PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., agosto 31 de 2021

Señor
MARIA NANCY AZUCENA PÉREZ LIZARAZO
Supervisor Contrato No. 2556643 de 2021
Coordinadora Grupo de Formación Profesional Integral y
Promoción y Relaciones Corporativas
Bogotá D.C.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de agosto de 2021.

Referencia: No 2556643 de 2021.

MARTHA CECILIA PACHÓN, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.220.148 de Bogotá D.C., en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación de Economía Financiera y de Gestión, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma VEINTIOCHO MILLONES DE PESOS M/CTE ($28.000.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera, a) Siete pagos iguales correspondientes a los meses de junio a diciembre por un valor de CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE ($4.000.000) cada uno, Iva Incluido.

Plazo: Será hasta el (30) de (diciembre) de 2021.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Prestar servicios profesionales y de apoyo a la gestión de carácter temporal como experto temático, para la construcción de contenidos y la actualización de los programas de formación virtual y a distancia, relacionados con la Red de Gestión Administrativa y Servicios Financieros, según la estructura metodológica y pedagógica del SENA y los lineamientos de la Dirección de Formación Profesional.

Obligaciones Específicas:

No	OBLIGACIONES	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIAS
1	Realizar el análisis y revisión del diseño curricular de los programas asignados para la creación de recursos educativos digitales y adecuación en las modalidades a distancia y	Se trabajaron ajustes de la presentación que se utilizaría para la sustentación ante los pares para validar programa, dicho ejercicio se desarrolla con el equipo Julián Rodríguez, Diego Mauricio	Los documentos soporte de evidencia sobre el trabajo desarrollado reposan en el Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1WbOfdqYDaOsedc4dy3MCxoYrZnq72q-

	virtual.	Padilla y Martha Pachón, posteriormente se socializa en reunión de trabajo con el profesional Cesar Ballesteros, coordinador Jorge Cifuentes y otros invitados.	8?usp=sharing
2	Construir contenido de propiedad intelectual para el SENA en los diferentes programas de formación virtual y a distancia, de acuerdo con el contexto y normatividad vigente.	De acuerdo con sugerencias hechas en reunión de trabajo con profesional de Diseño y Producción Curricular, se procede a efectuar ajustes Guía 1, 2 fase de análisis, según observaciones hechas por el profesional César Ballesteros, también de forma individual se trabaja en ajustes guía 3. Se da inicio construcción batería peguntas guía 3 y construcción guía 6 "desarrollar estudio de mercado que permita validar situación de oferta y demanda", fase planeación. Se organiza jornada de trabajo con los instructores Pilar Cruz y Edward Fabian Escobar, para explicar acerca del tema financiero, donde se requiere de su apoyo, por su formación y experiencia.	Los documentos soporte de evidencia sobre el trabajo desarrollado reposan en el Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1WbOfdqYDaOsedc4dy3MCxoYrZnq72q-8?usp=sharing
3	Garantizar la construcción de los textos de su autoría o con las correspondientes citaciones de acuerdo con las normas establecidas, teniendo en cuenta la coherencia entre el diseño curricular y los lineamientos establecidos por el ecosistema de recursos educativos digitales.	Se procede a validar estructura de la guía 3 para que quede con los materiales de consulta con enlaces, así como verificación redacción de cada ítem, trabajo en equipo con profesionales Julián Andrés Rodríguez y Diego Mauricio Padilla Díaz.	Los documentos soporte de evidencia sobre el trabajo desarrollado reposan en el Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1WbOfdqYDaOsedc4dy3MCxoYrZnq72q-8?usp=sharing
4	Elaborar los elementos correspondientes al procedimiento de Desarrollo curricular para los programas asignados, junto con los componentes formativos y demás recursos establecidos para los programas en modalidad a distancia y virtual, incluidas las guías y evidencias de aprendizaje según el contexto, las	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación.	N/A

	tendencias y normatividad vigente.		
5	Trabajar articuladamente con los integrantes del equipo de producción de contenido instruccional y demás integrantes del ecosistema de recursos educativos digitales, para garantizar la construcción de los recursos educativos digitales propuestos.	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación.	N/A
6	Seguir las orientaciones, lineamientos y revisiones realizadas por los integrantes del equipo de producción de contenido instruccional.	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación.	N/A
7	Grabar los videos correspondientes a las explicaciones de los contenidos y procesos que se consideren pertinentes para cada uno de los componentes formativos propuestos, siguiendo las indicaciones y lineamientos establecidos por el equipo de producción de recursos educativos digitales.	Para este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación.	N/A
8	Realizar las entregas y modificaciones a los recursos en las fechas pactadas en el cronograma.	De acuerdo con reuniones de trabajo surgieron sugerencias al trabajo ya desarrollado, relacionados con presentación de la información, material, formas didácticas, entre otros por parte del profesional de Diseño y Producción Curricular, llevando a cabo jornadas de trabajo con el equipo para trabajar en dichos ajustes.	Los documentos soporte de evidencia sobre el trabajo desarrollado reposan en el Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1WbOfdqYDaOsedc4dy3MCxoYrZnq72q-8?usp=sharing
9	Asistir a las reuniones y demás jornadas que se adelanten o sean requeridas por el diseñador y/o evaluador instruccional.	En este periodo se lleva a cabo el proceso de desarrollo curricular del programa Gestión de Negocios y Finanzas, asistiendo a las reuniones programadas por el	Los documentos soporte de evidencia sobre el trabajo desarrollado reposan en el Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1WbOfdqYDaOsedc4dy3MCxoYrZnq72q-

		profesional Cesar Ballesteros, así como las organizadas a nivel interno con el equipo de trabajo. Se sustenta junto con el equipo de trabajo aspectos del programa relacionados con antecedentes, matriz de pertinencia, variables de egresados, descripción perfil de ingreso y de egreso, normas de competencia, distribución de tiempo, matriz de correlación.	8?usp=sharing
10	Las demás que le sean solicitadas por el supervisor del contrato relacionadas con el objeto del mismo.	Reunión con profesional Aseguramiento de la Calidad, Diana Cuéllar para tratar temas inherentes a Registro Calificado. Está pendiente lineamientos de acuerdo con documento que se suministró para su lectura y observaciones.	Invitación reunión de trabajo la cual se llevó a cabo por medo de teams

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe.Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el Número de la Planilla 52177037, operador Mi Planilla, pago EPS, PENSIÓN, ARL y CAJA

COMPENSACIÓN, período mes de julio de 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

Firmado digitalmente por César Augusto Ballesteros Vásquez
Fecha: 2021.08.18 08:45:35 -05'00'

MARTHA CECILIA PACHÓN
Contratista
C.C. No. 52.220.148 de Bogotá

Vo. Bo. CÉSAR AUGUSTO BALLESTEROS VÁSQUEZ
Profesional de Diseño y Producción Curricular

Recibí a satisfacción:

MARIA NANCY AZUCENA PÉREZ LIZARAZO
Supervisor Contrato No. 2556643 de 2021
Coordinadora Grupo de Formación Profesional Integral y Promoción y Relaciones Corporativas

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. DyPC 46 DEL DÍA 13 DEL MES DE Agosto DEL AÑO 2021

OBJETIVO (S)	Realizar validación técnica del programa Tg. en Gestión de Negocios y Finanzas, además, diligenciamiento "Factores para revisión interna del perfil de ingreso"

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Jaime Eduardo Valencia Escandón	10253946	SI			Servicios Financieros	jvalenciae@sena.edu.co	3002719267	Sí	Participación virtual
2	Francisco Antonio Jaramillo Piedrahita	71227656	SI			Centro de comercio	fjaramillop@sena.edu.co	3206775521	Sí	Participación virtual
3	Carlos Jiménez Jiménez	9294401		SI		SENA - Centro de Comercio y Servicios - Bolívar	cjimenezjimenez17@gmail.com	3024199045	Sí	Participación virtual
4	Ómar Geovanny Pardo Macias	1075219346	Si			CIES	opardo@sena.edu.co	3102004574	Sí	Participación virtual
5	Julián Andrés Rodríguez León	80200250		SI		Coordinación Formación Profesional Integral	jarodriguez052@misena.edu.co	3232921076	Sí	Participación virtual
6	Ana Jasmine Sanmiguel Jaimes	37945304	Si			Centro Agroturístico	asanmiguel@sena.edu.co	73851	Sí	Participación virtual
7	Hernando Rodríguez Figueroa	19387802	Si			Coordinación/SENA	erodriguezf@sena.edu.co	3153468939	Sí	Participación virtual
8	Guillermo Carsozo Oliveros	12117958	SI			Centro de Servicios Financieros	jgcardozo@sena.edu.co	3107732926	Sí	Participación virtual
9	William García Pineda	10280079	Si			Centro de Comercio y Servicios - Regional Caldas	wigarciap@sena.edu.co	3008406142	Sí	Participación virtual
10	Alicia Salas Ramírez	52072901		Si		Dirección General / Grupo Gestión	asalas@sena.edu.co	3134595514	Sí	Participación virtual

						Curricular				
11	Carlos I Torres A	72180954	SI			Coord. Gestión Administrativa y Finanzas/SENA	ctorresa@sena.edu.co	3851285 ext 52009	Sí	Participación virtual
12	Olinda Flor Amado Plata	41917476	SI			Dirección Regional - Líder Diseño y Producción Curricular	oamadop@sena.edu.co	3208090561	Sí	Participación virtual
13	Jorge Enrique Cifuentes Bolaños	19438912	SI			Coordinación de Econompia Financiera y de Gestión	jecifuentes@sena.edu.co	3103007171	Sí	Participación virtual
14	Martha Cecilia Pachón	52220148		Si		Coordinación Formación Profesional	mcp847@misena.edu.co	3102000293	Sí	Participación virtual
15	María Nancy Azucena Pérez Lizarazo	39639148	SI			SENA / Centro de Servicios Financieros	naperez@sena.edu.co	3125501247	Sí	Participación virtual
16	Luis Javier Saab Fonseca	6773544		Si		CEGAFE	ljsaab4453776@misena.edu.co	3103493262	Sí	Participación virtual
17	César Augusto Ballesteros Vásquez	10115534	Si			Centro de Servicios Financieros / R. Distrito Capital	cballesterosv@sena.edu.co	3158805290	Sí	Participación virtual

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

ACTA No. DyPC 46

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:
Realizar validación técnica del programa Tg. en Gestión de Negocios y Finanzas, además, diligenciamiento "Factores para revisión interna del perfil de ingreso"

CIUDAD Y FECHA:	**HORA INICIO:**	**HORA FIN:**
Bogotá, D.C. Agosto 13 de 2021	08:00	10:30

LUGAR Y/O ENLACE:	**DIRECCIÓN ENERAL / REGIONAL / CENTRO**
https://n9.cl/2x0v6	Centro de Servicios Financieros

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Realización de la validación técnica del programa Tg. en Gestión de Negocios y Finanzas, además, diligenciamiento "Factores para revisión interna del perfil de ingreso"

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Realizar validación técnica del programa Tg. en Gestión de Negocios y Finanzas, además, diligenciamiento "Factores para revisión interna del perfil de ingreso"

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se inicia la presentación con el saludo a los participantes.

2. La presente jornada virtual por Teams tiene como finalidad llevar a cabo la validación técnica del programa Tecnología en Gestión de Negocios y Finanzas con expertos técnicos de otros centros de formación del SENA en cumplimiento de lo estipulado en la Guía de Diseño Curricular GFPI-G-008 versión 4, se hizo la presentación de los asistentes a la jornada que fueron:

No.	NOMBRES Y APELLIDOS FUNCIONARIO O REPRESENTANTE	ROL	CENTRO DE FORMACIÓN / EMPRESA	REGIONAL / CIUDAD
1	Jaime Eduardo Valencia Escandón	Profesional Diseño y Producción Curricular	Centro de Servicios Financieros	Distrito Capital
2	Francisco Antonio Jaramillo Piedrahita	Instructor experto	Centro de comercio	Antioquia
3	Carlos Jiménez Jiménez	Instructor experto	Centro de Comercio y Servicios	Bolívar
4	Ómar Geovanny Pardo Macias	Instructor experto	CIES	Huila
5	Julián Andrés Rodríguez León	Experto temático	Centro de Servicios Financieros	Distrito Capital
6	Ana Jasmine Sanmiguel Jaimes	Gestora de red	Centro Agroturístico	Santander

7	Hernando Rodríguez Figueroa	Coordinador Acad. Virtual CSF	Centro de Servicios Financieros	Distrito Capital
8	Guillermo Carsozo Oliveros	Metodólogo Mesa Sectorial	Centro de Servicios Financieros	Distrito Capital
9	William García Pineda	Instructor experto	Centro de Comercio y Servicios	Caldas
10	Alicia Salas Ramírez	Dinamizadora de red	Grupo Gestión Curricular	DFP
11	Carlos I Torres A	Coordinador Gestión Administrativa y Finanzas	Comercio y Servicios	Atlántico
12	Olinda Flor Amado Plata	Profesional Diseño y Producción Curricular	Líder Diseño y Producción Curricular	Distrito Capital
13	Jorge Enrique Cifuentes Bolaños	Coordinador Acad. Economía Financiera y de Gestión	Centro de Servicios Financieros	Distrito Capital
14	Martha Cecilia Pachón	Experta temática	Centro de Servicios Financieros	Distrito Capital
15	María Nancy Azucena Pérez Lizarazo	Coordinadora Formación Profesional	Centro de Servicios Financieros	Distrito Capital
16	Luis Javier Saab Fonseca	Instructor experto	CEGAFE	Boyacá
17	César Augusto Ballesteros Vásquez	Profesional Diseño y Producción Curricular y Metodólogo	Centro de Servicios Financieros	Distrito Capital

3. Se solicitó autorización por parte de los asistentes para iniciar la grabación de la reunión a la cual todos dieron su consentimiento.

4. El Profesional en Diseño y Producción Curricular realizó la presentación del Equipo de Diseño Curricular del programa así:
   - 4.1. Gestora de Red
     - 4.1.1. Ana Jasmine Sanmiguel Jaimes
   - 4.2. Coordinador Académico
     - 4.2.1. Jorge Enrique Cifuentes Bolaños
   - 4.3. Expertos temáticos
     - 4.3.1. Diego Mauricio Padilla Díaz
     - 4.3.2. Martha Cecilia Pachón
     - 4.3.3. Julián Andrés Rodríguez León
   - 4.4. Profesional de Diseño y Producción Curricular y Asesor Metodológico
     - 4.4.1. César Augusto Ballesteros Vásquez

5. A continuación, se realiza la presentación de los aspectos generales del programa de formación propuesto dentro de los cuales están:
   - **5.1. Generalidades**
     - 5.1.1. Denomiancián: Gestión de Negocios y Finanzas
     - 5.1.2. Nivel: Tecnología
     - 5.1.3. Duración máxima estimada: 3.984 horas
     - 5.1.4. Créditos: 83
     - 5.1.5. Estructura curricular
       - 5.1.5.1. Normas Sectoriales de Competencia Laboral (normas técnicas)

5.1.5.2. Norma Inducción
5.1.5.3. Normas claves
a. Inglés
b. Razonamiento matemático
c. Comunicación
d. TICs
5.1.5.4. Normas transversales
a. Ética
b. Derechos al trabajo
c. Medio ambiente y Seguridad y salud en el trabajo
d. Emprendimiento
e. Hábitos saludables de vida
f. Investigación

5.1.6. Título a obtener: Tecnólogo en Gestión de Negocios y Finanzas
5.1.7. Modalidad: Presencial y virtual

5.2. Ocupaciones que podrá desempeñar

5.2.1. **Asistentes Financieros:** D-1235.002 Asistente financiero, D-1235.001 Asistente presupuesto, D-1235.004 Asistente de planeación financiera
5.2.2. **Asistentes Administrativos:** D-1221.007 Gestor administrativo, D-1221.005 Asistente planeación administrativa
5.2.3. **Asistentes de Compras:** D-1224.004 Asistente compras y adquisiciones

5.3. Principales productos del trabajo (del egresado)

5.3.1. Diagnóstico organizacional y mapa de procesos
5.3.2. Informe de análisis instrumentos de recolección de información
5.3.3. Informes de áreas organizacionales
5.3.4. Proyecto Plan estratégico institucional
5.3.5. Indicadores de gestión y financieros
5.3.6. Plan de compras y adquisiciones
5.3.7. Plan de negocio
5.3.8. Mapa de riesgo de unidad de negocio
5.3.9. Propuesta Plan mercadeo institucional
5.3.10. Informe sobre analítica de datos
5.3.11. Modelo Plan inversión y financiamiento

5.4. Competencias laborales asociadas al perfil ocupacional

5.4.1. Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo
5.4.2. Medir riesgos del servicio acuerdo con marcos de referencia y proceso de negocio
5.4.3. Evaluar estrategias de mercadeo de acuerdo con objetivos comerciales
5.4.4. Elaborar planes financieros de acuerdo con procedimientos técnicos y plan estratégico
5.4.5. Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas

5.5. Proyección del egresado

5.5.1. En **lo laboral**: El egresado del programa Tecnólogo en Gestión de Negocios y Finanzas, podrá desempeñarse laboralmente en áreas de gestión administrativa y financiera, en denominaciones o cargos de asistente financiero, de presupuesto, de planeación financiera, planeación administrativa, gestor administrativo, con desempeño de funciones del proceso administrativo desde la planeación, hasta el control de actividades, recursos, planes y estrategias; realizará seguimiento de la ejecución presupuestal, determinando variaciones

de lo ejecutado con lo proyectado; elaborará informes de las áreas del negocio, como herramientas para la toma de decisiones; identificará y valorará factores asociados a riesgos del negocio, como tambien operaciones de inversión y financiamiento, igualmente, apoyará la elaboración de instrumentos diagnósticos de condiciones del mercado y gestión de planes de mercadeo en las organizaciones;.estará en capacidad de utilizar herramientas tecnológicas para recaudo, administración y usos de datos de manera eficiente

5.5.2. En **lo empresarial**: El egresado del programa Tecnólogo en Gestión de Negocios y Finanzas, podrá desempeñarse principalmente en micro, pequeñas y medianas empresas, en unidades de producción económica bajo la clasificación de persona natural o jurídica, en actividades empresariales vinculadas con sectores agrícola, industrial, comercial, servicios urbana o rural. Tambien contará con habilidades, conocimientos y actitudes que facilitarán la posibilidad de gestionar su propia ideación de negocio

5.5.3. En **el entorno social**: El egresado del programa Tecnólogo en Gestión de Negocios y Finanzas, estará en capacidad de participar activamente en los diferentes sectores socioculturales, demostrando una sana convivencia en los roles asumidos en la sociedad, con sentido de responsabilidad consigo mismo, con los demás y con el medio ambiente.

5.5.4. **De formación y aprendizaje permanente:** El egresado del programa Tecnólogo en Gestión de Negocios y Finanzas, se ve envuelto en enfrentar retos que presenta el entorno laboral y productivo, teniendo la responsabilidad de actualización permanente en aspectos normativos, políticas económicas, desarrollo científico y económico del país, para contribuir al constante desarrollo del mercado global.

5.5.5. **En la innovación y aprendizaje permanente**: El egresado del programa Tecnólogo en Gestión de Negocios y Finanzas, utilizará las TIC´s como herramientas fundamentales para el desarrollo de los diferentes procesos existentes de las actividades a cargo, además por su formación integral, podrá aportar con su conocimiento para mejorar o innovar los procesos de la entidad.

6. **Perfil de Ingreso**: se hace presentación de los aspectos más relevantes del perfil de egreso dentro de los cuales se destacan:

6.1. Denominación del programa: Gestión de Negocios y Finanzas

6.2. Información general

6.2.1. Código y versión del programa: 123500 v.1
6.2.2. Formación exigida: Educación media: 11º. Grado certificado
6.2.3. Edad: 16 años
6.2.4. Experiencia laboral: no se exige
6.2.5. Limitaciones físicas para el ingreso a la formación: ninguna

6.3. Competencias (indicadores)

6.3.1. Básicas
6.3.2. Ciudadanas
6.3.3. Laborales generales
6.3.4. Biofísicas
6.3.5. Se presentaron los “Factores para revisión interna del perfil de ingreso” de acuerdo al anexo 4 de la Guía de Diseño Curricular, dando los siguientes resultados:

A. ¿El requisito de certificación académica definido es el requerido para que el aprendiz desarrolle un proceso formativo exitoso?
B. ¿En los casos en los cuales se define como requisito previo de ingreso contar

con certificación académica o de formación para el trabajo, el tipo de certificación o título especificado es el requerido para que el aprendiz tenga un desempeño formativo exitoso?

C. ¿La edad mínima definida como requerimiento para el ingreso está soportada en la legislación nacional vigente?PLANTA

D. ¿Las limitaciones físicas o cognitivas que impidan total o parcialmente el desarrollo de la formación de acuerdo con el desempeño ocupacional y profesional (cuando aplique), están expresamente en el perfil de ingreso?

Tg. en Gestión de Negocios y Finanzas: requisitos de ingreso de acuerdo a la Guía de Diseño Curricular GFPI-G-008 v.4, Anexo 4:
- Factores para revisión interna del perfil de ingreso

No.	A.	B.	C.	D.	Nombres y Apellidos	Centro de formación o dependencia	Rol
1	Si	Si	Si	Si	William García Pineda	COMERCIO Y SERVICIOS	Instructor
2	Si	Si	Si	Si	Carlos I Torres A	Centro de comercio y servicios / gestión administrativa y finanzas	Instructor
3	Si	Si	Si	Si	Jaime Eduardo Valencia Escandón	Servicios Financieros	Profesional
4	Si	Si	Si	Si	Omar Geovanny Pardo Macías	CIES	Instructor
5	Si	Si	Si	Si	Carlos Enrique Jiménez Jiménez	Centro de Comercio y Servicios	Instructor Técnico - Verificación Técnica
6	Si	Si	Si	Si	Hernando Rodríguez Figueroa	Servicios Financieros	Coordinador
7	Si	Si	Si	Si	Luis Javier Saab Fonseca	CEGAFE	Instructor técnico

7. Se abrió la sesión de preguntas y observaciones en la que los asistentes hicieron sus aportes dentro de los que se destacaron las siguientes:

7.1. Francisco Antonio Jaramillo manifiesta que a) se debe incluir dentro de la temática del programa lo referente a la matriz de las capacidades organizacionales y b) la norma tecnológica “Sistematizar datos”, sea aplicada a los temas financieros. Frente al literal a) La Experta temática Martha Cecilia Pachón le indica que efectivamente esa temática se tratará en el momento que se aborde el tema de las “Matrices diagnosticas” que se encuentra detallado dentro de la Matriz de correlación y al literal b) El Experto temático Julián Andrés Rodríguez León responde que aunque los términos que aparecen en la matriz de correlación son generales, en el Desarrollo Curricular se tendrán en cuenta los aspectos específicos del programa con el fin. De realizar las actividades que se consideren más pertinentes.

7.2. Carlos Jiménez Jiménez solicita explicación acerca de la relación horas vs créditos, teniendo en cuenta que en la matriz de correlación no aparecen créditos exactos por cada resultado de aprendizaje, el Profesional de Diseño y Producción Curricular en

este sentido hace la claridad que la exactitud de los créditos está dada por cada norma de competencia y no por cada resultado de aprendizaje; se le muestran los tiempos de cada norma que son:

7.2.1. Coordinar actividades: 528 horas – 11 créditos
7.2.2. Medir riesgos del servicio: 432 horas – 9 créditos
7.2.3. Evaluar estrategias de mercadeo: 432 horas – 9 créditos
7.2.4. Elaborar planes financieros: 528 horas – 11 créditos
7.2.5. Sistematizar datos masivos: 336 horas – 7 créditos
7.2.6. Total tiempo del programa: 3.984 horas – 83 créditos

7.3. Tanto la Gestora de Red Ana Jasmine Sanmiguel Jaimes como el Coordinador Académico Jorge Enrique Cifuentes Bolaños, dan los agradecimientos a los asistentes diciéndoles que esperan seguir contando con ellos en futuros procesos dentro de los cuales está la del Desarrollo Curricular del programa. Se da por terminada la reunión.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que quedaron de la reunión son las siguientes:

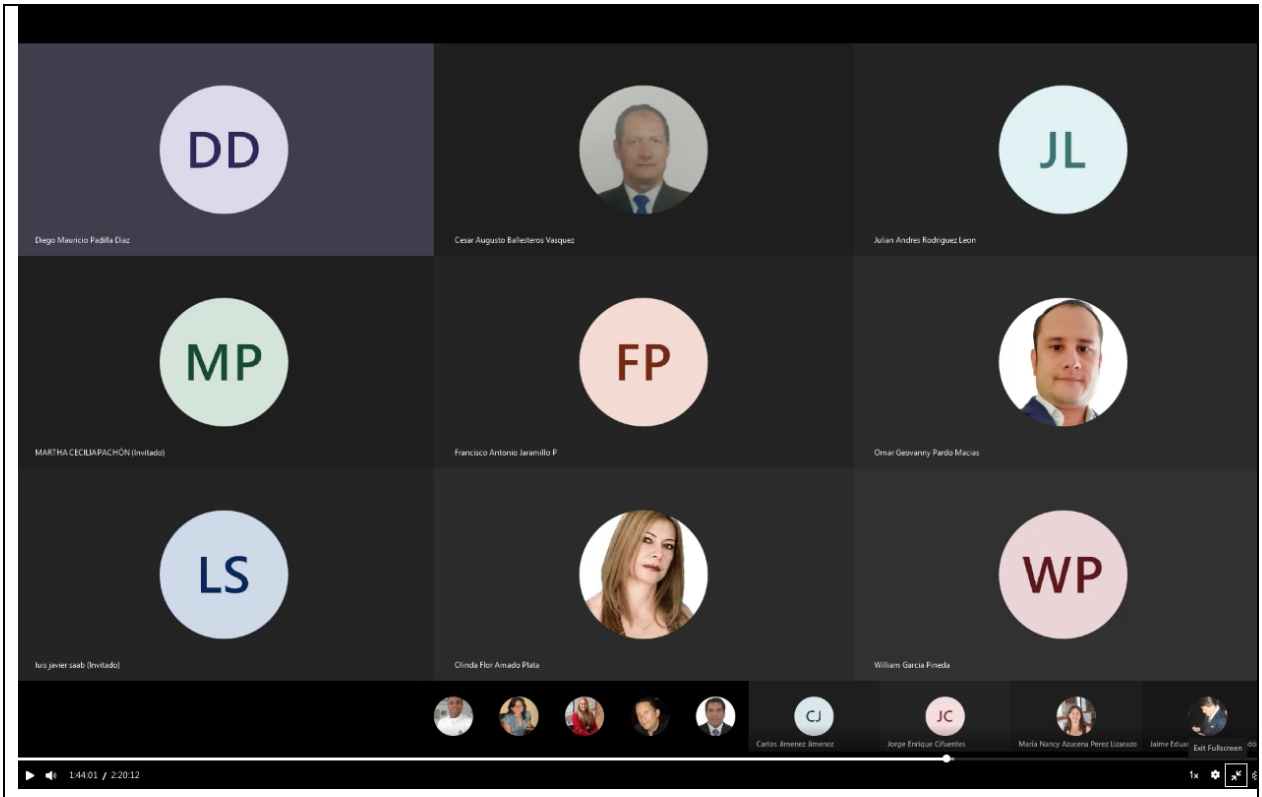
1. Se presentó el programa Tg. en Gestión de Negocios y Finanzas ante los expertos técnicos de centros de formación SENA
2. Después de haber atendido y explicado las inquietudes de los expertos técnicos, los mismos validaron el programa Tg. en Gestión de Negocios y Finanzas.
3. Todos los participantes en la jornada de validación del programa aprobaron continuar con el proceso de Desarrollo Curricular del mismo.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Continuar con el Desarrollo Curricular del programa	Equipo de Diseño Curricular del programa	Septiembre de 2021

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.


DD
Diego Mauricio Padilla Diaz
Cesar Augusto Ballesteros Vasquez
JL
Julian Andres Rodriguez Leon
MP
MARTHA CECILIA PACHÓN (Invitado)
FP
Francisco Antonio Jaramillo P
Omar Geovanny Pardo Macias
LS
luis javier saab (Invitado)
Olinda Flor Amado Plata
WP
William Garcia Pineda
CJ
Carlos Jimenez Jimenez
JC
Jorge Enrique Cifuentes
María Nancy Azucena Perez Lizarazo
Exit Fullscreen
1:44:01 / 2:20:12
1x

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

Guía 2. Caracterizar tipo de negocio según condiciones del entorno

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión de Negocios y Finanzas
- **Código del Programa de Formación:** 123500 versión 1
- **Nombre del Proyecto:** Desarrollar, para empresas de diferentes sectores económicos, la implementación de planes organizacionales y la identificación de riesgos asociados, con el apoyo de herramientas tecnológicas
- **Fase del Proyecto -** Análisis: caracterizar la organización, su contexto, los procesos, procedimientos organizacionales y su realidad financiera, apalancados en herramientas tecnológicas
- **Actividad de Proyecto:** Estructurar información relevante de acuerdo con características de unidad de negocio
- **Competencia:** Medir riesgos del servicio acuerdo con marcos de referencia y proceso de negocio
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Caracterizar tipo de negocio según condiciones del entorno
- **Duración de la Guía:** 110 horas
  Trabajo directo: 88 horas – **Trabajo independiente**: 22 horas

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz, al finalizar el desarrollo de la presente guía, contarán con competencias y conocimientos, a fin de actualizar o establecer procesos organizacionales propios o derivados de la tercerización y su mapeo, así como, la indicación de puntos críticos, en descripción objetiva del modelo de negocio, el procesamiento de la información y la implementación o actualización del sistema integrado de planeación y gestión. Todo lo anterior, con el fin de obtener información que sirva de soporte para la estructuración de estrategias a ser implementadas por las empresas, según necesidades, expectativas, dinámica del modelo de negocio y del entorno.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Reflexión Inicial: 2 horas

Visualice el vídeo “Net Pics”, de acuerdo con lo visto, responder los siguientes interrogantes:

- ¿A qué se le conoce como modelo de negocio?
- ¿Qué preguntas se deben responder, para definir el modelo de negocio?
- ¿Qué importancia reviste para una organización, la definición de modelo de negocio?
- Para toda organización, ¿qué son los procesos organizacionales y qué importancia reviste definirlos en un mapa?

Comentado [1]: Tener en cuenta la distribución de horas por cada momento (reflexión, contextualización, apropiación y aplicación)

Comentado [2]: Faltaría el punto 3.4. Aplicación o transferencia

- Elabore una lista de máximo 10 actividades que desarrolla de forma semanal , colocando un valor porcentual sobre la importancia o tiempo asignado a cada actividad

ACTIVIDAD	PORCENTAJE	ACTIVIDAD	PORCENTAJE
1. Ejemplo: Lectura de diario	10%	2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	
9.		10.	
Total sumatoria de porcentajes			100%

- De acuerdo con el vídeo "Net Pics", el o los empresarios ¿a qué actividades le han dedicado más tiempo y por qué?



*La actividad debe desarrollarse con la herramienta **Microsoft WORD** o gestionarlo de manera **física** y evidenciarse en el portafolio de evidencias*

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: 2 horas

1. De acuerdo al video: "Subcontratación" y suponiendo que usted le asignan un trabajo donde hay actividades que son más demandantes para su ejecución, ¿qué acciones tomaría para poder cumplir de manera satisfactoria el trabajo para el cual fue contratado(a)?.

2. Imagínese que usted va a preparar la comida de su gusto, indique cuáles serían las actividades para llegar al producto final (paso a paso), defina las actividades asociadas a cada paso, identifique cuales son los grupos de interés involucrados, represente el proceso de elaboración mediante un gráfico.

3. Indague información acerca del comportamiento del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación - Tics en Colombia, describa, las fuentes de información consultadas, presente la información obtenida mediante una tabla con 20 ítems y clasifique cada fuente según su origen en primaria y secundaria.



*La actividad debe desarrollarse con la herramienta **Microsoft WORD** o gestionarlo de manera **física** y evidenciarse en el portafolio de evidencias*

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización) 106 HORAS

Comentado [3]: Cuántas horas?

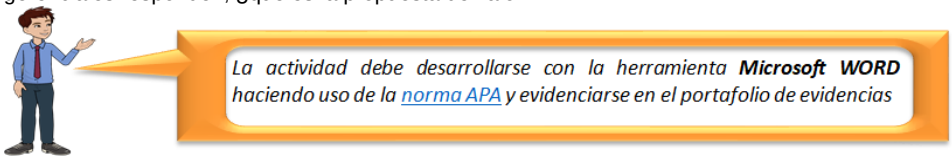
Comentado [4R3]: Corregido

Estimado aprendiz, a través del desarrollo de la presente guía de aprendizaje, se trabajará en el fortalecimiento de habilidades y conceptos relacionados con la descripción de procesos organizacionales de los diferentes modelos de negocio, igualmente asociar protocolos de evaluación conforme a las necesidades de cada organización.

Desarrollo 1: **22 horas**

	Modelo de negocio	***Procesos organizacionales***
	• Concepto • Características • Tipos • Plan de continuidad • Técnicas de identificación de procesos • Etapas • Componentes	• Concepto • Caracterización.

3.3.1 ***Modelo de negocio:*** De acuerdo con lo presentado en el vídeo: "Modelo de negocio y estrategia", ¿cuáles son los componentes del modelo de negocio?, describirlos, ¿a qué preguntas gerenciales responde?, ¿qué es la propuesta de valor?.



3.3.2 Con su equipo de trabajo, seleccione uno (1) de los siguientes bloques de organizaciones:

BLOQUE 1	BLOQUE 2	BLOQUE 3	BLOQUE 4	BLOQUE 5
• Colanta • Alquería	• General Motor Colmotores • Renault	• Colchones el Dorado • Pullman	• Bancolombia • Nubank	• Juan Valdez • Oma

De las empresas seleccionadas, identifique comparativamente los componentes relacionados con la propuesta de valor y el modelo de negocio, en concordancia con el sector al que pertenecen, la siguiente matriz facilita la presentación y análisis de la información:

EMPRESAS	SECTOR ECONÓMICO	MODELO DE NEGOCIO	PROPUESTA DE VALOR
Ejemplo: Colanta			
Alquería			



*La actividad debe desarrollarse con la herramienta Microsoft **WORD** o **EXCEL** y evidenciarse en el portafolio de evidencias.*

3.3.3. En la biblioteca virtual SENA (USUARIO: su número de documento, CONTRASEÑA: su número de documento) o física Sena, consulte de los siguientes tipos de negocio: fabricante, distribuidor, franquicia, retail, ecommerce, freemium, agregador y publicidad, definir: concepto, características, ventajas, desventajas y una empresa que pueda servir de ejemplo.

TIPO DE NEGOCIO	CONCEPTO	CARACTERÍSTICAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS	EJEMPLO DE EMPRESA
Fabricante					
Distribuidor					
Franquicia					
Retail					
E-Commerce					
Freemium					
Agregador					
Publicidad					



*La actividad debe desarrollarse con la herramienta Microsoft **WORD** o **EXCEL** y evidenciarse en el portafolio de evidencias.*

3.3.4 *Procesos organizacionales:* Con su equipo de trabajo ver el video: "Gestión por Procesos"**,** una vez observado, responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las 8 actividades relacionadas con la formulación de procesos organizacionales? defina cada una.
2. ¿Qué es un proceso organizacional?
3. ¿Cuál es su importancia?
4. ¿Cómo se clasifican los riesgos y los recursos?
5. ¿Qué importancia aporta la mejora continua a los procesos organizacionales?
6. ¿Defina, cómo se clasifican los procesos organizacionales?



*La actividad debe desarrollarse con la herramienta **Microsoft WORD** o gestionarlo de manera física y evidenciarse en el portafolio de evidencias*

Desarrollo 2: 35 horas

	***Mapa de procesos*** ● Concepto ● Criterios ● Métodos ● Tipos	***Tercerización de servicios*** ● Concepto ● Tipos ● Características ● Procedimiento técnico ● Técnicas de operación ● Parámetros de referencia ● Protocolos de atención	***Marcos de referencia*** ● Concepto ● Tipos ● Características ● Parámetros ● Técnicas evaluación de puntos críticos

3.3.5 ***Mapa de procesos:*** Consulte en la biblioteca virtual, o física SENA, el texto "Configuración y uso de un mapa de procesos" (Pardo Álvarez, 2019), página 12 a 38 y a partir de dicho texto,, responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es la importancia de establecer mapas de procesos en las organizaciones?
2. Según la lectura anterior,¿qué tipos de flujogramas existen?
3. ¿Cuáles son los pasos a tener en cuenta para el desarrollo de un flujograma?
4. Desarrollar los dos (2) ejercicios indicados en el ítem: "Ejercicios Procesos"



*La actividad debe desarrollarse con la herramienta **Microsoft WORD** o gestionarlo de manera física y evidenciarse en el portafolio de evidencias*

3.3.6 Desarrolle la lectura: "Mapa de Procesos" (Betancourt, 2017), a partir de ella, elabore el mapa de procesos que pide el caso "*Empresa Lácteos Dulce Sabana SAS*", el cual se encuentra al final de la lectura, (página 10). De forma creativa, elabore un mapa de procesos que represente el funcionamiento de la organización.



*La actividad debe desarrollarse con la herramienta **Microsoft PowerPoint** y evidenciarse en el portafolio de evidencias*

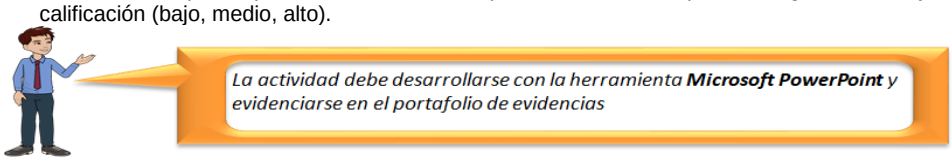
3.3.7 Caso organizacional: ***Empresa Muebles Gualanday Ltda.***

La empresa *Muebles Gualanday Ltda,* se dedica a la fabricación de muebles en madera para oficinas y salas de juntas, para el cumplimiento de su objeto social, desarrolla diferentes procesos, para ello cuenta con 15 empleados que desarrollan diferentes cargos y funciones.

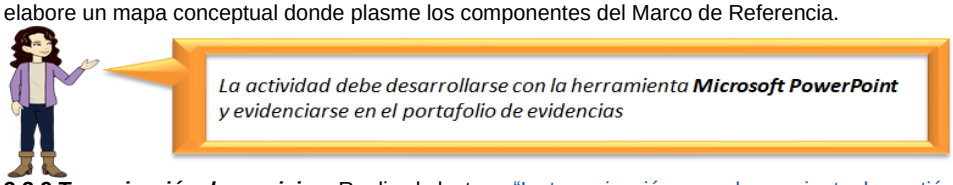
Todo inicia con la compra de la madera, donde se selecciona, el proveedor, tipo de madera, grado de preservación (inmunización), posteriormente se transporta desde el proveedor hasta el aserradero de la empresa, una vez llega la madera, algunos de los trabajadores se encargan de realizar los diferentes cortes en pequeñas piezas que serán dispuestas para el cepillado, alistamiento y perforación, para continuar con ensamble, lijado, barniz y pintura, posteriormente otros trabajadores se encargan de realizar el tapizado, para lo cual utilizan materiales como fibras sintéticas, paños, espumado y cuero. Una vez terminado el proceso, otros trabajadores se encargan

del empaque final para la entrega al comprador y al punto de venta que tiene la empresa. De acuerdo con el caso anterior, en compañía de su grupo de trabajo se solicita:

1. Definir los procesos que se desarrollan en la empresa Muebles Gualanday Ltda.
2. Establecer para cada proceso, las funciones realizadas por los funcionarios a cargo
3. Elaborar el mapa de procesos, describiendo para cada uno, el tipo de riesgo asociado y la calificación (bajo, medio, alto).

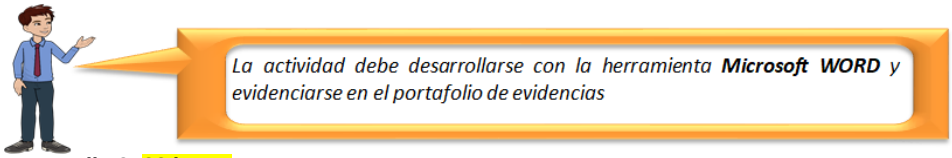


3.3.8 Marcos de referencia: Desarrolle la lectura del libro: "Metodología de la Investigación", anteproyecto y proyecto, páginas 57 a 63, lectura dispuesta en el material de apoyo, a partir de ella, elabore un mapa conceptual donde plasme los componentes del Marco de Referencia.



3.3.9 *Tercerización de servicios:* Realice la lectura: "La tercerización como herramienta de gestión empresarial**"** y responder las siguientes preguntas:

1. ¿En qué consiste la tercerización?
2. ¿Por qué la tercerización es considerada como una estrategia empresarial?
3. ¿Cuál es el beneficio de esta estrategia empresarial para las organizaciones que incluyen el modelo?
4. Qué contenido expresa la legislación en Colombia acerca de la tercerización, extraer 4 criterios básicos del contenido normativo.



Desarrollo 3: 28 horas

	***Procesamiento de información*** • Concepto • Metodologías • Características	***Sistema de gestión de riesgo*** • Concepto • Criterios • Indicadores • Normatividad

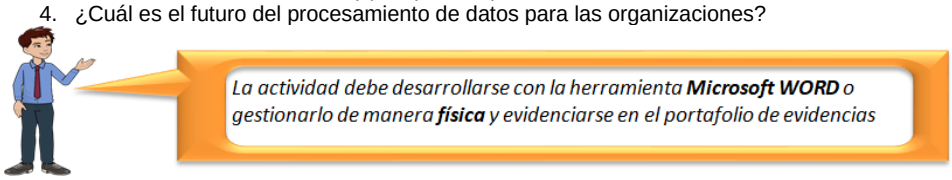
Comentado [5]: No encuentro información en la que pueda ver directamente este tema.

Comentado [6R5]: Corregido

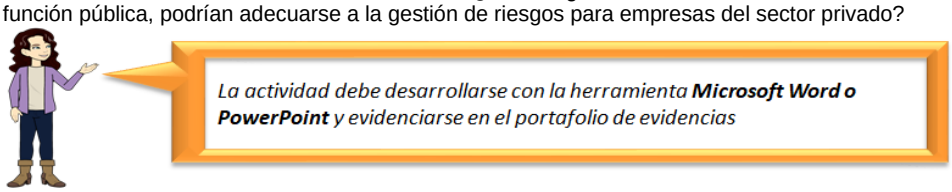
Hoy en día, la información es el activo más valioso para cualquier organización, gracias a ella, se dispone de datos que precisan para las áreas organizacionales de información histórica que puede ser proyectada y evaluada a fin de llegar a formular escenarios posibles.

3.3.9 *Procesamiento de información:* Desarrolle la lectura del texto: "*Procesamiento de datos*", de acuerdo a la anterior lectura, responder las siguientes preguntas:

1. ¿Qué beneficios obtienen las empresas al procesar datos de su operación o negocio?
2. ¿En qué consiste el procesamiento de datos?
3. Defina, ¿cuáles son las seis (6) etapas del procesamiento de datos?
4. ¿Cuál es el futuro del procesamiento de datos para las organizaciones?

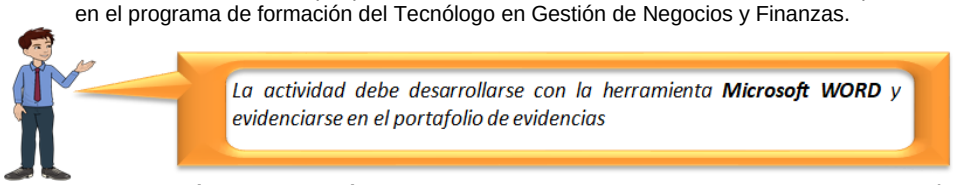


3.3.10 Sistema de gestión de riesgo: Consulte el documento: "Sistema Integrado de Planeación y Gestión" (Función Pública, s.f.), elabore un esquema de llaves, donde presente aspectos sobresalientes de las 7 dimensiones, describa, ¿cómo algunos de los elementos asociados a la función pública, podrían adecuarse a la gestión de riesgos para empresas del sector privado?



3.3.11 Desarrolle la lectura: "Qué es un Indicador" (Procuraduría General de la Nación, s.f.), a partir de ella, por medio de un cuadro, defina:

1. ¿Qué es un indicador?
2. ¿Cuáles son sus características?
3. ¿Qué aspectos son relevantes al momento de su formulación y qué tipos de indicadores existen?
4. Elabore 10 indicadores que permitan evaluar el rendimiento académico de los aprendices en el programa de formación del Tecnólogo en Gestión de Negocios y Finanzas.

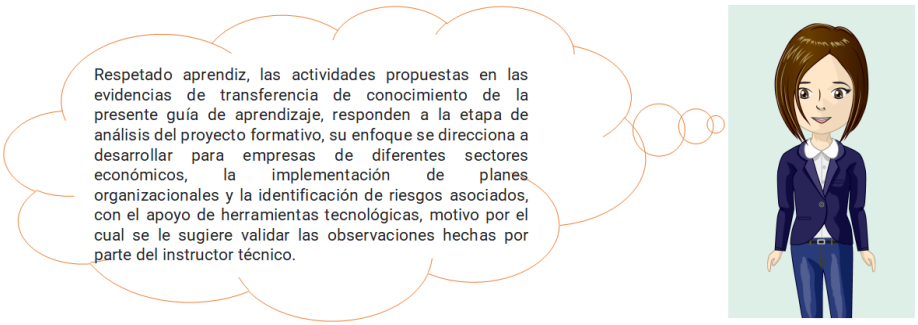


3.3.12 Presentación prueba guía 4 Se invita a consultar el material y apuntes según retroalimentación hechas por el instructor técnico, con el propósito de tener herramientas para la presentación de la prueba correspondiente a la guía Nro.4 "Identificar planes financieros según políticas organizacionales".

Ambiente requerido	Ambientes de formación (interno o externo); biblioteca física y /o virtual; ambiente Tics;

Materiales consumibles	Cartulinas, papel periódico, marcadores, papel bond.
Materiales	Sillas; Mesas de trabajo colaborativo; Escritorio; Equipos de Cómputo; Televisor Smart Tv

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento: 20 horas (Transferencia y acompañamiento del instructor al desarrollo del proyecto formativo)



Consulte el documento "Proyecto Formativo", donde se establecen actividades asociadas a la guía de formación Nro 2, para el cumplimiento del proyecto de formación del Programa Tecnólogo en Gestión de Negocios y Finanzas, denominado: "Desarrollar para empresas de diferentes sectores económicos, la implementación de planes organizacionales y la identificación de riesgos asociados, con el apoyo de herramientas tecnológicas". Este documento modelo, está estructurado y será abordado en todas las actividades de transferencia de guías de formación del programa de formación, por lo tanto su construcción y/o alimentación es progresiva de acuerdo a la ejecución de la formación profesional integral.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Respuesta del cuestionario temático que incluye criterios y conceptos relacionados con modelo de negocio, tercerización de servicios, procesos organizacionales y mapeo, sistema de gestión de riesgo **Evidencias de Desempeño:**	Describe procesos organizacionales de acuerdo con modelo de negocio Asocia protocolos conforme con metodología de evaluación	**Técnica:** Banco de preguntas **Instrumento:** Cuestionario Lista de chequeo

Comentado [7]: En este espacio debe ir la evidencia como tal, por ejemplo "infografía sobre...", "presentación en power point de...

Elabora plan de mercadeo de acuerdo con objetivos y metas organizacionales Establece riesgos asociados conforme con posibilidad de ocurrencia y nivel de impacto Proyectar resultados financieros de inversión o financiamiento conforme con necesidades y objetivos organizacionales **Evidencias de Producto:** Documento word, modelo de negocio y estrategias Documento word, análisis comparativo empresas Documento word, tipos de negocio Documento word, gestión por procesos Documento word, configuración y uso mapas de procesos Propuesta mapa de procesos empresa Lácteos Dulces la Sabana Estudio caso Muebles Gualanday LTDA. Documento word, metodología de la investigación:		**Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Observación del producto **Instrumento:** Lista de chequeo

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Data lake: Es un entorno de datos compartidos en su formato original que comprende múltiples repositorios y aprovecha las tecnologías de big data.

Esquema de un mapa de procesos: En el esquema de un mapa de procesos es necesario identificar los requisitos y necesidades del cliente, con el fin saber, que se debe hacer dentro del proceso y de esta manera lograr la satisfacción total del cliente.

Indicador: Es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos

anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo (DANE – 2009)

Marco de Referencia: El marco de referencia o marco referencial es un texto que identifica y expone los antecedentes, las teorías, las regulaciones y/o los lineamientos de un proyecto de investigación, de un programa de acción o de un proceso.

Procesamiento de datos: Se produce cuando se recaban datos y se traducen a información utilizable. Suelen ocuparse los científicos de datos, solos o en equipo, y es importante que el procesamiento se realice correctamente para no afectar negativamente al producto final o los resultados obtenidos a partir de los datos (Talend, s.f.).

El procesamiento empieza con datos en su forma en bruto y los convierte a un formato más legible (gráficos, documentos, etc.), dándoles la forma y el contexto necesarios para que los ordenadores los interpreten y los empleados los utilicen en toda una organización.

Proceso: Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros. Un proceso se trata entonces, en general, de una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo (Economipedia & Westreicher, 2020).

Tercerización o subcontratación: es una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra firma para que preste un servicio que, en un principio, debería ser brindado por ella misma. Este proceso suele realizarse con el objetivo de reducir los costos (Pérez Porto & Gardey, 2016).

Sistema Integrado de Planeación y Gestión: Conjunto de lineamientos que orienta a las entidades en la articulación de la planeación, gestión, evaluación y control, para fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional (Función pública, s.f.).

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

AEC. (s.f.). *aec.es.* Recuperado el 19 de 06 de 2021, de https://n9.cl/tkkvp

Betancourt, D. F. (24 de julio de 2017). *Cómo hacer un mapa de procesos: La gestión por procesos al detalle.* Recuperado el 17 de 07 de 2021, de www.ingenioempresa.com/mapa-de-procesos

Economipedia, & Westreicher, G. (20 de 08 de 2020). Recuperado el 20 de 07 de 2021, de https://economipedia.com/definiciones/proceso.html

Función Pública. (s.f.). *funcionpublica.gov.co*. Recuperado el 20 de 07 de 2021, de https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg

Función pública. (s.f.). *Glosario*. Recuperado el 20 de 07 de 2021, de https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/

Pardo Álvarez, J. M. (2019). *Configuración y usos de un mapa de procesos* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Alfa Omega. Recuperado el 20 de 07 de 2021, de https://www-alphaeditorialcloud-

com.bdigital.sena.edu.co/auth/ip?intended_url=https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/library/publication/configuracion-y-usos-de-un-mapa-de-procesos

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2016). *Definición de tercerización*. Recuperado el 20 de 07 de 2021, de ttps://definicion.de/tercerizacion/

Procuraduría General de la Nación. (s.f.). *Guia 2.3 ABC de Indicadores*. Recuperado el 20 de 07 de 2021, de https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/3(12).pdf

Talend. (s.f.). *talend.com*. Recuperado el 20 de 07 de 2021, de https://www.talend.com/es/resources/what-is-data-processing/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Martha Cecilia Pachón Julián Andrés Rodríguez León Diego Mauricio Padilla Díaz César Augusto Ballesteros	Profesional Profesional Profesional Líder diseño y Producción Curricular CSF	Diseño y Producción Curricular Diseño y Producción Curricular Diseño y Producción Curricular	Junio de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

MAPA DE PROCESOS

El presente documento fue publicado por (Betancourt, 2017).

Cómo hacer un mapa de procesos: La gestión por procesos al detalle

De seguro ha escuchado la palabra proceso y el término gestión por procesos. Hay una relación cercana entre uno y otro, y si hay otro término que debe estar ahí, es el que mapa de procesos, concepto que detallaremos a profundidad en las líneas siguientes.

Descubrirá qué es un mapa de procesos, los tipos de procesos que se identifican en él, de dónde viene, cómo se elabora y sus beneficios.

Esto es vital de cara al cumplimiento del requisito 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos de la ISO 9001.

Qué es un mapa de procesos

Pero antes de dar la definición, hay que recordar un poco dos definiciones relevantes.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Enfoque basado en procesos: Consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en su interacción.

Cuando se detalla el numeral 4.4 de la ISO 9001:2015, se verifica con mayor profundidad estas definiciones.

Con ambos términos claros, se puede definir mapa de procesos como una representación gráfica de procesos que componen una organización con una clasificación lógica para mostrar la relación que tienen entre ellos y el exterior.

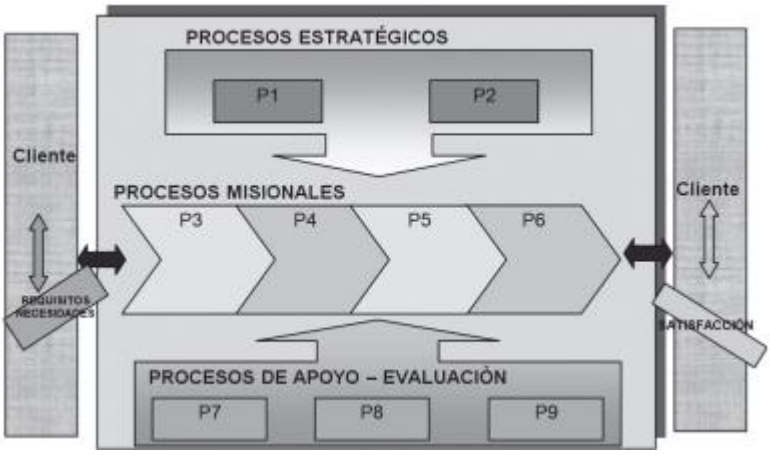
Así pues, cuando se aprecia un mapa de procesos se logra tener una idea básica de la actividad de la empresa.

De acuerdo con documento publicado por la (Contraloria General de la Nación, 2007), indica que un mapa de procesos es la representación gráfica de uno o más procesos que contribuyen de forma significativa al logro de un resultado. El resultado puede ser un servicio o un producto.

Esquema de un mapa de procesos. En el esquema de un mapa de procesos es necesario identificar los requisitos y necesidades del cliente para saber que se debe hacer dentro del proceso y de esta manera lograr la satisfacción total del cliente.

A continuación, se definirán los diferentes procesos que pueden hacer parte de un mapa de procesos:

Procesos estratégicos: son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y son planeados principalmente a largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos.



Fuente: Contraloría general de la nación.

¿Qué es un proceso? Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados o productos.

¿Qué es un procedimiento? Es la forma específica para llevar a cabo una actividad, modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación o trabajo correctamente.

En conclusión, los conceptos definidos anteriormente son fundamentales dentro de un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario conocerlos y diferenciarlos para comprender con mayor facilidad el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad (Contraloria General de la Nación, 2007).

Cómo hacer un mapa de procesos. Como se mencionó antes, existen varias formas visuales de un mapa de procesos. El proceso de elaboración es, en esencia el mismo. Este paso a paso se hará teniendo como base un mapa de procesos cuadrado, donde los clientes, partes interesadas y sus necesidades – expectativas se ubican en el lado izquierdo, los procesos en el medio y los clientes y partes interesadas satisfechos en el lado derecho.

Veamos con más detalle de qué se está hablando.

Paso 1: Definiendo las partes interesadas

Las partes interesadas son todo individuo, grupo o población que puede ser afectada (o percibirse como afectada) o afectar a la empresa.

Se debe hacer una lista de quienes son las partes interesadas: Clientes, proveedores, accionistas, etc. En función de la naturaleza de la organización, será más o menos pertinente formalizarlas en el mapa de procesos, aunque casi siempre en las empresas basta con colocar «clientes y partes interesadas».

Sin embargo, podría ser pertinente en una organización como una universidad diferenciar algunas partes interesadas como lo son padres de familia, estudiantes y egresados, dependiendo de si existen procesos exclusivos para cada parte interesada. Esto es vital de cara a un sistema de gestión de calidad.

Para la forma visual de mapa de procesos, se suele asociar los clientes y partes interesadas en el lado izquierdo del mapa de procesos, haciendo énfasis en sus necesidades y expectativas. En el lado derecho se coloca lo mismo, pero con las necesidades y expectativas satisfechas.

Paso 2: Define qué tipo de procesos encuentras en tu organización

El paso 2 y el paso 3 se desarrollan simultáneamente.

Los tipos de procesos los defines quien está haciendo el mapa. Lo importante aquí es que la clasificación que se defina tenga sentido, toda vez que permita dar comprensión sobre el ordenamiento del mapa.

Aunque si es cierto que existen ciertas clasificaciones estándar apropiadas para la gran mayoría de empresas. La más común:

Procesos de dirección o estratégicos: Aquí se ubica el capitán y los generales del barco. Este tipo de procesos definen el rumbo y toman decisiones importantes. Los procesos de este nivel encaminan o congregar los esfuerzos de todos los demás hacia el logro de los objetivos de la organización. Las decisiones que se toman tienen gran impacto sobre los demás procesos, comenzando por la determinación de la misión, visión y políticas.

Procesos misionales: Constituyen la razón de ser de la organización, o dicho de otra forma son los procesos que materializan el producto o servicio, lo que significa que tienen relación directa con la satisfacción del cliente. También se les denomina procesos clave.

Procesos de soporte o apoyo: Brindar soporte o apoyo para que los demás procesos consigan los resultados deseados.

Otra clasificación es la que mostró ISO en el comité técnico 176:

- *Procesos para la gestión de una organización:* Vendrían a ser los estratégicos.
- *Procesos para la gestión de recursos:* Similar como los procesos de soporte.
- *Procesos de realización:* Son los misionales.
- *Procesos de medición, análisis y mejora:* Obtienen datos de los demás procesos y los analizan en aras de efectuar mejoras en la organización.

Paso 3: ¿Cuáles son los procesos que componen la organización?

¿Qué pasa cuando un cliente o parte interesada hace una solicitud? ¿A qué se dedica la empresa? ¿Cómo se genera el producto o servicio?

Este tipo de cuestiones permitirán identificar los procesos misionales de la organización.

Todo comienza con una entrada generada por un cliente o parte interesada. Para esto hay un proceso que entra en contacto con el cliente y desarrolla ciertas actividades, que una vez terminadas generan una salida que se convierte en la entrada para otro proceso.

Aunque no siempre es así. A veces dos procesos pueden realizar actividades con base en lo entregado por el cliente u otro proceso, por lo que conviene colocarlos uno encima de otro si ese es el caso.

El resultado de la interacción entre los procesos (la línea operativa) que a partir de una solicitud, necesidad o expectativa de un cliente o parte interesada realizan actividades, es un servicio o producto.

Para que esto sea así se requieren recursos, insumos, conocimiento, apoyo, etc. A continuación, y en la parte inferior se colocan los procesos de soporte, aquellos que, de no existir, los misionales no cumplirían con su misión, ¿me hago entender?

Por ejemplo, el proceso de talento humano suele ser un proceso de apoyo, pues brinda el personal requerido a los demás procesos para que logren resultados.

Por último, agrega los procesos estratégicos, aquellas que dotan a los demás de guías y directrices a seguir. Estos por lo general se encuentran ubicados arriba.

Por ejemplo, los procesos de auditorías y gestión gerencial suelen ser ejemplo de procesos estratégicos, pues definen rumbos, directrices o guías para todos los demás procesos.

Paso 4: Dibujar el mapa de procesos

Definidos los procesos, no queda más que generar el mapa. Si bien es cierto que ya se mencionó una serie de ubicaciones de acuerdo con la clasificación de cada proceso, como se mostrará más adelante, puede dar un aspecto circular, triangular o cuadrado al mapa de procesos. Esto se mostrará más adelante.

Ahora vamos con ejemplo.

Ejemplo de elaboración de mapa de procesos

Velosys es una empresa de transporte terrestre. Su razón de ser en transportar personas de una ciudad a otra, para lo cual se sirven de una flota de 50 buses, 10 personas en servicio al cliente y 10 en un Contact Center.

Cuentan con tres psicólogas para la contratación, evaluación y satisfacción del personal, un área de compras para proveer a la organización de lo que necesita, un abogado para proteger la empresa ante duelos judiciales y dos ingenieros de sistemas que soportan a los demás procesos en los temas de tecnología. También cuenta con 3 contadores que se encargan de la contabilidad de la empresa y un ingeniero industrial que dirige los temas de mejoramiento y estandarización.

Don Diego es el gerente general de la empresa y toma las decisiones más estratégicas. Un administrador de empresas y dos contadores realizan la planificación financiera de la compañía.

Vamos pues como dijimos, paso a paso.

Paso 1: Las partes interesadas…

Velosys, al ser una empresa de transporte cuenta con las siguientes partes interesadas:

- *Clientes:* clientes individuales y empresas.
- *Colaboradores:* conductores y administrativos.
- *Reguladores:* Ministerio de Transporte, Secretaria de Tránsito.
- *Proveedores:* super mantenimientos S.A, LeanComunicaciones, Aseguratin.

Nuestro mapa de procesos tiene este aspecto hasta el momento:



Con esto se tiene información de entrada para definir la línea operativa de la compañía (sus procesos misionales).

Paso 2: Nos quedaremos con la clásica clasificación de procesos

- Estratégicos
- Operativos
- De apoyo

Paso 3: Vamos a definir los procesos

La prestación de su servicio comienza cuando un cliente compra un boleto de transporte por medio del sitio web o con el asesor de servicio al cliente. También es posible hacer reservas, cancelaciones o pedir información a través del contact center. Tienen planes dedicados para empresas, por lo que se cuenta con ejecutivos para cada empresa.

Los buses se preparan para cada servicio, por lo que son objeto de mantenimiento antes de ponerse en marcha. Cada ruta y servicio es planeado con base en la demanda del mercado y la oferta de las otras compañías de transporte.

Iniciado el servicio, cada bus es monitoreado satelitalmente.

Eso nos indica que en los procesos misionales identificamos:

Planificación y control de la operación: Es un proceso transversal a todos los procesos misionales, ya que anticipa y direcciona todas sus actividades para conseguir los objetivos. Es especialmente importante en el transporte de pasajeros, pues de este proceso depende que las rutas cumplan con la demanda de mercado y que, iniciado el transporte, el bus llegue con bien a su destino.

Venta digital (venta de boletos por medio de sitio web). Incluye servicios de impresión de ticketes y PQRS.

Venta física: Venta de boletos físicos.

Centro de contacto: Reservaciones, cancelaciones, información de viaje, atención a quejas y reclamos. Es un proceso transversal tanto para venta física como venta digital.

Transporte de pasajeros: Comprende la asignación del pasajero al puesto que compró, la logística para el arranque en el centro de transportes de la ciudad, cuidado del equipaje y la conducción para llegar al destino.

Mantenimiento: El mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo para asegurar que el transporte de pasajeros no sufra ningún percance.

En el contexto del ejemplo también identificamos una serie de ***procesos de apoyo***, estos son:

Capital humano: Selección, contratación y bienestar del personal.

Compras: Adquisición de materiales e insumos para el funcionamiento del área administrativa y operativa (buses).

Jurídico. Profesional que brinda apoyo en temas legales.

Tecnología: Soporte tecnológico de la compañía. Generación de proyectos de tecnología que aporten valor a la compañía.

Contabilidad.

Mejoramiento y estandarización: Apoyo a demás procesos para la solución de problemas.

Por último, en los procesos de dirección encontramos:

Gerencia estratégica: Don Diego tomando decisiones estratégicas.

Planificación financiera: Equilibrio económico a corto, mediano y largo plazo en la empresa.

Paso 4: Plasmando el mapa de procesos

Con lo definido, nuestro mapa de procesos toma el siguiente aspecto.



Con esto tenemos culminado el mapa de procesos de Velosys.

Conviene revisar y socializar el mapa de procesos con la organización. Esto es vital porque este es el inicio del sistema de gestión de calidad, así que, si este trabajo no está bien hecho, no espere que lo demás lo esté.

Con el mapa de procesos finalizado, es importante que profundices sobre cada uno de los procesos (métodos, recursos, responsables, etc). Para esto herramientas como la caracterización de proceso y el diagrama SIPOC serán de gran utilidad.

DIAGRAMA SIPOC

El Diagrama SIPOC, por sus siglas en inglés Supplier – Inputs- Process- Outputs – Customers, es la representación gráfica de un proceso de gestión (AEC). Esta herramienta permite visualizar el proceso de manera sencilla, identificando a las partes implicadas en el mismo:

Proveedor (supplier): persona que aporta recursos al proceso

Recursos (inputs): todo lo que se requiere para llevar a cabo el proceso. Se considera recursos a la información, materiales e incluso, personas.

Proceso (process): conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, dándoles un valor añadido.

Cliente (customer): la persona que recibe el resultado del proceso. El objetivo es obtener la satisfacción de este cliente.

Cuadro 1 Ejemplo matriz Sipoc

SIPOC				
S	**I**	**P**	**O**	**C**
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTE**
¿Quién suministra lo que se necesita para ejecutar el proceso?	¿Cuáles son los insumos requeridos?	¿Qué hace el proceso?	¿Cuál es el resultado esperado del proceso?	¿Qué clientes necesitan la salida de este proceso?
Ejemplo:				
Departamento de finanzas de sucursales	Órdenes de compra Facturas	Paso 1 Paso 2 Paso 3	Reportes financieros	Departamento financiero corporativo

Fuente: Elaboración propia.

CASO PARA PROPONER MAPA DE PROCESOS

La empresa Lácteos Dulce Sabana SAS, dedicada a la producción de quesos y cuajadas, lleva en el mercado 5 años, los dos socios a quienes les gusta recibir capacitaciones y asesorías brindadas por entidades como Cámara de Comercio, Asoleche, Universidad Externado de Colombia, entre otras, han tomado la decisión de proponer su mapa de procesos, razón por la cual acuden a ustedes para efectuar la propuesta.

La empresa cuenta con 6 operarios que apoyan los procesos de producción de queso y cuajada, un ingeniero de alimentos, un operario que colabora en bodega y el área de producción, un contador público, una persona responsable del área de mercadeo y dos vendedores en el sitio físico.

Los dos socios don Juan Carlos Silva Pérez y Carolina Santamaría Cruz, son quienes toman las decisiones estratégicas. Un administrador de empresas realiza la planificación financiera de la empresa.

1. Partes involucradas

Cliente que atiende la empresa: personas naturales y jurídicas.

Colaboradores: Operarios de planta, personal de distribución, personal administrativo.

Entes de control*:* Ministerio de Agricultura

Agremiaciones: Asoleche, Analac, Fedegan.

2. Procesos a nivel organizacional

- Estratégicos
- Operativos
- De apoyo

3. Definición de procesos

La actividad inicia cuando los clientes institucionales efectúan pedido vía telefónica y por medio de la página Web o cuando el cliente efectúa el pedido en la tienda física.

Las máquinas con las cuales se elaboran los quesos normalmente requieren de mantenimiento tanto preventivos como correctivos. La producción se trabaja de acuerdo con la demanda, capacidad instalada y lo que ofrece la competencia.

En los procesos misionales se identifica:

Planificación y control de la producción: Corresponde al proceso transversal a todas las actividades misionales, ya que anticipa y direcciona todas sus acciones para conseguir los objetivos. Juega un papel importante en el proceso de producción, ya que de estos procesos depende la producción de calidad que se saca para vender a compradores institucionales o personas naturales.

Venta digital Recepción de pedidos que hacen empresas o personas naturales.

Venta física: El lado de la planta se dispone de un local donde se hace venta de productos elaborados por la empresa.

Área de Producción: Sitio físico donde los operarios, partiendo del plan de producción procesan para sacar quesos y cuajadas, con el apoyo del ingeniero de alimentos.

Distribución y logística: Se dispone de un vehículo para el transporte de los pedidos, así como un profesional que coordina las actividades.

Mantenimiento: El mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo para garantizar una vida útil de las máquinas y evitar retrasos en la producción.

En el contexto del ejemplo también identificamos una serie de procesos de apoyo, estos son:

Capital humano: Reclutamiento, selección, contratación, capacitación y bienestar del personal.

Compras: Adquisición de materia prima e insumos para la elaboración de los quesos y cuajadas. También compras para el área administrativa, comercial y operativa.

Tecnología: Soporte tecnológico de la compañía. Generación de proyectos de tecnología que aporten valor a la compañía.

Contabilidad. Apoyo de contador público como línea staff.

Investigación, Desarrollo e Innovación: Apoyo en la parte de producción y presentación de producto.

Por último, en los procesos de dirección encontramos:

Gerencia estratégica: Los socios tomando decisiones estratégicas.

Planificación financiera: Equilibrio económico a corto, mediano y largo plazo en la empresa.

Propuesta Mapa de Procesos

Respetado aprendiz, a partir de la lectura que usted ha efectuado y el caso propuesto, debe proponer el mapa de proceso para la empresa Lácteos Dulce Sabana SAS

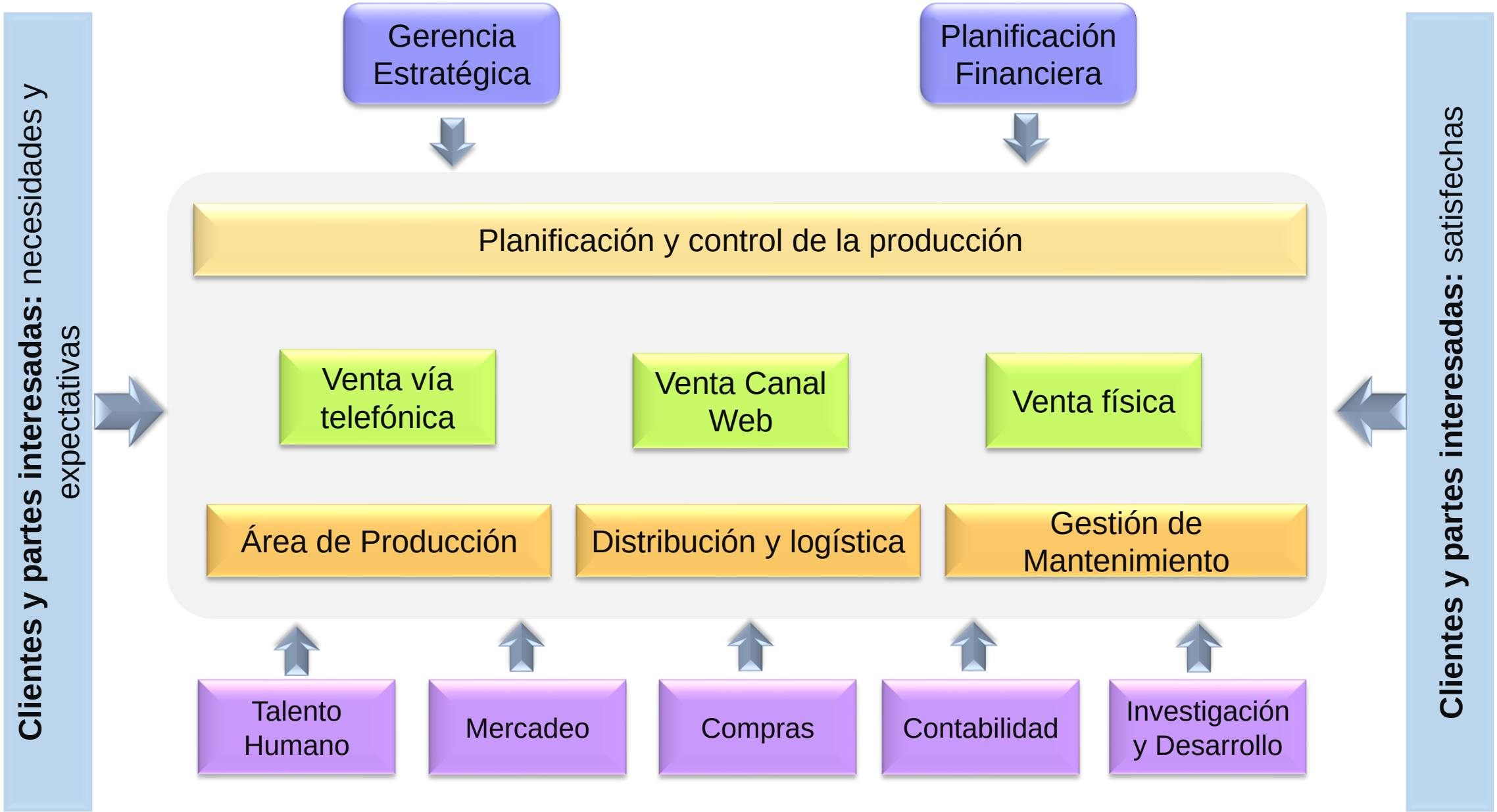
BIBLIOGARAFÍA

AEC. (s.f.). *aec.es.* Recuperado el 19 de 06 de 2021, de https://n9.cl/tkkvp

Betancourt, D. F. (24 de julio de 2017). *Cómo hacer un mapa de procesos: La gestión por procesos al detalle.* Recuperado el 17 de 07 de 2021, de Ingenio Empresa: www.ingenioempresa.com/mapa-de-procesos

Contraloria General de la Nación. (2007). *procurauría.gov.co.* Recuperado el 19 de 06 de 2021, de https://n9.cl/5uji21

MAPA DE PROCESOS EMPRESA LÁCTEOS DULCE SABANA SAS



EVIDENCIA PROYECTO DE FORMACIÓN

Teniendo en cuenta empresa seleccionada en la guía 1, donde ha descrito el modelo de negocio al cual se dedica la misma, para esta entrega debe desarrollar las siguientes actividades:

1. Elaborar lista de chequeo donde indague información relacionada con cada área de la organización

Ejemplo:

Cuadro 1 Lista de chequeo aspectos de áreas de la empresa xxx

LISTA DE CHEQUEO				
Objetivo				
A quién se aplica instrumento				
Quién aplica instrumento				
Sitio aplicación instrumento				
Fecha				
ÁREA ADMINISTRATIVA				
ASPECTOS DE ANÁLISIS		**SI**	**NO**	**PARCIAL**
Se efectúa una planeación de actividades de forma mensual o semanal				
Se dispone de una persona que colabore con la gestión administrativa				
Se maneja la información física de acuerdo con la norma de archivo				
Se dispone de un buzón de sugerencias físico o PQRS[1]				

Fuente: elaboración propia, a partir de información consultada en la empresa xxx

NOTA: Usted debe proponer preguntas relacionadas con las áreas funcionales que tenga la organización (administrativa, financiera, de producción o prestación de servicio, comercial, recursos humanos)

2. Construir matriz análisis de la misión y visión, sí la empresa seleccionada no cuenta con direccionamiento estratégico, es pertinente que con su equipo de trabajo lo propongan.

Cuadro 2. Matriz de análisis Misión empresa…..

MATRIZDE ANÁLISIS MISIÓN			
FACTORES	**APLICABILIDAD**		
	SI	**NO**	**PARC.**
1. Clientes			
2. Productos /Servicios			
3. Mercados			
4. Tecnología			
5. Interés en crecimiento / Supervivencia y rentabilidad			

[1] PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias

6. Filosofía de la empresa (creencias, valores, etc.)			
7. Concepto propio (capacidad distintiva o ventaja competitiva)			
8. Preocupación por la imagen de la empresa			
9. Interés en los empleados			

Fuente: Elaboración propia, a partir de información consultada empresa xxx..

Análisis. De acuerdo con la calificación o propuesta se sugiere efectuar análisis.

Cuadro 3. Matriz de análisis Misión empresa ……

MATRIZ ANÁLISIS VISIÓN			
VISIÓN / FACTORES	**APLICABILIDAD**		
	SI	**NO**	**PARC.**
1. Tiempo			
2. Proyección de la empresa o imagen de la misma a futuro			
3. Cambios que pretende lograr en la población objetivo			
4. Resultados esperados.			
5. Cómo se llegará a ser competitivo			

Análisis. De acuerdo con la calificación o propuesta se sugiere efectuar análisis.

VALORES

OBJETIVOS

POLÍTICAS

3. De acuerdo con el modelo de negocio al cual se dedica la empresa objeto de análisis, plasmar el mapa de procesos sí ésta lo tiene o proponerlo en caso de no evidenciarlo.

4. De acuerdo con cada proceso definido en el mapa de procesos, estructure un cuadro donde indique el proceso y al frente describa tipo de riesgo, indicando sí este es bajo, medio o alto.

Ejemplo:
Cuadro 4. Análisis de riesgos procesos ejecutados por la empresa xxx

PROCESO	SUBPROCESO	TIPO DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO		
			BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección					
Misional	Compras				
	Producción				
	Logística				

Fuente: elaboración propia a partir del análisis o propuesta mapa de procesos de la empresa objeto de estudio.

Nota: el anterior cuadro es sólo un ejemplo, usted junto con su equipo de trabajo, deben proponer el cuadro con los procesos y subprocesos para el respectivo análisis.