identificando cómo pueden aplicarse en la práctica de su proyecto de vida y para este caso en particular como tecnólogos en gestión logística.

  El desempeño profesional contemporáneo requiere que se desarrolle de manera integral, con las competencias necesarias para el ejercicio laboral y de manera imprescindible con valores y principios éticos para que exista coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, en procura de una armonía completa con los entornos social, laboral y personal. En este sentido, con esta evidencia se espera que el aprendiz adquiera habilidades éticas para el ejercicio de su profesión. Para cumplir con ella deberá elaborar las fichas de los valores y de los principios éticos registrándolas en un documento.

  Tenga presente que debe descargar el documento asociado a esta evidencia y ejecutar lo que allí se solicita.

  Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 7: "Ficha "Valores y principios éticos profesionales". **Total horas 24, 4 (D) y 20 (I**).

- **Evidencia 8: *Presentation "Steps to export"***

  Para toda empresa, exportar significa dar un gran paso hacia su crecimiento económico; sin embargo, la falta de conocimiento del idioma inglés puede crear barreras entre exportadores y compradores. Por eso, es de suma importancia tener un buen dominio de esta lengua que permita dar apoyo eficaz y llevar a buen termino el proceso de exportación.

  Para lo anteriormente mencionado, realice las siguientes actividades:

  1. Estudie con anterioridad el vocabulario y la estructura del presente simple y

progresivo.

2. Elabore en inglés una presentación en el formato .ppt o .pptx, donde explique los pasos para realizar un proceso de exportación basado en el vocabulario utilizado en la Evidencia 5: *Summary "Export-import theory"* y aplíquele el presente simple y progresivo. Preséntela de manera creativa.

3. Grabe un audio donde describa claramente el proceso de exportación. Utilice las herramientas de su preferencia recordando que los formatos para enviar la evidencia son: Mp3, WAV o MIDI.

Para conocer más acerca del desarrollo de la presentación, revise el documento de la evidencia en su versión descargable.

Importante: la plataforma solo le permitirá hacer un envío de las evidencias. Por ello debe asegúrese de adjuntar los dos (2) archivos durante la entrega.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 8: *Presentation "Steps to export".* **Total horas: 15, 3 (D) y 12 (I).**

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 1: Asesoría "Caso exportación".	Analiza la tecnología aplicada en la transformación y conservación de las mercancías de acuerdo con su naturaleza y características para su respectiva codificación arancelaria teniendo en cuenta el arancel externo común o un arancel de valoración de acuerdo con las políticas establecidas por cada país en procesos	**Lista de verificación:** Estudio de caso.

	arancelarios.	
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Presentación "Ruta importadora".	• Diligencia la documentación que soporta la clasificación arancelaria de la mercancía de acuerdo con la discriminación correcta del gravamen arancelario y todos aquellos exigidos por los entes estatales relacionados con la acreditación y certificación de calidad de la mercancía objeto de importación. • Alista y diligencia los tipos de documentos requeridos en la nacionalización de mercancías de acuerdo con la intencionalidad de la transacción comercial y los procedimientos establecidos legalmente para su ejecución según la normatividad vigente. • Identifica los requisitos previos para la nacionalización de la mercancía una vez clasificada arancelariamente considerando la consecución de los permisos, registros y tipos de documentos en un proceso de	**Lista de verificación:** Presentación.

	nacionalización de mercancías según la normatividad nacional e internacional.	
Evidencia de conocimiento: Evidencia 3: Ejercicio periodístico "Normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías".	Interpreta las normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías objeto de la transacción comercial y los decretos y las resoluciones de cada ente normalizador de aranceles seleccionando los impuestos a pagar de acuerdo con la clasificación, la naturaleza de la mercancía y normas legales.	**Lista de verificación:** Ejercicio periodístico.
Evidencia de conocimiento: Evidencia 4: Los derechos humanos en el marco personal y en el ejercicio de mi profesión.	Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.	**Lista de verificación:** Esquema.
Evidencias de desempeño: Evidencia 8: *Presentation "Steps to export".*	Explica claramente su punto de vista sobre un tema técnico de actualidad en su profesión.	**Lista de chequeo:** Presentación.
Evidencias de producto: Evidencia 5: *Summary "Export-import theory".*	Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés.	**Lista de verificación:** Resumen.

Evidencias de producto: Evidencia 6: Ejercicio práctico: “Identificación de la posición arancelaria de su producto y requisitos asociados”.	• Evalúa la documentación soporte de la recepción del embarque y nacionalización requerida para realizar el respectivo levante de la mercancía teniendo en cuenta la ubicación donde la mercancía ha de ser retirada una vez nacionalizada. • Desarrolla las actividades relacionadas con la exportación de las mercancías de acuerdo con las características y los documentos que la amparan cumpliendo con los trámites documentales ante las instancias respectivas y las condiciones establecidas en la normatividad nacional. • Efectúa las exportaciones de las mercancías mediante la selección de los oferentes de servicios de apoyo logísticos para la exportación de la mercancía de acuerdo con sus modalidades y los procedimientos aduaneros.	**Lista de verificación:** Ejercicio práctico.

Evidencias de producto: Evidencia 7: Ficha “Valores y principios éticos profesionales”.	Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.	**Lista de verificación:** Ficha.

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Operar procesos de comercio internacional.	203					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado). Profesional en ciencias humanas.	3	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Carta de porte por carretera (documento CMR): el CMR es un documento que se utiliza como prueba del contrato de transporte internacional por carretera. La carta de porte es el documento formal al que se incorporan las cláusulas del contrato del transporte por carretera. El convenio CMR se aplica en todo contrato de transporte de mercancías por carretera, tiene que acompañar al envío ya que da fe de las instrucciones dadas al transportista.

Carta de responsabilidad: documento que diligencia el representante de la empresa exportadora, donde se hace responsable por el contenido de la carga ante las autoridades colombianas, extranjeras y ante el transportador en caso que se encuentren sustancias o elementos narcóticos, explosivos, ilícitos o prohibidos, armas o partes de ellas, municiones, material de guerra o sus partes u otros elementos que no cumplan con las obligaciones legales establecidas para el tipo de carga y en el que certifica que cumple con todos los requisitos exigidos por la ley.

Conocimiento de embarque marítimo o *bill of lading*: el conocimiento de embarque, es un recibo dado al embarcador (*shipper*) por las mercancías entregadas. Demuestra la existencia de un contrato de transporte y otorga derechos sobre las mercancías.

Consideración: el concepto de consideración dispone en la lengua española de varias referencias, sin duda, una de las más difundidas es aquella que dice que es una conducta típicamente humana y que se caracteriza por la expresión de respeto, de cortesía hacia alguien en situación de condición difícil o porque se lo admira.

Deberes: son las actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética, que todos los seres humanos, estamos obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en dignidad.

Duties: deberes.

Duty-free: libre de impuestos.

Empatía: es la capacidad cognitiva de percibir (en un contexto común) lo que otro ser puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona con otra donde se establecen lasos de identidad en realidades circundantes.

Export: exportación.

Factura comercial: documento en el que se fijan las condiciones de venta de las mercancías y sus especificaciones. Sirve como comprobante de la venta, exigiéndose para la exportación en el país de origen y para la importación en el país de destino.

Factura proforma: documento que utiliza el vendedor para plasmar una oferta detallada de una venta. Al tratarse de una oferta, si es aceptada por el comprador, será el origen de un contrato de compraventa. Por tanto, es necesario que contenga todos los datos necesarios para establecer los términos y condiciones de venta.

Ficha técnica: documento con información respecto del producto, peso, tamaño, materiales, tiempo de fabricación, empaque y otras características.

FTA: Free Trade Agreement.

Granted: concesión.

Income: ingreso.

Lista de empaque: es un detalle que especifica el contenido de cada bulto que forma parte de la operación de exportación, facilitando un mejor control al momento de la verificación. Una buena lista de empaque permite que se agilice tiempo en una posible inspección aduanera.

Loss: pérdida.

Negociation: negociación.

Obligación moral: es la presión que ejerce la razón sobre la voluntad frente al cumplimiento de un valor.

Poder o mandato: el mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que concede el encargo se llama comitente o mandante y la que lo acepta apoderado, procurador y, en general, mandatario.

Registro fitosanitario: los registros fitosanitarios se expiden para indicar que los envíos de plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados cumplen los requisitos fitosanitarios de importación especificados y son conformes a la declaración de certificación del modelo de certificado apropiado.

Registro sanitario: es el documento expedido por la autoridad sanitaria competente, mediante la cual se autoriza a una persona natural o jurídica para fabricar, envasar; e

Importar un alimento con destino al consumo humano.

Tariff: tarifa.

Tolerancia: es un valor moral que implica el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, prácticas o creencias, aun cuando sean diferentes o contrarias a las propias, En este sentido, la tolerancia es también el reconocimiento de las diferencias inherentes a la naturaleza humana, a la diversidad de las culturas, las religiones o las maneras de ser o de actuar.

Trade: comercio.

Transporte terrestre por ferrocarril CIM: en el caso de transporte terrestre por ferrocarril el documento acreditativo al transporte es la Carta de porte o talón de ferrocarril. El talón ferrocarril se regula por el Convenio CIM. El CIM es la prueba del contrato de transporte y también lo es de la recepción en buen estado de las mercancías. Se expide en cinco ejemplares.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Alexander, L. (1990). *Longman English Grammar Practice*. Consultado el 08 de noviembre de 2016, en https://english4u.com.vn/
- Argandoña, A. (2009). *Manual de la empresa responsable y sostenible: conceptos, ejemplos y herramientas de la responsabilidad social corporativa o de la empresa*. Madrid, España: McGraw Hill España.
- Banco de la República de Colombia. (2016). *Declaración de Cambio por Exportaciones de Bienes. Formulario No.2.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.banrep.gov.co
- Banco de la República de Colombia. (2016). *Declaración de Cambio por Importaciones de Bienes. Formulario No.1.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.banrep.gov.co
- Banco de la República de Colombia. (2016). *Declaración de Cambio por Endeudamiento Externo. Formulario No.3.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.banrep.gov.co

- Belay, S. (2009). *Export-Import Theory, Practices, and Procedures*. (2ª ed.). New York: Routledge.
- *Carta de responsabilidad*. (s.f.). Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://www.almaviva.com.co
- Cortina, A. (1994*). Ética de la empresa: claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid, España: Editorial Trotta.
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2006). *Declaración de Exportación*. *Cartilla de instrucciones - Formulario 600.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2006). *Declaración Andina del Valor*. *Formulario 560.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2006). *Declaración de importación*. *Formulario 500.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2006). *Instrucciones Declaración de importación. Formulario 500.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2012). *Guía Procedimiento Certificado de Origen V1.2.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2014). *Declaración de Exportación*. *Formulario 600.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2016). *Consultas Arancel*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- English club Language school. (s.f.). *Simple present tense*. Consultado el 08 de noviembre de 2016, en https://www.pdffiller.com
- FedEx express. (2003). *Muestra de la Factura comercial*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.fedex.com

- Fotolia. (s.f.). *Golden USA.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fundación Étnor. (2011). *Ética de los negocios y las organizaciones ¿Cómo aplicar la ética a la empresa?* Valencia, España: Autor.
- Galarce, E. (2016). *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Gómez, M. (2014). *Fundamentación tomista de la ética profesional: manual introductorio al pensamiento ético de Santo Tomás de Aquino*. Santiago de Chile, Chile: Ril editores.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2010). *Certificado de Origen Asociación Latinoamericana de Integración*. (Formulario ejemplo). Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.mincit.gov.co
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). *Cómo importar a Colombia*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.mincit.gov.co
- Modelo Factura.net. (2016). *Factura proforma*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.modelofactura.net
- Perilla, R. (2010). *Manual para importadores y exportadores*. Bogotá, Colombia: Editora Guadalupe Ltda.
- Pixabay. (2013). *Valores y ética*. Consultado el 24 de agosto de 2016, https://pixabay.com
- Pixabay. (2014). *Barco de contenedores*. Consultado el 08 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2016). *Economía Global*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2016). *Economía.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2016). *Valor de justicia*. Consultado el 25 de agosto de 2016, https://pixabay.com
- Procolombia. (2016). *Ruta Exportadora.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.procolombia.co

- Procolombia. (2016a). *Guía para exportar bienes desde Colombia*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.colombiatrade.com.co
- Procolombia. (2016b). *Guía para exportar servicios*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.colombiatrade.com.co
- Rosario, E. (2016). *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2013). *Comercio exterior.* Colombia: Autor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2013). *Reglas de clasificación del Sistema Armonizado*. Colombia: Autor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2013). *Sistema Armonizado.* Colombia: Autor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f.). *Vocabulary Foreign Trade Process*. Armenia, Colombia: Autor.
- Valencia, M. (2009). *Código de ética profesional*. Córdoba, Argentina: El Cib editor.
- Zandvoort, R. (1976). *A Handbook of English Grammar*. (7th ed.). London, England: Longman Group Ltda.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos
Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Junio de 2016

Jairo Enrique Figueroa
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Junio de 2016.

María Fernanda Vega
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Junio de 2016.

Julián David Mejía Vargas
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital.
Octubre 2017

Asesoras pedagógicas
Diana María Guevara Carmona
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Octubre de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Octubre de 2017.

Guionista
Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Octubre de 2016.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 15

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.			**Código:** 822202 **Versión:** 02	
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.			**Código:** 1282469	
Fase del proyecto: Fase Ejecución.				
Actividad (es) del proyecto: Operar procesos de comercio internacional.	**Actividad (es) de aprendizaje:** Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente.	**Ambiente de formación escenario** LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	**Materiales de formación** **Devolutivo** (Herramienta – equipo).	**Consumible** (Unidades empleadas durante el programa).
Resultados de Aprendizaje: **210101021-01:** Clasificar la mercancía en la subpartida arancelaria establecida en las notas legales del sistema armonizado al diligenciar documentos para la exportación, de acuerdo con su naturaleza, composición y uso; considerando su origen y destino y los tratados y acuerdos comerciales.		**Competencia:** **210101021:** Operar los procesos de importación y exportación según normas y políticas internas y externas.		

210101021-02: Ejecutar procedimientos para la nacionalización de las mercancías de acuerdo con las políticas de la compañía y las normas legales aduaneras vigentes considerando diversos tipos de inspección, modalidades de importación y tiempos establecidos para la presentación de documentos y obtención del levante. **210101021-03:** Realizar procedimientos para la exportación de mercancías de acuerdo al régimen aduanero y de exportación vigente, al efectuar los trámites documentales y procedimentales ante las entidades gubernamentales delegadas, según la normatividad establecida y considerando diversas modalidades de exportación.	
240101502-03: Leer textos complejos y con un vocabulario más específico, en inglés general y técnico.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
240201500-11: Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.	**240201500:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Duración de la guía (en horas):	203 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Para la construcción de un plan maestro y la generación de competitividad empresarial es esencial incluir la planificación de la estrategia de internacionalización de las empresas, esta incluye la planificación de las operaciones de comercio exterior u operaciones que regulan el intercambio comercial de bienes y servicios entre países, con el fin de incursionar con garantías y posibilidades de éxito a los mercados internacionales.

A través de la siguiente actividad de aprendizaje se invita al aprendiz a complementar los conocimientos adquiridos sobre la identificación de oportunidades comerciales a nivel

global con los procedimientos y protocolos establecidos legalmente para la ejecución de operaciones comerciales internacionales.

Igualmente, por medio del desarrollo de esta actividad de aprendizaje, se busca que el aprendiz adquiera competencias para operar de manera exitosa procesos de importación y exportación, por medio del conocimiento y practica en la clasificación de la mercancía, en la subpartida arancelaria y nacionalización de mercancías de acuerdo al régimen aduanero y de exportación vigente.

Adicionalmente, con las actividades a desarrollar en esta guía de aprendizaje los aprendices tendrán la oportunidad de reflexionar y acercarse al accionar ético para asumir los deberes y derechos relacionados con su área de desempeño. Se hace una invitación a buscar el éxito sin transgredir a esas personas que nos ayudan en su construcción: los clientes, competidores, empleados, compañeros, que están o estarán presentes en nuestro ejercicio profesional.

El uso del inglés también retoma importancia en esta actividad de aprendizaje, ya que se ha convertido en una herramienta útil y necesaria para establecer comunicaciones con otras empresas que deseen invertir en Colombia. Por lo tanto, el conocimiento del vocabulario técnico sobre exportación y el uso del presente simple y progresivo facilitan la comunicación entre la empresa y los clientes de habla inglesa.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 203 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales de formación “Fundamentos de comercio exterior”, “Ética profesional: un deber, un derecho” y “*Using simple present and progressive to export*”, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: "Los acuerdos comerciales y su incidencia en los procesos de importación y exportación"**

  El incremento en la circulación de bienes y servicios entre países ha generado que el comercio exterior ocupe un lugar primordial en la economía de un país, el estudio de la esencia del comercio exterior no solo se limita a las importaciones o exportaciones de un país, también se deben abordar aspectos económicos internos de dicha nación y el mejoramiento de las relaciones políticas con otros gobiernos, como es el caso de los tratados bilaterales y el impacto que representan en las operaciones comerciales entre una nación y otra.

  Partiendo de lo anterior, resulta importante reflexionar de manera individual un poco sobre el tema, por lo tanto, se le invita a analizar las siguientes preguntas, tomando como referencia lo aprendido en el programa de formación hasta el momento, su experiencia, vivencias y conocimientos previos.

  - ¿Qué es un acuerdo comercial?
  - ¿Cuáles considera usted que son los objetivos más importantes de establecer acuerdos comerciales entre países?
  - ¿De qué manera influye el establecimiento de acuerdos comerciales internacionales en la operación de los procesos de importación y exportación?

  Nota: esta evidencia es de carácter individual y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 15 por lo tanto no es calificable.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

- **Evidencia: Diagnóstico exportador**

  Exportar es un proceso mediante el cual las empresas tratan de sacar el máximo provecho de las posibilidades técnicas y logísticas para colocar sus productos o servicios en los mercados externos. Es por ello, que al exportar la empresa amplía sus

oportunidades de expandir las ventas. Sin embargo, es importante considerar que estos beneficios no surgen automáticamente de la actividad de exportación y solamente se dan si se cumple una serie de exigencias, de lo contrario pueden generar más amenazas que oportunidades. Es por esta razón, que antes de tomar la decisión de incursionar a los mercados internacionales, es necesario realizar un autodiagnóstico que le permita analizar de manera detallada sus capacidades iniciales para exportar.

Para cumplir con esta evidencia realice lo siguiente:

1. Retome el producto o servicio con el que viene trabajando en las anteriores actividades de aprendizaje.

2. Autoevalúe el potencial exportador de su producto o servicio por medio del análisis de las variables y la respuesta a cada uno de los interrogantes que se plantean en el "Diagnóstico exportador" que se propone para esta evidencia.

3. A continuación cuente las respuestas afirmativas, si este número es inferior a 4 es necesario que realice un análisis interno de la empresa y fortalezca esos puntos en los cuales encontró mayor debilidad.

Nota: Esta evidencia es de carácter individual y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 15, por lo tanto no es calificable.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia: Diagnóstico exportador. **Total horas: 4, 1 (D) y 3 (I).**

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Asesoría "Caso exportación"**

  Al operar procesos de importación y exportación, de acuerdo a los parámetros que establecen los diferentes países, es necesario seguir los requisitos de entrada que

tiene cada uno, como políticas internas y externas de las regiones hacia los cuales van los productos o servicios objeto de comercialización.

A través de la siguiente evidencia se busca que se apropie de los conocimientos básicos sobre la operación de un proceso de exportación, por medio de la prestación de un servicio de asesoría profesional. Dado lo anterior, se solicita que lea y analice el material de formación denominado “Fundamentos de Comercio Exterior” y los materiales complementarios de esta actividad de aprendizaje para que desarrolle los siguientes puntos:

1. Analice el siguiente caso: un productor colombiano quiere exportar muebles (salas, comedores y alcobas) tipo rustico a Italia y por lo tanto requiere saber cuáles son los requisitos mínimos o qué debe alistar para aplicar a un mercado internacional.

2. Teniendo en cuenta el caso anterior, asuma el rol de asesor de comercio internacional y elabore una lista detallada donde explique todos los requisitos mínimos y documentos, que este productor debe tener para incursionar en el mercado Italiano, así mismo recuerde incluir cuál es la partida arancelaria de estos productos y si con esta partida paga o no arancel y de qué porcentaje es éste.

3. Tenga presente que usted está brindando una asesoría de tipo profesional y de acuerdo a la respuesta dada el exportador tomará una decisión. Por lo tanto, sea lo más profesional y claro posible.

Nota: tenga en cuenta que en la estructura básica de la asesoría profesional en comercio exterior debe incluir una introducción, donde se vea identificado porqué es importante penetrar al mercado Italiano, indicar sus ventajas y desventajas y acuerdos vigentes con Colombia, para que así el exportador pueda tomar la mejor decisión y establecer si va o no a exportar.

Desarrolle la evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 1: Asesoría “Caso exportación”. **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I).**

- **Evidencia 2: Presentación "Ruta importadora"**

Después de haber visto todo lo relacionado con exportación, se da paso al tema de importación para completar las operaciones de comercio exterior, dado que para un

tecnólogo en gestión logística las importaciones son una importante alternativa de acción laboral, bien sea como responsable, personal de apoyo, asesor de empresas importadoras o como representante de su propia empresa.

Por medio de la elaboración de la siguiente evidencia se invita a que se apropie de conceptos asociados al proceso de importación y luego diseñe una presentación animada donde describa de manera ilustrativa los pasos requeridos para importar un producto. Para desarrollar esta evidencia debe resolver los puntos relacionados a continuación:

1. Lea y analice el material de formación denominado “Fundamentos de comercio exterior” y los materiales complementarios de esta actividad de aprendizaje.

2. Elabore una presentación animada donde describa de manera creativa, dinámica y concreta los pasos para realizar una exportación desde Colombia a un destino seleccionado de manera autónoma y la documentación requerida para cada paso. Esto con el fin de reconocer los principales requisitos en cada paso y familiarizarse con los documentos.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 2: Presentación "Ruta importadora". **Total horas: 44, 9 (D) y 35 (I).**

- **Evidencia 3: Ejercicio periodístico “Normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías”**

Por medio de la siguiente evidencia se estimula a conocer, comprender e interpretar las normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías objeto de la transacción comercial.

El desarrollo de la evidencia estará dado por un trabajo periodístico, en el cual el aprendiz debe indagar en fuentes de información confiables de comercio exterior y encontrar una noticia de su interés que se relacione con una norma nacional o internacional que rige la clasificación arancelaria de mercancías.

Para esta evidencia se solicita que responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el nombre del artículo o noticia?

2. ¿De qué se trata el artículo o noticia?

3. ¿Qué ley o decreto soportan la noticia periodística?

4. ¿Existe coherencia entre lo que se presenta en la noticia y lo que se plasma en la ley o decreto?

5. Argumente porqué es importante que usted como asistente de comercio exterior conozca la normatividad asociada al comercio exterior e interprete la realidad de la economía global.

6. Presente la evidencia como una nota periodística donde dé respuesta a los cinco interrogantes planteados.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Fundamentos de comercio exterior" y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Elabore esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 3: Ejercicio periodístico "Normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías". **Total horas: 14, 3 (D) y 11 (I).**

- **Evidencia 4: Los derechos humanos en el marco personal y en el ejercicio de mi profesión**

Recurrir a los términos como libertad, justicia, respeto, responsabilidad, entre otros que referentes a diversos valores, como marco conceptual para el ejercicio social y profesional, hace que estos saberes se conviertan en conocimientos activos que son continuos en el actuar diario, no solo en el campo laboral, sino también en el proceder social y familiar. Por lo tanto con esta evidencia el aprendiz se apropiará de estos conceptos, para lo cual deberá realizar una autoevaluación donde se demuestre mejoramiento personal.

En este sentido, cuando se hace referencia a los derechos humanos como aquellas libertades, inmunidades y beneficios que todos podemos reclamar "como un derecho" de la sociedad en la que vivimos, son reclamaciones que deben estar animadas

invariablemente desde la ética y necesariamente sustentadas por la leyes y la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas; es así que, para un profesional es importante saber ejercer sus derechos, por lo tanto se espera que usted identifique como profesional los derechos que le son procedentes y cómo los puede ejercer.

Para resolver esta evidencia es necesario que descargue el documento asociado a ésta y realice los puntos que allí se solicitan.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se debe tener en cuenta el material de formación "Ética profesional: un deber, un derecho" asociado a esta actividad de aprendizaje.

Elabore esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 4: Los derechos humanos en el marco personal y en el ejercicio de mi profesión. **Total horas: 24, 4 (D) y 20 (I).**

- **Evidencia 5: *Summary "Export-import theory"***

  Contar con los conocimientos necesarios para realizar un proceso de exportación, requiere no solo de manejar habilidades lectoras para apropiar las normas y pasos a seguir, sino también comprender y extraer los aspectos más importantes de cada texto. Existen gran cantidad de textos referentes exportación e importación en inglés, por lo cual es necesario fortalecer las competencias en dicha lengua.

  Para reforzar lo mencionado, realice las siguientes actividades:

  1. Lea el fragmento *Export-Import theory* que se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.

  2. Elabore una lista de vocabulario sobre el texto, mínimo 15 palabras con su respectivo significado en español.

  3. Escriba las ideas principales de cada párrafo en inglés, puede ser en presente simple o presente progresivo.

  4. Organice las ideas en un solo resumen, de manera que se conecten

coherentemente en 15 líneas de texto.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se debe tener en cuenta estudiar el material de formación "*Using simple present and progressive to export*" y el material complementario asociado a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje en formato .doc o .pdf.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 5: *Summary "Export-import theory".* **Total horas: 10, 2 (D) y 8 (I).**

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 6: Ejercicio práctico "Identificación de la posición arancelaria de su producto y requisitos asociados"**

  Después de realizar un diagnóstico e identificar que la empresa está en la capacidad de exportar, se da inicio a la operación de la exportación. Dado lo anterior, a través de la siguiente evidencia se invita al aprendiz a poner en práctica los procedimientos y protocolos establecidos legalmente para la ejecución de una operación de exportación.

  Para cumplir con esta evidencia descargue el documento asociado a ésta y realice los puntos que allí se indican.

  Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de Aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 6: Ejercicio práctico "Identificación de la posición arancelaria de su producto

y requisitos asociados". **Total horas: 48, 9 (D) y 39 (I).**

- **Evidencia 7: Ficha "Valores y principios éticos profesionales"**

  Una persona debe asumir los derechos y deberes desde los valores y principios éticos, por eso es necesario que los tengan claros, definiéndolos, ejemplificándolos, relacionándolos con la cotidianidad e identificando cómo pueden aplicarse en la práctica de su proyecto de vida y para este caso en particular como tecnólogos en gestión logística.

  El desempeño profesional contemporáneo requiere que se desarrolle de manera integral, con las competencias necesarias para el ejercicio laboral y de manera imprescindible con valores y principios éticos para que exista coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, en procura de una armonía completa con los entornos social, laboral y personal. En este sentido, con esta evidencia se espera que el aprendiz adquiera habilidades éticas para el ejercicio de su profesión. Para cumplir con ella deberá elaborar las fichas de los valores y de los principios éticos registrándolas en un documento.

  Tenga presente que debe descargar el documento asociado a esta evidencia y ejecutar lo que allí se solicita.

  Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 7: "Ficha "Valores y principios éticos profesionales". **Total horas 24, 4 (D) y 20 (I**).

- **Evidencia 8: *Presentation "Steps to export"***

  Para toda empresa, exportar significa dar un gran paso hacia su crecimiento económico; sin embargo, la falta de conocimiento del idioma inglés puede crear barreras entre exportadores y compradores. Por eso, es de suma importancia tener un buen dominio de esta lengua que permita dar apoyo eficaz y llevar a buen termino el proceso de exportación.

  Para lo anteriormente mencionado, realice las siguientes actividades:

  1. Estudie con anterioridad el vocabulario y la estructura del presente simple y

progresivo.

2. Elabore en inglés una presentación en el formato .ppt o .pptx, donde explique los pasos para realizar un proceso de exportación basado en el vocabulario utilizado en la Evidencia 5: *Summary "Export-import theory"* y aplíquele el presente simple y progresivo. Preséntela de manera creativa.

3. Grabe un audio donde describa claramente el proceso de exportación. Utilice las herramientas de su preferencia recordando que los formatos para enviar la evidencia son: Mp3, WAV o MIDI.

Para conocer más acerca del desarrollo de la presentación, revise el documento de la evidencia en su versión descargable.

Importante: la plataforma solo le permitirá hacer un envío de las evidencias. Por ello debe asegúrese de adjuntar los dos (2) archivos durante la entrega.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 15: Establecer procedimientos para la exportación, importación y nacionalización de mercancías de acuerdo con la normatividad vigente / Evidencia 8: *Presentation "Steps to export".* **Total horas: 15, 3 (D) y 12 (I).**

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 1: Asesoría "Caso exportación".	Analiza la tecnología aplicada en la transformación y conservación de las mercancías de acuerdo con su naturaleza y características para su respectiva codificación arancelaria teniendo en cuenta el arancel externo común o un arancel de valoración de acuerdo con las políticas establecidas por cada país en procesos	**Lista de verificación:** Estudio de caso.

	arancelarios.	
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Presentación "Ruta importadora".	• Diligencia la documentación que soporta la clasificación arancelaria de la mercancía de acuerdo con la discriminación correcta del gravamen arancelario y todos aquellos exigidos por los entes estatales relacionados con la acreditación y certificación de calidad de la mercancía objeto de importación. • Alista y diligencia los tipos de documentos requeridos en la nacionalización de mercancías de acuerdo con la intencionalidad de la transacción comercial y los procedimientos establecidos legalmente para su ejecución según la normatividad vigente. • Identifica los requisitos previos para la nacionalización de la mercancía una vez clasificada arancelariamente considerando la consecución de los permisos, registros y tipos de documentos en un proceso de	**Lista de verificación:** Presentación.

	nacionalización de mercancías según la normatividad nacional e internacional.	
Evidencia de conocimiento: Evidencia 3: Ejercicio periodístico "Normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías".	Interpreta las normas nacionales e internacionales que rigen la clasificación arancelaria de mercancías objeto de la transacción comercial y los decretos y las resoluciones de cada ente normalizador de aranceles seleccionando los impuestos a pagar de acuerdo con la clasificación, la naturaleza de la mercancía y normas legales.	**Lista de verificación:** Ejercicio periodístico.
Evidencia de conocimiento: Evidencia 4: Los derechos humanos en el marco personal y en el ejercicio de mi profesión.	Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.	**Lista de verificación:** Esquema.
Evidencias de desempeño: Evidencia 8: *Presentation "Steps to export".*	Explica claramente su punto de vista sobre un tema técnico de actualidad en su profesión.	**Lista de chequeo:** Presentación.
Evidencias de producto: Evidencia 5: *Summary "Export-import theory".*	Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés.	**Lista de verificación:** Resumen.

Evidencias de producto: Evidencia 6: Ejercicio práctico: “Identificación de la posición arancelaria de su producto y requisitos asociados”.	• Evalúa la documentación soporte de la recepción del embarque y nacionalización requerida para realizar el respectivo levante de la mercancía teniendo en cuenta la ubicación donde la mercancía ha de ser retirada una vez nacionalizada. • Desarrolla las actividades relacionadas con la exportación de las mercancías de acuerdo con las características y los documentos que la amparan cumpliendo con los trámites documentales ante las instancias respectivas y las condiciones establecidas en la normatividad nacional. • Efectúa las exportaciones de las mercancías mediante la selección de los oferentes de servicios de apoyo logísticos para la exportación de la mercancía de acuerdo con sus modalidades y los procedimientos aduaneros.	**Lista de verificación:** Ejercicio práctico.

Evidencias de producto: Evidencia 7: Ficha “Valores y principios éticos profesionales”.	Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.	**Lista de verificación:** Ficha.

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Operar procesos de comercio internacional.	203					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado). Profesional en ciencias humanas.	3	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Carta de porte por carretera (documento CMR): el CMR es un documento que se utiliza como prueba del contrato de transporte internacional por carretera. La carta de porte es el documento formal al que se incorporan las cláusulas del contrato del transporte por carretera. El convenio CMR se aplica en todo contrato de transporte de mercancías por carretera, tiene que acompañar al envío ya que da fe de las instrucciones dadas al transportista.

Carta de responsabilidad: documento que diligencia el representante de la empresa exportadora, donde se hace responsable por el contenido de la carga ante las autoridades colombianas, extranjeras y ante el transportador en caso que se encuentren sustancias o elementos narcóticos, explosivos, ilícitos o prohibidos, armas o partes de ellas, municiones, material de guerra o sus partes u otros elementos que no cumplan con las obligaciones legales establecidas para el tipo de carga y en el que certifica que cumple con todos los requisitos exigidos por la ley.

Conocimiento de embarque marítimo o *bill of lading*: el conocimiento de embarque, es un recibo dado al embarcador (*shipper*) por las mercancías entregadas. Demuestra la existencia de un contrato de transporte y otorga derechos sobre las mercancías.

Consideración: el concepto de consideración dispone en la lengua española de varias referencias, sin duda, una de las más difundidas es aquella que dice que es una conducta típicamente humana y que se caracteriza por la expresión de respeto, de cortesía hacia alguien en situación de condición difícil o porque se lo admira.

Deberes: son las actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética, que todos los seres humanos, estamos obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en dignidad.

Duties: deberes.

Duty-free: libre de impuestos.

Empatía: es la capacidad cognitiva de percibir (en un contexto común) lo que otro ser puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona con otra donde se establecen lasos de identidad en realidades circundantes.

Export: exportación.

Factura comercial: documento en el que se fijan las condiciones de venta de las mercancías y sus especificaciones. Sirve como comprobante de la venta, exigiéndose para la exportación en el país de origen y para la importación en el país de destino.

Factura proforma: documento que utiliza el vendedor para plasmar una oferta detallada de una venta. Al tratarse de una oferta, si es aceptada por el comprador, será el origen de un contrato de compraventa. Por tanto, es necesario que contenga todos los datos necesarios para establecer los términos y condiciones de venta.

Ficha técnica: documento con información respecto del producto, peso, tamaño, materiales, tiempo de fabricación, empaque y otras características.

FTA: Free Trade Agreement.

Granted: concesión.

Income: ingreso.

Lista de empaque: es un detalle que especifica el contenido de cada bulto que forma parte de la operación de exportación, facilitando un mejor control al momento de la verificación. Una buena lista de empaque permite que se agilice tiempo en una posible inspección aduanera.

Loss: pérdida.

Negociation: negociación.

Obligación moral: es la presión que ejerce la razón sobre la voluntad frente al cumplimiento de un valor.

Poder o mandato: el mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que concede el encargo se llama comitente o mandante y la que lo acepta apoderado, procurador y, en general, mandatario.

Registro fitosanitario: los registros fitosanitarios se expiden para indicar que los envíos de plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados cumplen los requisitos fitosanitarios de importación especificados y son conformes a la declaración de certificación del modelo de certificado apropiado.

Registro sanitario: es el documento expedido por la autoridad sanitaria competente, mediante la cual se autoriza a una persona natural o jurídica para fabricar, envasar; e

Importar un alimento con destino al consumo humano.

Tariff: tarifa.

Tolerancia: es un valor moral que implica el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, prácticas o creencias, aun cuando sean diferentes o contrarias a las propias, En este sentido, la tolerancia es también el reconocimiento de las diferencias inherentes a la naturaleza humana, a la diversidad de las culturas, las religiones o las maneras de ser o de actuar.

Trade: comercio.

Transporte terrestre por ferrocarril CIM: en el caso de transporte terrestre por ferrocarril el documento acreditativo al transporte es la Carta de porte o talón de ferrocarril. El talón ferrocarril se regula por el Convenio CIM. El CIM es la prueba del contrato de transporte y también lo es de la recepción en buen estado de las mercancías. Se expide en cinco ejemplares.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Alexander, L. (1990). *Longman English Grammar Practice*. Consultado el 08 de noviembre de 2016, en https://english4u.com.vn/
- Argandoña, A. (2009). *Manual de la empresa responsable y sostenible: conceptos, ejemplos y herramientas de la responsabilidad social corporativa o de la empresa*. Madrid, España: McGraw Hill España.
- Banco de la República de Colombia. (2016). *Declaración de Cambio por Exportaciones de Bienes. Formulario No.2.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.banrep.gov.co
- Banco de la República de Colombia. (2016). *Declaración de Cambio por Importaciones de Bienes. Formulario No.1.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.banrep.gov.co
- Banco de la República de Colombia. (2016). *Declaración de Cambio por Endeudamiento Externo. Formulario No.3.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.banrep.gov.co

- Belay, S. (2009). *Export-Import Theory, Practices, and Procedures*. (2ª ed.). New York: Routledge.
- *Carta de responsabilidad*. (s.f.). Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://www.almaviva.com.co
- Cortina, A. (1994*). Ética de la empresa: claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid, España: Editorial Trotta.
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2006). *Declaración de Exportación*. *Cartilla de instrucciones - Formulario 600.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2006). *Declaración Andina del Valor*. *Formulario 560.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2006). *Declaración de importación*. *Formulario 500.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2006). *Instrucciones Declaración de importación. Formulario 500.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2012). *Guía Procedimiento Certificado de Origen V1.2.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2014). *Declaración de Exportación*. *Formulario 600.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Adunas Nacionales (DIAN). (2016). *Consultas Arancel*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://muisca.dian.gov.co
- English club Language school. (s.f.). *Simple present tense*. Consultado el 08 de noviembre de 2016, en https://www.pdffiller.com
- FedEx express. (2003). *Muestra de la Factura comercial*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.fedex.com

- Fotolia. (s.f.). *Golden USA.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fundación Étnor. (2011). *Ética de los negocios y las organizaciones ¿Cómo aplicar la ética a la empresa?* Valencia, España: Autor.
- Galarce, E. (2016). *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Gómez, M. (2014). *Fundamentación tomista de la ética profesional: manual introductorio al pensamiento ético de Santo Tomás de Aquino*. Santiago de Chile, Chile: Ril editores.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2010). *Certificado de Origen Asociación Latinoamericana de Integración*. (Formulario ejemplo). Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.mincit.gov.co
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). *Cómo importar a Colombia*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.mincit.gov.co
- Modelo Factura.net. (2016). *Factura proforma*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.modelofactura.net
- Perilla, R. (2010). *Manual para importadores y exportadores*. Bogotá, Colombia: Editora Guadalupe Ltda.
- Pixabay. (2013). *Valores y ética*. Consultado el 24 de agosto de 2016, https://pixabay.com
- Pixabay. (2014). *Barco de contenedores*. Consultado el 08 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2016). *Economía Global*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2016). *Economía.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2016). *Valor de justicia*. Consultado el 25 de agosto de 2016, https://pixabay.com
- Procolombia. (2016). *Ruta Exportadora.* Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.procolombia.co

- Procolombia. (2016a). *Guía para exportar bienes desde Colombia*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.colombiatrade.com.co
- Procolombia. (2016b). *Guía para exportar servicios*. Consultado el 05 de noviembre de 2016, en http://www.colombiatrade.com.co
- Rosario, E. (2016). *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2013). *Comercio exterior.* Colombia: Autor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2013). *Reglas de clasificación del Sistema Armonizado*. Colombia: Autor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2013). *Sistema Armonizado.* Colombia: Autor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f.). *Vocabulary Foreign Trade Process*. Armenia, Colombia: Autor.
- Valencia, M. (2009). *Código de ética profesional*. Córdoba, Argentina: El Cib editor.
- Zandvoort, R. (1976). *A Handbook of English Grammar*. (7th ed.). London, England: Longman Group Ltda.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos
Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Junio de 2016

Jairo Enrique Figueroa
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Junio de 2016.

María Fernanda Vega
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Junio de 2016.

Julián David Mejía Vargas
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital.
Octubre 2017

Asesoras pedagógicas
Diana María Guevara Carmona
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Octubre de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Octubre de 2017.

Guionista
Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Octubre de 2016.

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1003969824cc	DAIANA KAROLINA LOPEZ GONZALEZ	dakaze19@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-16 00:00:00
1007492761cc	FERNEY DUVAN GALLEGO FLORIDO	ferneyflorido@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1010080311cc	RAFAEL DAVID ADARRAGA GONZALEZ	rafaela.199928@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1022416430cc	GERALDINE HERRERA RIVAS	geraal.herreraa@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-12 00:00:00
1024560535cc	YERSON DANILO CUBILLOS GUERRERO	danilocg04@hotmail.com	Aprendiz	Formación	9	2021-06-17 00:00:00
1025521911ti	NATALIA MORENO SICHACA	natmorenos42@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
1026568513cc	WILLIAM XAVIER GONZALEZ CASTRO	ingxavier@live.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-16 00:00:00
1031128715cc	EDER ANDRES NIETO SANABRIA	ederandresn19@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1032474182cc	HERNAN DANIEL GALVAN SIERRA	hernandanielgalvan@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1052000161cc	ANGELA ROCIO URREGO SASTRE	angelarocy.21@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1052097210cc	LEONEL ANDRES ALVAREZ ORTIZ	leoa3805@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1062811880cc	YOIMAR JIMENEZ DAZA	yoimarjimenezdaza@gmail.com	Aprendiz	Formación	13	2021-06-17 00:00:00
1073514447cc	LEIDY CAROLINA ACERO PARRA	NINA8263@HOTMAIL.COM	Aprendiz	Formación	8	2021-06-16 00:00:00
1075878221cc	NELSON JAVIER CASTRO FLAUTERO	castronelson670@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1076661584cc	ANA MILENA ROCHA GARZON	amrocha48@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	13	2021-06-17 00:00:00
1080161409cc	LEIDY YURANI OBANDO PAI	ledyymaikol29@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ MUÑOZ	jennyordonezmu@gmail.com	Instructor	Sin estado	15	2021-06-17 00:00:00
1105673364cc	MANUEL ROBERTO CORREA	manuel.correa@buzonejercito.mil.co	Aprendiz	Formación	1	2021-06-02

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
	BETANCOURT					00:00:00
1107512955cc	KAREN DANIELA CADAVID ARCE	kadavid1107@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1110452338cc	GLORIA MILENA LOZANO FLOREZ	gloriamile2013@gmail.com	Aprendiz	Formación	9	2021-06-17 00:00:00
1113654467cc	GUSTAVO ADOLFO POSADA MINA	tavoziu800@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-11 00:00:00
1117543382cc	NELSON CAMILO MONTES JIMENEZ	kmilomontes857@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-13 00:00:00
1121327713cc	JOSE CARLOS SUAREZ ESPEJERO	josecarlos_1414@hotmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-17 00:00:00
1121819492ti	PAULA ANDREA IBARRA FLOREZ	ibarrapau1803@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-15 00:00:00
1143383602cc	GABRIELA MARIA MENDOZA MARTINEZ	mendozagabriela95@outlook.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-17 00:00:00
1146439832cc	DANIEL ALEXIS TABORDA FLOREZ	aalexisflorez@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
1148695032cc	ANGELIS MARIA HERNANDEZ VEGA	angelishernandez11@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
1151946243cc	CARLOS MANUEL VARGAS LOPEZ	manuelvargaslopez4@gmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-16 00:00:00
1193081071cc	OSCAR DANIEL CEDEÑO JIMENEZ	oscarcedeno20161992@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
14398711cc	NESTOR ADOLFO CAPERA GUZMAN	nestorc101@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS BOLAÑOS	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	12	2021-06-17 00:00:00
52225061cc	YANID NIÑO DAVILA	yanidnd@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
76326545cc	CLAUDIO FERNANDO CRUZ ROA	claudiofdocruz@gmail.com	Instructor	Sin estado	7	2021-06-16 00:00:00

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
76326796cc	LUIS CARLOS MEJIA PERAFAN	luiscarlosmejia@misena.edu.co	Instructor	Sin estado	11	2021-06-17 00:00:00
79005054cc	JOSE ALEXANDER CASTRO GUERRERO	jalexandercastroguerrero@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-16 00:00:00
af1117512577	AC_Yerson Javier Villegas Valderrama	javiermartines015@gmail.com	Acompañamiento a formación	Sin estado		
fv10295942	OSCAR FERNANDO LOPEZ PERAFAN	oscarfernandolopez@misena.edu.co	Facilitador Virtual	Sin estado		

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1000519489cc	DAVID CAMILO NARVAEZ GARZON	camilonarvaez.g7@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
1003291854cc	URIEL FELIPE CANTILLO MORALES	fm300790@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1005565265cc	KAREN LORENA BELTRAN BLANCO	loreka415@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
1007849841cc	ADAMARIS RIASCOS SOLIS	adamarissolis@outlook.es	Aprendiz	Formación	12	2021-06-17 00:00:00
1013590960cc	DIEGO IVAN CONDE PARDO	dcondepardo@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-03 00:00:00
1014238629cc	BIBIANA TORRES CIFUENTES	bibitoci09@gmail.com	Aprendiz	Formación	10	2021-06-17 00:00:00
1014239101cc	JOHAN IVAN CAMACHO GUTIERREZ	guty22ivan@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-16 00:00:00
1014291861cc	JHONATAN SMITH PATERNINA FLOREZ	jhon0863@gmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-08 00:00:00
1016066085cc	AMANDA YERALDIN URREGO DAZA	amanda_429urrego@hotmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-17 00:00:00
1019050338cc	JORGE ARMANDO OCHOA CASTILLO	jorge8adsousa@gmail.com	Aprendiz	Formación	7	2021-06-17 00:00:00
1022968532cc	JESUS ALBERTO RICO RICO	jesusrico4508@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
1031161813cc	LIZETH GERALDINE BARRETO URRUTIA	geraldinebarreto.95@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1032405490cc	ISABEL CRISTINA LOZANO CORTES	isabel1798@gmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-10 00:00:00
1032410244cc	CRISTIAN CAMILO CAMPOS GARCIA	camilo-campos-01@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1033724514cc	CRISTIAN FABIAN RENDON VELASQUEZ	cristianren0513@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1033725920cc	CRISTIAN LEONARDO FARIETA GARCIA	cristianfarietagarci@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1033743345cc	ELKIN ESTIBEL DELGADO BERNAL	elkin199207@gmail.com	Aprendiz	Formación		

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1044502734cc	FEDERMAN CHAVERRA RESTREPO	federmanchaverra@gmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-16 00:00:00
1045081316cc	DANIELA RESTREPO RESTREPO	daniespinorestre20@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-05 00:00:00
1050957100cc	LISNEY PATRICIA ARELLANO MERCADO	lisney_arellano_1991@hotmail.com	Aprendiz	Formación	7	2021-06-17 00:00:00
1053794561cc	OSCAR DARIO AVILA OSPINA	oscar8920111@hotmail.com	Aprendiz	Formación	14	2021-06-17 00:00:00
1075626193cc	CARLOS ARMANDO RAMIREZ DIAZ	carlosrd150390@gmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-17 00:00:00
1075650209ti	LUISA FERNANDA ZIPASUCA BOYACA	luisafernandabp31@gmail.com	Aprendiz	Formación	13	2021-06-17 00:00:00
1075669906cc	YURI ALEXANDRA ACOSTA GUZMAN	yurialexandraacostaguzman@gmail.com	Aprendiz	Formación	13	2021-06-17 00:00:00
1075671954cc	LINA VANESSA FLOREZ PINZON	tuvisual94@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
1078369287cc	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PADILLA	luis_rodriguez1016@outlook.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-17 00:00:00
1084728035cc	FELIX ANDRES CASTRO PALMA	fcastro0912@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ MUÑOZ	jennyordonezmu@gmail.com	Instructor	Sin estado	15	2021-06-17 00:00:00
1100968679cc	ARLEY PERDOMO BARRIOS	arlperdomo@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	8	2021-06-16 00:00:00
1116554718cc	ANGIE YURLEY MORALES JIMENEZ	angie.morales-@hotmail.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-01 00:00:00
1140899567cc	LUZ ADRIANA VILLARREAL MARTINEZ	lavillarreal@uninorte.edu.co	Aprendiz	Formación	3	2021-06-07 00:00:00
1233503240cc	DIEGO ALEJANDRO FONTECHA MACANA	dfontecha0@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-16 00:00:00
1233911090cc	JOSE ALEXANDER DIAZ SANDOVAL	josealex1905@gmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-16 00:00:00

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
17390482cc	HELIODORO GUZMAN SALGADO	salhel2012guzman@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS BOLAÑOS	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	10	2021-06-17 00:00:00
39418062cc	MARLENY SARRIA BETANCOURT	marlenysarria@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-15 00:00:00
52534078cc	SANDRA CAROLINA HERNANDEZ PACHECO	sahernandezpa@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	2	2021-06-03 00:00:00
52983562cc	NIDIA YOHANNA CAMACHO RUIZ	nycr07012@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-16 00:00:00
6404548cc	ABEL VIVAS URBANO	jhonabel@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
76326545cc	CLAUDIO FERNANDO CRUZ ROA	claudiofdocruz@gmail.com	Instructor	Sin estado	7	2021-06-16 00:00:00
76326796cc	LUIS CARLOS MEJIA PERAFAN	luiscarlosmejia@misena.edu.co	Instructor	Sin estado	10	2021-06-17 00:00:00
80404053cc	SIGIFREDO LOPEZ ROMERO	ing.slopezrom@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
92261624cc	JAIME ALBERTO GARAVITO FUENTES	JAIMEGARAVITO2016@GMAIL.COM	Aprendiz	Formación		
98379142cc	RAMIRO OSWALDO JOJOA DE LA CRUZ	ramirooswaldo26@gmail.com	Aprendiz	Formación	13	2021-06-17 00:00:00
98602749cc	CARLOS MANUEL ACOSTA ECHAVARRIA	acostaechavarriac8@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
af49722659	Dina Luz Alarcón Cuello	dinaalarconcuello@gmail.com	Acompañamiento a formación	Sin estado		
fv10295942	OSCAR FERNANDO LOPEZ PERAFAN	oscarfernandolopez@misena.edu.co	Facilitador Virtual	Sin estado		

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1000604050cc	MARIA PAULA MEDRANO RESTREPO	paula.restrepo.210802@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1002735869ti	ANGIE SALINAS HERNANDEZ	tatianasalinas1810@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
1003150769ti	YULIANA SATIZABAL ÑAÑEZ	yulianasatizabal5@gmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-17 00:00:00
1006455441ti	MICHETL DAYANNA BARRERA MURILLO	dayanamichelbarreramurillo@gmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1007229500cc	CARLOS ANDRES ROMERO MARQUEZ	chimorayo@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1012347365cc	FABIAN CAMILO LATORRE PEREZ	fabiancamilolato88@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1012402539cc	JESUS ALBERTO PARADA ASCENCIO	chucho_j18@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1015402348cc	JOHANA CATHERINE ROJAS MORENO	Jo_vis87@Hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1019022170cc	DEYSI LORENA MEDINA VELASQUEZ	Velasquez_085@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
1020458498cc	BRAHIAM ALEJANDRO CARVAJAL GIL	alejandro1594@hotmail.com.ar	Aprendiz	Formación	3	2021-06-17 00:00:00
1020745246cc	SERGIO ALBERTO AREVALO CARDONA	acsergioa@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1020811193cc	HARRISON ENRIQUE LEMUS ALVAREZ	HARRISON1529@HOTMAIL.COM	Aprendiz	Formación		
1023960336cc	ESTEFANY PAOLA CHAPARRO SANABRIA	paotek@hotmail.com	Aprendiz	Formación	7	2021-06-17 00:00:00
1024532456cc	ANGIE ESTEFANIA MORE MARQUEZ	anesmoma92@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1026596424cc	KAREN LORENA MARTINEZ VARGAS	karendt.s.p.16@hotmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
1030691619cc	SAIDA JASBLEIDY CASTIBLANCO ROMERO	saidys2010@hotmail.com	Aprendiz	Formación	7	2021-06-17 00:00:00
1047371857cc	JOHANA PATRICIA PALACIO MARRUGO	johanapalaciom@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1047429841cc	VANESA CAROLINA BALZAN AYOLA	vanjo15@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1048020162cc	CARLOS MARIO BENITEZ VARGAS	mario.b11061996@gmail.com	Aprendiz	Formación	9	2021-06-16 00:00:00
1048217281cc	LEIDY JOHANA BENITEZ VALLEJO	leidy_benitez08@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1052975907cc	LEIDYS NAVARRO ADIEZ	leidy-adiez@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1053861379cc	JUAN CAMILO AGUDELO MILLAN	jcagudelo56@misena.edu.co	Aprendiz	Formación		
1061691979cc	HECTOR IVAN MUÑOZ ALVEAR	hector11159@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
1066186150cc	YURANIS ANDREA PEREZ FUENTES	Yuranisperez9623f@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1071940888cc	ANYELA ASBLEIDY BRICEÑO MURCIA	asbleidy1993@hotmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-16 00:00:00
1073697216cc	DARNEL ANCIZAR SOTO BEDOYA	sotodarnel8@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-17 00:00:00
1075297163cc	JHON FERNANDO CAMARGO DIAZ	yonicamargo96@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1079390423cc	MAIDY YULIED ROJAS YACUMAL	maidyrojasy@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-16 00:00:00
1081399940cc	ELIANA MERCEDES ALVIRA JORGE	elianalvira@hotmail.es	Aprendiz	Formación	2	2021-06-09 00:00:00
1082959326cc	JAIRO ANDRES PARDO FONTALVO	jairo.pardof@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1085284029cc	WILMER ALEXANDER RIASCOS MANZO	wilmerriascosts@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ MUÑOZ	jennyordonezmu@gmail.com	Instructor	Sin estado	15	2021-06-17 00:00:00
1090177402cc	JULIAN MAURICIO ESCALANTE BRAND	marisola0493@hotmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1096223936cc	LILIANA TERESA REY OSORIO	lilianarey_0109@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1098760578cc	JHONNATAN ALEXIS JEREZ SARMIENTO	tokiohod@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1123329064cc	TITO YAKSON MORILLO PEÑA	titomorillo@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1143137420cc	LUIS ELIECER MIRANDA PEREZ	luemirpe@hotmail.com	Aprendiz	Formación		

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1143969514cc	ANA BEIBA GEMBUEL FERNANDEZ	anita.1994teamo@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1152446481cc	SEBASTIAN EDUARDO MUÑOZ ACEVEDO	sebas.tinho@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-17 00:00:00
1152705960cc	CARLOS ALBERTO ZAPATA MARIN	carlitoxmarin1970@hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
12994084cc	JESUS ALVEIRO PINTA PINTA	japinta4@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	14	2021-06-17 00:00:00
25272710cc	SONIA YANET BETANCOURT SANCHEZ	soniabetsa@hotmail.com	Instructor	Sin estado	7	2021-06-17 00:00:00
25278399cc	ADRIANA GUZMAN RESTREPO	adrianagr@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
25281693cc	PAOLA ANDREA NARVAEZ ULCHUR	narvaezandreita@gmail.com	Instructor	Sin estado		
26638124cc	BARBARA BUSTOS MORENO	barbara.bustos@armada.mil.co	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
31432960cc	NATALIA TOBON RESTREPO	natore1983@gmail.com	Aprendiz	Formación		
34318918cc	AURA PAOLA ANDRADE AYALA	paolaandr@gmail.com	Instructor	Sin estado		
34563325cc	CARMEN ALICIA CAMPO	carmen_a@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
34569308cc	MARIA EUGENIA SOLARTE	mariaesolarte@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS BOLAÑOS	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	11	2021-06-17 00:00:00
3837076cc	HECTOR JOSE ORTIZ CARDENAS	hortiz3107@hotmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
72272467cc	WILMAN AVELLANEDA VASQUEZ	wilmanavellaneda@hotmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-17 00:00:00
76326545cc	CLAUDIO FERNANDO CRUZ ROA	claudiofdocruz@gmail.com	Instructor	Sin estado	6	2021-06-16 00:00:00
76326796cc	LUIS CARLOS MEJIA PERAFAN	luiscarlosmejia@misena.edu.co	Instructor	Sin estado	9	2021-06-17 00:00:00
79169493cc	DIEGO ALEJANDRO QUIROGA CASTRO	tuangeldaqc@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
80751140cc	JOHN JAIRO CARPINTERO CHOCONTA	jhonja85@live.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
83221135cc	REINER ULISES MARTINEZ SILVA	reinerm1971@gmail.com	Aprendiz	Formación		
85270491cc	HELIAM ABRAHAM BAYTER CASTRO	habc2015@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
94266505cc	DIEGO FERNANDO GOMEZ RIOS	dieguisimo9@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
94533899cc	LEONARDO SOTO JARAMILLO	lesoja79@hotmail.com	Aprendiz	Formación	13	2021-06-17 00:00:00
98715534cc	ROBINSON ACEVEDO BERRIO	robinson_principe@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
af1012358839	AC_Ángela Julieth Pinzón Ladino	ajpinzonl@misena.edu.co	Acompañamiento a formación	Sin estado		
af52196430	AC_VICTORIA ELVIRI GARIBELLO CELY	victoria.garibello@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
fa34556439	MARÍA FERNANDA VALVERDE RIVERA	mariaf.valverde@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
fv10295942	OSCAR FERNANDO LOPEZ PERAFAN	oscarfernandolopez@misena.edu.co	Facilitador Virtual	Sin estado		
gv_14136053	GV_Carlos Cardenas	ccardenastique@yahoo.com		Sin estado		

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1000579580cc	ANGIE CATALINA LOPEZ NAVARRETE	lopezcatalina559@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1001978071ti	JUAN DIEGO MUÑOZ HERNANDEZ	juandiegomunozhernandez66@gmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-17 00:00:00
1002430247ti	ENDIS PAOLA BELTRAN CONEO	epbeltran7@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1002468613ti	YESSICA PATRICIA CASTELLAR CARMONA	jessycapatriciacc@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1003380204cc	ALDAMIR JOSE OROZCO GUTIERREZ	aldamirjoseorozco6@gmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-16 00:00:00
1005448399cc	HÉCTOR ALEJANDRO SARMIENTO SANDOVAL	sarmientoalejandro218@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
1005968773ti	MARIAN ALEXANDRA MARIN CAICEDO	alexamarin1418@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
1006451886cc	VIVIANA ANDREA GOMEZ CALDERON	Vivianaandrea552@gmail.com	Aprendiz	Formación	14	2021-06-17 00:00:00
1006887974cc	LEIDER ANTONIO HERNANDEZ DE LOS REYES	leiderhr2001@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-15 00:00:00
1007882500cc	MARY DANIELA MARQUINEZ BRAVO	marquinezbravomarydaniela@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1013637252cc	ANDRES FELIPE CARDENAS DIAZ	Andresf.cardenasd@gmail.com	Aprendiz	Formación	7	2021-06-17 00:00:00
1018442220cc	SONIA ESPERANZA BENITEZ HERNANDEZ	sonibehe03@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1020427678cc	PAOLA ANDREA PUERTA MEJIA	ola-29@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
1022940449cc	YEIMY CONSTANZA QUIROGA GUERRA	yeimy2987@hotmail.com	Aprendiz	Formación	7	2021-06-17 00:00:00
1024509771cc	JULIAN DAVID MORALES MAYORGA	julian9014@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1024550485cc	JHONNY STEVEN SANCHEZ NEIRA	jhonny066@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-13 00:00:00
1031641238ti	HEIDY VALENTINA AVILA JIMENEZ	valentina131126@gmail.com	Aprendiz	Formación	10	2021-06-15 00:00:00

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1032462886cc	JULIAN DAVID CHACON MORA	juliancho1032.jdcm@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1036967572cc	DIEGO ANDRES ORTIZ CLAVIJO	asortiz83@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1042241203ti	VALERIA NAVARRO GRANADO	vnavarrogranado@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
1045500739cc	GINA MILENA JULIO CASAS	yimijulio@gmail.com	Aprendiz	Formación	10	2021-06-15 00:00:00
1045754301cc	AURYS VANESSA ALVARADO POLO	aurysvanessa@hotmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-15 00:00:00
1047459132cc	CHRISTIAN CERVANTES RODRIGUEZ	cristian.r10.t@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1047482280cc	SAIR ALEXANDER ARRIETA CHACON	94.sairarrieta@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-17 00:00:00
1047495678cc	PATRICIA ESTHER SANCHEZ MADRID	patiisanchez_16@hotmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-15 00:00:00
1053664674cc	NANCY ADELAYDA ROJAS GIL	naadrogi@gmail.com	Aprendiz	Formación	9	2021-06-17 00:00:00
1070923186cc	DAVID SANTIAGO NARANJO OROZCO	davidnaranjo415@hotmail.com	Aprendiz	Formación	14	2021-06-17 00:00:00
1073513802cc	OSCAR DANIEL TIBAMBRE MARTINEZ	Dinelnac@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-17 00:00:00
1073515848cc	KAREN VANNESSA BERNAL QUINTERO	vane.88@live.com.ar	Aprendiz	Formación		
1079941494cc	DAYANA CAROLINA PEREZ COLLAZOS	dannaperezc03@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-17 00:00:00
1082981976cc	GABRIELA BEDOYA SANCHEZ	gabri-ellau@hotmail.com	Aprendiz	Formación	12	2021-06-17 00:00:00
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ MUÑOZ	jennyordonezmu@gmail.com	Instructor	Sin estado	15	2021-06-17 00:00:00
1089720659cc	TATIANA CAROLINA ORREGO DIAZ	carolina021078@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1098725572cc	CARLOS EDUARDO SIACHOQUE AYALA	carlos-ed1208@hotmail.com	Aprendiz	Formación	7	2021-06-17 00:00:00

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1102794442cc	CLAUDIA PATRICIA DIAZ ALEAN	patriruz1209@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1102873981cc	YASTELI ISABEL OROZCO CORRALES	yaste-096@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
1109491191cc	AIDE YOANA RICARDO GOMEZ	johanaricardo@hotmail.com	Aprendiz	Formación	12	2021-06-17 00:00:00
1112477085cc	NAZLY ERNESTINA CARDENAS OSORIO	Nazcardenas19@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-16 00:00:00
1113535441cc	MANUEL HERNANDO MORA CASAS	mhmora0@misena.edu.co	Aprendiz	Retiro voluntario		
1113537183cc	KIMBERLY TATIANA GRISALES ANDRADE	kimberlygrisales@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1116277806cc	ENOC JUAN PABLO TAUTIVA HERMOSA	juanddlpablo11@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-16 00:00:00
1117532087cc	LUZ ADRIANA HINCAPIE CASTAÑEDA	point_adri@hotmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-02 00:00:00
1118286348cc	YINA MARCELA PERLAZA RUBIANO	ympr-latin@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1120365466cc	JEFFERSON ALEXANDER LEON PERDOMO	Jaleonp04@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-03 00:00:00
1121914838cc	ANGIE DANIELA MORENO GOMEZ	stivenmoreno1115@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1127070362ti	SARA MICHELL RODRIGUEZ VILLOTA	sararodriguez050916@gmail.com	Aprendiz	Formación	15	2021-06-17 00:00:00
1128048734cc	DANIEL LEONARDO BOSQUEZ MORALES	danielbosquez86@hotmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1143134406cc	VICTOR EZEQUIEL CORTES MARTELO	vikingocortes1@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1143151133cc	ZULLYBETH CORTES RUEDA	zulco1995@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1143371033cc	AURA MILENA OVIEDO MAYORAL	Auramayoral@hotmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1144188507cc	NORBERTO CAJIAO ROBLEDO	cajiao2014@gmail.com	Aprendiz	Formación	9	2021-06-17 00:00:00

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1152194137cc	JOSUHAN ANDRES YEPES GONZALEZ	josuhan@hotmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
1235039043cc	PAULA ANDREA ORTEGA PEREZ	andrea.ortegap97@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
1235138719cc	ANDRES FELIPE GARCES PANAMEÑO	pipe08.253@gmail.com	Aprendiz	Formación		
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS BOLAÑOS	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	11	2021-06-17 00:00:00
55239799cc	SURLEY ARLET PALENCIA PERALTA	Surlypalencia@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-14 00:00:00
70754244cc	FREDY ALBEIRO SANCHEZ ZULETA	fredy.sanchez2011@hotmail.com	Aprendiz	Formación	9	2021-06-17 00:00:00
72237908cc	JAIME EDUARDO RESTREPO PALACIO	jaimerestrepop@hotmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-14 00:00:00
73205902cc	JOSE ALEJANDRO NEGRETE LLERENA	deltazeromaster@hotmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
74189310cc	FELIPE LEONARDO VANEGAS PINEDA	felipaova@hotmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-17 00:00:00
74381747cc	JOHN WILMAR GOMEZ GONZALEZ	Jhongomez160@gmail.com	Aprendiz	Formación	15	2021-06-17 00:00:00
76326545cc	CLAUDIO FERNANDO CRUZ ROA	claudiofdocruz@gmail.com	Instructor	Sin estado	9	2021-06-16 00:00:00
76326796cc	LUIS CARLOS MEJIA PERAFAN	luiscarlosmejia@misena.edu.co	Instructor	Sin estado	11	2021-06-17 00:00:00
79223722cc	HAROLD EDISSON GARCIA	harold.garcia2012@hotmail.com	Aprendiz	Formación	6	2021-06-16 00:00:00
79487080cc	HAMBERT FORERO TORRES	hambertf@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	2021-06-17 00:00:00
80880922cc	NEDER JAVID RAMOS MORENO	javidr21@yahoo.es	Aprendiz	Formación		
80895872cc	SERGIO RICARDO VELASCO GUERRERO	berseus60@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
af38640603	Ximena Gallego Caicedo	xgcaicedo@gmail.com	Acompañamiento a	Sin estado	1	2021-06-17

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
			formación			00:00:00
fv10295942	OSCAR FERNANDO LOPEZ PERAFAN	oscarfernandolopez@misena.edu.co	Facilitador Virtual	Sin estado		

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1000329703cc	DANIELA LEYTON RICO	dannyleyton@hotmail.es	Aprendiz	Formación	10	2021-06-17 00:00:00
1000444773cc	LAURA SANCHEZ	laurasanchezd2001@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1001185241ti	ANDREA KATERIN CRUZ PADILLA	andreakaterincruz@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1001710388cc	ANGELA LOPEZ SANIN	anyelasanin@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1001872291cc	ERIKA PATRICIA OROZCO FERNANDEZ	erikapatricia2000@outlook.es	Aprendiz	Formación	10	2021-06-17 00:00:00
1012357226cc	ELIANA KATHERINE MONROY SANCHEZ	ekms_15@hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1012386784cc	ANGIE KATHERINE RIVERA CRUZ	angierivera3392@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-17 00:00:00
1014194640cc	EDUIN ORLANDO BERNAL MORENO	eduin880404@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1014282357cc	JESICA DAYANA CHAVARO ZAMBRANO	jesicachz01@gmail.com	Aprendiz	Formación	9	2021-06-17 00:00:00
1015400968cc	MARGARITA ROSA PONCE RODRIGUEZ	margarithapponce@gmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1015410407cc	JORGE IVAN MORALES CONDE	shacra_89@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-17 00:00:00
1015439170cc	LAURA CATHERINE PEDRAZA GONZALEZ	catemot196@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1016060912cc	LUZ YANETH PAEZ CAMACHO	Y.PAEZ2407@GMAIL.COM	Aprendiz	Formación	9	2021-06-16 00:00:00
1019028151cc	LILIANA MARCELA GOMEZ MONTENEGRO	marceg617@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1020804763cc	STEPHANY ARDILA ROJAS	estefa.543@hotmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-17 00:00:00
1030562842cc	DAVID STEVEN URBANO MOLANO	green.147@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1030665685cc	JUAN SEBASTIAN PARRA GONZALEZ	djas09@live.com	Aprendiz	Formación	1	2021-06-03 00:00:00
1037577432cc	ANDRES URIBE OSSA	andres01011987@gmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1042093931cc	JUAN PABLO HERNANDEZ ARIAS	juju_elc@hotmail.com	Aprendiz	Formación	10	2021-06-17 00:00:00
1047495002cc	JORGE ENRIQUE TORRES VILLADIEGO	jtorresvilladiego@gmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1049930776cc	DIEGO ALFONSO LOBO JULIO	diazdiegojulio15@outlook.es	Aprendiz	Formación		
1053341889cc	NAYLA YURANY ROCHA GALLO	naylarocha10@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1057410836cc	LUIS EDUARDO ALEJANDRO VANEGAS GIL	avindustriassas@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-14 00:00:00
1061691979cc	HECTOR IVAN MUÑOZ ALVEAR	hector11159@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1069260208cc	BRILLIT KAROLINA VARGAS ALVAREZ	bkarito8812@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1069750611cc	CAROLINA ROMERO VARGAS	caro.romerito95@gmail.com	Aprendiz	Formación	15	2021-06-17 00:00:00
1070948069cc	MICHAEL RODRIGUEZ CRISTANCHO	rmichael1987@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1073694041cc	CRISTIAN ANDRES DIAZ SEPULVEDA	andres3108aj@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-17 00:00:00
1073818942cc	YONELIS ESTHER MARTINEZ GARCES	yoesmaga11@hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1075299608cc	NANCY ALEJANDRA VARGAS HERRERA	nancyalejandravargas@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ MUÑOZ	jennyordonezmu@gmail.com	Instructor	Sin estado	15	2021-06-17 00:00:00
1090411266cc	ANNIE YOLID DIAZ BALAGUERA	anniediaz23@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1098795383cc	JHON FREDY CAICEDO LOZADA	jfcljhoncaicedojfcl@hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1102871006cc	ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ PESTANA	andreacrodriguezp@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-12 00:00:00
1130596131cc	DAVID ALEXANDER OLIVEROS VELASCO	daoliveros87@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1193099889cc	MARIA CAMILA ORREGO RAMIREZ	cami202orrego@gmail.com	Aprendiz	Formación	7	2021-06-17 00:00:00
14639718cc	ANDRES MESIAS GUAPACHA CHAMORRO	andresdokko@gmail.com	Aprendiz	Formación		
14704869cc	CARLOS ARTURO CORTES HURTADO	carlo-artur@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-16 00:00:00
25272710cc	SONIA YANET BETANCOURT SANCHEZ	soniabetsa@hotmail.com	Instructor	Sin estado	7	2021-06-17 00:00:00
25281693cc	PAOLA ANDREA NARVAEZ ULCHUR	narvaezandreita@gmail.com	Instructor	Sin estado		
34318918cc	AURA PAOLA ANDRADE AYALA	paolaandr@gmail.com	Instructor	Sin estado		
34563325cc	CARMEN ALICIA CAMPO	carmen_a@misena.edu.co	Instructor	Sin estado	1	2021-06-02 00:00:00
34569308cc	MARIA EUGENIA SOLARTE	mariaesolarte@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS BOLAÑOS	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	12	2021-06-17 00:00:00
4437513cc	DANIEL GRISALES MAHECHA	grisales06_@hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
4516612cc	NESTOR MAURICIO OCHOA MARULANDA	nextor20@hotmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-17 00:00:00
52617278cc	GLORIA SILVA RISCANEVO	glori-951@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
52814548cc	JEINY JOHANA PACHON IZQUIERDO	johanajpachoni@hotmail.com	Aprendiz	Formación	2	2021-06-13 00:00:00

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
52990341cc	ANA LUCIA NARANJO INFANTE	analuzia28@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-16 00:00:00
72346979cc	JONATHAN IGNACIO MARTINEZ QUINTERO	jimq09@hotmail.com	Aprendiz	Formación	8	2021-06-17 00:00:00
76326545cc	CLAUDIO FERNANDO CRUZ ROA	claudiofdocruz@gmail.com	Instructor	Sin estado	5	2021-06-16 00:00:00
76326796cc	LUIS CARLOS MEJIA PERAFAN	luiscarlosmejia@misena.edu.co	Instructor	Sin estado	9	2021-06-17 00:00:00
77186904cc	EDINSON JOSE PACHECO LOBO	palobo1@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	2021-06-16 00:00:00
79435353cc	JOSE BERNARDO RODRIGUEZ CARDENAS	joseb.rodriguez@yahoo.com	Aprendiz	Formación		
79898669cc	FERNEY CIFUENTES MORALES	ferney2311@hotmail.com	Aprendiz	Formación	5	2021-06-16 00:00:00
80224039cc	JONATHAN VERGARA RUBIO	jonathanvr83@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	2021-06-16 00:00:00
86044407cc	ALBEIRO CASTILLO BETANCOURT	albeiro.castillo.1974@gmail.com	Aprendiz	Formación		
af1112761289	AC_MONICA YISENIA SANTANA PULGARIN	mysantana9@misena.edu.co	Acompañamiento a formación	Sin estado		
af52530821	AC_Sonia Milena Prieto Madrigal	soniam.prieto@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
af52531331	AC_MARÍA RUBIELA GARIBELLO CELY	grubiela@gmail.com	Instructor	Sin estado		
fv10295942	OSCAR FERNANDO LOPEZ PERAFAN	oscarfernandolopez@misena.edu.co	Facilitador Virtual	Sin estado		
gv_14136053	GV_Carlos Cardenas	ccardenastique@yahoo.com		Sin estado		