PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 19 de octubre de 2021

Señor (a)
JORGE GOMEZ BEDOYA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2191830
Cargo del supervisor Profesional G08
Dependencia CCIT
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes 10 del año 2021

Referencia: No CO1.PCCNTR.2191830 del año 2021

LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 32.741.111 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Comercio, Indusria y Turismo, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes de octubre objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Ciento un contratos (101) por valor de TREINTA Y SIETE MILLONES CIEN MIL PESOS M/CTE ($37.100.000) cada uno; Estas sumas serás pagada por el SENA a cada uno de los contratistas de la siguiente manera: a) diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2021 por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($3.500.000) cada uno; b) Un pago por el mes de diciembre de 2021 por valor de DOS MILLONES CIEN MIL PESOS M/CTE ($2.100.000); para un valor total de TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES CIEN MIL PESOS M/CTE ($3.747.100.000).

Plazo: Será hasta el 18 de diciembre de 2021.

OBJETO:
CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear procesos formativos de acuerdo al programa de formación y a los lineamientos institucionales.	Se ha realizado la planeación de los procesos formativos para la enseñanza y aprendizaje para las FICHAS:	Guías de aprendizaje

		• 2395509 en las competencias Inducción, Matemáticas y Surtido de productos • Curso complementario Fortalecimiento en mercadeo y ventas para la empresa Plasdecor	
2	Ejecutar la formación profesional de acuerdo al programa de formación asignado, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos. Conforme a los requerimientos del Gobierno nacional COVID 19 hasta el 11/10/2021.	Se ha impartido la formación profesional como trabajo en casa para la inducción y presencial a partir4 del 11/10/2021 en las fichas: 2395509 en las competencias Inducción, Matemáticas y Surtido de productos. Ficha: 2432998 Se ha impartido la formación profesional de forma presencial en la empresa Plasdecor con el Curso complementario Fortalecimiento en mercadeo y ventas.	Archivos evidencia digital: capturas de pantalla de la sesión de formación por whatsapp, Google meet, formato para reporte de asistencia.
3	Evaluar los aprendizajes de cada aprendiz.	Se ha evaluado el resultado de aprendizaje en el aplicativo Sofiaplus de fichas 2417682.	Registro de juicios evaluativos en Sofía plus
4	Llevar todos los documentos soportes del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA.	Se han utilizado los formatos requeridos SIGA para soportar la formación profesional	Reporte mensual de eventos, de ejecución
5	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo. Para ello deben crear las rutas de aprendizaje, asignar aprendices y evaluarlos.	Las ruta de aprendizaje para las ficha 2432998 aún no se ha creado por necesidad de cambio en documento de identidad de un aprendiz, por lo que se matriculará la ficha en 19/10/2021	N/A
6	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Se ha enviado semanalmente las evidencias de formación y de asistencia, se ha enviado el reporte mensual de eventos y el reporte mensual de ejecución de la formación.	Reporte mensual de ejecución de la formación, reporte semanal de evidencias de formación y asistencias de los aprendices, reporte de eventos mensual.

7	Cumplir las horas asignadas mensualmente por el supervisor según plan de contratación.	Se ha cumplido con las horas programadas desde el inicio del contrato	Informe de tiempos del instructor en Sofía plus
8	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática.	No hay proyectos de investigación en curso	N/A
9	El Registro de Juicios Evaluativos, Creación de rutas y asociación de aprendices, Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos.	No se han realizado reconocimientos previos	N/A
10	Subir los documentos soportes del pago en la plataforma del SECOP II.	Se han subido todos los documentos requeridos para el pago en la plataforma SECOP II	Plataforma SECOP II
11	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	No se han reportado anomalías o novedades durante el mes en curso	N/A
12	Cumplir con todo el Protocolo de Bioseguridad y SST y los lineamientos establecidos por el gobierno nacional frente la pandemia del COVID 19.	Se ha cumplido con los protocolos de bioseguridad para trabajo en casa y retorno a la presencialidad, lavado de manos, distanciamiento, pausas activas, salud mental	N/A

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 No. de la planilla 9424752041, operador Aportes en Línea, periodo septiembre de 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



Firma
Luny Yaneth Lafont Castaño
Contratista
C.C. No. 32.741.111

Recibí a satisfacción:

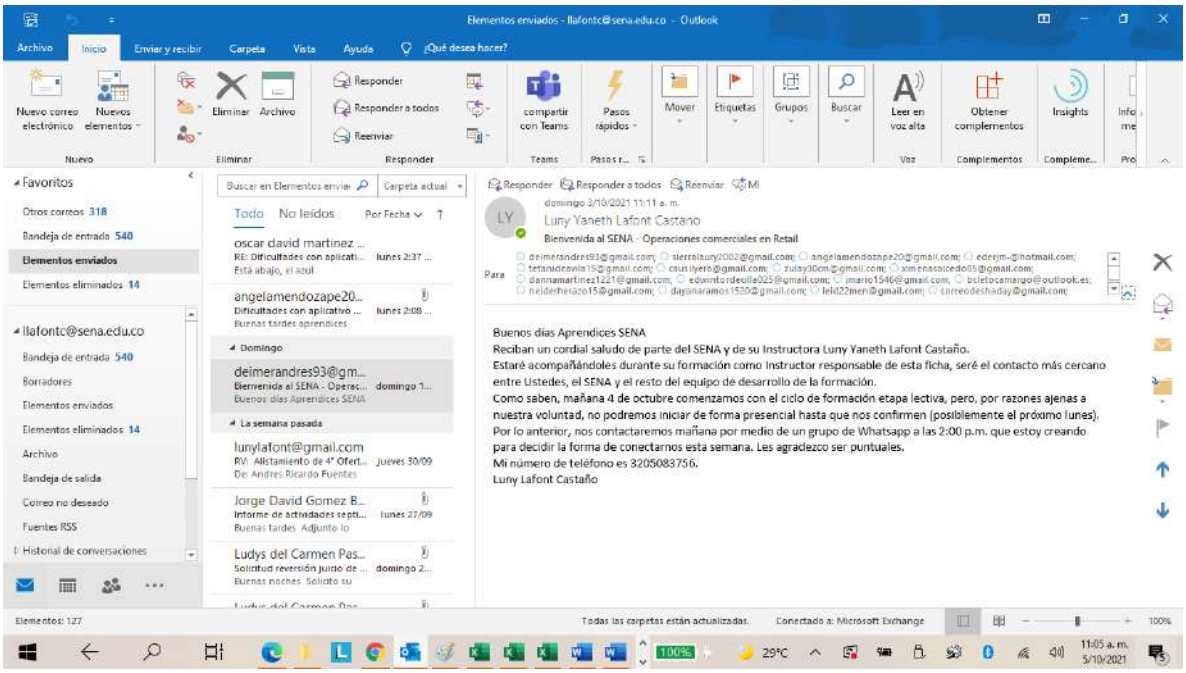
Firma
Jorge Gomez Bedoya
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.2191830
Cargo Profesional G08

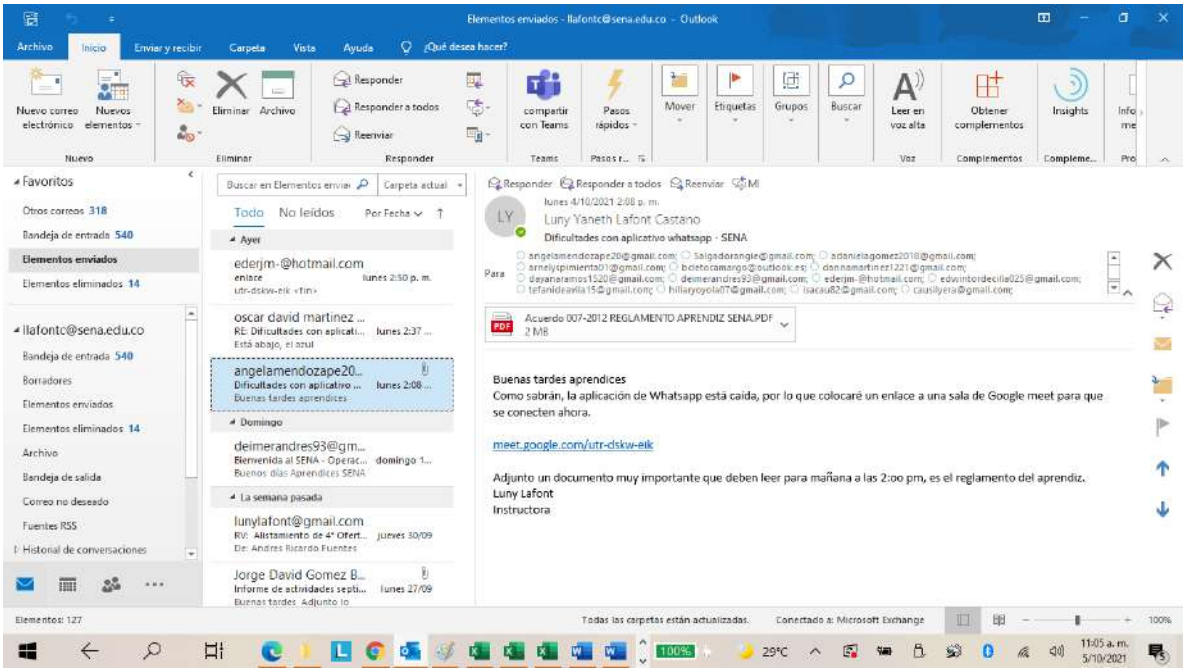
FICHA 2395509 OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL OCTUBRE DE 2021

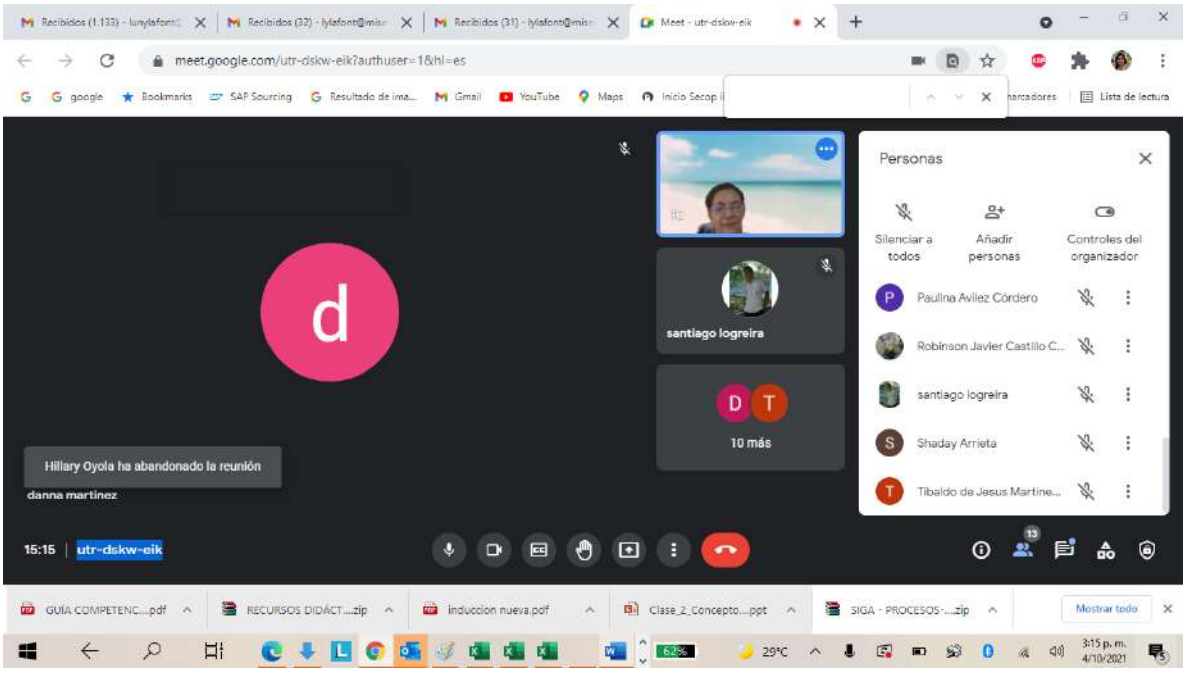
INDUCCIÓN

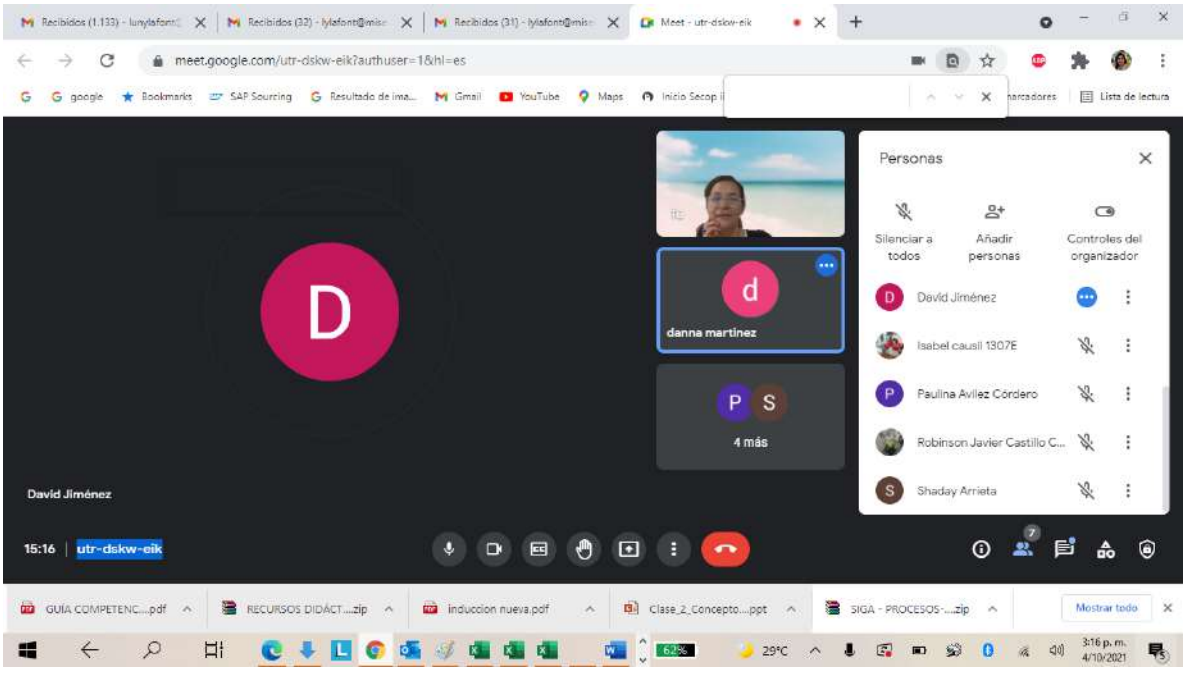
SEMANA DEL 4 A 9 DE OCTUBRE

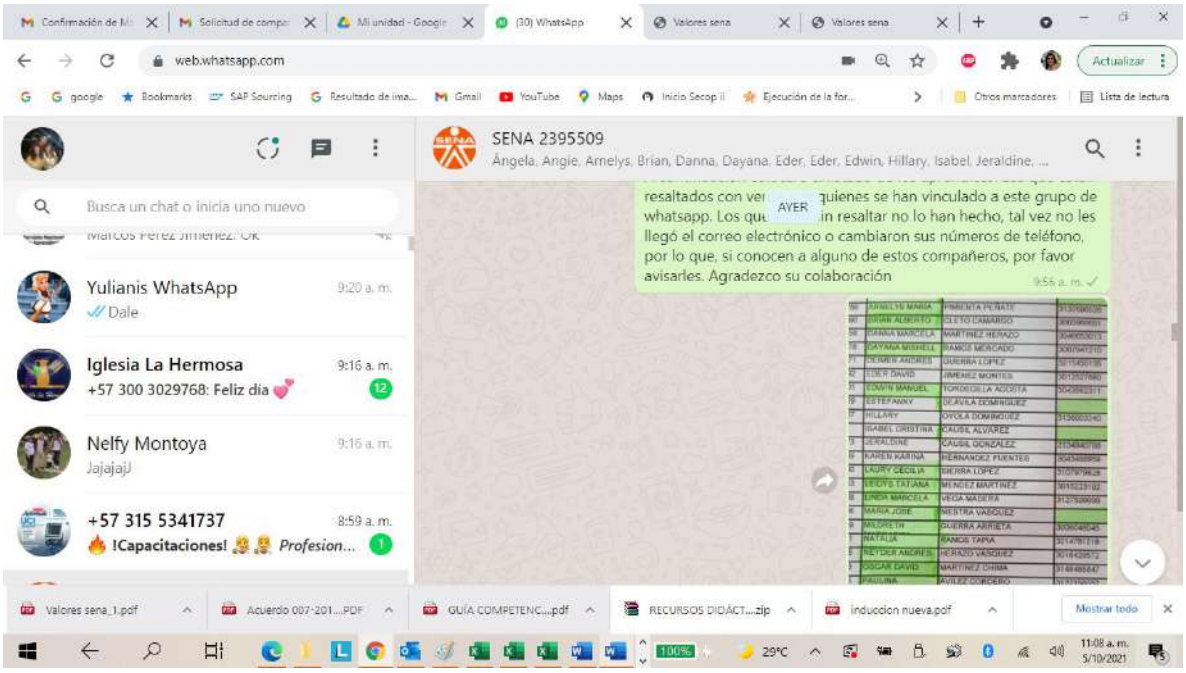
EVIDENCIAS 4 DE OCTUBRE:

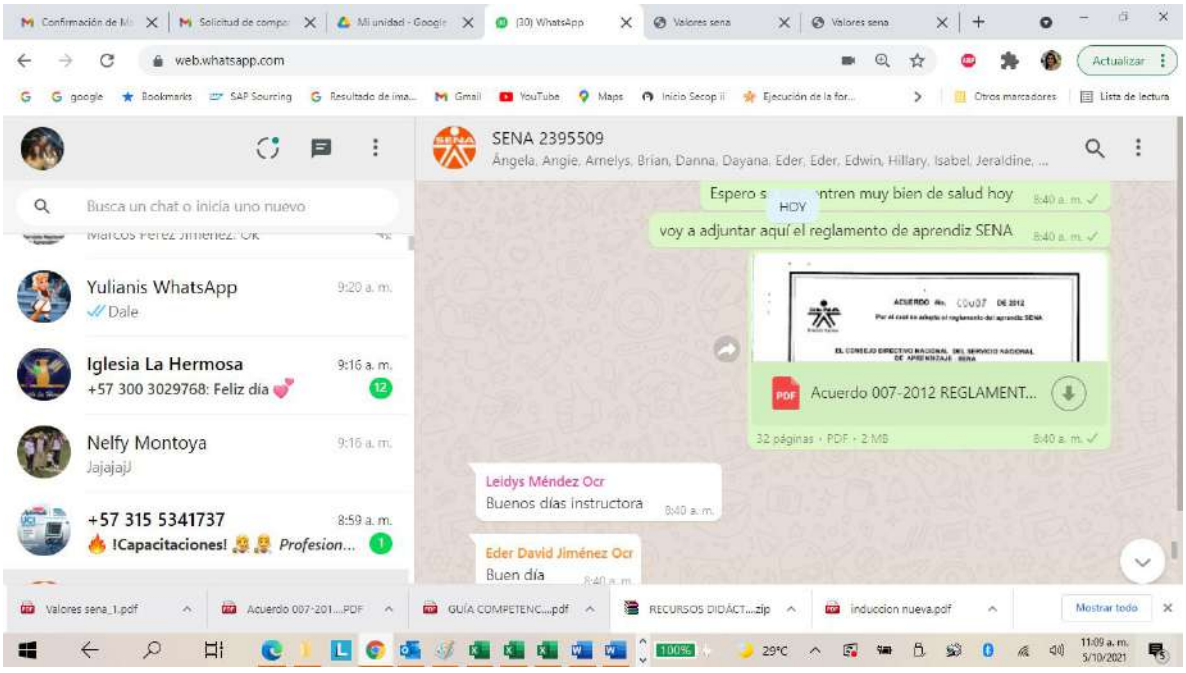




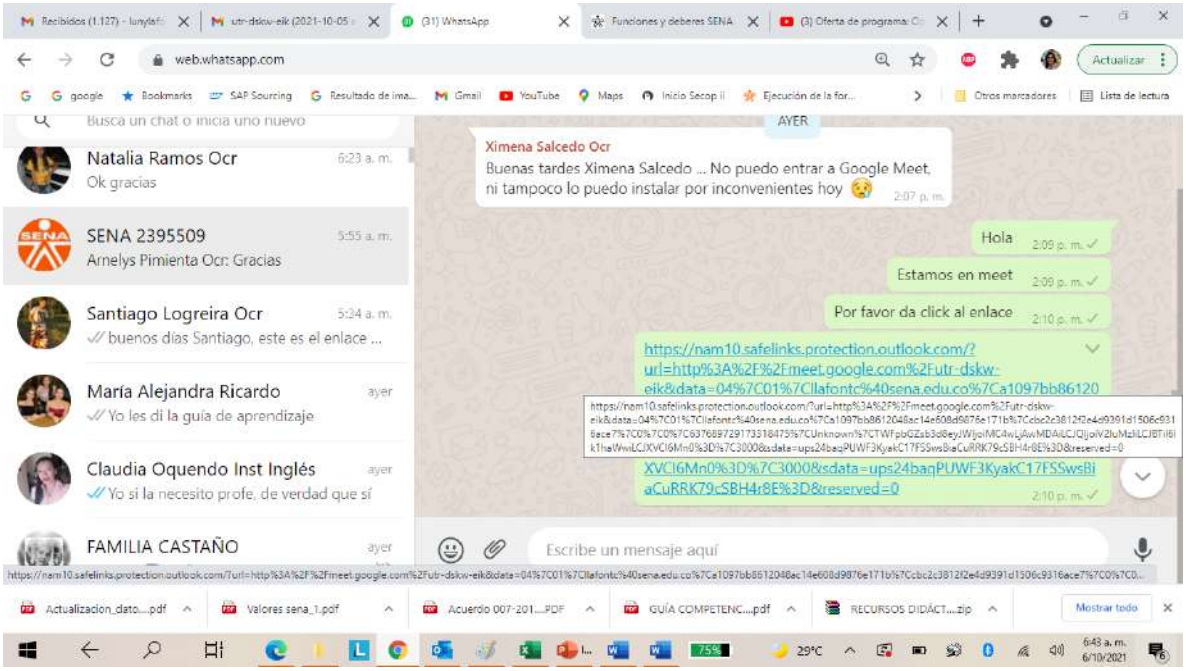

meet.google.com/utr-dskw-eik?authuser=1&hl=es
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
Paulina Avilez Córdero
Robinson Javier Castillo C...
santiago logreira
Shaday Arrieta
Tibaldo de Jesus Martine...
d
santiago logreira
D T
10 más
Hillary Oyola ha abandonado la reunión
danna martinez
15:15 | utr-dskw-eik

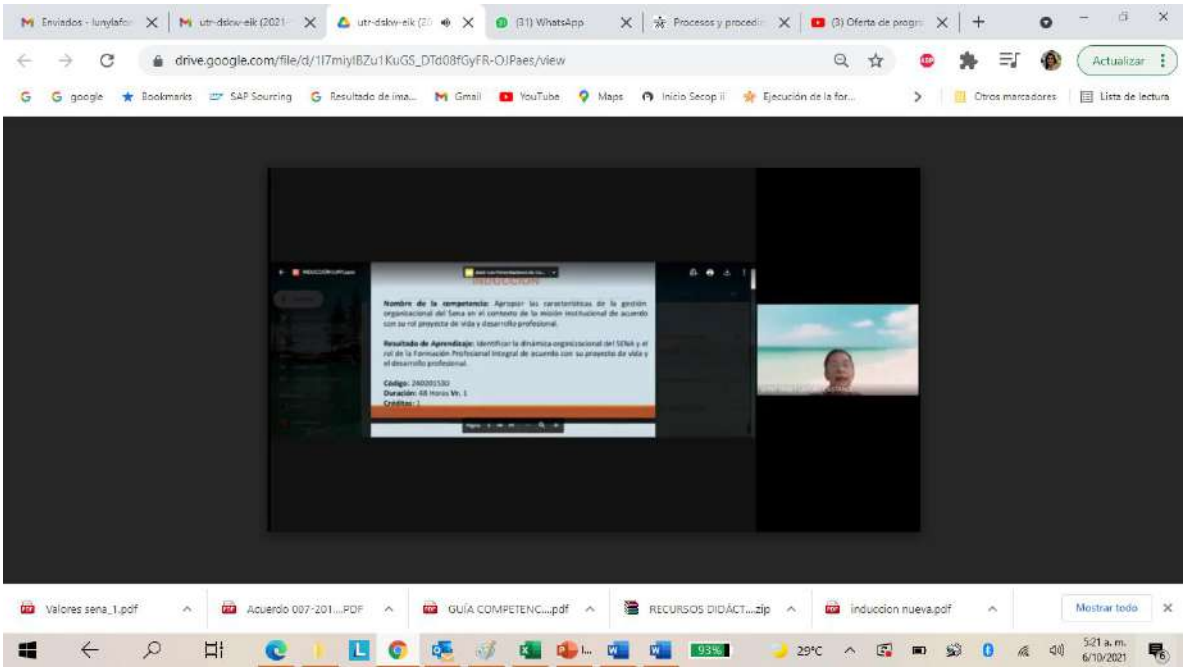

meet.google.com/utr-dskw-eik?authuser=1&hl=es
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
David Jiménez
Isabel causil 1307E
Paulina Avilez Córdero
Robinson Javier Castillo C...
Shaday Arrieta
D
d
danna martinez
P S
4 más
David Jiménez
15:16 | utr-dskw-eik

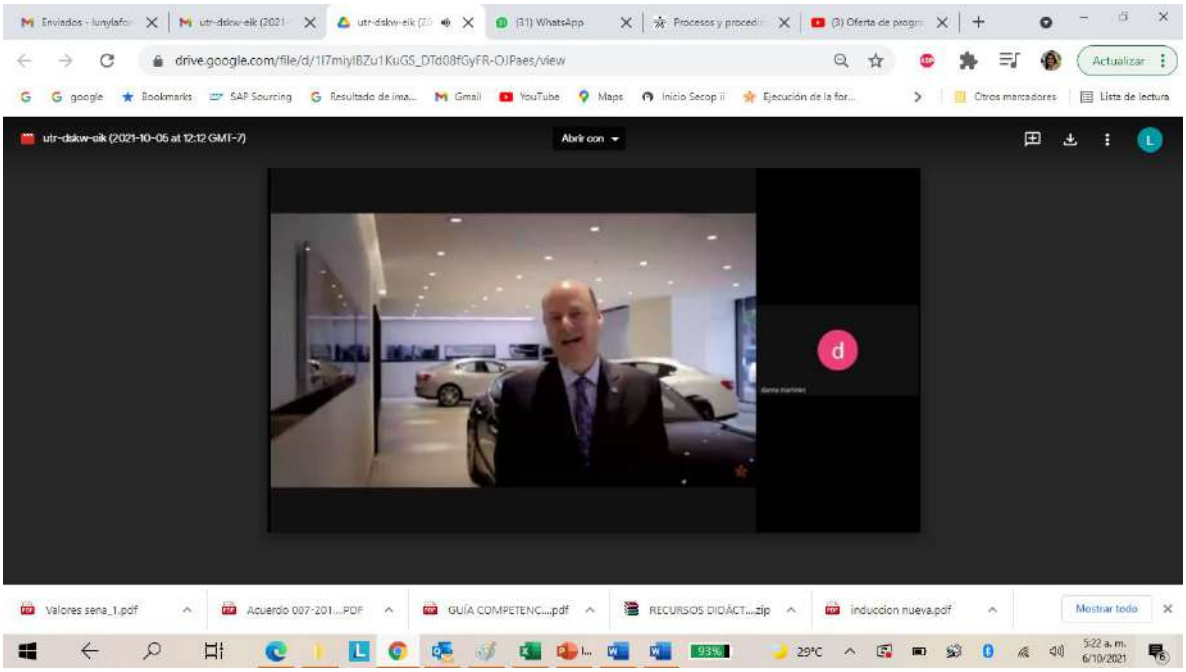


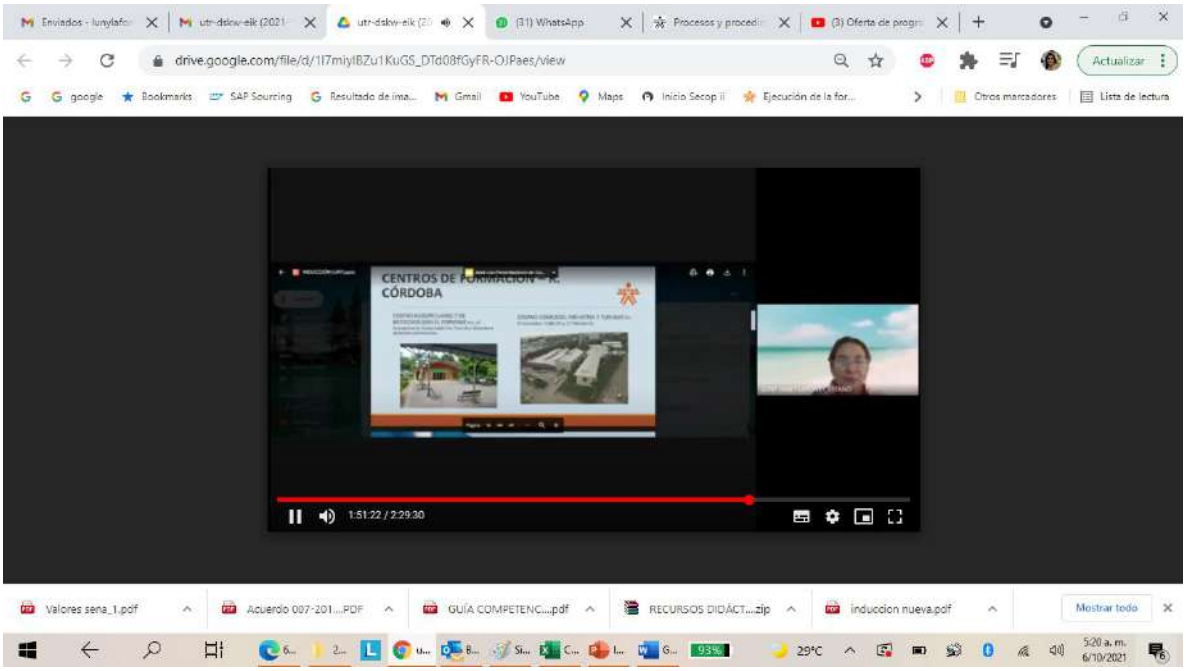


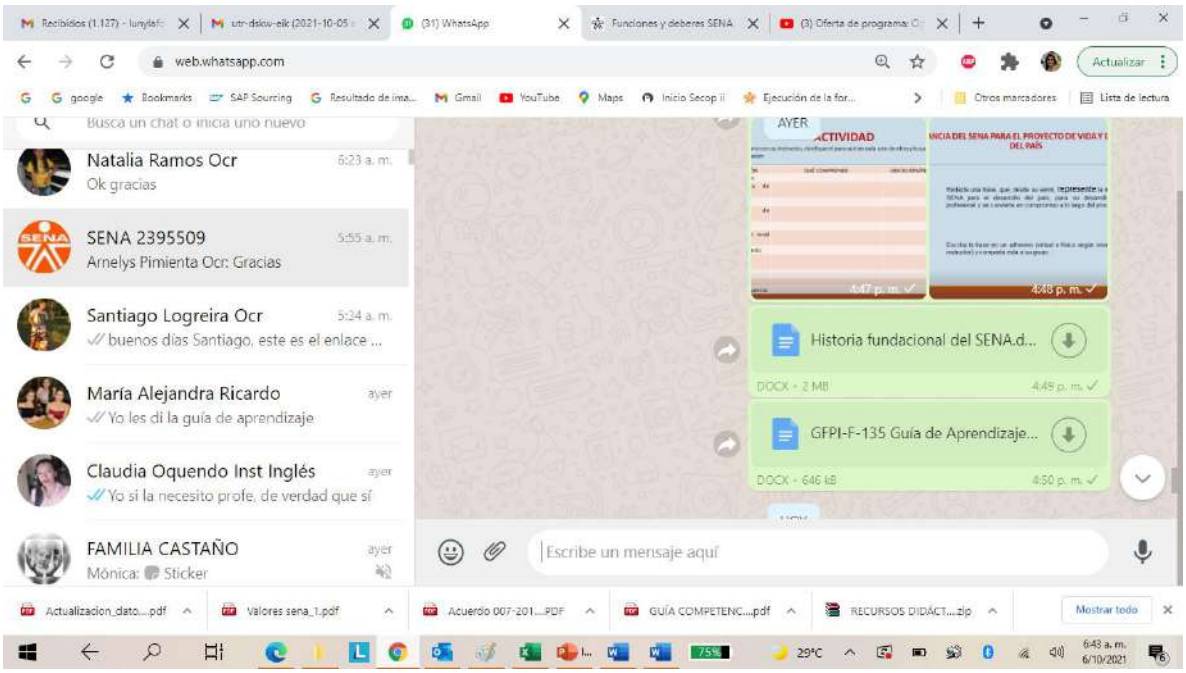
5 DE OCTUBRE DE 2021:


web.whatsapp.com
Busca un chat o inicia uno nuevo
Natalia Ramos Ocr
6:23 a. m.
Ok gracias
SENA 2395509
5:55 a. m.
Arnelys Pimienta Ocr: Gracias
Santiago Logreira Ocr
5:24 a. m.
buenos días Santiago, este es el enlace ...
María Alejandra Ricardo
ayer
Yo les di la guía de aprendizaje
Claudia Oquendo Inst Inglés
ayer
Yo si la necesito profe, de verdad que sí
FAMILIA CASTAÑO
ayer
AYER
Ximena Salcedo Ocr
Buenas tardes Ximena Salcedo ... No puedo entrar a Google Meet, ni tampoco lo puedo instalar por inconvenientes hoy
2:07 p. m.
Hola
2:09 p. m.
Estamos en meet
2:09 p. m.
Por favor da click al enlace
2:10 p. m.
https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fmeet.google.com%2Futr-dskw-eik&data=04%7C01%7Cllafontc%40sena.edu.co%7Ca1097bb86120
XVCI6Mn0%3D%7C3000&sdata=ups24baqPUWF3KyakC17FSSwsBiaCuRRK79cSBH4r8E%3D&reserved=0
2:10 p. m.
Escribe un mensaje aquí
Actualizacion_dato....pdf
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
RECURSOS DIDÁCT....zip
Mostrar todo
29°C
6:43 a. m.
6/10/2021

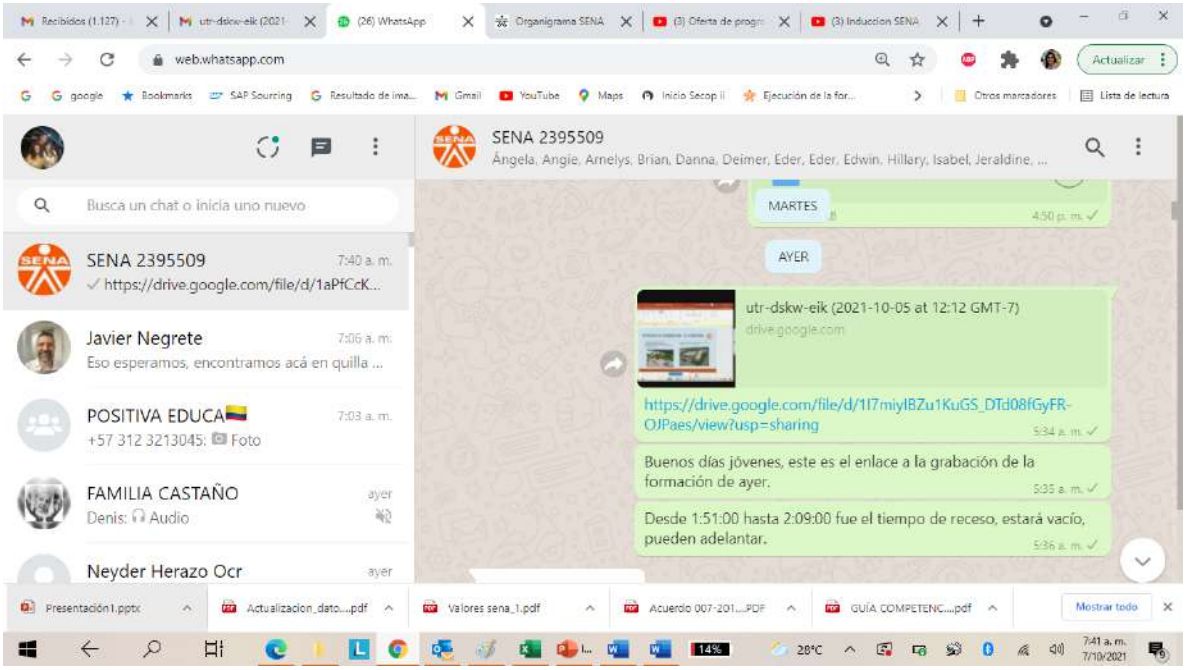

drive.google.com/file/d/1I7miyIBZu1KuGS_DTd08fGyFR-OJPaes/view
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
RECURSOS DIDÁCT....zip
induccion nueva.pdf
Mostrar todo
29°C
5:21 a. m.
6/10/2021

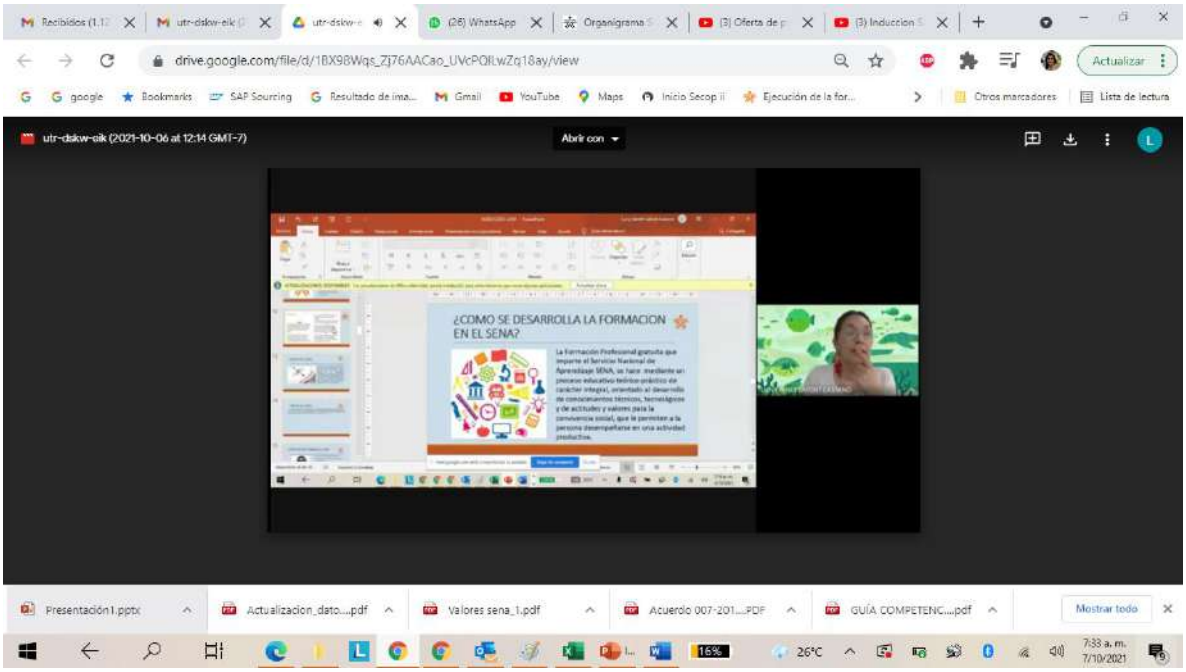

drive.google.com/file/d/1l7miyIBZu1KuGS_DTd08fGyFR-OJPaes/view
Actualizar
utr-dskw-eik (2021-10-05 at 12:12 GMT-7)
Abrir con
d
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
RECURSOS DIDÁCT....zip
induccion nueva.pdf
Mostrar todo
29°C
5:22 a. m.
6/10/2021

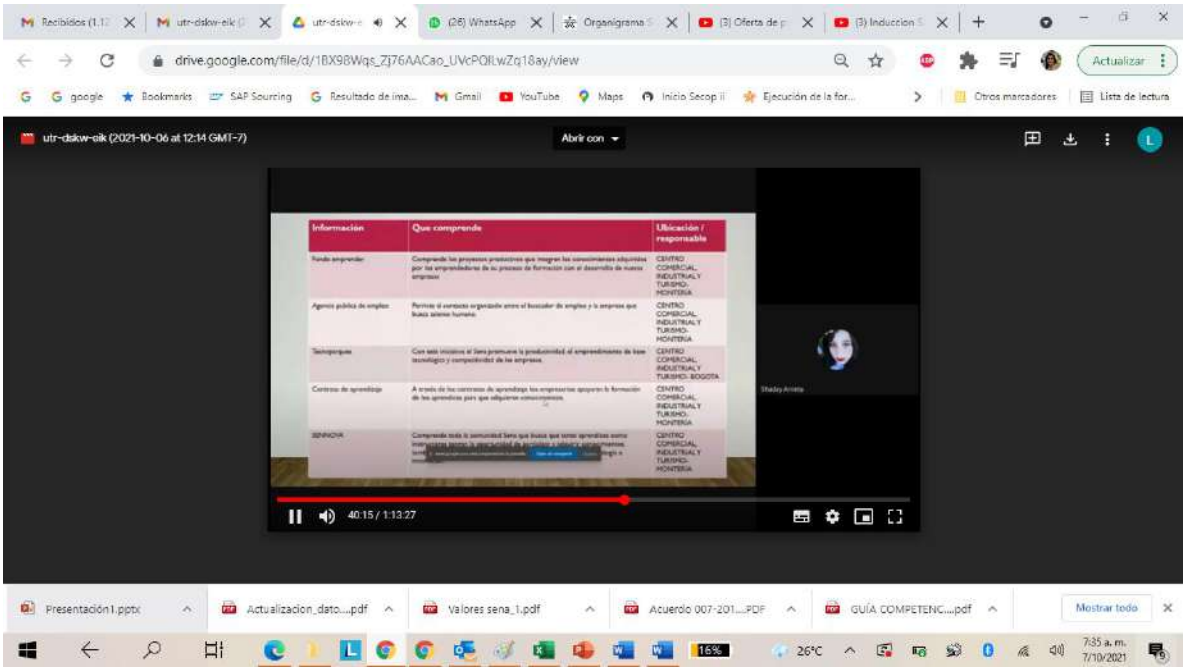

drive.google.com/file/d/1l7miyIBZu1KuGS_DTd08fGyFR-OJPaes/view
Actualizar
CÓRDOBA
1:51:22 / 2:29:30
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
RECURSOS DIDÁCT....zip
induccion nueva.pdf
Mostrar todo
29°C
5:20 a. m.
6/10/2021

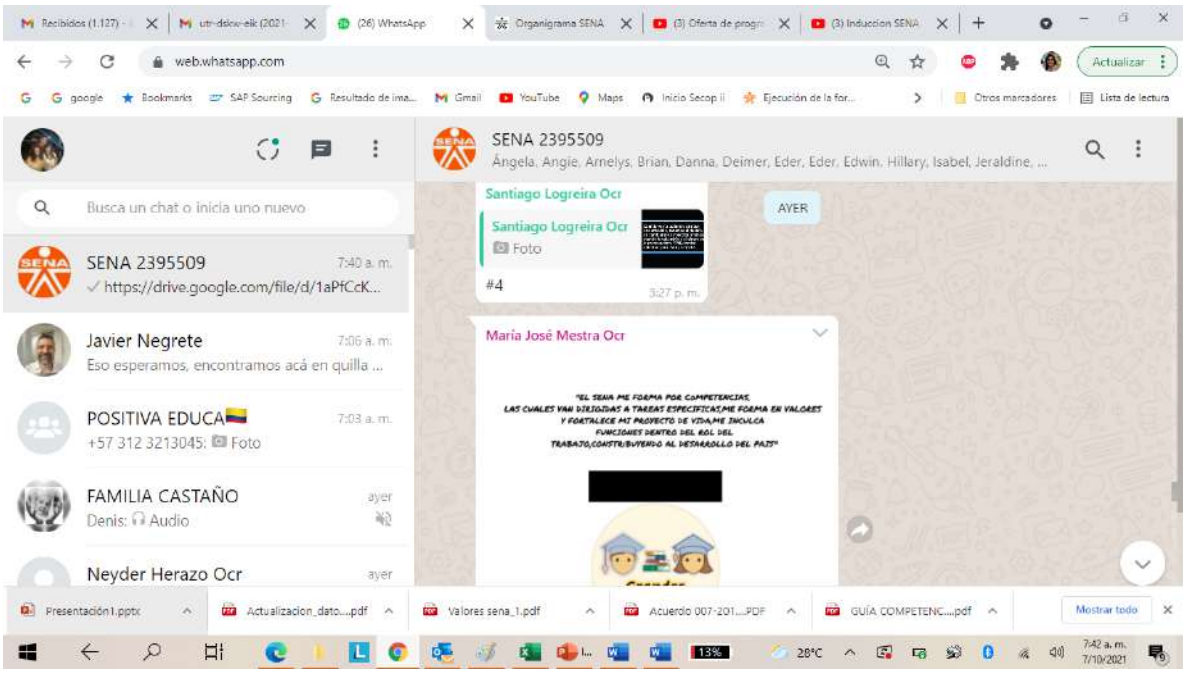

web.whatsapp.com
Actualizar
Busca un chat o inicia uno nuevo
Natalia Ramos Ocr
6:23 a. m.
Ok gracias
SENA 2395509
5:55 a. m.
Arnelys Pimienta Ocr: Gracias
Santiago Logreira Ocr
5:24 a. m.
buenos días Santiago, este es el enlace ...
María Alejandra Ricardo
ayer
Yo les di la guía de aprendizaje
Claudia Oquendo Inst Inglés
ayer
Yo si la necesito profe, de verdad que sí
FAMILIA CASTAÑO
ayer
Mónica: Sticker
AYER
Historia fundacional del SENA.d...
DOCX • 2 MB
4:49 p. m.
GFPI-F-135 Guía de Aprendizaje...
DOCX • 646 kB
4:50 p. m.
Escribe un mensaje aquí
Mostrar todo
29°C
6:43 a. m.
6/10/2021

6 DE OCTUBRE

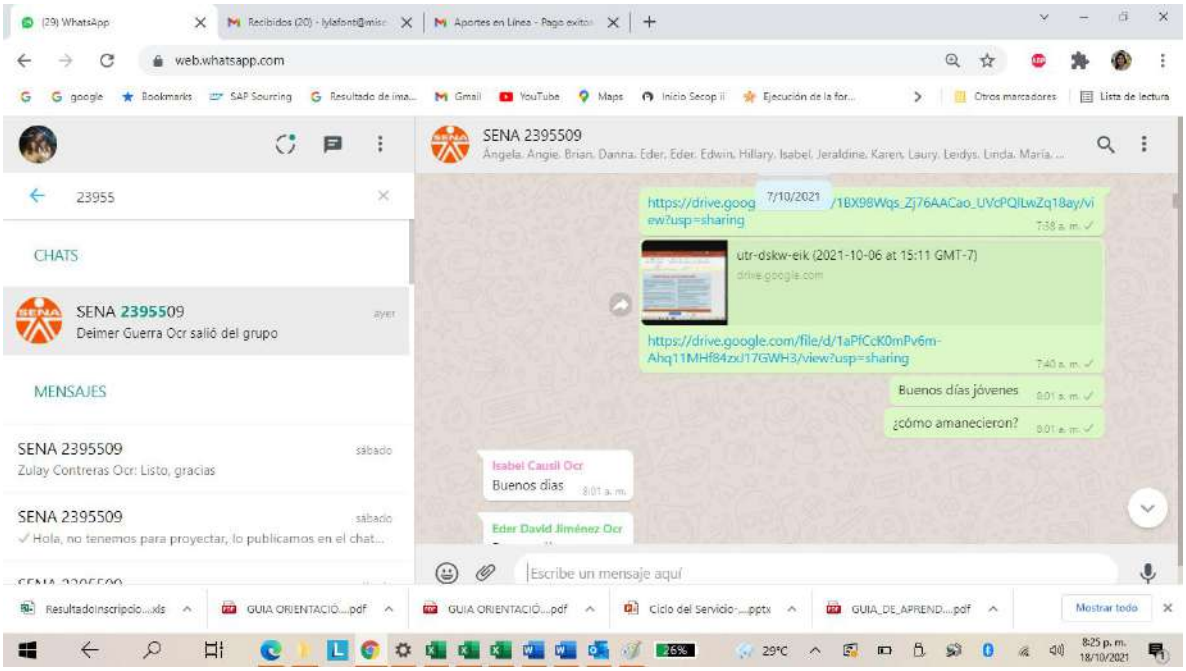

web.whatsapp.com
Actualizar
SENA 2395509
Ángela, Angie, Arnelys, Brian, Danna, Deimer, Eder, Eder, Edwin, Hillary, Isabel, Jeraldine, ...
Busca un chat o inicia uno nuevo
SENA 2395509
7:40 a. m.
https://drive.google.com/file/d/1aPfCcK...
Javier Negrete
7:06 a. m.
Eso esperamos, encontramos acá en quilla ...
POSITIVA EDUCA
7:03 a. m.
+57 312 3213045: Foto
FAMILIA CASTAÑO
ayer
Denis: Audio
Neyder Herazo Ocr
ayer
MARTES
4:50 p. m.
AYER
utr-dskw-eik (2021-10-05 at 12:12 GMT-7)
drive.google.com
https://drive.google.com/file/d/1I7miyIBZu1KuGS_DTd08fGyFR-OJPaes/view?usp=sharing
5:34 a. m.
Buenos días jóvenes, este es el enlace a la grabación de la formación de ayer.
5:35 a. m.
Desde 1:51:00 hasta 2:09:00 fue el tiempo de receso, estará vacío, pueden adelantar.
5:36 a. m.
Mostrar todo
28°C
7:41 a. m.
7/10/2021

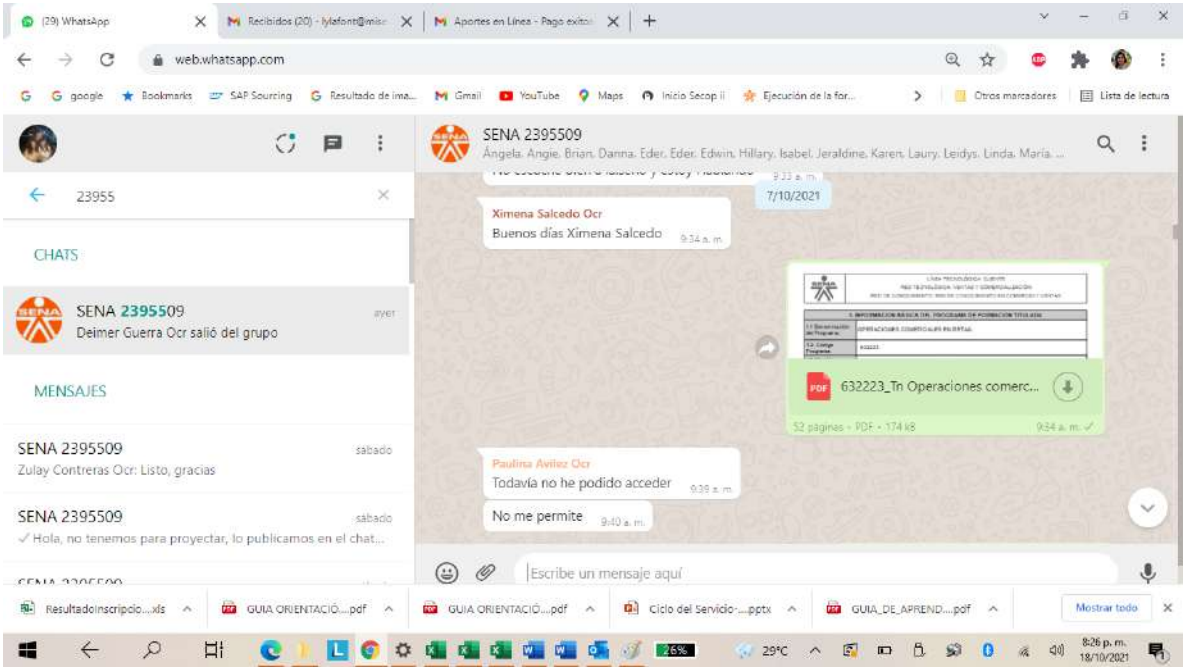

drive.google.com/file/d/1BX98Wqs_Zj76AACao_UVcPOILwZq18ay/view
Actualizar
utr-dskw-eik (2021-10-06 at 12:14 GMT-7)
Abrir con
¿COMO SE DESARROLLA LA FORMACION EN EL SENA?
Presentación1.pptx
Actualizacion_dato....pdf
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
Mostrar todo
26°C
7:33 a. m.
7/10/2021

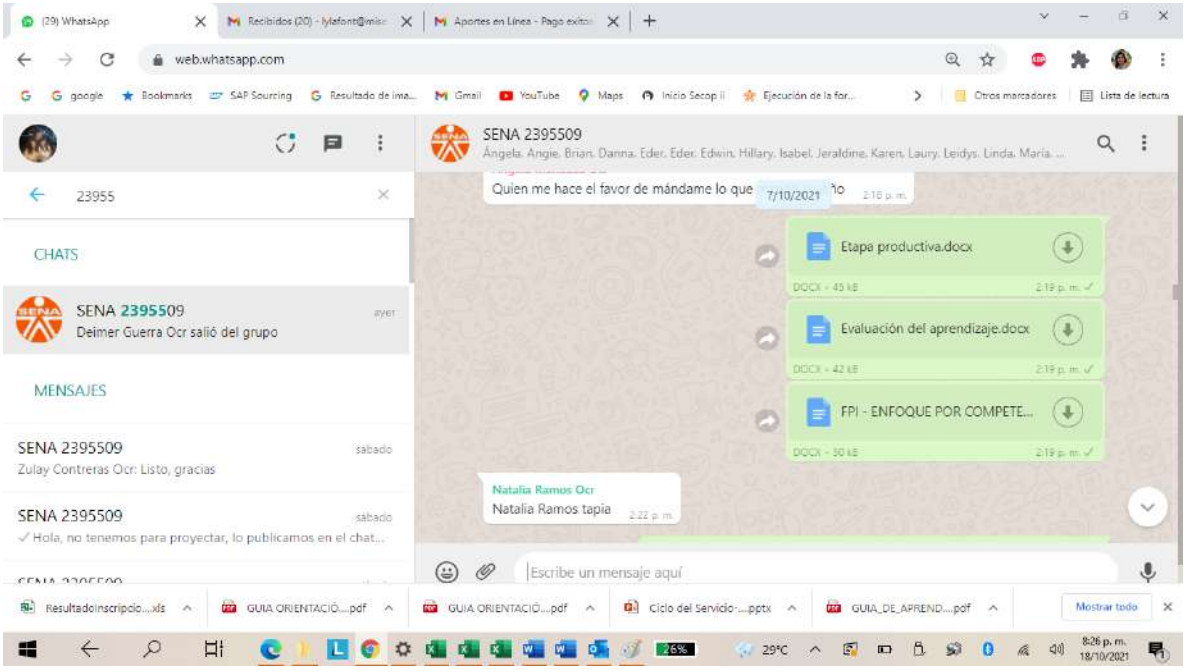

drive.google.com/file/d/1BX98Wqs_Zj76AACao_UVcPOILwZq18ay/view
Actualizar
utr-dskw-eik (2021-10-06 at 12:14 GMT-7)
Abrir con
Información
Que comprende
Ubicación / responsable
40:15 / 1:13:27
Presentación1.pptx
Actualizacion_dato....pdf
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
Mostrar todo
26°C
7:35 a. m.
7/10/2021

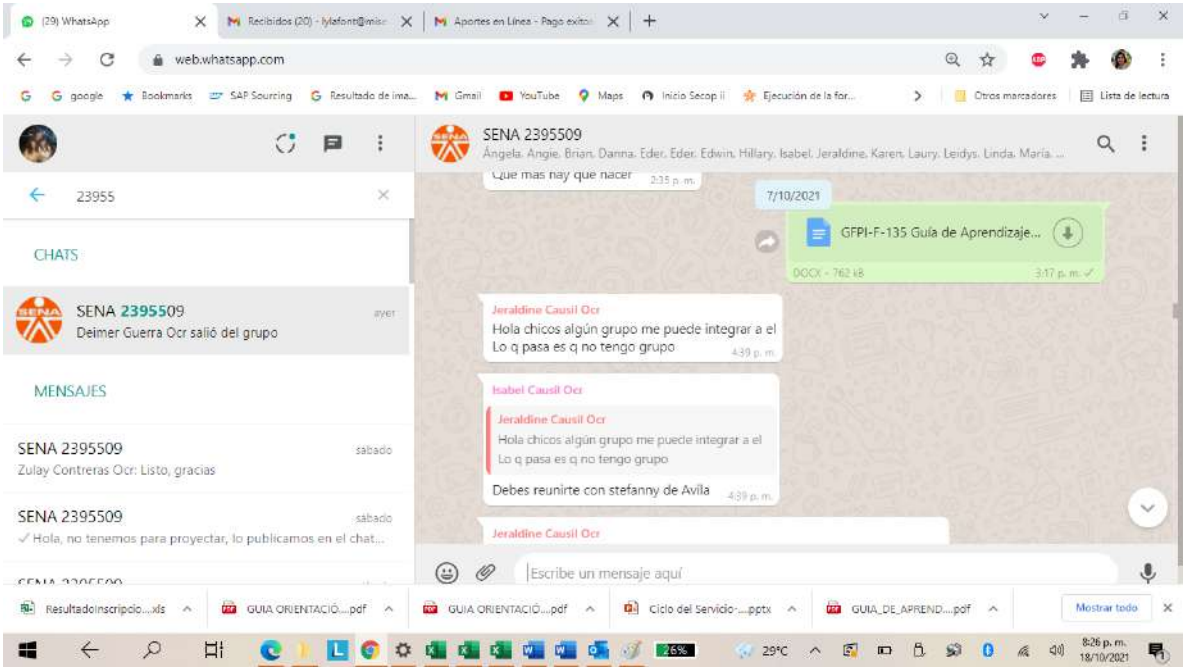

web.whatsapp.com
Busca un chat o inicia uno nuevo
SENA 2395509
https://drive.google.com/file/d/1aPfCcK...
Javier Negrete
Eso esperamos, encontramos acá en quilla ...
POSITIVA EDUCA
+57 312 3213045: Foto
FAMILIA CASTAÑO
Denis: Audio
Neyder Herazo Ocr
SENA 2395509
Ángela, Angie, Arnelys, Brian, Danna, Deimer, Eder, Eder, Edwin, Hillary, Isabel, Jeraldine, ...
Santiago Logreira Ocr
Foto
#4
AYER
María José Mestra Ocr
"EL SENA ME FORMA POR COMPETENCIAS,
LAS CUALES VAN DIRIGIDAS A TAREAS ESPECIFICAS,ME FORMA EN VALORES
Y FORTALECE MI PROYECTO DE VIDA,ME INCLUYO
FUNCIONES DENTRO DEL ROL DEL
TRABAJO,CONSTRUYENDO AL DESARROLLO DEL PAIS"

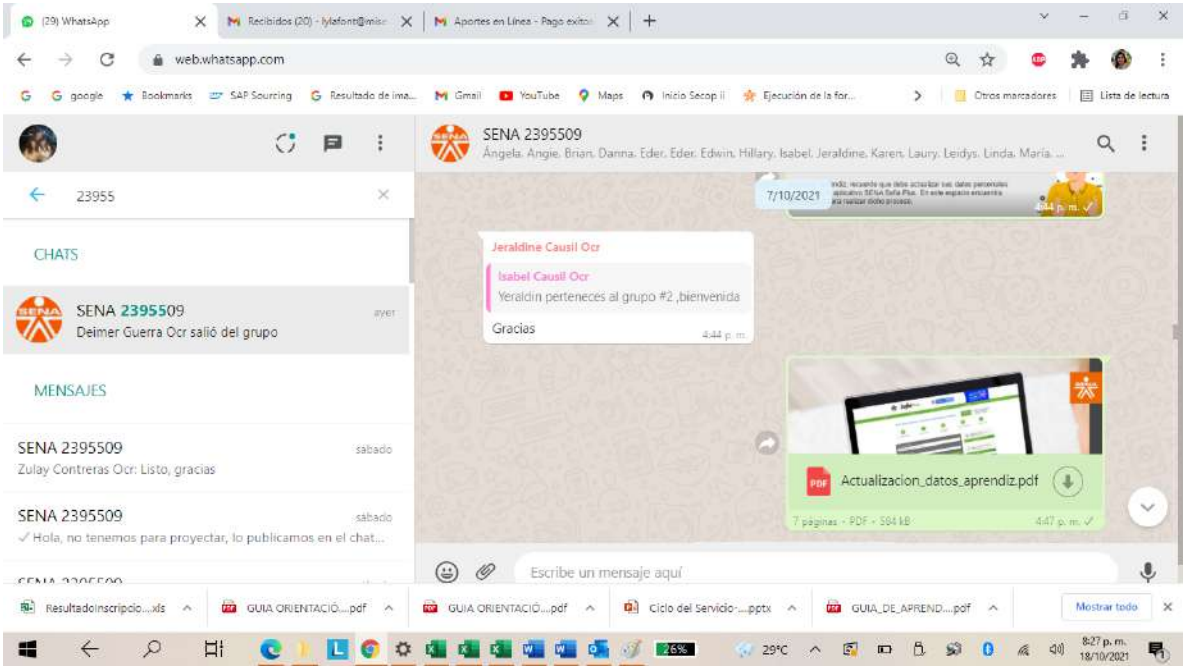
7 DE OCTUBRE


web.whatsapp.com
23955
CHATS
SENA 2395509
Deimer Guerra Ocr salió del grupo
MENSAJES
SENA 2395509
Zulay Contreras Ocr: Listo, gracias
SENA 2395509
Hola, no tenemos para proyectar, lo publicamos en el chat...
SENA 2395509
Ángela, Angie, Brian, Danna, Eder, Eder, Edwin, Hillary, Isabel, Jeraldine, Karen, Laury, Leidys, Linda, María, ...
7/10/2021
https://drive.goog /1BX98Wqs_Zj76AACao_UVcPQlLwZq18ay/view?usp=sharing
utr-dskw-eik (2021-10-06 at 15:11 GMT-7)
https://drive.google.com/file/d/1aPfCcK0mPv6m-Ahq11MHf84zxJ17GWH3/view?usp=sharing
Buenos días jóvenes
¿cómo amanecieron?
Isabel Causil Ocr
Buenos días
Eder David Jiménez Ocr
Escribe un mensaje aquí

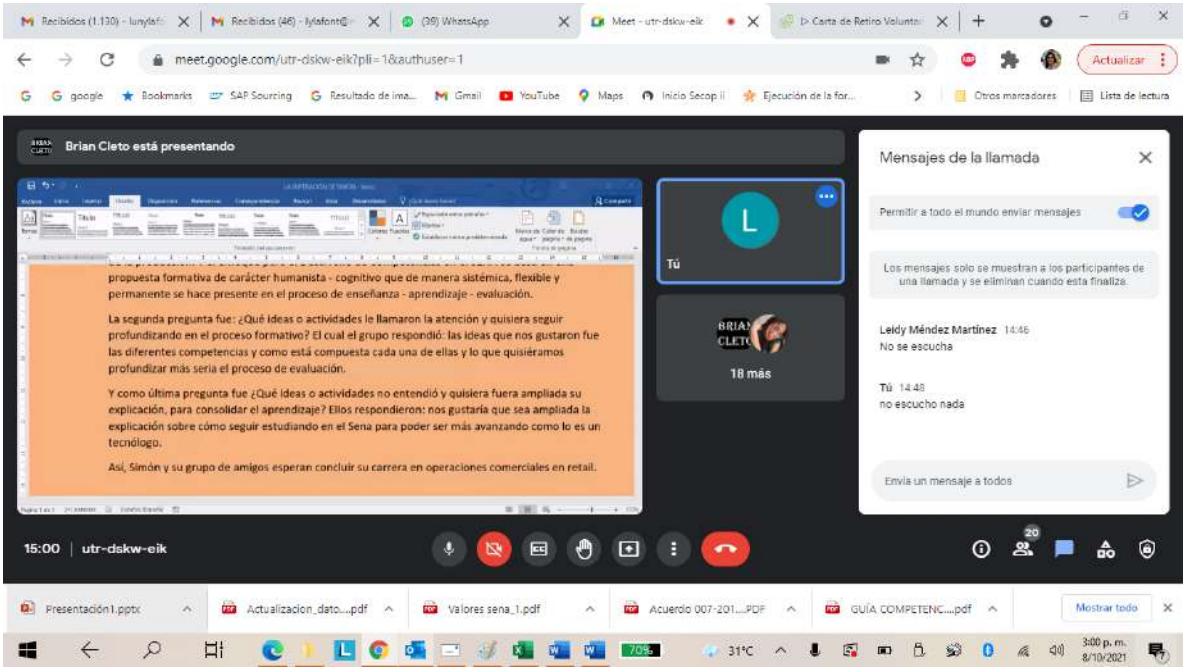

web.whatsapp.com
23955
CHATS
SENA 2395509
Deimer Guerra Ocr salió del grupo
ayer
MENSAJES
SENA 2395509
Zulay Contreras Ocr: Listo, gracias
sábado
SENA 2395509
Hola, no tenemos para proyectar, lo publicamos en el chat...
sábado
SENA 2395509
Ángela, Angie, Brian, Danna, Eder, Eder, Edwin, Hillary, Isabel, Jeraldine, Karen, Laury, Leidys, Linda, María, ...
7/10/2021
Ximena Salcedo Ocr
Buenos días Ximena Salcedo
9:34 a. m.
632223_Tn Operaciones comerc...
52 páginas • PDF • 174 kB
9:34 a. m.
Paulina Avilez Ocr
Todavía no he podido acceder
9:39 a. m.
No me permite
9:40 a. m.
Escribe un mensaje aquí
ResultadoInscripcio....xls
GUIA ORIENTACIÓ....pdf
GUIA ORIENTACIÓ....pdf
Ciclo del Servicio-....pptx
GUIA_DE_APREND....pdf
Mostrar todo
29°C
8:26 p. m.
18/10/2021

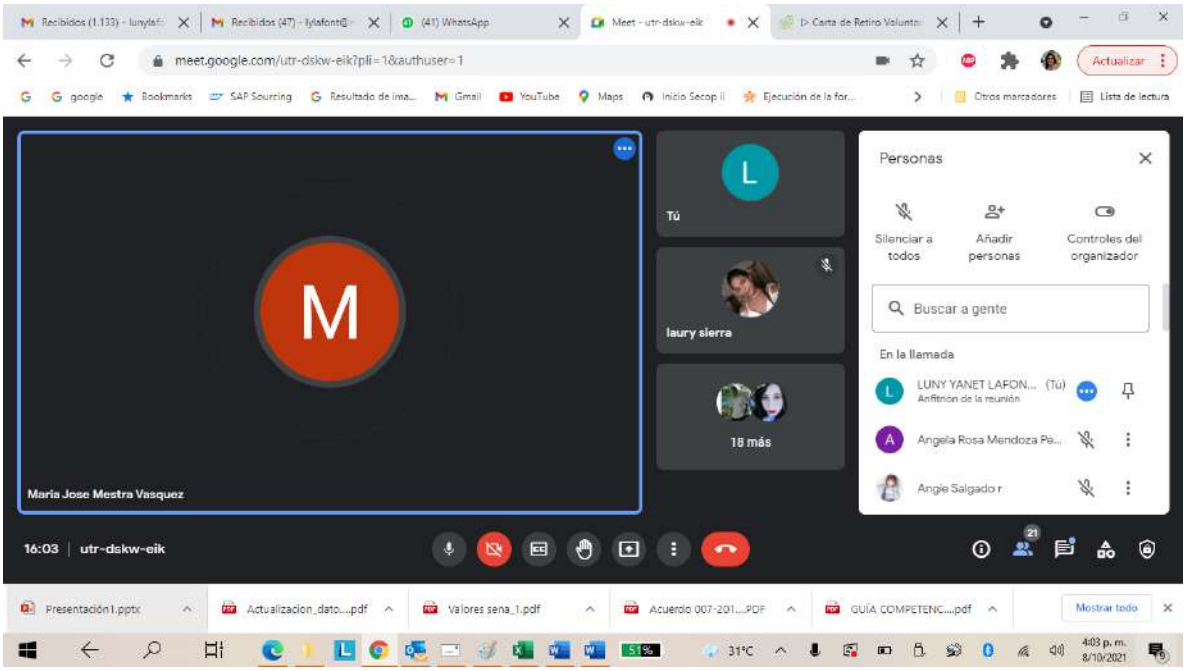

web.whatsapp.com
23955
CHATS
SENA 2395509
Deimer Guerra Ocr salió del grupo
ayer
MENSAJES
SENA 2395509
Zulay Contreras Ocr: Listo, gracias
sábado
SENA 2395509
Hola, no tenemos para proyectar, lo publicamos en el chat...
sábado
SENA 2395509
Ángela, Angie, Brian, Danna, Eder, Eder, Edwin, Hillary, Isabel, Jeraldine, Karen, Laury, Leidys, Linda, María, ...
Quien me hace el favor de mándame lo que
7/10/2021
Etapa productiva.docx
DOCX • 45 kB
2:19 p. m.
Evaluación del aprendizaje.docx
DOCX • 42 kB
2:19 p. m.
FPI - ENFOQUE POR COMPETE...
DOCX • 30 kB
2:19 p. m.
Natalia Ramos Ocr
Natalia Ramos tapia
2:22 p. m.
Escribe un mensaje aquí
ResultadoInscripcio....xls
GUIA ORIENTACIÓ....pdf
GUIA ORIENTACIÓ....pdf
Ciclo del Servicio-....pptx
GUIA_DE_APREND....pdf
Mostrar todo
29°C
8:26 p. m.
18/10/2021

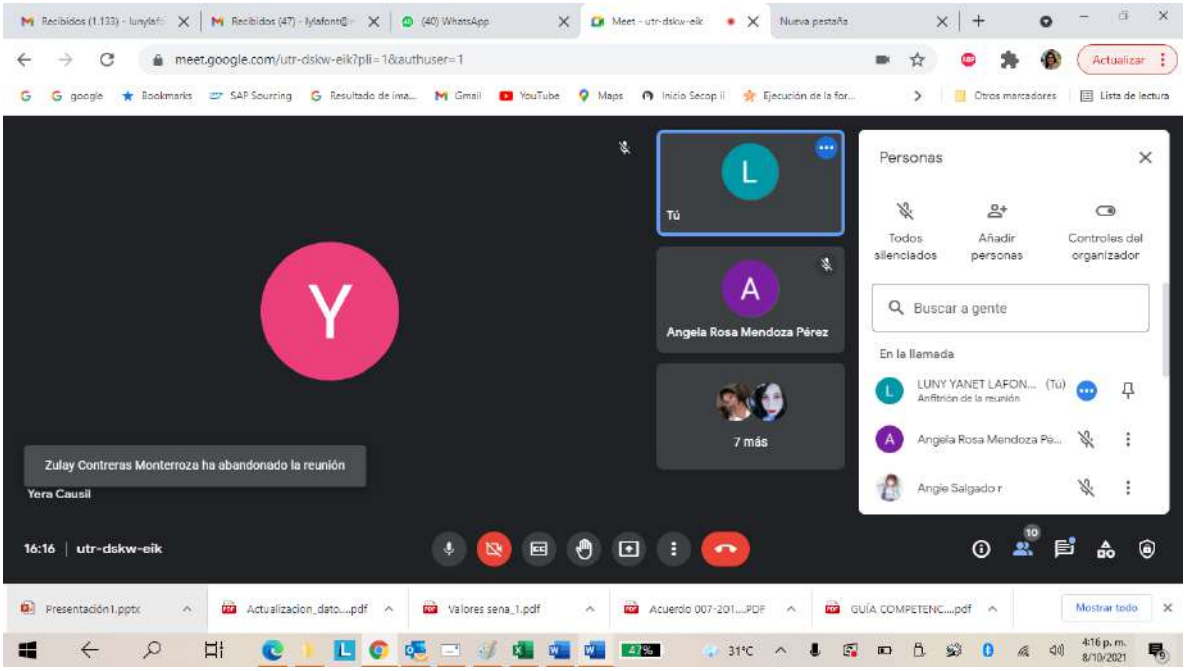

web.whatsapp.com
SENA 2395509
Ángela, Angie, Brian, Danna, Eder, Eder, Edwin, Hillary, Isabel, Jeraldine, Karen, Laury, Leidys, Linda, María, ...
23955
CHATS
SENA 2395509
Deimer Guerra Ocr salió del grupo
ayer
MENSAJES
SENA 2395509
Zulay Contreras Ocr: Listo, gracias
sábado
SENA 2395509
Hola, no tenemos para proyectar, lo publicamos en el chat...
sábado
7/10/2021
GFPI-F-135 Guía de Aprendizaje...
DOCX · 762 kB
3:17 p. m.
Jeraldine Causil Ocr
Hola chicos algún grupo me puede integrar a el
Lo q pasa es q no tengo grupo
4:39 p. m.
Isabel Causil Ocr
Jeraldine Causil Ocr
Hola chicos algún grupo me puede integrar a el
Lo q pasa es q no tengo grupo
Debes reunirte con stefanny de Avila
4:39 p. m.
Escribe un mensaje aquí
Mostrar todo
29°C
8:26 p. m.
18/10/2021


web.whatsapp.com
SENA 2395509
Ángela, Angie, Brian, Danna, Eder, Eder, Edwin, Hillary, Isabel, Jeraldine, Karen, Laury, Leidys, Linda, María, ...
23955
CHATS
SENA 2395509
Deimer Guerra Ocr salió del grupo
ayer
MENSAJES
SENA 2395509
Zulay Contreras Ocr: Listo, gracias
sábado
SENA 2395509
Hola, no tenemos para proyectar, lo publicamos en el chat...
sábado
7/10/2021
Jeraldine Causil Ocr
Isabel Causil Ocr
Yeraldin perteneces al grupo #2 ,bienvenida
Gracias
4:44 p. m.
Actualizacion_datos_aprendiz.pdf
7 páginas · PDF · 594 kB
4:47 p. m.
Escribe un mensaje aquí
Mostrar todo
29°C
8:27 p. m.
18/10/2021

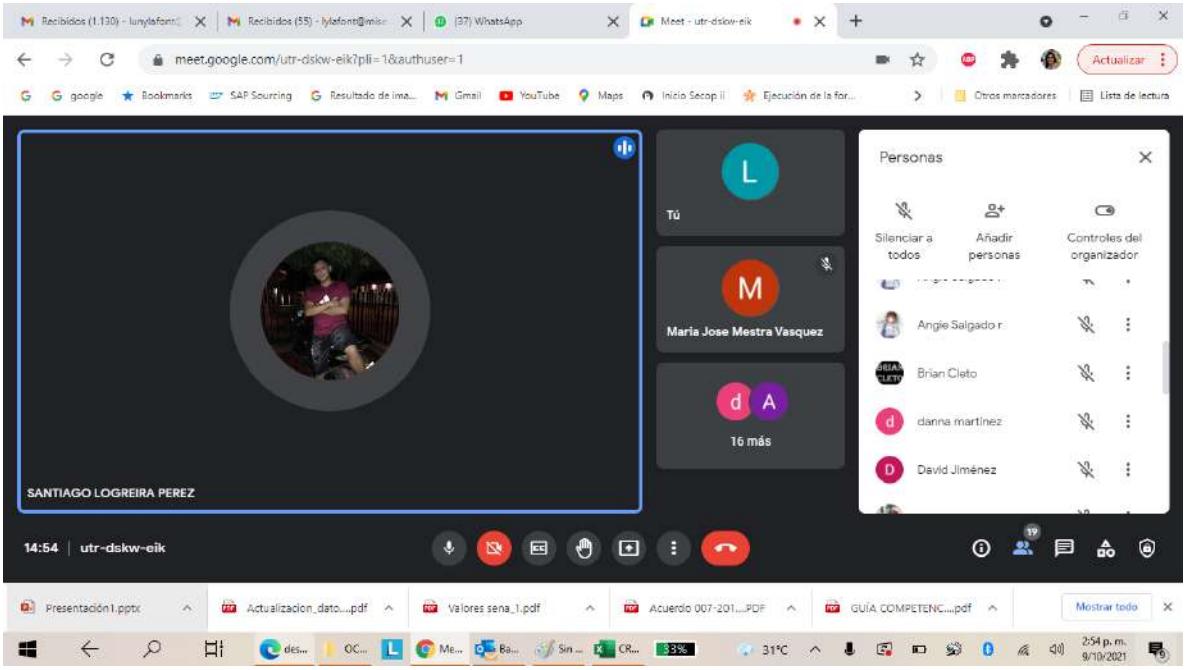
8 DE OCTUBRE

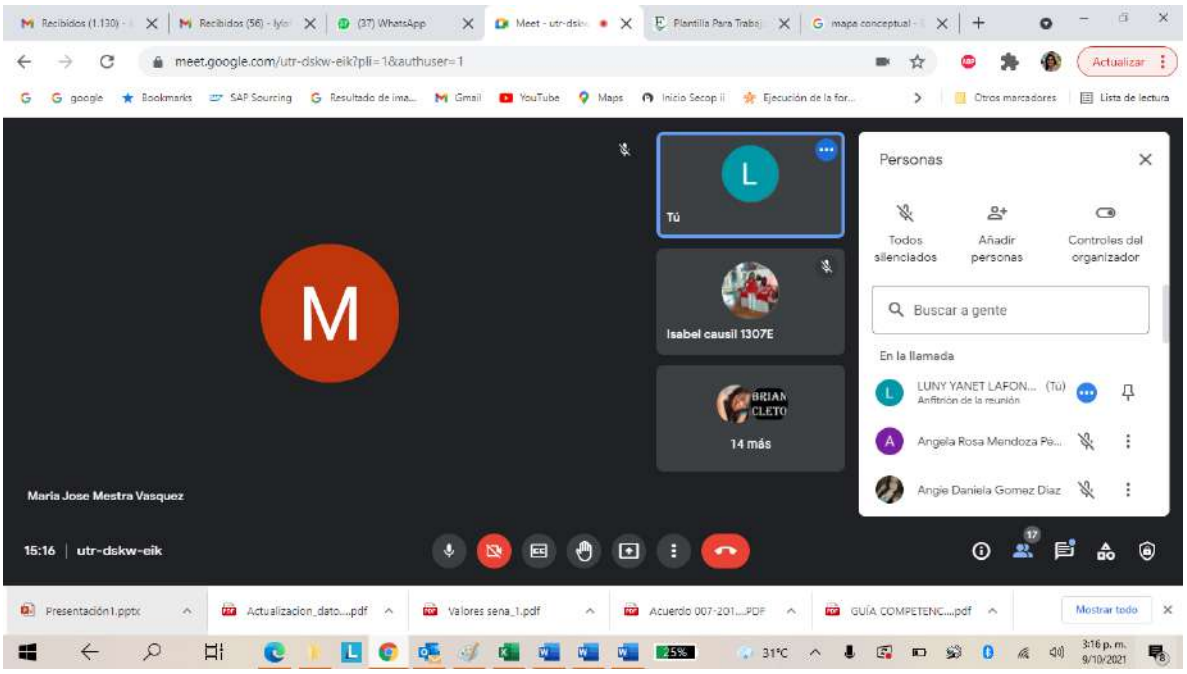

meet.google.com/utr-dskw-eik?pli=1&authuser=1
Actualizar
Brian Cleto está presentando
propuesta formativa de carácter humanista - cognitivo que de manera sistémica, flexible y permanente se hace presente en el proceso de enseñanza - aprendizaje - evaluación.
La segunda pregunta fue: ¿Qué ideas o actividades le llamaron la atención y quisiera seguir profundizando en el proceso formativo? El cual el grupo respondió: las ideas que nos gustaron fue las diferentes competencias y como está compuesta cada una de ellas y lo que quisiéramos profundizar más sería el proceso de evaluación.
Y como última pregunta fue ¿Qué ideas o actividades no entendió y quisiera fuera ampliada su explicación, para consolidar el aprendizaje? Ellos respondieron: nos gustaría que sea ampliada la explicación sobre cómo seguir estudiando en el Sena para poder ser más avanzando como lo es un tecnólogo.
Así, Simón y su grupo de amigos esperan concluir su carrera en operaciones comerciales en retail.
Tú
18 más
Mensajes de la llamada
Permitir a todo el mundo enviar mensajes
Los mensajes solo se muestran a los participantes de una llamada y se eliminan cuando esta finaliza.
Leidy Méndez Martínez 14:46
No se escucha
Tú 14:48
no escucho nada
Envía un mensaje a todos
15:00 | utr-dskw-eik
Presentación1.pptx
Actualizacion_dato....pdf
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
Mostrar todo
31°C
3:00 p. m.
8/10/2021


meet.google.com/utr-dskw-eik?pli=1&authuser=1
Actualizar
M
Maria Jose Mestra Vasquez
Tú
laury sierra
18 más
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
Buscar a gente
En la llamada
LUNY YANET LAFON... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Angela Rosa Mendoza Pe...
Angie Salgado r
16:03 | utr-dskw-eik
Presentación1.pptx
Actualizacion_dato....pdf
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
Mostrar todo
31°C
4:03 p. m.
8/10/2021


meet.google.com/utr-dskw-eik?pli=1&authuser=1
Actualizar
Tú
Angela Rosa Mendoza Pérez
7 más
Personas
Todos silenciados
Añadir personas
Controles del organizador
Buscar a gente
En la llamada
LUNY YANET LAFON... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Angela Rosa Mendoza Pe...
Angie Salgado r
Zulay Contreras Monterroza ha abandonado la reunión
Yera Causil
16:16 | utr-dskw-eik

9 DE OCTUBRE


meet.google.com/utr-dskw-eik?pli=1&authuser=1
Actualizar
Tú
Maria Jose Mestra Vasquez
16 más
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
Angie Salgado r
Brian Cleto
danna martinez
David Jiménez
SANTIAGO LOGREIRA PEREZ
14:54 | utr-dskw-eik


meet.google.com/utr-dskw-eik?pli=1&authuser=1
Actualizar
Tú
Isabel causil 1307E
14 más
Maria Jose Mestra Vasquez
15:16 | utr-dskw-eik
Personas
Todos silenciados
Añadir personas
Controles del organizador
Buscar a gente
En la llamada
LUNY YANET LAFON... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Angela Rosa Mendoza Pe...
Angie Daniela Gomez Diaz
Presentación1.pptx
Actualizacion_dato....pdf
Valores sena_1.pdf
Acuerdo 007-201....PDF
GUÍA COMPETENC....pdf
Mostrar todo
31°C
3:16 p. m.
9/10/2021

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REGISTRO DE ASISTENCIAS

Regional:	Córdoba	**Centro de Formación:**	CCTI		
Número de ficha:	2395509	**Programa de Formación:**	OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL	**Municipio:**	**Sahagún**
Jornada:	14:00 A 200:00	**Fecha de inicio:**	4/10/2021	**Fecha de terminación:**	30/10/2021
Instructor:	Luny Lafont	**Tipo de D.I.**	**CC x**	**Nº**	32741111
Convenio:		**Periodo de Asistencia (mes):**	**OCTUBRE**		**INDUCCIÓN**

No.	Identificación	Nombres	DIAS																														OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	1003409412	ANGELA ROSA MENDOZA PÉREZ				x	x	x	x	x	x																							
2	1193228611	ANGIE AIDITH SALGADO RAMOS				x	x	x	x	x	x																							
3	1069505004	ANGIE DANIELA GOMEZ DIAZ				x	x	x	x	x	x																							
4	1069480786	ARNELYS MARIA PIMIENTA PEÑATE				x	x	x	x	x	x																							
5	1007686390	BRIAN ALBERTO CLETO CAMARGO				x	x	x	x	x	x																							
6	1003504456	DANNA MARCELA MARTINEZ HERAZO				x	x	x	x	x	x																							
7	1069463878	DAYANA MISHELL RAMOS MERCADO				x	x	x	x	x	x																							
8	1003261771	DEIMER ANDRES GUERRA LOPEZ				x	x	x	x	x	x																							
9	1003499992	EDER DAVID JIMENEZ MONTES				x	x	x	x	x	x																							
10	1007255301	EDWIN MANUEL TORDECILLA ACOSTA				x	x	x	x	x	x																							
11	1003500629	ESTEFANNY DEAVILA DOMINGUEZ				x	x	x	x	x	x																							
12	1069501767	HILLARY OYOLA DOMINGUEZ				x	x	x	x	x	x																							
13	30580915	ISABEL CRISTINA CAUSIL ALVAREZ				x	x	x	x	x	x																							
14	1003501673	JERALDINE CAUSIL GONZALEZ				x	x	x	x	x	x																							
15	1069478549	KAREN KARINA HERNANDEZ FUENTES				x	x	x	x	x	x																							
16	1003408900	LAURY CECILIA SIERRA LOPEZ				x	x	x	x	x	x																							
17	1069464653	LEIDYS TATIANA MENDEZ MARTINEZ				x	x	x	x	x	x																							
18	1069500648	LINDA MARCELA VEGA MADERA				x	x	x	x	x	x																							
19	1069462646	MARIA JOSE MESTRA VASQUEZ				x	x	x	x	x	x																							
20	1069504129	MILDRETH MARGARITA GUERRA ARRIETA				x	x	x	x	x	x																							
21	1007464211	NATALIA RAMOS TAPIA				x	x	x	x	x	x																							
22	1007823155	NEYDER ANDRES HERAZO VASQUEZ				x	x	x	x	x	x																							
23	1069477073	OSCAR DAVID MARTINEZ CHIMA				x	x	x	x	x	x																							
24	1007838365	PAULINA AVILEZ CORDERO				x	x	x	x	x	x																							
25	1062956689	SANTIAGO LOGREIRA PEREZ				x	x	x	x	x	x																							
26	1069465584	SHADAY ARCINIEGAS ARRIETA				x	x	x	x	x	x																							
27	1003503392	XIMENA ISABEL SALCEDO BALDOMINO				x	x	x	x	x	x																							
28	30583258	YINA ESTHER MONTIEL VERGARA				x	x	x	x	x	x																							
29	1003502360	ZULAY ANDREA CONTRERAS MONTERROZA				x	x	x	x	x	x																							
30																																	

Convenciones	
✓	Asistió (**R Cuando llega retardado**)
CE y/o SE	No Asistió (**CE Con excusa y SE Sin excusa**)

El vocero del grupo Certifica que la asistencia fue tomada el día correspondiente

Nombre del Vocero: Santiago Logreira

Firma para certificar la asistencia

Firma del Instructor: Luny Lafont

Instructor

Ciudad y Fecha

FICHA 2395509	TECNICO OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL			
COMPETENCIA: INDUCCIÓN	RAP: Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la Formación Profesional Integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional. Apropiar la identidad institucional, analizar los componentes de la gestión institucional e incorporar la formación del Sena a su proyecto de vida. Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la Formación Profesional Integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional			
ACTIVIDADES	FRASE INTEGRACIÓN SENA CON PROYECTO DE VIDA	NARRACIÓN FPI	PROYECTO DE VIDA	MAPA CONCEPTUAL
ANGELA ROSA MENDOZA PÉREZ	A	A	A	A
ANGIE AIDITH SALGADO RAMOS	A	A	A	A
ANGIE DANIELA GOMEZ DIAZ	A	A		
BRIAN ALBERTO CLETO CAMARGO	A	A	A	A
DANNA MARCELA MARTINEZ HERAZO	A	A	A	A
DAYANA MISHELL RAMOS MERCADO	A	A		
DEIMER ANDRES GUERRA LOPEZ	A	A		A
EDER DAVID JIMENEZ MONTES	A	A		A
EDWIN MANUEL TORDECILLA ACOSTA	A	A		A
ISABEL CRISTINA CAUSIL ALVAREZ	A	A	A	A
JERALDINE CAUSIL GONZALEZ	A	A	A	A
KAREN KARINA HERNANDEZ FUENTES	A	A		
LAURY CECILIA SIERRA LOPEZ	A	A	A	A
LEIDYS TATIANA MENDEZ MARTINEZ	A	A		A
LINDA MARCELA VEGA MADERA	A	A	A	A
MARIA JOSE MESTRA VASQUEZ	A	A	A	A
MILDRETH MARGARITA GUERRA ARRIETA	A	A	A	A
NATALIA RAMOS TAPIA	A	A		A
OSCAR DAVID MARTINEZ CHIMA	A	A		
PAULINA AVILEZ CORDERO	A	A	A	A
SANTIAGO LOGREIRA PEREZ	A	A	A	A
SHADAY ARCINIEGAS ARRIETA	A	A	A	A
XIMENA ISABEL SALCEDO BALDOMINO	A	A	A	A
YINA ESTHER MONTIEL VERGARA	A	A		
ZULAY ANDREA CONTRERAS MONTERROZA	A	A	A	A
Fecha	16/10/2021	23/10/2021	30/10/2021	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada)
- Competencia: Apropiar características de la gestión organizacional del SENA en el contexto de la misión institucional de acuerdo con su rol proyecto de vida y desarrollo profesional
- Resultado de Aprendizaje Alcanzar: Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la Formación Profesional Integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional.
- Duración de la Guía: 14 horas

2. PRESENTACIÓN



Apreciado aprendiz bienvenido a la institución más querida por los colombianos, en adelante usted será el centro de atención, a quien serán dirigidos todos los esfuerzos institucionales, pedagógicos, morales y formativos para que su proyecto de vida pueda ser forjado y fortalecido.

El desarrollo de esta competencia consta de tres guías; se inicia por el conocimiento de la institución SENA: su identidad, imagen corporativa e historia, servicios y normas de convivencia. En la segunda guía se presenta la estrategia de formación profesional integral del SENA, los desarrollos tecnológicos que la soportan y en la tercera guía tendrá las herramientas para ajustar su proyecto de vida como profesional y ciudadano, de manera que satisfaga sus expectativas en el SENA para contribuir a su desarrollo humano, social y técnico.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Reflexione detenidamente sobre la siguiente frase *"beneficios que le representa para su desarrollo personal y profesional ingresar como aprendiz al SENA y obtener un título o certificado*".

Responda la pregunta ¿cómo se ve en el futuro como egresado, aportando al desarrollo social y técnico del país?

Dialogue con sus compañeros sobre su postura, siguiendo la estrategia de socialización definida por el instructor.

Tiempo: 30 minutos

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos



Usted ha sido seleccionado para formar parte de nuestra institución, su ingreso lo hará a través de la puerta de esta competencia institucional. Va a identificar conocimientos y acciones que posee sobre el SENA, el concepto de formación profesional integral y su proceso de formación como parte del desarrollo integral de su proyecto de vida.

Estas actividades se desarrollan según las estrategias diseñadas por el equipo ejecutor de su centro y para esto es importante que comparta los conocimientos que usted trae, para fortalecer el proceso de formación integral que el SENA le ofrece.

Resuelva las siguientes preguntas, basado en su conocimiento previo del SENA:

Pregunta	Respuesta
¿Qué sabe Ud. del Sena?	
¿Cuál es su expectativa frente a la formación que le puede ofrecer el Sena?	

Socialice sus respuestas y a nivel grupal establezca los saberes comunes, así como en aquellos aspectos que se requieren profundizar.

Tiempo: 1 hora

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

3.3.1 Identidad SENA



3.3.1.1 Historia

Las instituciones se parecen a las personas, también tienen su historia, lo invitamos a que conozca cuál ha sido la historia de la institución de la cual ahora es partícipe, **¡usted forma parte de esa historia!**

- Conforme un equipo de trabajo (cinco integrantes), lea detenidamente el documento en el cual se encuentran los datos históricos que acompañaron la fundación del SENA (Consulte en el documento Material de apoyo 01)
- Escriban una nota periodística para la audiencia de un noticiero radial, atendiendo a los aportes de las instituciones que intervinieron, de acuerdo con el siguiente titular del noticiero:

¡Bienvenidos a nuestro noticiero de la RADIODIFUSORA NACIONAL DE COLOMBIA, hoy miércoles 21 de junio de 1957!, se crea el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, conozca más detalles a continuación"

- Desarrolle su creatividad para presentar esta noticia en una sección del noticiero.

Tiempo: 2 horas

3.3.1.2 Misión

Imagínese que se encuentra con un amigo y le pregunta: "Estoy interesado en aprender mecánica automotriz, pero no conozco el SENA y me han dicho que allí puedo estudiar, usted que está en el SENA, cuénteme ¿qué hace el SENA?"

En la página oficial del SENA www.sena.edu.co, haga clic en el enlace La Entidad, luego clic en Misión y Visión, lea, reflexione y escriba una síntesis de la misión, como respuesta para su amigo.

Seleccione un compañero que asuma el rol de su amigo y socialice su respuesta.

Tiempo: 1 hora

3.3.1.3 Estructura orgánica del SENA

Ingrese a la página oficial del SENA www.sena.edu.co, haga clic en el enlace La Entidad y luego clic en Estructura organizacional .

Identifique cuál es el máximo órgano directivo del SENA, escriba el nombre del Director General, cuántas regionales tiene el SENA, el nombre de su Director Regional y el nombre de su subdirector de Centro de Formación Profesional Integral, al cual Ud. pertenece.

Tiempo: 1 hora

3.3.1.4 Identificación del centro de formación



Con su equipo identifique en su Centro de Formación Profesional Integral, los servidores públicos que cumplen las funciones de: coordinación académica, coordinación misional, biblioteca, bienestar al aprendiz, administración educativa, oficina de relaciones corporativas (funcionario encargado de etapa productiva), SENNOVA y los ambientes de formación en los cuales ejecutará su programa de formación. Su instructor proporcionará la información ya sea desde el blog del centro u otra herramienta.

Diseñe un cuadro en el cual registre nombre de los funcionarios, nombre de la dependencia y correo electrónico de contacto.

Tiempo: 1 hora

3.3.1.5 Identidad corporativa SENA

Para conocer la identidad corporativa del SENA vigente a la fecha y su significado, ingrese a la página oficial del Sena http://www.sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/quienesSomos.aspx y a la biblioteca digital Sena (http://biblioteca.sena.edu.co/index.html), allí consulte los símbolos institucionales

Analice con su equipo cada uno de los símbolos y en el siguiente cuadro exponga como se refleja en cada uno de estos en la misión del Sena:

MISIÓN	SÍMBOLO
"El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, está encargado de **cumplir la función** que corresponde al estado de invertir en el **desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos**, ofreciendo y ejecutando la formación Profesional Integral para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país."	Himno: Escudo: Bandera: Logosímbolo

Tiempo: 1 hora

3.3.2 Servicios a los que tiene derecho en el SENA



- Identifique los servicios del SENA del alcance del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol. Para esto ingrese a la página www.sena.edu.co, que se encuentran en el espacio Servicios del SENA dentro del alcance del SIGA

  En un conversartorio con su instructor, clarifique el para qué de cada uno de ellos y lo que aportaría en su proceso de formación.

- Participe en las charlas informativas dadas por los equipos de apoyo a la formación, serán de interés para su proceso formativo. Registre en el siguiente cuadro qué comprenden estas, dónde está ubicado en su centro de formación y el responsable.

INFORMACIÓN	QUÉ COMPRENDE	UBICACIÓN/RESPONSABLE
Fondo Emprender		
Agencia Pública de Empleo		
Tecnoparques		
Contrato de aprendizaje		
SENNOVA		
SENA emprende rural (SER)		
Bienestar al aprendiz		
Administración educativa		
Biblioteca		
FIC		
Centros de convivencia		

Tiempo: 2 horas

3.3.3 Normas de convivencia: Reglamento del aprendiz y manual de convivencia

Analice con la orientación del instructor el Reglamento del Aprendiz y el Manual de Convivencia (para los casos que aplique); comprender su finalidad en relación a la convivencia armoniosa y el manejo del debido proceso que contribuirá a su formación integral.

Formule una posible situación en la que se deba aplicar el reglamento para dar solución. En un espacio de diálogo constructivo comparta sus apreciaciones.

Tiempo: 3 horas 30 minutos

3.3.4 Actividad de Transferencia: Importancia del SENA para el proyecto de vida y desarrollo del país

Identificar la dinámica organizacional del SENA de acuardo con los linamientos institcionales



Redacte una frase, que, desde su sentir, represente la importancia del SENA para el desarrollo del país, para su desarrollo personal y profesional y se convierta en compromiso a lo largo del proceso formativo.

Escriba la frase en un adhesivo (virtual o físico según orientaciones de su instructor) y comparta esta a su grupo.

Tiempo: 1 hora Evidencia: Argumentación de la importancia del SENA

- **Ambiente requerido:** auditorios, aulas de aprendizaje convencionales, ambientes virtuales, biblioteca, conectividad.
- **Materiales:** Hojas de papel, esferos, lápices, tablero, marcadores, autoadhesivos.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: N/A **Evidencias de Desempeño:** N/A **Evidencias de Producto:**	Reconoce la identidad institucional y los	**Técnica de valoración:** Valoración del producto

Frase: representación del Sena en el desarrollo del país y en su vida personal y social.	procedimientos administrativos y formativos.	**Instrumento** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Derecho: Potestad que tiene el aprendiz de gozar de libertades y oportunidades sin discriminación y exclusión alguna.

Deber: Obligación legal, social y moral que compromete a la persona a cumplir con determinada actuación, asumiendo con responsabilidad todos sus actos

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Ley 119 de 1994
- SENA (1997) Acuerdo 00008 de 1997.*Estatuto de la Formación Profesional Integral.*
- SENA (2012) Acuerdo 0007 de 2012. *Reglamento Aprendiz*.
- SENA (1997) Acuerdo 00008 de 1997. *Estatuto de la Formación Profesional Integral.*

Enlaces de interés:

http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/
www.sena.edu.co
http://biblioteca.sena.edu.co/
www.fondoemprender.com
https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/,
http://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/APRENDICES/pag/ManualSGVAAprendices.pdf
http://compromiso.sena.edu.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Santos Inés Rodríguez Loren Astrid Jaramillo Berna	Formadora Contratista	R. Tolima C. Industrial Grupo de Bienestar al aprendiz D.F.P.	Octubre 2017 Noviembre 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ana Cristina Rodríguez	Instructor	Reg. Valle C.D.T.I.	Agosto 2018	Ajustes contenido
	Brenda Arana Vallejo	Instructor	Reg. Valle C.D.T.I.	Agosto 2018	Ajustes contenido
	Leidy Diana Ramírez Vargas	Instructor	Reg. Valle, C.E.A.I.	Agosto 2018	Ajustes contenido
	Lizette Yuliana González	Instructor	Reg. Valle CLEM - Tuluá	Agosto 2018	Ajustes contenido
	María Yamileth Giraldo	Profesional	Reg. Valle C.B.I Palmira	Noviembre 2018	Ajustes contenido
	Ruby Portillo	Formadora	Reg. Valle ASTIN		Ajustes contenido
	Yomaira Angulo	Formadora	Reg. Valle C. Náutico Pesquero	Marzo 2019	Ajustes contenido
	Raúl José Marrugo Martínez	Instructor	Reg. Cundinamarca C.T.D. P.E.	Marzo 2019	Propuesta diseño gráfico
	Luis José Barrios de la Hoz	Metodólogo diseño c.	Reg. Atlántico Colombo Alemán	Marzo 2019	Ajuste metodológico
	Weymar Francisco Ardila Borda	Contratista	Reg. D.C. Centro de Gestión de Talento humano en Salud	Septiembre 2019	Ajustes Presentación
	Luis Ernesto Mendoza Suárez	Contratista	Dirección Formación Profesional		Ajustes Presentación
	Rubiela Rodríguez Hernández	Profesional	Dirección Formación Profesional		Ajustes Presentación
	José Antonio Nieva Chavez	Formador	Reg. Valle C.B.I Palmira - ENI		Ajuste metodológico
	Nubia Constanza Garcia Munevar	Instructor	Reg. D.C. CFTHS	Dic. 2020	Ajuste formulación actividades
	Luis Ernesto Mendoza Suárez	Contratista	D.F.P	Dic. 2020	
		Profesional	D.F.P.	Dic. 2020	

	Rubiela Rodríguez Hernández Jhon Fredy García Pineda Diego Antonio Meza Aparicio	Contratista Instructor	Reg, Caldas – CPIC Reg.D.C. CFTHS	Sep. 2021	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada)
- Competencia: Apropiar características de la gestión organizacional del SENA en el contexto de la misión institucional de acuerdo con su rol proyecto de vida y desarrollo profesional
- Resultados de Aprendizaje a Alcanzar: Apropiar la identidad institucional, analizar los componentes de la gestión institucional e incorporar la formación del Sena a su proyecto de vida.
- Duración de la Guía: 21 horas

2. PRESENTACIÓN



Apreciado Aprendiz, en esta segunda guía se proponen actividades orientadas a identificar el carácter de la formación profesional integral del SENA, así como la metodología que utiliza para la ejecución de la formación.

El desarrollo de las actividades está determinado por su capacidad de lectura, habilidad para interpretar, participación reflexiva, actitud de escucha y observación continúa, lo que permite apropiar los fundamentos de la formación bajo el enfoque para el desarrollo de competencias y fortalecer sus cualidades personales y profesionales en el proceso del proyecto formativo.

¡Sus aportes son importantes y enriquecen la formación!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial



Observe el vídeo seleccionado por el instructor, en el que se aprecia el desarrollo de acciones realizadas por un trabajador en relación a la ocupación en la que usted se desempeñará en el sector productivo.

Describa las acciones que realiza el trabajador, reflexione si se identifica con estas y se acerca a lo que usted pensaba.

Comparta al grupo las deliberaciones a las que llegó.

Tiempo: 1 hora

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos

Atienda a la exposición que hará su instructor relacionado con el perfil profesional y proyección del egresado del programa de formación a nivel regional, nacional e internacional. Según su comprensión y retomando lo visto en el vídeo anterior, registre en el siguiente cuadro los conocimientos previos que posee para cursar el programa (primera columna) y los que considera requiere aprender para lograr el perfil profesional (segunda columna):

Lo que se conoce	Lo que se quiere aprender

Socialice sus respuestas con el grupo de acuerdo con los lineamientos de su instructor para fortalecer la percepción sobre la ocupación.

Tiempo: 1 hora

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento:

3.3.1 Analizar los componentes del proceso de gestión de la Formación Profesional

3.3.1.1 Participe de manera activa en la socialización que el instructor hará en relación a las siguientes categorías propias de la propuesta formativa SENA:



- Formación Profesional Integral – FPI
- Niveles, modalidades y duración de la FPI
- Etapas de la formación
- Enfoque para el desarrollo de competencias
- Programa de formación

El material de apoyo lo ubica en el espacio de la plataforma Territorium.

Clarifique con su equipo el significado de las categorías expuestas, represente las compresiones a las que llegó a través de un organizador gráfico, siga las orientaciones de su instructor. A modo de galería se ubique los gráficos en el tablero o se comparten en una pizarra interactiva colaborativa, para ser leídos por los demás equipos.

En plenaria se reafirman las comprensiones frente al proceso de la formación profesional integral y qué significa formar para el desarrollo de competencias.

Tiempo: 3 horas

3.3.1.2 Revise con su equipo el programa de formación al cual se matriculó, establezca la modalidad, nivel, duración de la formación, el número de competencias específicas y básicas que lo estructuran. Ubica el programa en el espacio de la plataforma Territorium.

Efectúe interpretación de una de las competencia del programa de formación que será asignada por el instructor. En el siguiente cuadro desglose su estructura:

Competencia	Resultados de Aprendizaje	Criterios de evaluación
	R1	C1 C2…
	R2 …	

Comparta al grupo la interpretación alcanzada.
Establezca con el grupo a modo de lluvia de ideas, las ocupaciones en las cuales pueden desempeñarse según el perfil de egreso del programa.

Tiempo: 2 horas

3.3.2 Estrategia metodológica SENA: El Proyecto Formativo



Participe activamente en la explicación de su instructor relacionada con algunas de las didácticas activas que el SENA usa como estrategias metodológicas, hará énfasis en el Proyecto Formativo. Así mismo, socializa el proyecto formulado a través de una estrategia pedagógica para lograr comprensión del mismo. Dicho proyecto se trabajará en forma transversal a lo largo de la etapa de formación lectiva práctica.

Ubique el proyecto de formación en el espacio de la plataforma Territorium.

Organice con su equipo la información sobre los aspectos clave que constituyen el proyecto formativo, para ello utilice un diagrama de llaves.

En grupo discuta, sobre las responsabilidades como aprendiz en su proceso de formación frente al desarrollo de esta didáctica activa.

Tiempo: 3 horas

3.3.3 Etapa productiva

De común acuerdo con el instructor, se programa la intervención de funcionarios del grupo de Dirección de promoción y relaciones corporativas que complementa la información que se encuentra en el Material de apoyo 2, relacionado con la etapa productiva y el Fondo Nacional de Formación Profesional de la Industria de la Construcción – FIC, cuando el programa de fomación pertenezca a este sector.

Defina con sus palabras ¿cuál es el objetivo de la etapa productiva en la Formación Profesional Integral del SENA?, comparta sus ideas con le grupo para llegar a planteamientos comunes.

Si ingresó a un programa de formación profesional integral que pertence al sector de la industria de la construcción, responda a la pregunta: ¿Qué derechos adquiere un aprendiz frente a este aporte del FIC, para apoyar el proceso de formación profesional integral en el SENA?

Tiempo: 1 hora

3.3.4 Evaluación de la formación profesional integral



Efectúe con su equipo la lectura guíada por el instructor en relación con la evaluación del aprendizaje en las etapas lectiva-práctica y productiva La verificación del aprendizaje se efectúa a partir de evidencias producidas por el aprendiz, estas prueban que logró los resultados de aprendizaje.

Encuentre el documento en el espacio de la plataforma Territorium.

Elabore un mapa conceptual con su equipo, para verificar el aprendizaje logrado sobre la evaluación del aprendizaje y socialicen de acuerdo con la orientación del instructor.

Tiempo: 2 horas

3.3.5 Certificación

La certificación de la formación profesional integral es el acto administrativo por el cual el SENA otorga títulos o certificados a los aprendices que culminan satisfactoriamente el proceso de Formación profesional integral y a las personas que demuestran su Competencia laboral en el Proceso de Evaluación y Certificación para el Trabajo.

Los Certificados otorgados por el SENA son de tres tipos:

- Certificados asociados con Formación titulada, de: Técnico, profundización técnica, Operario, Auxiliar, Asistente, Ocupación

- Títulos asociados a la Formación titulada, de: Especialización tecnológica y Tecnólogo
- Certificación de aprobación para la formación complementaria y Certificados de Participación, para Eventos de Divulgación Tecnológica (EDT).

(http://portal.senasofiaplus.edu.co/index.php/ayudas/procesos-sena/funcionario/ejecucion-de-la-formacion/certificacion)

Indague por el tipo de certificación o título que recibirá al finalizar su programa de formación en el SENA, teniendo en cuenta la información anterior y comparta con el grupo.

Tiempo: 1 hora

3.3.6 Cadena de formación



Consulte en qué consiste la cadena de formación y para mayor información ingrese al siguiente link: http://www.sena.edu.co/es-co/formacion/Paginas/Articulaci%C3%B3n-con-el-Sistema-Educativo.aspx

Pregunte a su instructor si en el centro de formación existe cadena de formación y para qué programas, además si el centro tiene convenio con entidades de educación superior para continuar con la profesionalización.

Tiempo: 1 hora

3.3.7 Operar plataformas tecnológicas que ofrece el SENA

Para la gestión del proceso formativo, el SENA tiene plataformas tecnológicas que facilitan el proceso de enseñanza- aprendizaje-evaluación.

Ingrese y navegue de manera autónoma en las siguientes páginas y links de acceso:

- Sofía Plus (a través del cual se inscribió) http://portal.senasofiaplus.edu.co/index.php/ayudas/procesos-sena/aprendiz?task=view&id=222
- Creación de usuario de correo misena: lea las instrucciones de uso e ingrese al link http://www.misena.edu.co/principal/guia_uso
- LMS (Learning Management System *Sistema para el manejo del aprendizaje*),

- Sistema virtual de aprendices (SVA) Gestión del contrato de aprendizaje numeral 3.4.2 de esta guía
- Sistema Nacional de Biblioteca SENA http://biblioteca.sena.edu.co/ (Consulte de forma global cinco de los catálogos del Sistema Nacional de Bibliotecas, asociado a su programa de formación).
- Redes sociales de la entidad

Comente al grupo los saberes logrados y los aspectos en los que considera requiere orientación, de esta manera el instructor traza un plan de acción para apoyarle el ingreso, búsqueda y acciones que se desarrollen en las mismas.

Tiempo: 3 horas

3.4. Actividad de Transferencia:

Identificar las características de la formación profesiuonal integral, de acuerdo con las políticas institucionales



Con su equipo construya un texto de cuatro párrafos (cuento o narración) en el que se advierta inicio, desarrollo y cierre con relación a las siguientes cuestiones:

- ¿Qué aportes le deja el haber identificado los fundamentos de la FPI y su carácter teórico-practico, el enfoque para el desarrollo por competencias y la metodología de formación.

- ¿Qué ideas o actividades le llamaron la atención y quisiera seguir profundizando en el proceso formativo?
- ¿ Qué ideas o actividades no entendió y quisiera fuera ampliada su explicación, para consolidar el aprendizaje?

Comparta al grupo su narrativa, así establecen puntos comunes de aprendizaje, aspectos en los que se debe profundizar y desde lo afectivo los sentimientos que generó identificar el valor de la Formación Profesional Integral.

Tiempo: 1 hora **Evidencia:** Escrito

- **Ambiente Requerido**

Aulas convencionales, biblioteca, ambientes virtuales, conectividad.

- **Materiales**

Hojas de papel bond, esferos, marcadores, libreta o cuadernos de apuntes, tablero, marcadores secos.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Conocimiento y producto: Escrito	Identifica los componentes y estructura de la Formacion profesional integral según el programa de formación y su perfil como aprendiz del SENA	**Técnica de valoración:** Valoración del escrito **Instrumento** Lista de chequeo

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Formación Profesional Integral: proceso educativo teórico-práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos teóricos, tecnológicos y de actitudes y valores para la convivencia social, que le permiten a la persona actuar círtica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida.

Proyecto de formación: conjunto de acciones y actividades que coadyudarán a la consecución de los objetivos que atiendan a cambiar la realidad del sector productivo, a partir del análisis en que se considera esta como insatisfactoria o que es una oportunidad para generar mejora o adelantos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Estatuto de la formación profesional integral del SENA. Acuerdo 00008 de 1997. Bogotá.

Proyecto Educativo Institucional SENA – PEI (2013). Bogotá

Resolucion 2198 DE 2019. SENA

Unidad Técnica SENA. ACUERDO No. 12 de 1985. Bogotá.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luis Ernesto Mendoza Suárez Rubiela Rodríguez Harnández Nubia Conbstanza García Munevar	Profesional Profesional Instructora	Dirección Formación Profesional Dirección Formación Profesional CFTHS – Regional Distrito Capital	17-11-2020

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada)
- Competencia: Apropiar características de la gestión organizacional del SENA en el contexto de la misión institucional de acuerdo con su rol proyecto de vida y desarrollo profesional
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la Formación Profesional Integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional.
- Duración de la Guía: 13 horas

2. PRESENTACIÓN



Apreciado aprendiz, ahora que usted cuenta con conocimientos de la entidad y de su programa de formación. es momento de reconfigurar su proyecto de vida y establecer cómo el SENA forma parte de este.

El proyecto de vida es una responsabilidad individual, que se conecta con los sueños y propósitos de los demás. En el entorno familiar, personal, laboral y social, cada uno de nosotros proyecta su Ser y sus sueños y trabajar por alcanzarlos, es una manera de contribuir a la construcción de la sociedad que queremos.

Los ejercicios orientados a reformular su proyecto de vida llevan a generar conciencia sobre la responsabilidad de los actos, a entender que la vida se basa en el SER, a favorecen una sana aceptación de sí mismo para creer con fuerza que se puede trabajar por un futuro mejor.

“Aquel que conquista a otro es fuerte; aquel que se conquista así mismo es poderoso" Lao Tse.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de apropiación reflexión:

Observe el vídeo Discurso a los jóvenes del ex presidente del Uruguay José (Pepe) Mújica. https://www.youtube.com/watch?v=tHkXmBzmq3A

Las palabras del expresidente estimulan a creer en sí mismos, a la práctica de valores para vivir una existencia con contenido, a entender que la búsqueda está en el interior y que dejarse llevar por espejismos, por pensamientos light, manipulan la vida. Vea y escuche con atención esta sabiduría, con el deseo de comprender sus palabras.

Según la mirada de Mujica responda a las preguntas:

- ¿Qué significan las palabras imposible y derrotado y en qué momento de su vida las aplicaría, teniendo en cuenta que para él lo imposible cuesta un poco más y derrotado, solamente es bajar las manos?
- ¿Cuál es el sentido que hoy le está dando a su vida?, comparta las ideas con el grupo.

Tiempo: 1 hora

3.2. Actividades de contextualización:



Reflexione sobre los sucesos que han marcado el desarrollo de su vida y responda las preguntas:

¿Quién soy?
¿Quién quiero Ser?
¿Qué camino debo tomar?

Estos aspectos antes mencionados, tienen como fin identificar y valorar las bases que tiene como persona para construir o redefinir su proyecto de vida.

Debe favorecer su autoconocimiento, las circunstancias que lo rodean y desde la reflexión serena, definir un proyecto que le permita superar las debilidades personales y las circunstancias adversas para enfrentar el reto de construir su futuro.

El "**presente"** exige tomar decisiones acompañadas por principios y valores éticos, morales, culturales, sociales y profesionales, que permitan aportar a la transformación de sí mismo, el entorno familiar y social, que contribuya al desarrollo social y técnico del país.

Escriba un texto en el cual responda la pregunta: ¿cuáles serían los principales hechos de vida que usted quisiera leer, los que marcaron las grandes decisiones de vida en su relación personal, familiar, social y profesional, para llegar a lo que usted hoy es?

Tiempo: 1 hora

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento:

3.3.1 Identificar las condiciones de la persona humana que le permiten definir un proyecto de vida en perspectiva al desarrollo humano integral.

Lea el siguiente texto:

PROYECTO DE VIDA Y DIGNIDAD



Un proyecto de vida contiene todo lo que se "es" como persona y lo que desea "llegar a ser" y "el camino" que debe recorrer para lograrlo, incluye el cultivo de las cualidades que identifican el Ser Humano.

El proyecto de vida es diferente en cada individuo, pero los principios y valores que le son propios a la "persona humana" son su fundamento**;** por tanto, un sistema o ideología que vaya en contra de estos principios y de la dignidad intrínseca de la persona, es excluyente.

En el proyecto de vida se respeta la dignidad como igual para todos, así como las diferencias en la que cada persona cultiva los valores y cualidades.

Así, la dignidad como fundamento se toma del consenso internacional, donde los países del mundo declararon los "Derechos Humanos Universales", cuyo fundamento se expresa en su Preámbulo así:

"Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento ***de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana;***

Considerando que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad, y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias"; *https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/*

Converse con el grupo sobre cómo cada persona traza un proyecto de vida, fundamentado en el respeto a su dignidad.

Analice los siguientes conceptos:

Principios: Es el referente de cualquier comportamiento humano, por esto es universal, son normas y parámetros que como última instancia controlan nuestras acciones humanas. Como son: el principio de la vida, de la libertad, de bien, de igualdad y de humanidad.

Valores: Se derivan de los principios; son la guía del individuo para comportarse en sociedad. Son individuales y guían el correcto comportamiento de las personas, respetando su propia dignidad y la de los demás.

- Observar la siguiente gráfica:



Ilustración 1 La imagen puede estar sujetas a derechos de autor

Responda las siguientes preguntas, teniendo en cuenta las lectura anterior, los conceptos y el análisis de la ilustración:

¿En esta imagen considera que los dos personajes tienen la misma dignidad? y ¿por qué?

¿En esta imagen considera que ambos personajes tienen la misma cultura? ¿Por qué?

¿Qué opina Ud. de esas expresiones? ¿" …Quién sos vos para juzgar si lo que hago es bueno o malo"? y "…respeta mi cultura".

¿Qué opinión le merece la respuesta que tiene el personaje que caracteriza un nativo?

¿Si una acción maltrata la dignidad del Ser humano, puede ser considerado un valor cultural?

Tiempo: 1 hora

3.3.2 Escribir la autobiografía



Con el fin de comunicar los acontecimientos vividos responda las siguientes preguntas, de manera descriptiva:

¿Quiénes han sido las personas que han tenido mayor influencia en su vida y de qué manera?
¿Cuáles han sido los acontecimientos (dolorosos o alegres) que han influido en forma decisiva en lo que usted es ahora?
¿Cuáles han sido sus principales éxitos y fracasos? y ¿porque lo recuerda especialmente?
¿Cuáles han sido las decisiones más significativas que ha tomado? y ¿qué consecuencias tuvieron en su vida?

Tiempo: 2 horas

3.3.3 Reescribir el proyecto de vida de acuerdo con principios y valores; su responsabilidad y oportunidades ofrecidas por el SENA

Valores y principios

Si su vida fuera la construcción de una casa, los cimientos que la van a sostener, deben ser los más fuertes, profundos, sólidos, duraderos y que frente a los siniestros sostendrán la casa; a estos cimientos es lo que se denominan los principios y valores fundamentales.

Elabore una lista de los principios y valores fundamentales en su vida.

Priorice los valores fundamentales que deben ocupar el puesto de los cimientos junto con los principios, en la construcción de su proyecto de vida.

Relación con los otros



Al proyecto de vida le favorece el estar relacionado con otros semejantes, con las cosas, las creencias, los afectos, las tradiciones, en una sola palabra "La cultura que me rodea".
Desarrolle las siguientes acciones:

Escriba una lista de las personas, instituciones o situaciones en las cuales se podría apoyar, para realizar el paso a paso de su proyecto de vida. (familia, amigos, instituciones, situación económica, social, política, religiosa y cultural que lo rodea).

Reflexione qué medida las personas, instituciones o situaciones anteriores le apoyan en el proyecto de vida.

Describa ¿qué situaciones actuales le impiden que pueda realizar el proyecto de vida?

Escriba las acciones que podría realizar para superar los impedimentos, para el logro del proyecto de vida.

Desarrollo Integral

El Ser Humano es integral, conformado por diferentes dimensiones, que son interdependientes, efectué lectura de cada una y analice su sentido:

Dimensión biológica: aspectos corporales y de salud, tanto física como mental.
Dimensión intelectiva: alude al pensamiento, a la capacidad de aprender, la inteligencia, en general.
Dimensión volitiva: que hace referencia a las actitudes, al comportamiento, al uso de la libertad.
Dimensión afectiva: que habla de una propiedad específica de la persona: su capacidad de amar.

Dimensión socio-política: que presenta al hombre como ser con otros, ser social, miembro de una comunidad.
Dimensión ecológica: relación del ser humano con la naturaleza, con su medio.
Dimensión económico-laboral: puede desarrollar sus capacidades y potencialidades, que se proyecta en el mundo a través del trabajo.
Dimensión espiritual: como expresión de proyección y trascendencia

Desde un ejercicio de autoconocimiento identifique en el siguiente cuadro las potencialidades que le caracterizan en cada dimensión y contribuyen a su desarrollo personal y qué aspectos considera le limitan y generan desequilibrio.

Dimensiones	Potencialidades	Limitaciones
Dimensión biológica		
Dimensión intelectiva		
Dimensión volitiva		
Dimensión socio-política		
Dimensión ecológica		
Dimensión económico-laboral		
Dimensión espiritual		

Proyecto de Vida

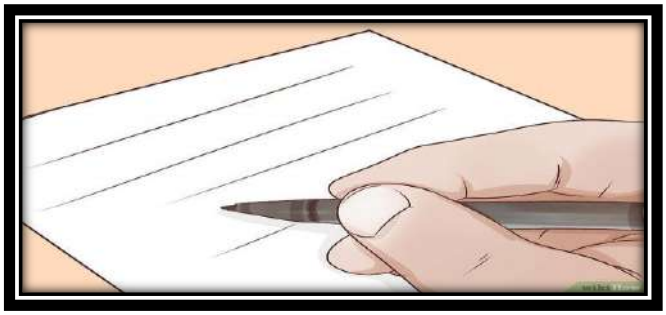


Ilustración 2 Las imágenes pueden estar sujetas a derechos de autor

El desarrollo de esta competencia le ha permitido tener información sobre el SENA, un contexto de su vida personal, profesional y ahora tiene la oportunidad para escribir o reescribir su proyecto de vida. Reflexione con el grupo sobre el sentido de las siguientes frases y cómo pueden apoyar su desarrollo integral.

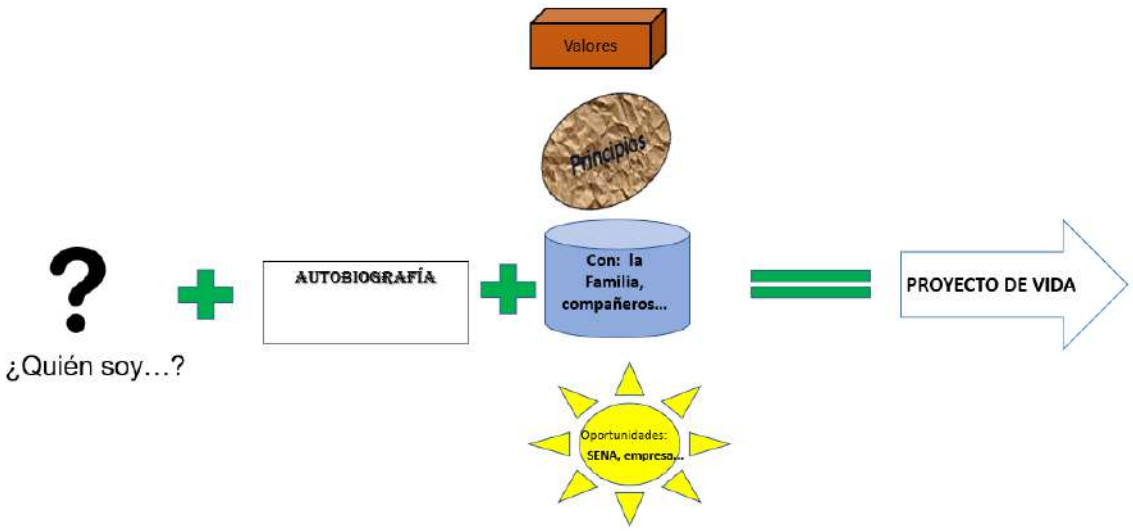
- ***"La vida es muy peligrosa. No por las personas que hacen el mal, sino por las que se sientan a ver lo que pasa"****. Albert Einstein*
- ***"La vida no es una tecnología, ni una ciencia. La vida es un arte, has de sentirla. Es como el caminar por una cuerda floja"****. Osho*
- ***"Aprendí que no se puede dar marcha atrás, que la esencia de la vida es ir hacia adelante. La vida, en realidad, es una calle de sentido único"****. Agatha Christie.*
- ***"La vida es fascinante: sólo hay que mirarla a través de las gafas correctas".*** *Alejandro Dumas*

Reescriba su proyecto de vida bajo el título **¿Qué puedo llegar a SER?**, que se convierte en un plan de mejora personal, para esto tenga en cuenta las reflexiones a las cuales ha llegado, sus principios y valores, la relación con los otros, los aspectos a transformar que conidera desea transformar, esto exige compromiso consigo mismo según las oportunidades ofrecidas por el SENA.

Socialice al grupo los aspectos generales que considere puede compartir.

Haga su propio auto-seguimiento, tenga en cuenta que la obtención de logros conlleva a unos nuevos retos y los obstáculos permiten que sean transformados en oportunidades.

En síntesis, usted ha realizado las siguientes acciones:



Tiempo: 4 horas

3.4 Actividad de Tramsferencia



En un ejercicio de prospectiva desarrolle la siguiente actividad:
Si pudiera ser el protagonista de la película REGRESO AL FUTURO y viaje 20 años adelante, escriba en un texto corto, los cambios que como persona, trabajador y ciudadano ha logrado.

RECUERDE:

Siempre estar en perspectiva del ser humano, para…

Emprender el protagonismo en el proyecto de vida, con…

Responsabilidad "conmigo, con los demás, con la naturaleza y mi trascendencia", en el…

Servicio permanente, para el desarrollo social y productivo del país. Con…

Estrategia solidaria, uniendo manos en la construcción de la paz y…

Nunca rendirse ante las dificultades, expresando el…

Afecto al cuidado de la sociedad.

Tiempo: 1 hora

- **Ambiente Requerido:** Aula convencional o espacio donde se sienta cómodo en su entorno
- **Materiales:** hojas, esferos, marcadores, libreta o cuadernos de apuntes, material reciclable.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Socialización escrita **¿Qué puedo llegar a SER?**	Incorpora a su proyecto de vida las oportunidades ofrecidas por el SENA	**Técnica:** Escucha activa **Instrumento**:Lista de chequeo/ autoevaluación

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Proyecto de vida: proceso de autoconocimiento holístico del ser humano, una práctica personal-social, cuya intención es contribuir a la comprensión y formación de las dimensiones del desarrollo humano integral; este expresa la apertura de las personas hacia una visión prospectiva, en las áreas críticas que requieren de decisiones vitales. El Proyecto de Vida se distingue por su carácter anticipatorio, modelador y organizador de actividades transformadoras y, por tanto, exige a la persona una mirada autocrítica, reflexiva, problematizadora y proactiva, capaz de dar nueva forma y encontrar nuevo sentido a las situaciones de su entorno, a su actividad profesional y su vida personal.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Santos Inés Rodríguez Loren Astrid Jaramillo Berna	Formadora Contratista	Centro Industrial Regional Tolima Grupo de Bienestar al aprendiz	Octubre 2017 Noviembre 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)	Ana Cristina Rodríguez	Instructor	Reg. Valle C.D.T.I.	Agosto 2018	DAjustes
				Agosto 2018	contenido
	Brenda Arana Vallejo	Instructor	Reg. Valle C.D.T.I.	Agosto 2018	Ajustes
	Leidy Diana Ramírez			Agosto 2018	contenido
	Vargas	Instructor	Reg. Valle, C.E.A.I.	Agosto 2018	Ajustes
	Lizette Yuliana			Agosto 2018	contenido
	González	Instructor	Reg. Valle CLEM - Tuluá	Agosto 2018	Ajustes
	María Yamileth		Reg. Valle C.B.I Palmira	Agosto 2018	contenido
	Giraldo	Profesional	Reg. Valle ASTIN		Ajustes
	Ruby Portillo			Noviembre	contenido
		Formadora	Reg. Valle C. Náutico	2018	Ajustes
	Yomaira Angulo		Pesquero		contenido
		Formadora	Reg. Cundinamarca	Marzo 2019	Ajustes
	Raúl José Marrugo		C.T.D. P.E.		contenido
	Martínez	Instructor		Septiembre	Propuesta
			Reg. Atlántico	2019	diseño gráfico
	Luis José Barrios de la		Colombo Alemán		Ajustes
	Hoz	Metodólogo	Reg. D.C. Centro de	Abril 2020	metodológicos
		diseño c.	Gestión de Talento		
	Weymar Francisco		humano en Salud	Abril 2020	Ajustes
	Ardila Borda	Contratista	Reg. Valle C.B.I Palmira		Presentación
	José Antonio Nieva	Formador	- ENI		Ajustes
	Chávez				metodológicos
	Luis Ernesto	Contratista	Dirección Formación		
	Mendoza Suárez		Profesional		
					Ajustes
	Nubia Constanza	Instructora	Regional D.C.	Dic. 2020	Actividades
	Garcia Munevar		Centro CFTHS		
		Profesional	Dirección Formación		
	Rubiela Rodríguez		Profesional		
	Hernández				

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: Operaciones Comerciales en Retail
FICHA No. 2395509
Municipio: Sahagún — Lugar: Colegio El Nacional
Instructor: Lony Lafont — Nº. Doc. Identidad: 32741111
FECHA: 12-10-21 — HORARIO: 12:00 20:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Causil Alvarez	Isabel Cristina	30580915	3013882799	Isabel causil A.
02	Causil Gonzalez	Jeraldine	1003501673	3134940788	Jeraldine Causil
03	Guerra Arrieta	Milobeth	1069504129	3006046045	Mi: Arieta Guerra.
04	Gomez Diaz	Angie Daniela	1069505004	3046095894	Angie Gomez
05	Montiel Verguara	Yina Montiel	30583258	3106222371	Yina Montiel
06	Mendoza Perez	Angela Rosa	1003409412	3002925972	Angela Mendoza
07	Salcedo Barbosa	Ximena Isabel	1003503392	3017977806	Ximena Salcedo
08	Hendez Martinez	Jerdys Tatiana	1.069.464.653	3015223192	Jerdys Martinez M.
09	Mestra Vasquez	María José	1069462646	3206774952	María Mestra
10	Contreras Monterroza	Zday Andrea	1003502360	3228083006	
11	Cleto Camargo	Brian Alberto	1007686390	3005968651	
12	Logreira Perez	Santiago	1062956689	3113711292	Santiago Logreira
13	Hernandez Montes	Eder David	1003499992	3007607330	Eder Firmeza
14	Salga do Paras	Angie Aidith	1193.228.611	3105006744	Angie S.P
15	Martinez Herazo	Damaris Marcela	1003504456	3046653013	
16	Tordecilla Acosta	Edwin manuel	1007255307	3043562311	Edwin m tordecilla A
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR Lony Lafont

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Operaciones Comerciales en Retail		
FICHA No.	2395509		
Municipio:	Sahagún	Lugar:	Colegio El Nacional
Instructor:	Luny Lafont	Nº. Doc. Identidad	32741111
FECHA:	13-10-21	HORARIO:	12:00 20:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Causil Gonzalez	Jeraldine	1003501673	3134940788	Jeraldine Causil.
02	Guerra Arrieta	Miloreth	1069504129	3006046045	Miloreth Guerra.
03	Gomez Diaz	Angie Daniela	1069505004	3046095894	Angie Gomez
04	Montiel Vergara	yinet esther	30583258	3106222371	
05	Mestra Vasquez	María josé	1069462646	3206774952	María Mestra
06	Salcedo Baldomino	Ximena Isabel	1003503392	3017977806	Ximena Salcedo
07	Mendoza Perez	Angela rosa	1003409412	3002925972	Angela Mendoza
08	Sierra López	Cabry Cecilia	1003408900	3107974628	Cabry Sierra
09	Iogreiru Perez	santiago	1062956689	3113711292	
10	Mendez Martinez	Leidys Tatiana	1.069.464.653	3015223192	Leidys Mendez
11	Jiménez Montes	Eder David	1003499992	3007607330	Eder Jimenez
12	Contreras Monterroza	Sulay Andrea	1003502360	3228083006	
13	Cleto Camargo	Brian Alberto	1007686390	3005968651	
14	Salgado Ramos	Angie Aidith	1.193.228.611	3105006744	Angie SR
15	Vega Madera	Linda Marcela	1069506480	3175969999	Linda Vega.
16	Causil Alvarez	Isabel Cristina	30580915	3013882799	
17	Arcinieges Arrieta	Shaday	1069465584	3146689806	Shaday.
18	Martínez Herazo	Danna Marcela	1003504456	3046653013	Danna Martinez.
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR Luny Lafont

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REGISTRO DE ASISTENCIAS

Regional:	Córdoba	**Centro de Formación:**	CCTI		
Número de ficha:	2395509	**Programa de Formación:**	OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL	**Municipio:**	**Sahagún**
Jornada:	14:00 A 200:00	**Fecha de inicio:**	4/10/2021	**Fecha de terminación:**	30/10/2021
Instructor:	Luny Lafont	**Tipo de D.I.**	**CC x**	**Nº**	32741111
Convenio:		**Periodo de Asistencia (mes):**	**OCTUBRE**		**SURTIDO DE PRODUCTOS**

No.	Identificación	Nombres	DIAS																													OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	1003409412	ANGELA ROSA MENDOZA PÉREZ												x	x																			
2	1193228611	ANGIE AIDITH SALGADO RAMOS												x	x																			
3	1069505004	ANGIE DANIELA GOMEZ DIAZ												x	x																			
4	1069480786	ARNELYS MARIA PIMIENTA PEÑATE												SE	SE																			
5	1007686390	BRIAN ALBERTO CLETO CAMARGO												X	X																			
6	1003504456	DANNA MARCELA MARTINEZ HERAZO												X	X																			
7	1069463878	DAYANA MISHELL RAMOS MERCADO												SE	SE																			
8	1003261771	DEIMER ANDRES GUERRA LOPEZ												SE	SE																			
9	1003499992	EDER DAVID JIMENEZ MONTES												X	X																			
10	1007255301	EDWIN MANUEL TORDECILLA ACOSTA												X	SE																			
11	1003500629	ESTEFANNY DEAVILA DOMINGUEZ												SE	SE																			
12	1069501767	HILLARY OYOLA DOMINGUEZ												SE	SE																			
13	30580915	ISABEL CRISTINA CAUSIL ALVAREZ												X	X																			
14	1003501673	JERALDINE CAUSIL GONZALEZ												X	X																			
15	1069478549	KAREN KARINA HERNANDEZ FUENTES												SE	SE																			
16	1003408900	LAURY CECILIA SIERRA LOPEZ												X	X																			
17	1069464653	LEIDYS TATIANA MENDEZ MARTINEZ												X	X																			
18	1069500648	LINDA MARCELA VEGA MADERA												X	X																			
19	1069462646	MARIA JOSE MESTRA VASQUEZ												X	X																			
20	1069504129	MILDRETH MARGARITA GUERRA ARRIETA												X	X																			
21	1007464211	NATALIA RAMOS TAPIA												SE	SE																			
22	1007823155	NEYDER ANDRES HERAZO VASQUEZ												SE	SE																			
23	1069477073	OSCAR DAVID MARTINEZ CHIMA												SE	SE																			
24	1007838365	PAULINA AVILEZ CORDERO												CE	CE																			
25	1062956689	SANTIAGO LOGREIRA PEREZ												X	X																			
26	1069465584	SHADAY ARCINIEGAS ARRIETA												X	X																			
27	1003503392	XIMENA ISABEL SALCEDO BALDOMINO												X	X																			
28	30583258	YINA ESTHER MONTIEL VERGARA												X	X																			
29	1003502360	ZULAY ANDREA CONTRERAS MONTERROZA												X	X																			
30																																	

Convenciones	
✓	Asistió (**R Cuando llega retardado**)
CE y/o SE	No Asistió (**CE Con excusa y SE Sin excusa**)

El vocero del grupo Certifica que la asistencia fue tomada el día correspondiente

Nombre del Vocero: Santiago Logreira

Firma para certificar la asistencia

Firma del Instructor: Luny Lafont

Instructor

Ciudad y Fecha

FICHA 2395509	TECNICO OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL			
COMPETENCIA: SURTIDO DE PRODUCTOS	RAP: Organizar inventarios de acuerdo con los protocolos del punto de venta. Preparar mercancía según el procedimiento del punto de venta			
ACTIVIDADES	Act. Contextualización y sopa de letras	Presentación sobre tipos de	Respuesta a preguntas sobre tipos de	Conceptos básicos inventarios
ANGELA ROSA MENDOZA PÉREZ	A			
ANGIE AIDITH SALGADO RAMOS	A			
ANGIE DANIELA GOMEZ DIAZ	A			
BRIAN ALBERTO CLETO CAMARGO	A			
DANNA MARCELA MARTINEZ HERAZO	A			
DAYANA MISHELL RAMOS MERCADO				
DEIMER ANDRES GUERRA LOPEZ	A			
EDER DAVID JIMENEZ MONTES	A			
EDWIN MANUEL TORDECILLA ACOSTA	A			
ISABEL CRISTINA CAUSIL ALVAREZ	A			
JERALDINE CAUSIL GONZALEZ	A			
KAREN KARINA HERNANDEZ FUENTES				
LAURY CECILIA SIERRA LOPEZ	A			
LEIDYS TATIANA MENDEZ MARTINEZ	A			
LINDA MARCELA VEGA MADERA	A			
MARIA JOSE MESTRA VASQUEZ	A			
MILDRETH MARGARITA GUERRA ARRIETA	A			
NATALIA RAMOS TAPIA				
OSCAR DAVID MARTINEZ CHIMA	A			
PAULINA AVILEZ CORDERO	A			
SANTIAGO LOGREIRA PEREZ	A			
SHADAY ARCINIEGAS ARRIETA	A			
XIMENA ISABEL SALCEDO BALDOMINO	A			
YINA ESTHER MONTIEL VERGARA	A			
ZULAY ANDREA CONTRERAS MONTERROZA	A			
Fecha	19/10/2021	26/10/2021	2/11/2021	

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE



https://ocivauva1d.files.wordpress.com/2017/09/cropped-cropped-descargab1.jpg

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operaciones comerciales en Retail
- Código del Programa de Formación: 632223
- Nombre del Proyecto: Desarrollo de acciones operativas y comerciales en el sector Retail
- Fase del Proyecto: Análisis y Planeación
- Actividad de Proyecto: Alistar los productos requeridos teniendo en cuenta los requerimientos del formato comercial Retail
- Competencia:
  - 260101062 Surtido de productos
  - 240201525 Cultura Emprendedora y Empresarial
  - 220501046 TIC
  - 240202501 Bilingüismo
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  26010106201 Organizar inventarios de acuerdo con los protocolos del punto de venta

  26010106202 Preparar mercancía según el procedimiento del punto de venta

  Emprendimiento
  - 24020152501 Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - 24020152502 Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.

- 24020152503 Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
- 24020152504 Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social

Tic

- 22050104601 Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas
- 22050104602 Usar herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares
- 22050104603 Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos
- 22050104604 Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada

Bilinguismo

- 24020250101 Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.
- 24020250102 Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.

- Duración de la Guía: Técnico 144 h + Clave 96 h + Transversales 48 h

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz con esta guía damos inicio al programa de formación: Técnico en Operaciones comerciales en Retail, se pretende que adquiera los conocimientos necesarios para aplicar técnicas para la toma de inventarios de mercancías dentro del establecimiento comercial y preparar la mercancía para la exhibición teniendo en cuenta los protocolos del punto de venta como apoyo a las funciones de impulso, indispensables para incrementar las ventas en los formatos comerciales tipo Retail.

Actualmente en los establecimientos comerciales miles de productos de alimentos, bebidas, limpieza compiten por llamar la atención de los clientes logrando que quieran adquirir la mayor cantidad de

productos posibles, incluso los que no se tiene la intención de comprar, en esto radica la importancia de exhibir la mercancía de tal forma que el cliente sienta la necesidad y el deseo de comprar.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades Aprendizaje - Área Desarrollo Cognitivo:

- Identificar los tipos de empaque, envase y embalaje de los productos según políticas de la empresa
- Reconocer elementos de la cultura emprendedora para nuevas ideas de negocio

Actividades de Reflexión inicial

1. Luego de ver el video "El refrigerador Chilli" https://youtu.be/SXi7WQjcTNM realizar un análisis de 10 renglones sobre la importancia de los productos en la vida diaria de los seres humanos.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

2. Piense que se encuentra en un formato comercial de descuento duro o Hard Discount y responda las siguientes preguntas:
    a. ¿Cuáles productos compra en estos formatos comerciales? De 5 ejemplos y cuáles son los atributos que más le llaman la atención de cada uno.
    b. Para Ud. ¿Es importante el precio a la hora de comprar productos?
    c. ¿Es importante que los productos se encuentren exhibidos para los consumidores?
    d. ¿Los productos se venden por si solos?
    e. ¿Es importante el impulso en el momento de comprar productos?
    f. ¿Cuál es su opinión de mostrar el embalaje de los productos como parte de la exhibición comercial?

Actividades de apropiación del conocimiento

a. Realice una Sopa de Letras con 15 términos del Glosario, se socializa con apoyo de su instructor en forma de Quiz
b. El instructor dará una charla magistral sobre productos, envase, empaque, embalaje y etiquetado.

Elabore un mapa conceptual con el material de apoyo expuesto.

c. Indique con una línea el concepto que corresponde a cada definición

1. Según los estándares de Normatividad Internacional los sistemas de protección de los productos son:
2. El recipiente que tiene contacto directo con el producto
3. El empaque está orientado hacia...y el Embalaje a…
4. Son características del envase
5. Proteger - identificar - Contener - etc.

- Son algunas de las funciones del empaque.
- Primario - Secundario - Terciario
- Envase Primario
- Envase, empaque, embalaje
- Marketing - Logística

d. Luego de la explicación del instructor sobre la temática logística, logística inversa, gestión de compras, gestión de inventarios, herramientas tecnológicas, almacén, tipos de estantería, transporte y carga. Realice de forma individual la siguiente investigación y presente un informe:

   a. ¿Qué es la logística?
   b. ¿Qué es logística inversa?
   c. ¿Qué es el inventario?
   d. ¿Cuáles son los tipos de inventario?
   e. ¿Cuál es el método ABC?
   f. ¿Cuáles son las zonas del almacén en las que se usa el inventario?
   g. ¿Cuál es la estantería requerida para tener un inventario?
   h. ¿Qué es un centro de distribución?
   i. ¿Cuáles actividades se realizan en un centro de distribución?
   j. ¿Qué son canales de distribución?
   k. ¿Cuáles son los tipos de intermediarios?

l. ¿Cuáles son los tipos de transporte?

m. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas en el proceso logístico?

n. Dibuje el proceso logístico de un producto con su respectiva marca

o. Explique la diferencia entre manual de fabricante, brochure y folleto

e. Encierre con un círculo la respuesta correcta.

a. No es apto para productos húmedos.

- Metal
- Plástico
- Papel

b. Su gran desventaja es el costo de la materia prima

- Metal
- Plástico
- Cartón

c. Recipiente frágil a los golpes y su material es muy pesado

- Metal
- Hierro
- Vidrio

d. Su gran desventaja es que es permeable al agua y a las grasas

- Plástico
- Cartón
- Madera

e. Reciclable, reutilizable y de fácil trabajo.

- Cartón
- Madera
- Metal

f. Su gran desventaja es la oxidación

- Vidrio

- Metal
- Plástico

f. Mencione cinco características de cada uno de los tipos de empaques y dibuje un ejemplo de producto con marca de cada uno.

g. ¿Cuáles son las funciones del embalaje?

h. Escriba (F) falso ó (V) verdadero según corresponda, justifique la respuesta falsa

   a. ___ El empaque debe ser atractivo, su presentación impulsa a la compra.
   b. ___ El embalaje son los servicios que se exponen en una feria.
   c. ___ El diseño, presentación e información del contenido es importante, pues representa a una institución.
   d. ___ Ser resistentes, proteger y conservar el producto son requisitos indispensables del embalaje.
   e. ___ El empaque es solo lujo no interesa lo que lleve por dentro.

i. Complete la frase según corresponda.

   f. Los _____ son plataformas para el transporte en el cual se deposita una cantidad determinada de mercancía.
   g. Estos _____fueron desarrollados por Normas ISO Internacional para marcar la carga a transportar.
   h. Se le llama _____ al recipiente de carga terrestre, fluvial o aérea.
   i. El transporte de explosivos, tóxicos, radioactivos son codificados como _____.
   j. La identificación de un contenedor se basa en _____.

j. En Gaes de 5 aprendices realice una investigación sobre la siguiente temática y socialice en forma de exposición con diapositivas al grupo.

   a. Objetos: naturaleza, clasificación, técnicas de conservación, manipulación, rotación, técnicas de control de calidad, temperatura, humedad relativa, ventilación, volumen y peso
   b. Almacenamiento: zonas, localizaciones y espacios, formas de ubicación, técnicas, aspectos físico ambientales, señalización, tipos de codificación, manejo de equipos para

el movimiento, traslado y ubicación de los objetos

c. Inventarios: Procedimientos, métodos de verificación y control, rotación, tipos de inventarios, técnicas de reposición de inventarios, técnicas de conteo, métodos de registro de información, indicadores de gestión

d. Normas de higiene y seguridad: normas de seguridad, naturaleza y características de los objetos, conservación, manipulación, almacenamiento, factores físico ambientales, contaminación, salud ocupacional, seguridad industrial

e. Almacenamiento en frio: Contaminación, normas de higiene, métodos de inspección, escalas de temperaturas, refrigeración y congelación, psicometría (a): temperatura, humedad relativa, circulación de aire, tiempos de permanencia estacionaria del producto, tipos de pre enfriamiento, tipos de cuartos fríos

k. Luego de la explicación dada por su instructor sobre inventario ABC y teniendo en cuenta el siguiente gráfico. Hallar:

Artículo	Costo unitario promedio						Promedio	Cantidad disponible	Consumo promedio
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio			
Art 1	$ 5.480	$ 5.863	$ 5.194	$ 6.658	$ 6.525	$ 5.346	$ 5.844	6	33
Art 2	$ 15.212	$ 16.053	$ 15.459	$ 17.845	$ 18.816	$ 16.224	$ 16.602	12	66
Art 3	$ 6.938	$ 6.164	$ 6.596	$ 6.339	$ 6.512	$ 6.116	$ 6.444	25	70
Art 4	$ 12.622	$ 14.628	$ 14.753	$ 13.049	$ 14.631	$ 14.280	$ 13.994	5	71
Art 5	$ 9.663	$ 9.835	$ 9.504	$ 9.372	$ 9.229	$ 9.565	$ 9.528	15	65
Art 6	$ 8.996	$ 8.414	$ 8.500	$ 8.489	$ 8.188	$ 8.346	$ 8.489	11	39
Art 7	$ 10.091	$ 11.800	$ 10.734	$ 10.001	$ 11.600	$ 10.434	$ 10.777	16	41
Art 8	$ 12.352	$ 12.708	$ 12.159	$ 12.475	$ 12.706	$ 12.858	$ 12.543	20	25
Art 9	$ 2.816	$ 2.237	$ 1.855	$ 1.440	$ 1.790	$ 2.405	$ 2.091	18	26
Art 10	$ 15.063	$ 14.230	$ 17.568	$ 17.121	$ 15.844	$ 14.362	$ 15.698	20	33
Art 11	$ 1.620	$ 921	$ 1.718	$ 1.297	$ 1.707	$ 1.208	$ 1.412	7	44
Art 12	$ 19.802	$ 18.928	$ 19.330	$ 19.855	$ 18.715	$ 19.602	$ 19.372	8	30
Art 13	$ 3.224	$ 3.720	$ 3.052	$ 3.740	$ 3.690	$ 3.385	$ 3.469	6	60
Art 14	$ 4.105	$ 2.129	$ 2.004	$ 4.000	$ 4.295	$ 4.757	$ 3.548	12	47
Art 15	$ 6.766	$ 6.692	$ 6.281	$ 6.281	$ 4.407	$ 6.895	$ 6.220	14	20

a. ABC con criterio de clasificación precio o costo unitario, gráfica y análisis

Zona A: 15%

Zona B: 20%

Zona C: 65%

b. ABC con clasificación por valor total, gráfica y análisis

Zona A: 25%

Zona B: 20%

Zona C: 55%

c. ABC con clasificación por valor de utilización, gráfica y análisis

Zona A: 5%

Zona B: 30%

Zona C: 65%

Actividades Aprendizaje - Área Procedimental:

- Utilizar técnicas para toma de inventarios de acuerdo con normativa del punto de venta
- Estructurar listados de mercancía utilizando herramientas tecnológicas según segmento de mercado
- Elaborar el manual de procedimientos para el formato comercial Retail utilizando herramientas tecnológicas de la información y la comunicación

Actividades Aprendizaje - Área Valorativa:

- Reportar novedades de inconsistencias de mercancía teniendo en cuenta ética y políticas de la organización
- Relatar situaciones laborales del idioma ingles teniendo en cuenta el sector productivo

Actividades de transferencia del conocimiento

l. Con el apoyo de su instructor realizar un inventario de los productos teniendo en cuenta su naturaleza

m. Realizar el manual de procedimientos para el Retail en recibo, almacenamiento, re-abastecimiento y registro de mercancía

- Ambiente Requerido

  Capacidad para 36 personas, mesas y 36 sillas ergonómicas. Ambientes propicios para el manejo de la comunicación asertiva. Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal. Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente

- Materiales

  Computadores, Televisor, Impresora Láser, Tablero Acrílico

  Memoria USB, Marcador Borrables, Resma de papel tamaño carta, Resma de papel tamaño oficio, Pos it, Borrador para tablero

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Respuesta a preguntas sobre tipos de empaque, envase y embalaje de los productos	· Identifica el procedimiento para realizar inventario de mercancía, de acuerdo con los protocolos del punto de venta · Aplica técnicas para la toma de inventarios, cumpliendo con los procesos de la organización · Recibe mercancías de acuerdo con normativa del punto de venta · Ordena los productos teniendo en cuenta la naturaleza y características de la mercancía · Emplea elementos y equipos de seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta la normativa · Reporta novedades de inconsistencias de entrada y salida de mercancías teniendo en cuenta las políticas de la organización	**Técnica de Evaluación:** Valoración de conocimiento **Instrumento de evaluación:** Cuestionario
Evidencia de Producto: Manual de procedimientos para el Retail en recibo, almacenamiento, re-		**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto

abastecimiento y registro de mercancía	· Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal · Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial · Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial · Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio · Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio · Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado · Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo · Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo	**Instrumento de evaluación:** Lista de Verificación
Evidencias de Producto: Talleres de TICS	· Reconoce características de equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. · Elige herramientas TIC, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. · Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. · Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. · Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. · Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de E-Learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. · Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. · Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos realizados. · Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología TIC, de acuerdo con los estándares y recomendaciones	**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de Evaluación:** Guía para la realización de un taller

Evidencias de Producto: Talleres de Ingles	· Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante. · Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante. · Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante. · Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía. · Brinda información acerca de objetos y sus características	**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de Evaluación:** Guía para la realización de un taller

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ALMACENAMIENTO: Se refiere a la administración del espacio físico necesario para el mantenimiento de las existencias, en definitiva, estamos refiriéndonos al diseño y gestión operativa de los almacenes y de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación. Los almacenes juegan, pues, el papel de intermediarios a lo largo de la cadena logística y por tanto su importancia es de auténtico relieve, ya que pueden suponer fuentes de despilfarros, en potencia, a lo largo de toda la cadena.

AGOTADO: Termino utilizado para los productos que no se encuentran disponibles para la venta en los puntos (Tiendas, Supermercados, distribuidores...etc) y está siendo demandado por los consumidores.

ANÁLISIS ABC: Es la distribución de los artículos en función del movimiento que experimentan, llamado también rotación. Es una la herramienta de gestión basada en la Ley de Pareto; consiste en la clasificación, en orden decreciente, de una serie de artículos según su volumen anual de ventas u otro criterio. Tradicionalmente se ha venido clasificando en tres clases llamadas A, B y C. El grupo A representa generalmente de un l0 % a un 20 % de los artículos con los que se obtiene del 50 % al 70 % de las ventas. El segundo grupo, B, suele contener el 20 % de los artículos y suele representar el 20 % de las ventas. El grupo C suele contener del 60 % al 70 % de los artículos y sólo suele representar del 10 % al 30 % de las ventas.

APROVICIONAMIENTO: Esta función logística describe todas las acciones orientadas al abastecimiento de una empresa de las materias primas necesarias para poder llevar a cabo su producción normal. Debe, por tanto, calcularse teniendo en cuenta las necesidades y los ciclos de la demanda, para poder obtener la máxima rentabilidad del almacén sin incurrir en costes excesivos

ARTÍCULO: Es la parte más pequeña, indivisible, de un pedido. Todos los artículos existentes en un almacén forman el surtido. Un producto que aparece en tres embalajes distintos (una bebida en botellas de tamaños distintos) está considerado como tres artículos.

ATRIBUTOS DEL PRODUCTO: Características que diferencian a un producto y contribuyen a formar una imagen definida del mismo en los consumidores y usuarios. Pueden ser intrínsecos y extrínsecos.

ATRIBUTOS EXTRÍNSECOS: Son atributos del producto mismo de los que el consumidor suele extraer información acerca de la calidad, por ejemplo, el nombre de la marca, el país de origen y el precio

ATRIBUTOS INTRÍNSECOS: Atributos propios del producto que proporcionan una utilidad al consumidor. Por ejemplo la potencia de un ordenador, la nitidez de la imagen de un televisor, la seguridad de un automóvil, etc.

AVERIAS: Producto en mal estado (deterioro) que no cumple con las exigencias mínimas para el consumo humano

CODIGO DE BARRAS: Conjunto de barras verticales bicolores (generalmente en blanco y negro) que aparecen completadas por unos números informando acerca del tipo de artículo a que acompañan, para facilitar su identificación, gestión y compartición de datos asociados al producto de que se trata

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN – CD: Base de operaciones de almacenamiento y procesamiento del inventario destinado a optimizar la distribución bajo una filosofía de gestión integral de la cadena de abastecimiento

CONTENEDOR: Unidad de transporte de carga, construida en metal y con cierre estanco, que se ocupa el traslado de mercancías por tierra, mar o aire, pudiendo almacenarse en su interior los bienes paletizados o

de forma directa. El volumen total del contenedor, que varía en función de los distintos tipos, puede dedicarse a transportar mercancía procedente de una sola empresa o de varias.

CROSS – DOCKING: Operaciones de recepción y clasificación en bases de transferencia de cargas que implican salida inmediata hacia distribución. Es decir, la mercancía que no debe tener ninguna manipulación en el almacén. Normalmente no se ubica dentro de estantería ya que su estancia en el almacén es corta (TRÁNSITO).

DISTRIBUCIÓN: Se considera así a todos los medios a través de los cuales los productos llegan a los clientes finales en las condiciones acordadas por las partes, en el lugar determinado expresamente para ello y a cambio del pago del precio estipulado y aceptado libremente por el consumidor.

DISTRIBUCIÓN FÍSICA O LOGÍSTICA INTEGRAL: La logística es el proceso de planear, implementar y controlar procedimientos para transportar y almacenar bienes y servicios de manera eficiente y efectiva, además de información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con los requerimientos del consumidor.

EMBALAJE: Son los medios empelados para proteger y acondicionar la mercancía, dejándola lista para su transporte, y asegurando unas condiciones de seguridad e integridad suficientes para evitar deterioros durante una manipulación normal, la que se producirá desde su salida de almacén o fábrica hasta su llegada a manos del consignatario

EMPAQUE: Es una parte fundamental del producto, porque además de contener, proteger y/o preservar el producto permitiendo que este llegue en óptimas condiciones al consumidor final, es una poderosa herramienta de promoción y venta.

ENVASE: Es el contenedor que recoge el producto, delimita su volumen y lo separa de su contacto con el exterior. El envase puede cumplir una función meramente funcional o servir también para propósitos mercadotécnicos, si se busca su identificación con la marca.

GESTIÓN DE STOCK: Es la faceta de la administración de almacén que se ocupa de mantener el equilibrio entre riesgo y oportunidad, entre gasto y ahorro y entre cambios en la demanda y capacidad de respuesta. Competitividad, rendimiento y costes son las tres variables que esta forma de previsión y planificación ha de tener en cuenta a la hora de tomar decisiones que afecten a los niveles de inventario

INVENTARIO: Es la representación de los productos que se guardan en un almacén, pudiendo tratarse de materias primas, productos terminados o bienes sujetos a transformación. Su principal característica es la inmediatez de su disponibilidad para la venta, el consumo o el procesado.

LOGÍSTICA: Es aquella parte del Supply Chain (Cadena integral de abastecimiento) que planifica, implementa y controla de manera económica el flujo de almacenaje de materias primas, productos en proceso, y productos terminados, desde el punto de origen al punto de consumo (cliente), con la información relacionada para satisfacer las necesidades del cliente.

LOGÍSTICA INVERSA: Se ocupa de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, así como de procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Incluso se adelanta al fin de vida del producto con objeto de darle salida en mercados con mayor rotación.

MAPA DE ALMACÉN: Es el listado de huecos de picking y de stock que existe en el almacén. También se incluyen los huecos no utilizables.

MERCANCÍA: Bienes de cualquier clase susceptibles de ser transportados, incluidos los animales vivos, los contenedores, las paletas u otros elementos de transporte o de embalaje análogos, que no hayan sido suministrados por el operador de transporte multimodal.

MODO DE TRANSPORTE: Cada uno de los distintos sistemas de porte de mercaderías por vía acuática, aérea, carretera o ferroviaria, excluidos los meramente auxiliares.

PALET: Soporte de madera o plástico destinado a facilitar el almacén (manual o automatizado) o transporte (nacional o internacional y por cualquier medio) de mercancías. Este elemento se puede comprar o alquilar y debe, en todo caso, adecuarse a la legislativa que le es de aplicación según su destino y finalidad de su uso

PICKING: Es la zona del almacén desde donde se realiza la preparación. Sacar del stock el ítem solicitado para proseguir una acción logística: la preparación de un pedido. Pick (verbo inglés) es picotear, seleccionar, recolectar y cosechar. Es un término de aplicación general en inglés pero con una amplia difusión internacional en el ambiente de la logística y el transporte.

PRODUCTO: Es todo aquel bien material o inmaterial que puesto en el mercado viene a satisfacer la necesidad de un determinado cliente. Al bien material se le denomina producto y al inmaterial servicio, de ahí que la principal característica diferenciadora sea la tangibilidad del bien en cuestión.

PREPARACIÓN DE PEDIDOS: Acopio de diversos artículos de acuerdo con el pedido del cliente para con todos ellos juntos constituir un lote. En el acopio realizado según el método de orientación dado por el propio pedido, los puestos de acopio son recorridos uno tras otro de acuerdo con una lista global confeccionada (acopio en una etapa): Cuando se trata de pedidos grandes, una parte de la lista global se distribuye para que varios operarios en paralelo vayan cumplimentando el pedido. Si el acopio se hace orientándose por los propios artículos (acopio en dos fases), en la primera etapa se acopiará un mismo artículo para cumplimentar varios pedidos y en una segunda etapa se distribuirá el artículo entre los correspondientes pedidos.

ROTACIÓN DE ALMACÉN: Es el número de veces que la totalidad de los géneros en el almacén han salido y han sido repuestos, dentro de un periodo de tiempo determinado. El parámetro más común es el económico, si bien, también suele utilizarse el plazo temporal en días.

SERVICIO AL CLIENTE: Planifica y dirige las acciones del equipo de servicio al cliente a fin de satisfacer sus necesidades y sustentar las operaciones de la compañía. Desarrolla procedimientos, establece estándares y administra actividades para asegurar la precisión de la toma de pedidos, la eficiencia del seguimiento de los envíos y la entrega a tiempo de los productos a los clientes. También se responsabiliza por la respuesta efectiva a los requerimientos, los problemas y las necesidades especiales de los clientes. Trabaja

mancomunadamente con las funciones de marketing y ventas, logística y transporte para lograr la reducción de los plazos del ciclo de pedidos y mejorar los índices de eficacia al mismo tiempo que se controlan los costos de la atención a clientes.

STOCK: Es la cantidad de mercadería que posee la empresa dispuesta para vender o en el depósito. Mientras más rápido mueve el stock y mientras menos cantidad de stock necesita más rápido se mueve el capital y más rentable es el local.

UNITARIZACIÓN: El proceso de ordenar y acondicionar correctamente la mercadería en unidades de carga para su transporte.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Publishing, M. (1995). Compras e Inventarios. Madrid: Díaz Santos.

Inesta L. (2004). Diccionario de Marketing y publicidad. Barcelona: Ediciones Gestión.

Molinillo Jiménez, S. (2012). Distribución comercial aplicada. Madrid: Esic Editorial.

Kotler, P. Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. México: Pearson

Bureau V. (2013). Logística integral. Madrid: Fundación Confemetal.

Ferrín Gutiérrez, A. (2013). Gestión de stocks en la logística de almacenes. Bogotá: Ediciones de la U.

Molinillo, S. (2014) Distribución comercial aplicada. Delta Publicaciones

Mora García, L. A. (2016). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá: Ecoe Ediciones

Gallo Jaramillo, M.A (2016) Introducción a la logística, Tulua. Uceva

Gómez, D. (2017) Detalles que enamoran cómo derretir a los clientes para que no quieran comprarle a nadie más. Bogotá: Ediciones B Colombia

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Claudia Juliana León Pinto	Instructora Técnica	Regional Santander/ Centro de Servicios empresariales y turísticos	2 de junio de 2021
	Samuel Leonardo Rojas	Instructor	Centro de Gestión Administrativa y fortalecimiento empresarial – Regional Boyacá	
	José Luis Castaño Muñoz	Formador de formadores	Centro de Comercio y servicios – Regional Caldas	
	Iván Vélez Villegas	Gestor Red Comercio y ventas	Centro de Comercio y turismo – Regional Quindío	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Operaciones comerciales en Retail		
FICHA No.	2395509		
Municipio:	Sahagún	Lugar:	I.E. El Nacional
Instructor:	Suny Safont	Nº. Doc. Identidad	3274111
FECHA:	16-10-2021	HORARIO:	12:00 - 20:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Causil Alvarez	Isabel Cristina	30580915	301 3882799	Isabel Causil
02	Causil Gonzalez	Jeraldine	1003501673	3134940788	Jeraldine Causil
03	Guerra Ubeleth	Ubeleth.	1069504729	3006046048.	Ubeleth Guerra.
04	Gomez Diaz	Angie Daniela	1069505004	3046095894	Angie Gomez
05	Montiel Vergara	Yirda Esther	30583258	3106222371	Yirda Montiel
06	Mendoza Perez	Angela Rosa	1003409417	3002925972	Angela Mendoza
07	Sierra Lopez	Laury Cecilia	1003408900	3107979628	Laury Sierra.
08	Salcedo Baldomino	Ximena Isabel	1003503392	3077977806	Ximena Salcedo
09	Hendez Martinez	Leidys Tatiana	1.069.464.653	3015223192.	Leidys Tatiana.
10	Mestra Vasquez	María josé	1.069 462 646	320 677 4952	María Mestra.
11	Acamegos Arrieta	Shaday	1.069465584	3146689806	Shaday Acamegos S.
12	Vega Madera	Linda Marcela	1.069500648	3127599699	Linda Vega.
13	Contreras Monterroza	Zulay Andrea	1003502360	3228083006	
14	Cleto Camargo	Brian Alberto	1007686390	3005968651	
15	Logreira Ortega	Santiago	1062956689	3113711292	Santiago Logreira
16	Jimenez Montes	Eder David	1003499992	3007607330	Eder Jimenez
17	Tordecilla Acosta	Edwin manuel	1007255301	3043582311	Edwin Tordecilla
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR Suny Safont

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REGISTRO DE ASISTENCIAS

Regional:	Córdoba	**Centro de Formación:**	CCTI		
Número de ficha:	2395509	**Programa de Formación:**	OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL	**Municipio:**	**Sahagún**
Jornada:	14:00 A 200:00	**Fecha de inicio:**	4/10/2021	**Fecha de terminación:**	30/10/2021
Instructor:	Luny Lafont	**Tipo de D.I.**	**CC x**	**Nº**	32741111
Convenio:		**Periodo de Asistencia (mes):**	**OCTUBRE**		

No.	Identificación	Nombres	DIAS																													OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	1003409412	ANGELA ROSA MENDOZA PÉREZ																x																
2	1193228611	ANGIE AIDITH SALGADO RAMOS																x																
3	1069505004	ANGIE DANIELA GOMEZ DIAZ																x																
4	1069480786	ARNELYS MARIA PIMIENTA PEÑATE																SE																
5	1007686390	BRIAN ALBERTO CLETO CAMARGO																X																
6	1003504456	DANNA MARCELA MARTINEZ HERAZO																X																
7	1069463878	DAYANA MISHELL RAMOS MERCADO																SE																
8	1003261771	DEIMER ANDRES GUERRA LOPEZ																SE																
9	1003499992	EDER DAVID JIMENEZ MONTES																X																
10	1007255301	EDWIN MANUEL TORDECILLA ACOSTA																X																
11	1003500629	ESTEFANNY DEAVILA DOMINGUEZ																SE																
12	1069501767	HILLARY OYOLA DOMINGUEZ																SE																
13	30580915	ISABEL CRISTINA CAUSIL ALVAREZ																X																
14	1003501673	JERALDINE CAUSIL GONZALEZ																X																
15	1069478549	KAREN KARINA HERNANDEZ FUENTES																SE																
16	1003408900	LAURY CECILIA SIERRA LOPEZ																X																
17	1069464653	LEIDYS TATIANA MENDEZ MARTINEZ																X																
18	1069500648	LINDA MARCELA VEGA MADERA																X																
19	1069462646	MARIA JOSE MESTRA VASQUEZ																X																
20	1069504129	MILDRETH MARGARITA GUERRA ARRIETA																X																
21	1007464211	NATALIA RAMOS TAPIA																SE																
22	1007823155	NEYDER ANDRES HERAZO VASQUEZ																SE																
23	1069477073	OSCAR DAVID MARTINEZ CHIMA																SE																
24	1007838365	PAULINA AVILEZ CORDERO																CE																
25	1062956689	SANTIAGO LOGREIRA PEREZ																X																
26	1069465584	SHADAY ARCINIEGAS ARRIETA																X																
27	1003503392	XIMENA ISABEL SALCEDO BALDOMINO																X																
28	30583258	YINA ESTHER MONTIEL VERGARA																X																
29	1003502360	ZULAY ANDREA CONTRERAS MONTERROZA																X																
30																																	

Convenciones		
✓	Asistió (**R Cuando llega retardado**)	El vocero del grupo Certifica que la asistencia fue tomada el día correspondiente
CE y/o SE	No Asistió (**CE Con excusa y SE Sin excusa**)	Nombre del Vocero: Santiago Logreira
		Firma para certificar la asistencia

Firma del Instructor: Luny Lafont
Instructor
Ciudad y Fecha

FICHA 2395509	TECNICO OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL			
COMPETENCIA: MATEMATICAS	RAP: IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICO			
ACTIVIDADES	Taller números reales	Ejercicios Regla de 3 simple y compuesta	Evaluacón conversiones	
ANGELA ROSA MENDOZA PÉREZ	A			
ANGIE AIDITH SALGADO RAMOS	A			
ANGIE DANIELA GOMEZ DIAZ	A			
BRIAN ALBERTO CLETO CAMARGO	A			
DANNA MARCELA MARTINEZ HERAZO	A			
DAYANA MISHELL RAMOS MERCADO				
DEIMER ANDRES GUERRA LOPEZ				
EDER DAVID JIMENEZ MONTES	A			
EDWIN MANUEL TORDECILLA ACOSTA	A			
ISABEL CRISTINA CAUSIL ALVAREZ	A			
JERALDINE CAUSIL GONZALEZ	A			
KAREN KARINA HERNANDEZ FUENTES				
LAURY CECILIA SIERRA LOPEZ	A			
LEIDYS TATIANA MENDEZ MARTINEZ	A			
LINDA MARCELA VEGA MADERA	A			
MARIA JOSE MESTRA VASQUEZ	A			
MILDRETH MARGARITA GUERRA ARRIETA	A			
NATALIA RAMOS TAPIA				
OSCAR DAVID MARTINEZ CHIMA	A			
PAULINA AVILEZ CORDERO	A			
SANTIAGO LOGREIRA PEREZ	A			
SHADAY ARCINIEGAS ARRIETA	A			
XIMENA ISABEL SALCEDO BALDOMINO	A			
YINA ESTHER MONTIEL VERGARA	A			
ZULAY ANDREA CONTRERAS MONTERROZA	A			
Fecha	16/10/2021	23/10/2021	30/10/2021	

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 631101
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): Desarrollo del proceso de venta en empresas de la región
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): Análisis
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): Caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el segmento de mercado seleccionado
- Competencia: Razonamiento cuantitativo matemáticas
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando Procedimientos matemáticos
    - Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos Productivo y social
    - Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos
    - Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos
- Duración de la Guía: 48 H

2. PRESENTACIÓN

El desarrollo del razonamiento cuantitativo a través de las matemáticas aporta grandes beneficios a la vida laboral, social y personal de todos los aprendices a lo largo de toda su existencia; les ayuda a afinar la lógica, a razonar ordenadamente y a tener una mente preparada para el pensamiento, la crítica y la abstracción.

Muchas situaciones pueden ser abordadas de manera precisa utilizando los elementos y razonamientos matemáticos para producir e interpretar información, para resolver problemas provenientes de situaciones cotidianas y para tomar decisiones. Cuando se utilizan herramientas de apoyo adecuadas y se integra el conocimiento matemático con otros tipos de conocimiento, es posible dar una mejor respuesta a las situaciones de la vida en distintos niveles de complejidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexión inicial:

Medir y contar fueron las primeras actividades matemáticas del hombre primitivo. Haciendo marcas en los troncos de los árboles lograban la medición del tiempo y el conteo del número de animales que poseían; así surgió la aritmética, el origen del álgebra es posterior. Pasaron cientos de siglos para que el hombre alcanzara un concepto abstracto del número, base indispensable para la formación de la ciencia algebraica.

Actividad 1:

Supongamos que vivimos en la época primitiva en la que el hombre aún utilizaba cuevas y tiendas hechas en pieles para resguardarse; no sabían contar, ni medir, escasamente se comunicaban. Sin embargo tenían dos problemas que resolver:

a. Necesitaban introducir un objeto grande y pesado a una cueva, a unos cien metros de distancia. Era indispensable conocer con anterioridad si el objeto cabría por la entrada de la cueva. ¿Cómo lo harían?

b. Necesitaban controlar la cantidad de ovejas que tenían en custodia. Habían construido una especie de corral para resguardarlos durante la noche, pero era indispensable sacarlas a comer durante el día. ¿Cómo sabrían si entraban al corral la misma cantidad de ovejas que salía a pastar en la mañana?

En equipo se pensará en una solución a estos dos problemas, luego se socializará ante todos los aprendices y se escogerá la mejor alternativa.

Luego se escucharán los comentarios de los aprendices sobre la importancia que tiene el conocimiento de las matemáticas, lo que ha permitido a la humanidad alcanzar y cómo nos ayuda a resolver problemas cotidianos.

Contextualización e identificación de conocimientos necesarios:

Actividad 2:
Ingresa a la plataforma LMS, en la ficha con ruta del proyecto, en Actividades del Proyecto, la Actividad 2: encontrarás un breve cuestionario sobre la clasificación de los números, sistemas de medidas y equivalencias, regla de tres simple, ecuaciones y geometría para identificar los conocimientos previos sobre el tema. Enviar sus respuestas al foro creado con este fin “Contextualización e identificación de conocimientos necesarios”

Apropiación de conocimiento:

Actividad 3:

A cada grupo de trabajo se entregará un tema para que lo investigue y socialice con el resto de sus compañeros. Utilizarán las TIC disponibles en los ambientes SENA para esta actividad:

- Números naturales, enteros, racionales, irracionales, reales: concepto, representaciones y propiedades
- Operaciones aritméticas: concepto, procesos, orden de las operaciones y propiedades
- Unidades de medida: concepto, equivalencias y sistema de medidas
- Conversión de unidades: concepto y métodos.

Se desarrollará Taller Identificar y aplicar el procedimiento matemático según la situación planteada.

Se desarrollará Taller Conversiones según las equivalencias entre sistemas de medidas aplicadas según el problema planteado.

Actividad 4:

El instructor explicará de forma magistral el concepto de proporcionalidad directa e inversa y regla de tres simple directa e inversa.

Se resolverá por equipos el Taller Proporciones y regla de tres. Se escogerá a un representante por equipo quien resolverá y explicará al resto de grupo uno de los puntos del taller. Se observará a los aprendices de forma directa resolviendo problemas relacionados con el tema.

Actividad 5:

Los aprendices investigarán, utilizando TIC disponibles en los ambientes SENA y en sus hogares, los siguientes temas:

- Ecuaciones de primer grado, concepto y métodos de solución.
- Perímetro, áreas y volumen: concepto y cálculos.
- Variables estadísticas: concepto y tipos.
- Gráficos estadísticos: diagramas de barra y circular

En grupos de trabajo resolverán el Taller Ecuaciones de primer grado aplicadas a la geometría y estadística. Se escogerá a un representante por equipo quien resolverá y explicará al resto de grupo uno de los puntos del taller. Se observará a los aprendices de forma directa resolviendo problemas relacionados con el tema.

Actividad 6:

En grupos de trabajo realizarán un trabajo escrito sobre un Estudio de caso en el que aplicaran los conocimientos adquiridos en la formación para resolverlo. Formularán matemáticamente la solución y anexarán gráficos en Excel.

- Ambiente Requerido: Ambiente B203, Biblioteca
- Materiales: computador, teléfono inteligente, tablero, marcador

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Exposición oral sistemas de medidas y equivalencias. Taller principios matemáticos y su aplicación **Evidencias de Desempeño:**	Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno Define procedimientos matemáticos según la situación problemática	Observación directa e indirecta (exposiciones orales, demostraciones) Talleres prácticos de resolución de problemas y casos

Juego de roles: contar ovejas e introducir la piedra en la cueva. Taller Proporciones y regla de tres. Taller Ecuaciones de primer grado aplicadas a la geometría y estadística **Evidencias de Producto:** Taller Identificar y aplicar el procedimiento matemático según la situación planteada. Taller Conversiones según las equivalencias entre sistemas de medidas aplicadas según el problema planteado. Trabajo escrito Estudio de caso	Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas Resuelve ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida Representa un conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

NÚMEROS REALES: son los que pueden ser expresados por un número entero (3, 28, 1568) o decimal. La principal clasificación de los números reales se divide en los números naturales, los números enteros, los números racionales y los números irracionales.

OPERACIONES ARITMÉTICAS: suma, resta, multiplicación, y división. El orden de operaciones requiere que todas las multiplicaciones y divisiones se hagan primero, yendo de izquierda a derecha en la expresión.

OPERACIÓN: En álgebra, una operación es la aplicación de un operador sobre los elementos de un conjunto. El operador toma los elementos iniciales y los relaciona con otro elemento de un conjunto final que puede ser de la misma naturaleza o no. las operaciones aritméticas actúan sólo sobre números.

UNIDAD DE MEDIDA: es una cantidad estandarizada de una determinada magnitud física, definida y adoptada por convención o por ley. Cualquier valor de una cantidad física puede expresarse como un múltiplo de la unidad de medida.

SISTEMA DE UNIDADES: es un conjunto de unidades de medida consistente, estándar y uniforme.

RAZÓN: es la comparación de dos cantidades y se mide a partir de la división dos valores.

PROPORCIÓN: es la igualdad entre dos o más razones.

REGLA DE TRES (o regla de proporción o regla de oro): Regla matemática para averiguar una cantidad que está con otra cantidad dada en la misma relación que otras dos también conocidas.

GEOMETRIA PLANA: La geometría plana estudia las figuras planas, que tienen únicamente dos dimensiones: largo y ancho.

GEOMETRIA ESPACIAL: Es una rama de la geometría que se ocupa de las propiedades y medidas de figuras geométricas en el espacio tridimensional. Entre estas figuras, también llamadas sólidos, se encuentran el cono, el cubo, el cilindro, la pirámide, la esfera y el prisma.

RECTA: Conjunto de puntos infinitos y se extiende en ambas dimensiones, no tiene ni punto de partida, ni punto de llegada. La recta geométrica se extiende sin límite en dos sentidos opuestos. Se denotan las rectas por dos de sus puntos mediante el símbolo:

ANGULO: Un ángulo es una figura formada por dos líneas, conocidas como los lados del ángulo, que comparten el mis punto de origen, denominado vértice del ángulo y cuya abertura puede medirse en grados.

IGUALDAD: expresión de que dos cantidades o expresiones algebraicas tienen el mismo valor

ECUACIÓN: Igualdad entre dos expresiones que contiene una o más variables.

PERÍMETRO: Línea o conjunto de líneas que forman el contorno de una superficie o una figura.

ÁREA: Superficie acotada, que se distingue de lo que la rodea.

VOLUMEN: Medidas del espacio de tres dimensiones ocupado por un cuerpo.

VARIABLE ESTADÍSTICA: es el conjunto de valores que puede tomar cierta característica de la población sobre la que se realiza el estudio estadístico y sobre la que es posible su medición.

GRÁFICO ESTADÍSTICO: es una representación visual de una serie de datos estadísticos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Baldor, Aurelio. Álgebra. 1997. Editorial Grupo Editorial Patria. México. 576 Páginas.

Baldor, Aurelio. Geometría y Trigonometría Baldor. 2008. Editorial Grupo Editorial Patria. México. 632 Páginas.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	**Luny Yaneth Lafont**	**Instructor**		**12/02/2020**

/

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Fortalecimiento en mercadeo y ventas		
FICHA No.			
Municipio:	Montería	Lugar:	Plasdecor
Instructor:	Juny Lafont	Nº. Doc. Identidad	32741111
FECHA:	1-10-21	HORARIO:	6:00 am - 2:00 pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Ramirez Pereira	Walter Enrique	10932265	3128132797	Walter Ramirez
02	Tordecilla chica	Arcelis	30662263	3225195856	Arcelis T
03	Acosta Matia	Eman Alvaro	1067871704		Eman Acosta
04	PEREZ LOPEZ	LUIS JAVIER	1073991337	3124392083	Luis Perez
05	SALGADO JAIMES	VIVIANA	1037469286	3206851254	VIVIANA S S
06	Fuentes Lopez	Katty Paola	1.003.406.700	311.750.73.06	Katty Fuentes
07	RUIZ ARRIETA	Candelaria	50.904526	3222886389	Candelaria Ruiz Arrieta
08	Espitia Garcia	Yuliana Esperanza	50599832	3135279046	Yuliana Espitia
09	Saez Balduino	Adriana	1067852408	3114388022	Adriana S B
10	Rosado Lora	Rosalba Del Carmen	50899515	3135282342	Rosalba Lora
11	Ley stella de la rosa	Ley stella	80.849.665	3005615491	Ley Stella de la Rosa
12	Jins Pernett	Jins Pernett	50902893	3213627082	Jins Pernett
13	BENITEZ PEREZ	LUZ ISABEL	50903947	3005330891	
14	Villegas Anaya	Maria Ley	30914693	3017560284	
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR Juny Lafont

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Fortalecimiento en mercadeo y ventas		
FICHA No.			
Municipio:	Monteria	Lugar:	Plasdecor
Instructor:	Luny Lafont	Nº. Doc. Identidad	32741111
FECHA:	8-10-21	HORARIO:	6:00 - 14:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Aldana Caldera	Maira Alejandra	1067841015	3106488606	Maira Alejandra A.
02	Romero P.	Walter Enrique	10932.265	3122813797	Walter R.
03	Perez Lopez	Luis JAVIER	1073941337	3124397083	Luis Perez.
04	Negrete Rodriguez	Angela Josel	1067888049	3007145639	Angela J. N. R.
05	Rosero Correa	ROSERO	5089955	3135282342	Rosero Correa
06	Rosa de Laura.				
07	Ruiz Arrieta	Candelaria	50904526	3222886389	Candelaria Ruiz Arrieta
08	Benitez Perez	Luz ISABEL	50.903.947	3005330891	
09	De La Rosa R	Luz Stella	50.849.665	3005615491	Luz Stella de la Rosa
10	Acosta Mattos	Enan Alvaro	1067871704		Enan Acosta
11	Espitia Castilla	Yaulin	50.899832	3135298046	Yaulin Espitia
12	Fuentes lopez	Katty Fuentes	1003.406.700	311.750.73.06	Katty Fuentes
13	Luz Amparo Conde	Luz Amparo	34990823.	3107106608	Luz Amparo C.
14	Villegas Puya	Martha Ruy	34984693	3017560284	
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR Luny Lafont

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Fortalecimiento en Mercadeo y Ventas		
FICHA No.	2432998		
Municipio:	Montería	Lugar:	Planeta Rica
Instructor:	Yury Lafont	Nº. Doc. Identidad	32741111
FECHA:	15-10-2021	HORARIO:	6:00 - 14:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	ALOANA LALDERON	MARIA ALEJANDRA	1067892059	3008700807	
02	Negrette Cuello	Kelly Jhoana	1003397973	3054326047	Kelly Negrette.
03	PEREZ LOPEZ	LUIS JAVIER	1073991337	3124392083	
04	Conde Alemon	Luz Amparo	34990823	3107106608	Luz Amparo C.
05	Ruiz Arrieta	Candelario	50.904526	322-286289	
06	Morillo Quintero	Vanessa Morillo	1067848582	3013465864	
07	Carlos Andres	Flores Suarez	1065010903	311 797 7761	
08	Katty Pardo	Puentes López.	1003406700	311. 750 7306	Katty Puentes
09	Angela Yisel	Negrete R.	1067868049	3071456639	
10	Martha La Villa	Villegas Anya	34984693	3017560254	
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR Yury Lafont

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REGISTRO DE ASISTENCIAS

Regional:	Córdoba	**Centro de Formación:**	CCTI				
Número de ficha:	2417682	**Programa de Formación:**	COMPLEMENTARIO FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS			**Municipio: Monteria**	
Jornada:	6:00 AM A 14: 00 PM	**Fecha de inicio:**	1/10/2021	**Fecha de terminación:**	31/10/2021		
Instructor:	Luny Lafont	**Tipo de D.I.**	**CC x**	**N°**	32741111		
Convenio:	**PLASDECOR SAS**	**Periodo de Asistencia (mes):**	**OCTUBRE**	**Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales**			

No.	Identificación	Nombres	DIAS																															OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	1067852408	ADRIANA SUSANA SAEZ BALDOVINO	x							x							x																	
2	25773614	ANA ROSA LOPEZ GOMEZ																																
3	1067688049	ANYELA JISEL NEGRETE RODRÍGUEZ								x																								
4	30662263	ARACELIS DEL CARMEN TORDECILLA	x							x							x																	
5	50904526	CANDELARIA DEL CARMEN RUIZ ARRIETA	x							x							x																	
6	1003409159	CARMEN DANIELA MUÑOZ	x							x							x																	
7	1067871704	ENAN ALVARO ACOSTA MATÍA	x							x							x																	
8	1003406700	KATTY PAOLA PUENTES LOPEZ	x							x							x																	
9	50902893	LIRIS LUCIA PERNETT ARRIETA	x							x							x																	
10	1073991337	LUIS JAVIER PEREZ LOPEZ	x							x							x																	
11	50849665	LUYZ STELLA DE LA ROSA RAMIREZ	x							x							x																	
12	34990823	LUZ AMPARO CONDE ALEMAN	x							x							x																	
13	50903947	LUZ ISABEL BENITEZ PEREZ	x							x																								
14	1067892059	MAIRA ALEJANDRA ALDANA CALDERÓN	x							x							x																	
15	1037469286	VIVIANA SALGADO JAMES	x							x																								
16	10932265	WALTER ENRIQUE RAMÍREZ PEREIRA	x							x																								

Convenciones	
	El vocero del grupo Certifica que la asistencia fue tomada el día correspondiente
✓ Asistió (**R Cuando llega retardado**)	Nombre del Vocero:
CE y/o SE No Asistió (**CE Con excusa y SE Sin excusa**)	Firma para certificar la asistencia

Firma del Instructor: _____

Instructor

Ciudad y Fecha

FICHA 2432998	Realizar venta de productos o servicios teniendo en cuenta las condicione del mercado			
COMPLEMENTARIO FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS	**EVIDENCIA # 1: EXPOSICIONES**	**EVIDENCIA # 2: EVALUACIÓN ESCRITA**	**EVIDENCIA # 3: JUEGO DE ROLES VENTA DE PRODUCTOS**	**EVIDENCIA # 4: PROPUESTA COMERCIAL ESCRITA**
ADRIANA SUSANA SAEZ BALDOVINO	A			
ANA ROSA LOPEZ GOMEZ	A			
ANYELA JISEL NEGRETE RODRÍGUEZ	A			
ARACELIS DEL CARMEN TORDECILLA	A			
CANDELARIA DEL CARMEN RUIZ ARRIETA	A			
CARMEN DANIELA MUÑOZ	A			
ENAN ALVARO ACOSTA MATÍA	A			
KATTY PAOLA PUENTES LOPEZ	A			
LIRIS LUCIA PERNETT ARRIETA	A			
LUIS JAVIER PEREZ LOPEZ	A			
LUYZ STELLA DE LA ROSA RAMIREZ	A			
LUZ AMPARO CONDE ALEMAN	A			
LUZ ISABEL BENITEZ PEREZ	A			
MAIRA ALEJANDRA ALDANA CALDERÓN	A			
VIVIANA SALGADO JAMES	A			
WALTER ENRIQUE RAMÍREZ PEREIRA	A			
FECHA ENTREGA	15/10/2021	30/10/2021	15/11/2021	30/11/2021

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS
- Código del Programa de Formación: 62330031 v 2
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): N/A
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): N/A
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada): N/A
- Competencia: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos
- comerciales
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - Realizar venta de productos o servicios teniendo en cuenta las condicione del mercado
    - Estructurar oferta comercial teniendo en cuenta estrategias y proceso de ventas
    - Evaluar el proceso de venta teniendo en cuenta las condiciones del mercado y políticas de la organización.
    - Implementar acciones de mejora en la oferta comercial de acuerdo con el perfil de los clientes y condiciones del mercado
- Duración de la Guía: 96 horas

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de esta guía de aprendizaje Usted logrará adquirir conocimientos y habilidades en indispensables para desempeñarse efectivamente en el sector comercial, con calidad, pertinencia y eficiencia, aportando al manejo y control del funcionamiento de los sistemas mercadeo y ventas

Al realizar los talleres propuestos en la guía usted realizará investigaciones utilizando los recursos a su alcance en tecnologías de la información, con lo cual trabajará de forma autónoma y organizada, relacionará conocimientos previos con los resultados de su investigación y sacará conclusiones propias que luego compartirá con sus compañeros e instructor promoviendo de esta manera el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo de trabajo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Actividades de reflexión inicial:**

- **Contextualización e identificación de conocimientos necesarios:**
  Para abordar el tema de las ventas es necesario conocer los conceptos que la rodean, pues no se trata sólo del momento en que se desarrolla la venta, sino de todo lo que conlleva la preparación de la empresa, de los vendedores, de la mercancía, de la logística de almacenamiento y despachos, del servicio posventa, de la fidelización del cliente y de las estrategias para atraer y mantener al cliente.

Investigación: Mediante este método el aprendiz deberá reconocer la definición de conceptos tales como:

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS:

- concepto, tipos y aplicabilidad
- Segmento objetivo: concepto, variables de segmentación del mercado y clasificación de segmentos
- Perfil del cliente: concepto, caracterización, aplicabilidad y tipologías, servicios de atención, medidas de satisfacción
- Canales de comunicación con clientes: conceptos, tipos y aplicabilidad

ESTRATEGIA DE VENTAS:

- Concepto, estructura y aplicabilidad
- Plan de mercadeo: concepto, estructura y aplicabilidad
- Propuesta comercial: concepto, estructura, componentes, argumento de venta.
- Sistema de información organizacional: concepto estructura, aplicabilidad, herramientas de venta
- Técnicas de venta: concepto, tipos y aplicabilidad
- Servicio al cliente: definición, proceso y aplicabilidad
- Técnicas de negociación: concepto, tipo y aplicabilidad
- Merchandising: conceptos, tipos y aplicabilidad
- Benchmarking concepto y ejemplos.

TÉCNICAS DE VENTAS:

- Motivaciones para comprar
- Hábitos de compra
- Atención al cliente
- Promoción del producto
- Conceptos básicos de la preventa
- Venta del producto
- Cierre del negocio
- Postventa
- Clínica de ventas
- Fidelización

NEGOCIACIÓN

- Formulación de estrategias, según el tipo de cobertura de mercado para la toma de decisiones
- Valoración de condiciones, conforme cumplimiento de lineamientos del servicio y proceso de venta
- Suscripción de acuerdos de venta, conforme procedimientos técnicos y política comerciales.

Desarrollo de la Actividad: Teniendo claro cada uno de estos conceptos, en grupos de trabajo procederá a realizar una presentación en “PowerPoint *.PTT”, donde explique los conceptos que le correspondan de manera clara y precisa donde la presentación tendrá las siguientes características:
Duración: 30 Minutos promedio.
Objetivos: Interacción dinámica del grupo con relación al tema en desarrollo.
Método de entrega: Aplicado en el ambiente de formación
Evidencia # 1: Presentación en powerpoint.ptt

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA le extiende la invitación a realizar las lecturas sugeridas y desarrollar las actividades de afianzamiento, haciendo entrega oportuna de las mismas desde los tiempos trazados por el tutor. Por ello, dentro del desarrollo de las diferentes actividades planteadas para esta actividad, resulta indispensable recordar el uso de fuentes bibliográficas y webgrafía en caso de que sea necesario.

- Apropiación de conocimiento:

  Técnica pedagógica: Exposicion, método de preguntas, juegos de roles, evaluación.
  Propósito: Aprender sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real, permitiéndoles así, construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno.
  Material: suministrado por el Instructor.
  Ambiente de formación: Convencional.
  Descripción de la actividad: El aprendiz realizará un juego de roles en el que atenderá a un cliente teniendo en cuenta las técnicas de venta aprendidas, los elementos de la venta y posventa.
  Método de entrega: Documento escrito.
  Evidencia # 2: Evaluación
  Evidencia # 3: Juego de roles

- Transferencia de conocimiento:

  Solución de problemas: ¿Cómo puedo llegar a clientes que no se acercan al punto de venta?, ¿Cómo puedo ofrecer productos especiales?
  Forma de evidencia: para efectos de comprobación sobre los conocimientos vamos a realizar una propuesta comercial escrita a una empresa ofertando mobiliario para ambientes exteriores. Esta propuesta debe contar con las técnicas de venta aprendidas respecto a la atención al cliente por este medio.
  Evidencia # 4: Propuesta comercial

- Ambiente Requerido: TIC, ambientes de aprendizaje
- Materiales: Computador/ teléfono inteligente/ tablet

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Evidencia #1: exposiciones Evidencia # 2: Evaluación escrita	**Caracteriza los clientes con base al diagnóstico de mercado realizado.** **Selecciona los segmentos de mercado aplicando los criterios de segmentación y las políticas de la organización.**	**Evaluación escrita, rúbricas** **Listas de chequeo**

Evidencias de Desempeño: Evidencia # 3: Juego de roles: venta de producto según caracterización de clientes **Evidencias de Producto:** Evidencia # 4: Propuesta comercial escrita ofertando mobiliario para ambientes exteriores	**Estructura la oferta comercial teniendo en cuenta el perfil de los clientes y condiciones del mercado** **Presenta los productos o servicios teniendo en cuenta el portafolio definido por la organización.** **Informa la disponibilidad de los productos o servicios de acuerdo con el portafolio y las técnicas de comunicación.** **Realiza la venta de los productos o servicios según políticas y estrategias comerciales de ventas y términos de negociación.** **Formaliza el proceso de la venta según los procedimientos y documentos establecidos.** **Registra reporte del proceso de venta, teniendo en cuenta, las estrategias desarrolladas en el proceso de venta.** **Valora las condiciones que se desarrolla el proceso de venta, de acuerdo con las políticas y términos de negociación.** **Selecciona alternativas de mejora para el proceso de venta, de acuerdo con la oferta comercial y las estrategias definidas por la organización.** **Ejecuta plan de mejora en las diferentes actividades aplicadas al proceso de venta, de acuerdo con las políticas de la organización y condiciones del mercado.**	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACUERDO DE PRECIOS (price fixing): Convenio entre dos o más empresas sobre el precio que cobrarán por un producto.

BENCHMARKING. Metodología que promueve la incorporación en las empresas de prácticas y métodos exitosos, no importa donde estén. Incita aser creativos mediante la copia de estrategia, productos y procesos aplicados en otras áreas, no necesariamente similares a la de la empresa que los implanta.

BENEFICIO DEL PRODUCTO. Características del producto o servicio que son percibidas por el consumidor como una ventaja o ganancia actual y real.

CICLO DE LA VENTA: Cada producto o servicio tiene ciclo diferente de venta, entendiendo por tal el lapso que va desde la primera visita completada al cliente, a la firma del contrato o pedido. .

CUOTAS DE VENTAS: Es la meta de ventas para un línea de productos, una división de una empresa o un vendedor. Es un instrumento administrativo para estimular el esfuerzo de ventas.

DEMANDA TOTAL: La demanda total del mercado para un producto es el volumen total que adquiriría un grupo de clientes definido, en un área geográfica definida, dentro de un período definido, en un ambiente de

mercadeo definido, bajo un programa de mercadeo definido.

DESARROLLO DEL MERCADO (market development): Atracción de nuevos clientes hacia los productos existentes.

LÍNEA DE PRODUCTOS: Grupo de productos que se relacionan entre sí ya sea porque funcionan de manera similar, son vendidos al mismo grupo de clientes, son vendidos por medio de los mismos almacenes, o están dentro de un rango de precios similares.

MARCA: Un nombre, término, signo, símbolo o diseño, o la combinación de todos ellos, que tiende a identificar bienes o servicios de un vendedor o grupo de vendedores y diferenciarlo de los la competencia. .

MERCADEO. Conjunto de actividades humanas dirigidas a facilitar y realizar intercambios. (P. Kotler).Proceso de planear y realizar la concepción, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios que producen intercambios que satisfacen los objetivos del individuo y de las organizaciones. (American Management Association). Todo lo que se haga para promover una actividad, desde el momento que se concibe la idea, hasta el momento que los clientes comienzan a adquirir el producto o servicio en una base regular (Jay C. Levinson).

MERCADO. La totalidad de los compradores potenciales y actuales de algún producto o servicio. Conjunto de clientes efectivos o potenciales, que en forma individual u organizada, necesitan productos o servicios de alguna clase y tienen la posibilidad (capacidad de compra), el deseo (voluntad de compra) y la autoridad para comprarlos o alquilarlos.

MERCADO OBJETO. Grupo de compradores que comparten necesidades o características comunes, a los cuales una empresa decide servir.

MERCADO META. Segmentos del mercado seleccionado por la empresa para ofrecer sus productos o servicios. Grupo de compradores potenciales a los cuales la empresa espera cumplir sus necesidades.

MERCADO POTENCIAL. Grupo de consumidores que se estima han mostrado un nivel de interés en un producto o servicio.

MERCHANDISING. Conjunto de estudios y técnicas de aplicación llevados a la práctica, de forma conjunta o separada, por distribuidores y fabricantes con objeto de aumentar la rentabilidad del punto de venta y dar mayor salida a los productos, mediante una permanente adaptación del surtido a las necesidades del mercado y la presentación apropiada de las mercancías.(Instituto Francés del Merchandising).

MEZCLA DE MERCADEO. Los elementos de la mezcla de mercadeo incluyen producto, precio, promoción y distribución. En la cantidad o mezcla perfecta logran crear la atracción y satisfacción de los clientes.

NICHOS. En mercadeo describe pequeños grupos de consumidores que tienen necesidades muy estrechas, o combinaciones únicas de necesidades .

PLANIFICACIÓN. Toda actividad en la cual se prevee de manera conciente y programada las actividades que puedan ocurrir en el futuro. Toda actividad requiere ser planificada. Las actividades de mercadeo necesitan ser planificadas cuidadosamente para tener resultados exitosos.

POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO. Se refiere a las estrategias y tácticas de comunicación destinadas a crear y mantener en un lugar de preferencia en la mente del consumidor, ya sea un producto o un servicio. Esto es, poner al producto en una posición relevante ante las decisiones del comprador.

POTENCIAL DE VENTAS. Es el límite aproximado de la demanda de la empresa conforme ésta aumenta sus esfuerzos de mercadeo en relación con sus competidores. Este potencial es menor que el mercado potencial no importa que los gastos de mercadeo de la empresa aumenten de manera considerable en relación con la competencia.

PRECIO. Cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio; o la suma de valores que el consumidor intercambia por usar o tener un producto o servicio.

PRODUCTO. Cualquier elemento tangible o intangible que puede ofrecerse a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo.

PROSPECCION. Proceso planeado y sistematizado para identificar clientes potenciales o "prospectos". PROSPECTO. Término usado para denominar al cliente potencial. [Neologismo que viene de la palabra inglesa "prospect"].

PUBLICIDAD. Cualquier forma pagada y no personal de presentación y promoción de ideas, bienes, o servicios por un patrocinador identificado.

PULL MARKETING. Traducida como "marketing de aspiración", estrategia centrada en el consumidor final, sosteniendo una marca fuerte y bien diferenciada de manera que fuerce al distribuidor a introducirla en el surtido.

REFERIDOS. Nombre y datos de una persona que ha sido recomendada como cliente, por algún cliente o conocido.

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO. : Es el proceso de división de un mercado potencial en distintos subconjuntos o segmentos de consumidores que tienen necesidades, características o comportamientos homogéneos entre sí pero heterogéneos entre segmentos, que podrían requerir productos y/o servicios y que pueden ser alcanzados a través de diferentes mezclas de marketing ajustadas a cada grupo. División de un universo heterogéneo en grupos con al menos una característica homogénea.

SERVICIO. Cualquier actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece a la venta. Es esencialmente intangible y no puede resultar en propiedad de algo concreto. El servicio puede o no estar ligado a un producto físico o tangible.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADEO. Un grupo de personas, equipos y procedimientos trabajando conjuntamente para obtener, analizar, evaluar y distribuir información exacta y en tiempo a los que toman decisiones de mercadeo en una organización.

VENTA CONSULTIVA. En foque de la venta personal que se basa en los conceptos del mercadeo. En ella se hace énfasis en la identificación de la necesidad del cliente, en su satisfacción y en la creación de una relación permanente.

VENTA DIRIGIDA. La venta dirigida es aquella en que se asigna al vendedor una cantidad de clientes potenciales, personas o empresas, para visitar, en una lista sobre la cual la empresa lleva y mantiene un control.

VENTA PERSONAL. Proceso de comunicación que involucra el contacto de persona a persona destinado a persuadir o motivar para adquirir o aceptar productos, servicios o ideas.

VISITAS COMPLETADAS. Una visita completada, en venta personal, es aquella presentación completa desde la introducción a tentativas de cierre, que se hizo a la persona con capacidad para firmar un pedido o un contrato, y de la cual se obtuvo un sí., o un no definitivo del cliente.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

TÍTULO: 2+2 estratégicamente 6: Marketing comercial. AUTOR: María del Carmen Martínez Guillén. EDITORIAL: Ediciones Díaz de Santos. FECHA DE PUBLICACIÓN IMPRESA: 2006-01-01. ISBN DE LIBRO IMPRESO: 9788479787905. ISBN DE LIBRO ELECTRÓNICO: 9788499690384. PÁGINAS: 250

ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3173434

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luny Lafont Castaño**	**Instructora**	**Centro de comercio industria y turismo**	**30/08/2021**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

REPORTE MENSUAL DEL INSTRUCTOR

REGIONAL CORDOBA

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

DATOS DEL DOCENTE		MES:	OCTUBRE	AÑO:	2021
NOMBRES Y APELLIDOS:	LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO	CÉDULA:	32741111		

PARTE HORAS DIRECTAS A FORMACIÓN - PROGRAMAS EN FORMACIÓN TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA

	*PROGRAMA FORMACIÓN (FICHA)	HORARIO		FECHA		DIAS							COMPETENCIA DESARROLLADA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS	FIN
		DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	L	M	M	J	V	S	D				
1	PROGRAMA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2395509	14:00	22:00	4-oct	9-oct	8	8	8	8	8	8		Apropiar características de la gestión organizacional del SENA en el contexto de la misión institucional de acuerdo con su rol proyecto de vida y desarrollo profesional (INDUCCIÓN)	Apropiar la identidad institucional, analizar los componentes de la gestión institucional e incorporar la formación del Sena a su proyecto de vida.	48	SI
2	PROGRAMA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2395509	14:00	22:00	5-oct	27-oct		8	8					SURTIR PRODUCTOS SEGÚN PLAN Y TÉCNICAS DE MERCHANDISING.	1. ORGANIZAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL PUNTO DE VENTA	64	SI
3	PROGRAMA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL FICHA 2395509	14:00	22:00	16-oct	30-oct						8		Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL	24	NO
4	COMPLEMENTARIO FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS FICHA PLASDECOR	6:00	14:00	15-oct	31-oct					8		8	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	REALIZAR VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES DEL MERCADO	48	NO
														TOTAL HORAS	184	

PARTE HORAS OTRAS ACTIVIDADES

PARTE APOYO PRESTADO ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

	ACTIVIDAD	JUSTIFICACIÓN	FECHA		HORARIO		HORAS
			DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	
2							
3							
4							
5							
					TOTAL HORAS		

PARTE CAPACITACIÓN INSTRUCTORES PLANTA

	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	FECHA		HORARIO		HORAS
		DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	
1						
2						
3						
				TOTAL HORAS		0

PARTE OTRAS ACTIVIDADES INSTRUCTORES PLANTA

		FECHA		HORARIO		HORAS
		DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	
1	Preparación de clases					
2	Incapacidad					
3	Lider WorldSkills					
4	Permiso Sindical					
5	Investigacion					
6	Permiso por estudio					
7	Act. Culturales (Evento deportivo Nacional)					
				TOTAL HORAS		0

TOTAL HORAS REPORTADAS	184

FIRMA DEL INSTRUCTOR:

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

FECHA INICIAL: 01/10/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 19/10/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 0,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

SENA	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: 2432998 No. SOLICITUD 1663386

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS

TIPO DE FORMACION: TITULADA:_____ COMPLEMENTARIA: X

CODIGO PROGRAMA: 62330031 VERSION: 2_____ SECTOR:

CONVENIO PROGRAMA ESPECIAL:

FECHA: INICIO: 15/10/2021 TERMINACIÓN: 10/12/2021 TOTAL HORAS: 96

Nº APRENDICES: 16 MUNICIPIO: MONTERIA

VEREDA: DIRECCIÓN: CALLE 37 #1B-35

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES			
MARTES			
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES	15,22,29,5,12,19,26,3,10.	**06:00**	**14:00**
SABADO			
DOMINGO	17, 24 y 31	**06:00**	**14:00**
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO CC. N.º 32741111

TELEFONO: 3205083756 EMAIL: lunylafont@gmail.com

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: PLASDECORDE MONTERIA SAS

NIT N.º 900334132 TELEFONO: 7815076 / 3017560284 FAX:

DIRECCION: CALLE 37 #1B-35 APARTADO:

E-MAIL: plasdecordemonteriasas@gmail.com

NOMBRE DEL GERENTE: Martha Luz Villegas - Directora de Gestión humana

No DE EMPLEADOS: 110 ACTIVIDAD ECONOMICA: Comercio al por menor en establecimiento no especializado con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos.

DPTO: Córdoba MUNICIPIO: Montería GREMIO:

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro			Solidaria			Instituciones Educativas	
	Limitada			Precooperativas			
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas: Publica ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		Otros	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		ONGS	
	Unipersonal			Fondo de Empleados		Grupos	

Luny Lafont

INSTRUCTOR

COORDINADOR ACADEMICO

21/09/2021

FECHA DE ENTREGA

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 10/10/2021
Ficha de 2417682
Cógigo: 13410561
Versión: 1
Denominación: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
Estado de la Ficha TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio: 17/09/2021
Fecha Fin: 30/09/2021
Modalidad de PRESENCIAL
Regional: 23 - REGIONAL CÓRDOBA
Centro de 9523 - CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

Tipo	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Funcionario que registro el
CC	1040501062	JUAN CARLOS	GARRIDO MACHADO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1040501062	JUAN CARLOS	GARRIDO MACHADO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1040501062	JUAN CARLOS	GARRIDO MACHADO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1040501062	JUAN CARLOS	GARRIDO MACHADO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1064987006	KAREN PATRICIA	VASQUEZ LOPEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1064987006	KAREN PATRICIA	VASQUEZ LOPEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1064987006	KAREN PATRICIA	VASQUEZ LOPEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1064987006	KAREN PATRICIA	VASQUEZ LOPEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1064990657	MARIO RAFAEL	PADILLA DURANGO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1064990657	MARIO RAFAEL	PADILLA DURANGO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1064990657	MARIO RAFAEL	PADILLA DURANGO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1064990657	MARIO RAFAEL	PADILLA DURANGO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067849273	JAIME DE JESUS	MEJIA GONZALEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067849273	JAIME DE JESUS	MEJIA GONZALEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067849273	JAIME DE JESUS	MEJIA GONZALEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067849273	JAIME DE JESUS	MEJIA GONZALEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067862928	HARDY ANDRES	PESTANA MANGONES	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067862928	HARDY ANDRES	PESTANA MANGONES	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067862928	HARDY ANDRES	PESTANA MANGONES	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO

CC	1067862928	HARDY ANDRES	PESTANA MANGONES	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067914318	ANA LORENA	BELTRAN MORELO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067914318	ANA LORENA	BELTRAN MORELO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067914318	ANA LORENA	BELTRAN MORELO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067914318	ANA LORENA	BELTRAN MORELO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067947898	JOSE DAVID	DIAZ ZURITA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067947898	JOSE DAVID	DIAZ ZURITA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067947898	JOSE DAVID	DIAZ ZURITA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1067947898	JOSE DAVID	DIAZ ZURITA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10766307	FREDIS SAMIR	SIMANCA RAMIREZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10766307	FREDIS SAMIR	SIMANCA RAMIREZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10766307	FREDIS SAMIR	SIMANCA RAMIREZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10766307	FREDIS SAMIR	SIMANCA RAMIREZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10771167	ANTONIO JAVIER	RAMOS RUIZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10771167	ANTONIO JAVIER	RAMOS RUIZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10771167	ANTONIO JAVIER	RAMOS RUIZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10771167	ANTONIO JAVIER	RAMOS RUIZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10772860	JAIRO ALFONSO	FABRA RAMOS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10772860	JAIRO ALFONSO	FABRA RAMOS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10772860	JAIRO ALFONSO	FABRA RAMOS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10772860	JAIRO ALFONSO	FABRA RAMOS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10781271	ELVER DE JESUS	BENITEZ GARAY	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10781271	ELVER DE JESUS	BENITEZ GARAY	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10781271	ELVER DE JESUS	BENITEZ GARAY	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	10781271	ELVER DE JESUS	BENITEZ GARAY	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1104424108	OSAIDA DEL CARMEN	ACEVEDO SOLANO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1104424108	OSAIDA DEL CARMEN	ACEVEDO SOLANO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1104424108	OSAIDA DEL CARMEN	ACEVEDO SOLANO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1104424108	OSAIDA DEL CARMEN	ACEVEDO SOLANO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO

CC	11152993	MIGUEL MARIANO	ZAPA ESPITIA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	11152993	MIGUEL MARIANO	ZAPA ESPITIA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	11152993	MIGUEL MARIANO	ZAPA ESPITIA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	11152993	MIGUEL MARIANO	ZAPA ESPITIA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1133797076	JULIAN DAVID	BOLAÑO ARGEL	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1133797076	JULIAN DAVID	BOLAÑO ARGEL	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1133797076	JULIAN DAVID	BOLAÑO ARGEL	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	1133797076	JULIAN DAVID	BOLAÑO ARGEL	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	15026598	ALEXANDER	ALVAREZ ALVAREZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	15026598	ALEXANDER	ALVAREZ ALVAREZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	15026598	ALEXANDER	ALVAREZ ALVAREZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	15026598	ALEXANDER	ALVAREZ ALVAREZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	15029266	MANUEL VICENTE	GOMEZ LICONA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	15029266	MANUEL VICENTE	GOMEZ LICONA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	15029266	MANUEL VICENTE	GOMEZ LICONA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	15029266	MANUEL VICENTE	GOMEZ LICONA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	26201555	SAMARA	PARRA PORTILLO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	26201555	SAMARA	PARRA PORTILLO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	26201555	SAMARA	PARRA PORTILLO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	26201555	SAMARA	PARRA PORTILLO	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	26202569	VANESSA RAQUEL	DONADO PESTAÑA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	26202569	VANESSA RAQUEL	DONADO PESTAÑA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	26202569	VANESSA RAQUEL	DONADO PESTAÑA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	26202569	VANESSA RAQUEL	DONADO PESTAÑA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	34986664	CARMEN CECILIA	COGOLLO ALTAMIRANDA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	34986664	CARMEN CECILIA	COGOLLO ALTAMIRANDA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	34986664	CARMEN CECILIA	COGOLLO ALTAMIRANDA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	34986664	CARMEN CECILIA	COGOLLO ALTAMIRANDA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	34999884	ADRIANA PATRICIA	ALEANS HENRIQUEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO

CC	34999884	ADRIANA PATRICIA	ALEANS HENRIQUEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	34999884	ADRIANA PATRICIA	ALEANS HENRIQUEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	34999884	ADRIANA PATRICIA	ALEANS HENRIQUEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	50919539	DEIBY DEL CARMEN	PASTRANA PASTRANA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	50919539	DEIBY DEL CARMEN	PASTRANA PASTRANA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	50919539	DEIBY DEL CARMEN	PASTRANA PASTRANA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	50919539	DEIBY DEL CARMEN	PASTRANA PASTRANA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	52260432	RUTH PATRICIA	MARTINEZ GONZALEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	52260432	RUTH PATRICIA	MARTINEZ GONZALEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	52260432	RUTH PATRICIA	MARTINEZ GONZALEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	52260432	RUTH PATRICIA	MARTINEZ GONZALEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	6893561	MARCOS	PEREZ JIMENEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	6893561	MARCOS	PEREZ JIMENEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	6893561	MARCOS	PEREZ JIMENEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	6893561	MARCOS	PEREZ JIMENEZ	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	72209632	ALEXIS JAVIER	CARBONO MENDOZA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	72209632	ALEXIS JAVIER	CARBONO MENDOZA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	72209632	ALEXIS JAVIER	CARBONO MENDOZA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	72209632	ALEXIS JAVIER	CARBONO MENDOZA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	78748322	ELKIN DE JESUS	VELLOJIN HERRERA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	78748322	ELKIN DE JESUS	VELLOJIN HERRERA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	78748322	ELKIN DE JESUS	VELLOJIN HERRERA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	78748322	ELKIN DE JESUS	VELLOJIN HERRERA	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	92497223	JOAQUIN ULISES	PIZARRO CALDAS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480125 - SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	92497223	JOAQUIN ULISES	PIZARRO CALDAS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480126 - ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	92497223	JOAQUIN ULISES	PIZARRO CALDAS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480127 - IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO
CC	92497223	JOAQUIN ULISES	PIZARRO CALDAS	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	480128 - VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN	APROBADO	CC 32741111 - LUNY YANETH LAFONT CASTAÑO