



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Montería 24 de Marzo de 2022

Señor (a)
LEOVI FERNANDO HOYOS MILLAN
SUPERVISOR CONTRATO No.CO1.PCCNTR.3189263
Cargo del supervisor Profesional Grado 02
Dependencia – coordinación académica
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes de **marzo** del año 2022

Referencia: No.CO1.PCCNTR.3189263 de Marzo de 2022

MARÍA ALEJANDRA RICARDO MARTÍNEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No **1.067.884.111**, en mi calidad de Contratista del SENA, en el centro de comercio industria y turismo regional Córdoba, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor del presente contrato es máximo de TREINTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$37.800.000) cada uno; Estas sumas serán 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 2022 por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$3.600.000) cada uno; b) Un pago por el mes de diciembre de 2022 por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$1.800.000).

Dichos honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de **ahorro** No. **47789778287** de **BANCOLOMBIA**, cuyo titular es el (la) contratista; el cambio de la cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de sustituir los trámites pertinentes. Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos del pago, el (la) Contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato, en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo y la certificación de los aportes al sistema de salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como todos los documentos necesarios para el pago.

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2022

OBJETO: <i>(Transcriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)</i>
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 Específicas: *(Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar la Planeación y ejecución la formación profesional de acuerdo al programa de formación asignado, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a 160 horas mensuales. Conforme a los requerimientos del Gobierno nacional COVID 19	Ejecución del proceso de formación titulada y/o complementaria de los programas: <ul style="list-style-type: none">• Técnico en asistencia administrativa ficha # 2395528 en la jornada de la mañana, en la localidad de Montelíbano. (Competencia: verificar experiencia del cliente). Miércoles.• Curso complementario SERVICIO AL CLIENTE # 2516666	Lista de asistencia, formato mensual de eventos de Marzo de 2022, evidencia fotográfica.
2	Colaborar con la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados.	Se utilizaron los formatos requeridos SIGA para soportar la formación.	Guías de aprendizaje según fases del proyecto formativo, listas de asistencia, etc
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear la rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.	Se registró inasistencia de aprendices, se creó ruta para aprendices y se asoció aprendices a las mismas en el aplicativo de sofia plus.	Información registrada en el aplicativo de sofia plus.
4	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales.	N/A	N/A



5	Apoyar el tramite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	N/A	N/A
6	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	Indicar a los aprendices como radicar novedad en sofia plus – cuando aplique	N/A
7	Aportar todos los documentos soportes del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA.	Según sea el caso.	Formatos GFPI-F-135 Formatos GFPI-F-133 Formatos GFPI-F-132
8	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática.	N/A	N/A
9	Subir los documentos soportes del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos	Indicar que se realizo carga de los documentos en el aplicativo SECOP2 las carpetas GF y GC y el informe de ejecución mensual.	Formato informe mensual de ejecucion GTH-F-062 V09
10	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	N/A	N/A
11	.Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesion-Terminacion), en el caso de la terminación solo procederá cuando culmine el periodo de ley de garantía.	N/A	N/A



12	Cumplir con los lineamientos del sistema de gestión de SST y los lineamientos establecidos por el gobierno nacional frente la pandemia del COVID 19	- Se atienden los lineamientos del grupo de salud y seguridad en el trabajo	- Se mantiene el distanciamiento físico, lavado de manos y uso de la mascarilla.
13	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Se remiten los eventos mensuales. Se realiza el curso "Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción".	Formato de eventos. Certificado de participación y aprobación del curso "Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción".

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 la planilla de pago del mes de febrero de 2022 No. **2329305315** de salud, pensión y ARL expedido por Soi. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI ___ NO X he suscrito otro u otros contratos con entidad(es) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.



Nota: En el evento de señalar **SI**, el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma

MARIA ALEJANDRA RICARDO MARTINEZ

Contratista

C.C. No. 1.067.884.111 de Montería

Recibí a satisfacción:

Firma

Leovi Fernando Hoyos Millan

Supervisor Contrato No. CO1.PCCNTR. 3189263 de febrero de 2022

Profesional Grado 02

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA. INTERACCION CON APRENDICES

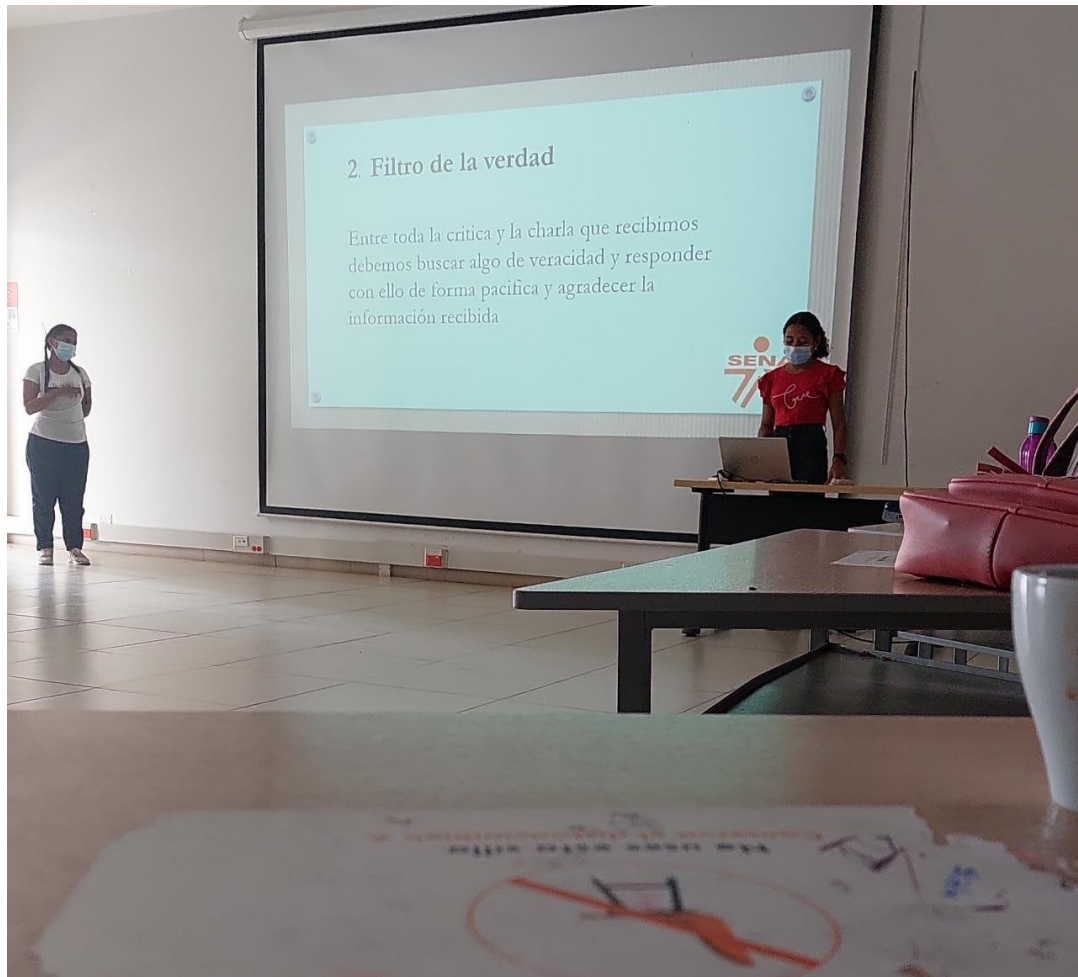


AMBIENTE 3 MONTELIBANO





EXPOSICIONES MONTELÍBANO

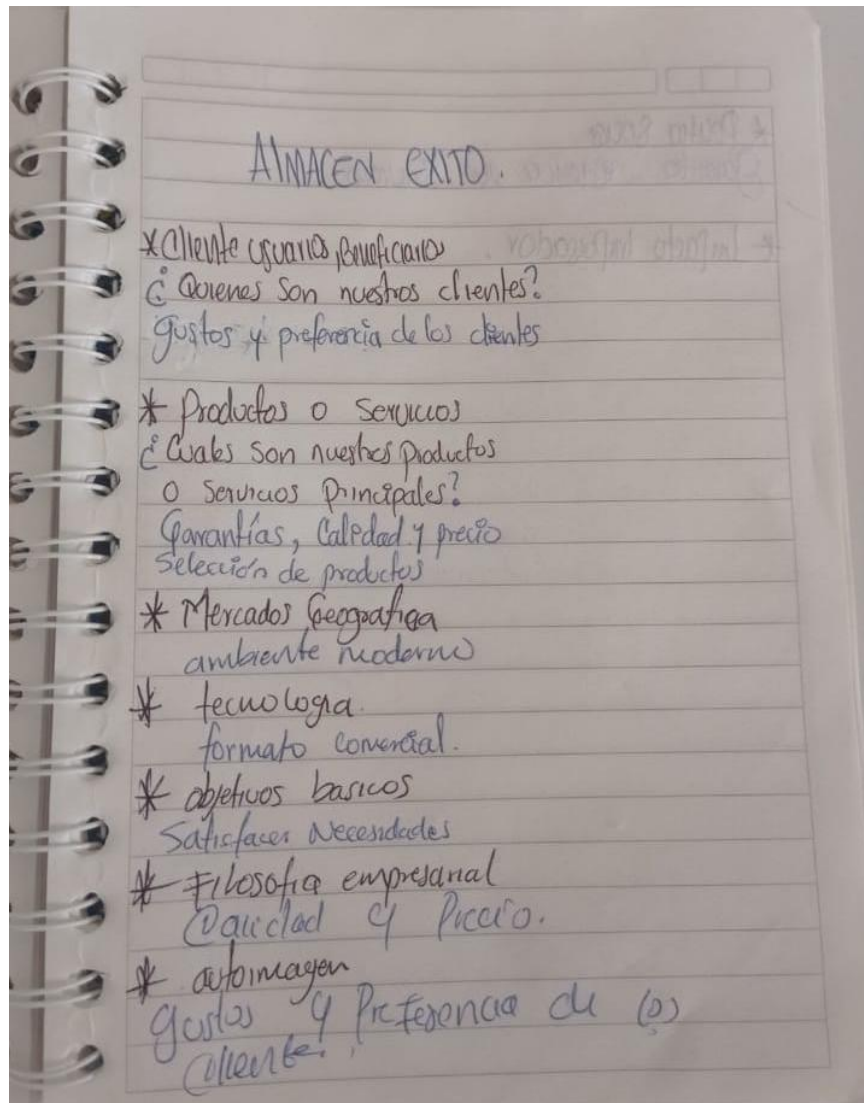


3 de marzo curso cereté.



DESPEDIDA CURSO CERETÉ

TRABAJO ELEMENTOS MISION



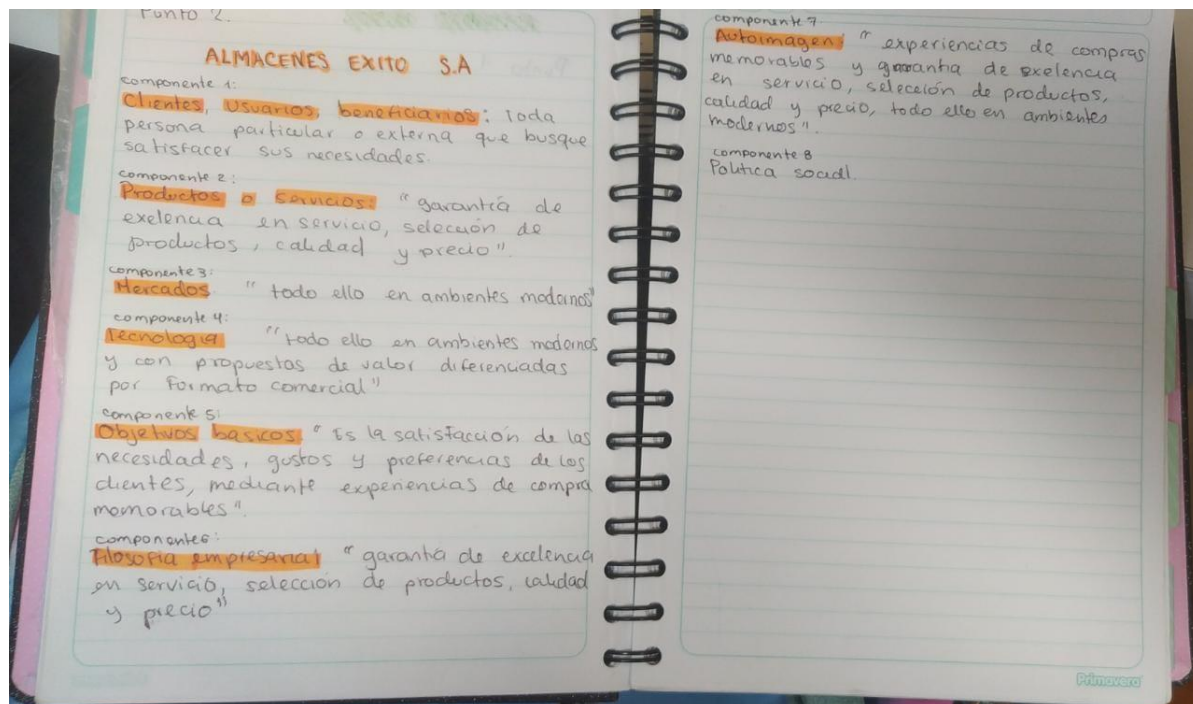
Almacenes Exito S.a

Cientes, Usuarios, beneficiarios =

- Satisfacción de las necesidades, gustos y preferencia de los clientes.

Productos o Servicios =

- Garantía de excelencia en servicio, selección de productos, calidad y precio.



EVALUACIÓN FICHA ASESORÍA COMERCIAL - MONTELÍBANO 2395528

← → ↺ ↻ No es seguro | senasofiaaplus.edu.co/safia/home/principal.faces

SofiaPlus  MARIA ALEJANDRA RICARDO ● Ayuda y soporte 📧 Bandeja de tareas 🏠 LMS SENA 🔑 Cambiar Clave Salir

Instructor ▼

☒ Diseño Curricular <

☒ Ejecución de la Formación ▼

Administrar Ruta de Aprendizaje ▼

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestion de la Ruta de Aprendizaje ▼

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Reportes <

Evaluación ruta de aprendizaje masivo

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 2395528-ASESORIA COMERCIAL //

Competencia de aprendizaje* DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE //

Aprendices

	Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
☒	CC 1083301424	ELIZABETH YAMILE	VERONA URIBE	Formacion
☒	CC 1002998175	LISETH PAOLA	ROSSO ARRIETA	Formacion
☒	CC 1192308919	CRISTINA	BUILLES MUÑETON	Formacion
☒	CC 1083301046	YAKELIN	HERNANDEZ ALCALA	Formacion
☐	CC 1192903694	LUISA FERNANDA	AVILA MONTALVO	Formacion
☒	CC 1003078211	MARIA ELENA	SOTELO SANCHEZ	Formacion
☒	CC 1083288475	YULIETH VANESA	RUIZ VASQUEZ	Formacion
☒	CC 1193531074	DENIS	MARTINEZ MATIAS	Formacion
☒	CC 1004390163	MARIA ALEJANDRA	VILLARREAL BALETA	Formacion
☐	CC 1030688519	GISELLA PATRICIA	MORA CAMAÑO	Formacion
☒	CC 1083308417	YORYENIS	DIAZ GARCIA	Formacion
☐	CC 1038140707	YULISSA	RIVERA MONTERROSA	Formacion
☒	CC 1147694118	KATIA ESTHER	DIAZ SANTOS	Formacion
☐	TI 1086000857	DANIELA ANDREA	CALLE RODRIGUEZ	Formacion

SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA --- © SENA 2018 --- Bogotá - Colombia- --a179;

EVALUCIÓN COMPLEMENTARIO ficha 2486746

	CARACTERIZACIÓN DE LA FORMACIÓN
	F006-007-25 / Versión 01
	Proceso: Administración educativa
	Procedimiento: Matrícula

Nº FICHA DE CARACTERIZACIÓN: 2486746 No. SOLICITUD: 1700388

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: MERCADEO Y VENTAS

TIPO DE FORMACIÓN: TITULADA: COMPLEMENTARIA: X

CODIGO PROGRAMA: 63210007 VERSION: 1 SECTOR:

CONVENIO

PROGRAMA ESPECIAL

FECHA: INICIO: 14/02/2022 TERMINACIÓN: 3/03/2022 TOTAL HORAS: 80

Nº APRENDICES: 30 MUNICIPIO: CERETÉ

VEREDA: DIRECCIÓN: BIBLIOTECA MUNICIPAL CERETÉ

DÍA	HORARIO AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	14 Y 21 DE FEBRERO	7:00	15:00
MARTES			
MIERCOLES			
JUEVES	17 Y 24 DE FEBRERO / JUEVES 3 DE MARZO	7:00	15:00
VIERNES	18 Y 25 DE FEBRERO	7:00	15:00
SABADO	19 Y 26 DE FEBRERO	7:00	15:00
DOMINGO			
FESTIVO*	Fecha		

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

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: MARIA ALEJANDRA RICARDO MARTINEZ CC. N° 1067884111

TELEFONO 3144453351 EMAIL: mariaalejandrericardo@gmail.com

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: ALCALDIA DE CERETÉ

NIT N° 800.096.744_5 TELEFONO: 3125639085 FAX:

DIRECCION: BIBLIOTECA MUNICIPAL CERETÉ

APARTADO: E-MAIL:

NOMBRE DEL GERENTE: HECTOR ARRIETA - COORDINADOR DE JUVENTUDES ALCALDIA CERETÉ

No DE EMPLEADOS: ACTIVIDAD ECONOMICA:

DPTO: CÓRDOBA MUNICIPIO: CERETÉ GREMIO:

TIPO DE EMPRESA

Sector	Subsector	Instituciones Educativas	
		Escuelas	Centros
Sector de Salud	Unidad		
	Asesoría		
	Cooperativas		
	Cooperativas Públicas		
	Cooperativas Comunitarias		
Sector de Empleo	Cooperativas		
	Cooperativas Públicas		
	Cooperativas Comunitarias		
Sector de Empleo	Cooperativas		
	Cooperativas Públicas		

Maria Alejandra Ricardo
INSTRUCTOR

COORDINADOR ACADEMICO

Lorei Pascual Ayala M.
FECHA DE ENTREGA

FICHA 2486746

SofíaPlus
MARIA ALEJANDRA RICARDO
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambia

Instructor					
Diseño Curricular	☐	CC 1065008189	KATHERINE	ESPIITA JIMENEZ	Formacion
Ejecución de la Formación	☒	CC 1065010675	MARIA FERNANDA	GUTIERREZ MARTINEZ	Formacion
Administrar Ruta de Aprendizaje	☐	CC 1067977200	VANESSA ANAIT	VELÁSQUEZ PEÑALOZA	Formacion
Consultar Ruta del Aprendizaje	☒	CC 1193116548	YINA PAOLA	RUIZ FURIELES	Formacion
Generar Excel de Planeación Pedagógica	☐	CC 1000455807	FREDY ALBERTO	RUIZ JURADO	Formacion
Generar PDF de Proyecto Formativo	☒	TI 1069467067	LIZET SOFIA	LOPEZ PEREZ	Formacion
Gestion de la Ruta de Aprendizaje	☐	CC 1064964510	YESSICA YULIETH	LOPEZ ESPIITA	Formacion
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje	☒	CC 1065009134	KAROLINNE	SIERRA MARTINEZ	Formacion
Evaluar Ruta de Aprendizaje	☒	TI 1062958672	KENIA SOFÍA	RUIZ SOLAR	Formacion
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo	☐	CC 1065011171	ANGIE VANESSA	ESPIITA JIMENEZ	Formacion
Listar Aprendizajes Asociados a Ruta	☒	CC 1062681563	CRISTIAN CAMILO	OCHOA CASTAÑO	Formacion
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo	☐	CC 1003033674	DANIELA	PETRO TORRES	Formacion
Reconocimiento de Aprendizajes Previos	☒	TI 10649681164	EUGENIA LUCÍA	MELÉNDEZ FERNÁNDEZ	Formacion
Reportes	☐	TI 10649680966	ISABELLA	PEREIRA RODRIGUEZ	Formacion
	☒	CC 1003188903	CHEQUINA ESTHER	GUZMAN DIAZ	Formacion
	☒	CC 1003190101	DARWIN ENRIQUE	BURGOS GARCIA	Formacion

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje*

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACION DE LOS PRODUCTOS OSERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE CADA UNO DE ELLOS

Juicio Evaluativo*

Aprobada

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

REPORTE DE JUICIOS

PAGINA SIGUIENTE...

[illegible]

CARACTERIZACION DE LA FORMACION

FO06-007-25 / Versión 01

Proceso: Administración educativa

Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: 2516866 No. SOLICITUD 1720714

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: **SERVICIO AL CLIENTE PRINCIPALES BÁSICOS**

TIPO DE FORMACION: ☒ TITULADA: ☐ COMPLEMENTARIA: ☐ X

CODIGO PROGRAMA: 13530025 VERSION: SECTOR:

CONVENIO

PROGRAMA ESPECIAL

FECHA: INICIO:	10 /03 /2022	TERMINACIÓN:	18/03/2022	TOTAL HORAS:	50
----------------	--------------	--------------	------------	--------------	----

Nº APRENDICES: 29 MUNICIPIO: CHIMA

VEREDA: DIRECCIÓN: ALCALDÍA MUNICIPAL CHIMÁ

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	14 DE MARZO	7:00	15:00
MARTES	15 DE MARZO	7:00	15:00
MIERCOLES			
JUEVES	10 Y 17 DE MARZO	7:00	15:00
VIERNES	11 Y 18 DE MARZO	7:00	15:00
SABADO	12 DE MARZO – FORO VIRTUAL	7:00	9:00
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

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

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: MARIA ALEJANDRA RICARDO MARTINEZ CC. N° 1067884111

TELEFONO 3144453361 EMAIL: marialejandrericardo@gmail.com

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: ALCALDIA DE CHIMÁ

NIT N° 800.096.750 1 TELEFONO: 3022975034 FAX:

DIRECCION: ALCALDIA CHIMA

APARTADO: E-MAIL:

NOMBRE DEL GERENTE: CLARA PACHECO PERALTA – PROFESIONAL DE APOYO TALENTO HUMANO

No DE EMPLEADOS: ACTIVIDAD ECONOMICA:

DPTO: CÔRDOBA MUNICIPIO: CHIMÁ GREMIO:

TIPO DE EMPRESA

Atividade da Comunidade	Título do Projeto	Principais Atividades		Instituições Educacionais	
		Cooperativas	Outras	Instituições Educacionais Públicas	Privadas
Cooperativas Rurais					
Cooperativas Urbanas					
Cooperativas de Crédito					
Cooperativas de Consumo					
Cooperativas de Produção					
Cooperativas de Serviço					
Cooperativas de Transporte					
Cooperativas de Saúde					
Cooperativas de Cultura					
Cooperativas de Esporte					
Cooperativas de Lazer					
Cooperativas de Trabalho					
Cooperativas de Habitação					
Cooperativas de Energia					
Cooperativas de Meio Ambiente					
Cooperativas de Segurança					
Cooperativas de Assistência Social					
Cooperativas de Desenvolvimento Comunitário					
Cooperativas de Integração Social					
Cooperativas de Promoção da Cidadania					
Cooperativas de Defesa do Consumidor					
Cooperativas de Defesa do Meio Ambiente					
Cooperativas de Defesa da Cultura					
Cooperativas de Defesa do Trabalho					
Cooperativas de Defesa da Saúde					
Cooperativas de Defesa da Educação					
Cooperativas de Defesa da Democracia					
Cooperativas de Defesa da Liberdade					
Cooperativas de Defesa da Justiça					
Cooperativas de Defesa da Paz					
Cooperativas de Defesa da Vida					
Cooperativas de Defesa da Terra					
Cooperativas de Defesa da Água					
Cooperativas de Defesa do Ar					
Cooperativas de Defesa do Solo					
Cooperativas de Defesa do Clima					
Cooperativas de Defesa do Ambiente					
Cooperativas de Defesa da Natureza					
Cooperativas de Defesa da Biodiversidade					
Cooperativas de Defesa da Paisagem					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Histórico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Artístico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Científico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Tecnológico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Industrial					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Empresarial					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Financeiro					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Imobiliário					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Mobiliário					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Intelectual					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Imaterial					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Tangível					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Imóvel					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Móvel					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Digital					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtual					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Eletrônico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Digitalizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado e Digitalizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado e Eletrônico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico e Virtualizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado e Digitalizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado e Eletrônico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico e Virtualizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado e Digitalizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado e Eletrônico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico e Virtualizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado e Digitalizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado e Eletrônico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico e Virtualizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado e Digitalizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado e Eletrônico					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico e Virtualizado					
Cooperativas de Defesa do Patrimônio Cultural Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado, Digitalizado, Eletrônico, Virtualizado e Digitalizado					

Nora Alejandra Rando

INSTRUCTOR

Lacsi Fernando Hoyo M.

COORDINADOR ACADÉMICO

FECHA DE ENTREGA

JUICIOS EVALUATIVOS :

PENDIENTES POR ENVIAR TRABAJO FINAL HASTA EL 30 DE MARZO.

Nombre del Curso : TÉCNICO - ASESORÍA COMERCIAL

FICHA No. 2395528

Municipio: Montelíbano - Córdoba

Lugar: Ambiente 3

Instructor: María Alejandra Ricardo Martínez

Nº. Doc. Identidad 1'067.884.111

FECHA: 1/03/2022

HORARIO: 6am - 12 PM

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Delgado Prieto	Isabela	1003289102	3118144642	Isabela.
02	Villanreal Balda	Mª Alejandra	1004390163	3147137038	Jana Villanreal.
03	Ruiz Arrieta	Adri Marcela	1193077667	3012122468	Adri Ruiz.
04	Díaz Santos	Katía Esther	1147694118	3235246930	Katía Díaz
05	Hernández Akala	Yaelin	1063301046	3726634037	Yaelin H.A
06	Ruiz Vasquez	Yuliet Huaneza	1063288475	3022539796	Yuliet
07	Zabalata Gómez	José Arcadio	1063299237	3217878523	José Zabalata
08	Baltazar Alvarino	Miguel Ángel	1003292987	3126809489	Miguel Baltazar.
09	Casilla Julio	Claudia	1063305144	3216959873	Claudia
10	Boiles Montaña	Cristina	1193806919	3126094276	Cristina Boiles M.
11	Sanchez Pacheco	Mileidy	1178563705	3207079629	Mileidy Sanchez.
12	Sotelo Sanchez	María Elena	1003070211	3145142740	María E. Sotelo.
13	Perez Castro	Drey Daniera	1003292962	3123706296	Drey Perez
14	Perez Aleman	Xerxes Eliana	1003294586	3042043701	Xerxes
15	Rosso Arrieta	Lisseth Paola	1002998175	3015799968	Lisseth Rosso.
16	Perez Amaya	Leysa Sofia	1063310653	3204296759	Sofia Perez
17	Guevara Arca	Yuliet	1063307521	3147118008	Yuliet Guevara.
18	Martínez Matías	Denis	1193531074	3104605627	Denis Martínez
19	Díaz García	Stephany	1063308417	3225020902	Stephany Díaz
20	Cruz Culebra	Stephania	1063276391	3115565232	Stephania C.
21	Navarro Arrieta	Natalia	1003076080	3114192267	Natalia Navarro.
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR

María Alejandra Ricardo

SENA-CCIT - 1/Marzo/2022



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: Técnico Asesoría Comercial

FICHA No. 2395528

Municipio: Montelíbano Lugar: Ambiente 3.

Instructor: Maria Alejandra Ricardo Martínez N°. Doc. Identidad: 1067884711

FECHA: 8 Marzo /2022 HORARIO: 6 am - 12 pm

N°	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	N° DEL CELULAR	FIRMAS
01	Perez A.	Yendry elia	1003294556	3042049307	
02	Cueva villa de	Stephania	1063276391	3115565232	
03	Delgado Arias	Isabela	100329102	3118144691	Isabela
04	Díaz García	Yorgenis	10633054A	3225020902	Yorgenis
05	Guevara Ariza	Yulbeth	1063305521	3108422967	Yulbeth
06	Martínez Matías	Denis	1193531074	3104605627	Denis M.
07	Díaz Santos	Katia	1147694118	3235246930	Katia
08	Nauarro Arrieta	Natalia	1003076885	3114142267	Natalia Nauarro
09	Perez Anaya	Sofia	106326553	3204299759	Sofia Perez
10	Oterona Uribe	Elizabeth	1063301424	3147844231	Elizabeth U.
11	Villareal balota	Hª Alejandra	1004390163	3147131038	Alana U.
12	Hernandez Alcala	Yacelin	1063501046	3226634037	Yacelin HA
13	Perez Castro	Drey	1003260290	3123406296	Drey P.
14	Sotelo Sanchez	Maria	1003018271	3445142740	Maria S.
15	Pesso Arrieta	Jisela	100249175	3015799968	Jisela R.
16	Casillo Julio	Claudia	1063205124	3216959873	Claudia
17	Ruiz Arrieta	Adnis Marcelo	1443097667	3012122768	Ruiz
18	Ruiz Vasquez	Joliet	1063288475	3022539996	
19	Sanchez Pacheco	Mileidy	1118563705	3207019629	Mileidy
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Maria Alejandra Ricardo Martínez
SENA, Marzo 8/2022



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: Técnico - Asesoría Comercial

FICHA No. 2395528

Municipio: Montelíbano - Córdoba Lugar: Ambiente 3

Instructor: María Alejandra Ricardo Martínez N°. Doc. Identidad: 1067884111

FECHA: 9 de Marzo de 2022 HORARIO: 6am - 12:15 PM

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Ruiz Arrieta	Adrius Marcela	1193077667	3012122768	Ruiz
02	Navarro Arrieta	Natalia	1003076885	3114192267	Natalia Navarro
03	Guevara Ariza	Yulieth	1063307521	3147118008	Yulieth Guevara
04	Martínez Matius	Denis	1193531074	3104605627	Denis Martínez
05	Baltazar Alvarado	Miguel Angel	1003292487	3126804789	Miguel Baltazar
06	Sanchez Pacheco	Mileidy	1118363705	3207019629	Mileidy Sanchez
07	Casilla Jairo	Casilla Claudia	1063005144	3216959873	Claudia
08	Zabaleta Gomez	Jose arcadio	1063299337	32178785	Jose Zabaleta
09	Perez Castro	Dicy Daniela	1003290862	3123706296	Dicy Perez
10	Sorlo Sanchez	María Elena	1003070211	3145142440	María E.S.
11	Peret Alernay	Yendis Eliana	1003294556	3042043701	
12	Diaz Santos	Katla Esther	1197694118	3235246930	Katia Diaz
13	Cueva Villada	Stephanie	1063276391	3115565232	Stephanie Cueva
14	Delgado Ariza	Isabel	1003299102	3118144642	Isabel D.
15	Uribe Uribe	Elizabeth	1063301424	317844231	Elizabeth Uribe
16	Passo Arrieta	Diseth Paola	1002998175	3015199968	Diseth Passo
17	Perez Araya	Leysa Sofia	1063310553	3204296759	Sofia Perez
18	Villarreal Baldo	Mª Alejandra	1004390163	3147137638	Maria Villarreal
19	Builes Montañon	Cristina	1193306919	3126094276	Cristina Builes M.
20	Hernandez Alcala	Yakelin	1063301046	3226634037	Yakelin H.A.
21	Ortiz Garcia	Yorgenis	1063308417	3215020902	Yorgenis
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR María Alejandra Ricardo Martínez

Montelíbano, 9 de Marzo de 2022 / SENA CCIT



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: Asesoría Comercial - TECNICO

FICHA No. 2395528

Municipio: Montelíbano - Córdoba

Lugar: Montelíbano ambiente 3

Instructor: Maria Alejandra Ricardo Martínez

Nº. Doc. Identidad 1067889111

FECHA: 10 / Marzo / 2022

HORARIO:

6am - 12pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	De la Cruz Amiel	Isabella	1003289102	3118144642	Isabella
02	Díaz García	Yoryenis	1063308917	3225020902	Yoryenis
03	Cueva Villada	Stephanía	1063276391	3115565232	Stephanía Cueva
04	Ruiz Amiel	Adrius Marcela	1193077667	3012122767	Adrius Ruiz
05	Navarro Amiel	Natalia	1003076885	3114192267	Natalia Navarro
06	Pérez Anaya	Sofía	1063316553	3204246759	Sofía Pérez
07	Martínez Matías	Denís	1193531074	3104605627	Denís Martínez
08	Guevara Arcia	Yuliet	1063307527	3108422967	Yuliet Guevara
09	Verona Uribe	Elizabeth	1063301424	13147849132	Elizabeth Verona
10	Casilla Julio	Claudia	1063305144	3216959873	Claudia Julio
11	Rosso Amiel	Fiseth	1002998775	3015199968	Fiseth Rosso
12	Baltazar Alvarado	Miguel Ángel	1003292927	3126809489	Miguel Baltazar
13	Villanreal Bolaña	Maria Alejandra	1004390163	3147137038	Maria V.
14	Pérez Alemán	Yuliet & Elena	1003291556	3042043707	Yuliet
15	Ruiz Vasquez	Yuliet	1063288475	3022537796	Yuliet
16	Henríquez Alvarado	Yulielin	1063301046	3726634037	Yulielin H.A
17	Sotelo Sánchez	Maria Elena	1003078211	3145142740	Maria Sotelo
18	Pérez Castro	Drey Daniel	1003290862	3123706293	Drey P.
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Maria Alejandra Ricardo Martínez
SENA Montelíbano - Córdoba.



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: SERVICIO AL CLIENTE

FICHA No. 2516666

Municipio: CHIMA - Córdoba Lugar: Biblioteca Municipal

Instructor: María Alejandra Ricardo Martínez N° Doc. Identidad 1067884111

FECHA: 11 / Marzo / 2022 HORARIO: 7am - 14:00

N°	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	N° DEL CELULAR	FIRMAS
01	Salgado Acosta	Linay de Jesus	25 889 051	318 503 98 10	
02	DAVEGAS Amador	MARIA LUCIA	1.063.032.280	300632280	
03	Sibaya Perez	Hania clara	1.063.081.391	3235315828	
04	peruita Sibaya	eisy Mercedes	1140876874	3012634367	
05	Navarro ortiz	Santander	78.758852	3105137309	
06	Gonzalez Osorio	Xomaira lucia	25.889.333	3012030265	
07	VILLALBA Villalba	Daniel Daniel	1068071673	3004126874	
08	Monloya puentes	Digna Cecilia	25'887.738	3005374741	
09	Ortega Luna	Yerhis Patricia	1.063.082.513	3216660476	
10	Muñoz Banda	Mario Alberto	1.063.075819	3126835370	
11	Urueña Atencio	Jorge Eliécer	11.203.256	3104010329	
12	Sandy Yurany	Puentes Sibaya	25.890.702	3005355813	
13	PALECO				
14	Palacio	Laura	7067.924.661	302-297-5034	
15	Chamorro Ibarra	Katia Judith	25890655	318 3259725	
16	Kilo Chidero	Francis	11079632	3008858727	
17	Coronado Fuentes	Salva Gregoria	25889432	312 6090069	
18	Hijos Montoya	Marissa Maria	1.063.082.168	322 210 5160	
19	Villedo	Victor Hugo	10774419	3106573774	
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR María Alejandra Ricardo
Chima - Córdoba.



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 : SERVICIO AL CLIENTE

FICHA No. 2516666

Municipio: CHIMÁ - Córdoba

Lugar: Biblioteca Municipal.

Instructor: Maria Alejandra Ricardo Martínez.

Nº. Doc. Identidad 1067884111

FECHA: 14 / marzo / 2022

HORARIO: 7 am - 15:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Ortiz	Daniel	106304650	3004112657	8/11
02	Puentes Sibaja	Sandy Yurany	25.890.902	3005355813	8/11
03	Salgado Acosta	Linoy de Jesus	25889051	3185639810	Yomelino
04	Gonzalez Osorio	Yomaira	25.889.333	3012030265	Yerlis ortega L
05	Ortega Luna	Yerlis Patricia	1.063.082.543	3216660476	
06	Puentes	Clara	2.067.924.661	3022975034	
07	Villodiego	Victor Hugo	10149444	3106573334	Katya Ch.
08	Chamascuel Ibarra	Katia Judith	25890655	3183259725	Rafael
09	Muñoz Banda	Mario Alberto	1.063.045.819	3126835370	Francis Rico
10	Rico Cordero	Francis	11078632	3008858727	Francis
11	Coronado fuente	Salva Gregoria	25819432	3126090069	Salva
12	Novorio Ortiz	Santander	28.258852	3105137309	Santander O.
13	Montoya Puentes	Olea Cecilia	25.887.738	3005374741	Montoya
14	Hoyos Montoya	Marissa Maria	1063082168	3222105160	Marissa
15	Pacheco Peracca	Clara Estefan	1.067.924.661	302-2975034	Clara
16	Sibaja Rico	Clara Clara	1063081391	3235315828	Clara
17	VEGA Jarama	Maria Lela	1063082231	3006823294	Maria
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR

Maria Alejandra Ricardo
Chimá - Córdoba.



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: SERVICIO AL CLIENTE

FICHA No. 2516666

Municipio: CHIMA - CORDOBA

Lugar: BIBLIOTECA MUNICIPAL

Instructor: María Alejandra Ricardo Martínez

Nº. Doc. Identidad 1067889111

FECHA: 15 / Marzo / 2022

HORARIO: 7:00 - 15:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	NAVARRO O	Sanfander	78.758852	3105137309	Sanfander O.
02	NAVEGAS	Antares	1106308230	3006823299	Antares
03	Sibaja Riez	María Clara	1063081391	3235315828	María Clara
04	Salgado Alzola	Lina y de Jesus	25889051	3185639810	Lina y de Jesus
05	DILLIG	DANIELS DANIEL	1063074677	3004126871	DANIELS DANIEL
06	Hoyos Montoya	Mariusa María	1063082168	3222105160	Mariusa María
07	Gonzalez Osorto	Yomaira	25.889.333	3012030265	Yomaira G.
08	Puentes Sibaja	Sandra Yonany	25.890.902	3005355813	Sandra Yonany
09	Pionbja Puentes	Olga Cecilia	25887.738	3005374741	Olga Cecilia
10	Mercaderes Mendoza	Mercy	1.063074680	3158661829	Mercy Cordero M.
11	LAJOZ BANDA	MARIO ALBERTO	1.063075819	3126835370	MARIO ALBERTO
12	Ortega Luna	Yerlis Patricia	7.063.082.343	3216660436	Yerlis Patricia
13	Urute Aleucia	Jorge Cliecer	11.203.256	3104010329	Jorge Cliecer
14	Rico Cordero	Francis	11078632	3008858727	Francis Rico
15	Coronado Fuentes	Salva Gregoria	25889432	3126090069	Salva Gregoria
16	Charrasquel Ibañez	Katia Judith	25890655	3183259725	Katia Judith
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR

María Alejandra Ricardo
Chima - Córdoba



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 : TÉCNICO - ASESORIA COMERCIAL.

FICHA No. 2395528

Municipio: Montelíbano Lugar: Ambiente 3

Instructor: María Alejandra Ricardo Martínez N°. Doc. Identidad 1067884111

FECHA: 16/Marzo/2022 HORARIO: 6am - 12pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Perez Aleman	Yecelis Eleana	1003294556	304 204 3701	
02	Perez Castro	Drey Daniela	1003290862	3123706296	Drey P.
03	Sotelo Sanchez	María Elena	1003078211	3145142140	María E.S.
04	Hernandez Akala	Yakelin	1063301046	3126634037	Yakelin H.A.
05	Sanchez Pacheco	Millery	1118563705	3207019629	Millery
06	Villareal Bolaño	Maria Alejandra	1004390163	3147137038	Jana Villareal
07	Ruiz Vasquez	Yuliet Vanesa	1063288475	3022539796	
08	Casilla Julio	Claudia	1063305144	3216959893	Claudia Casilla
09	Builes Monton	Cristina	1193306919	3126094276	Cristina Builes M.
10	Delgado Arrieta	Isabel	1003289102	3118144642	Isabel
11	Rosso Arrieta	Isbeth	1002998175	3015199968	Isbeth Rosso
12	Perez Anaya	Sofia	1063310553	3204296759	Sofia Perez
13	Díaz García	Yorgenis	1063300417	3225020902	Yorgenis Diaz
14	Ruiz Arrieta	Adrius Marcela	1193077667	3012122768	Ruiz
15	Díaz Santos	Katia Esther	1147694118	3235246930	Katia Ruiz
16	Martinez Matias	Denis	1193531074	3104605627	Denis Martinez
17	Cueva Melo-Sa	Stephanie	1063276391	3115565232	Stephanie Cueva
18	Guevara Ariza	Yuliet	1063309521	3108422967	Yuliet Guevara
19	Nauano Arrieta	Natalia	1003076885	3114192267	Natalia Nauano
20	VERONA ORIBE	ELIZABETH	1063301424	3147844231	ELIZABETH VERONA
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR María Alejandra Ricardo Martínez.
SENA-CCIT



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: SERVICIO AL CLIENTE

FICHA No. 2516666

Municipio: CHIMÁ - Córdoba

Lugar: Biblioteca Municipal.

Instructor: María Alejandra Ricardo Martínez

Nº. Doc. Identidad 106284111

FECHA: 17 / Marzo / 2022

HORARIO: 7am - 14:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Peñata Sibaja	elsy Mercedes	1140876871	3012634367	
02	Ortega Luna	Yerlis Patricia	1063082543	3216660476	Yerlis Ortega L.
03	Montoya Puentes	Olga Cecilia	251887738	3005374741	
04	Gonzalez Osorio	Yomaira Lucia	251889333	3012030265	
05	Danielson Ballester	Danielis Daniel	1063081673	300412674	
06	Salgado Acosta	Loney de Jesus	251889051	3185639810	
07	Varela Amador	Nayra Lorena	1063082280	300682280	
08	Sibaja Perez	Harla Clara	1063081391	3235315828	
09	Navarro Ortiz	Santander	78.258852	3105137309	Santander N.O.
10	Muñoz Banda	Mario Alberto	1063075819	3126835370	
11	Ureña Atencio	Jorge Ezequiel	11.203.256	3104010329	
12	Pacheco	CLARA	1.067.924.661	302-2475034	CLARA P.
13	Puentes Sibaja	Sandy Yurany	251890902	3003355813	
14	Chamorro Ibañez	Katia Judith	251890655	3183259725	Katia Ch
15	Rico Cordero	Francis	11078632	3008858727	Francis Rico
16	Coronado Fuentes	Jalax Gregoria	25189432	3126090069	
17	Sibaja Perez	Harla Clara	1063081391	3235315828	
18	Hoyas Montoya	Marissa Maria	1063082168	3222105160	
19	Villeda Ortiz	Victor Hugo	10114974	3106573374	
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR

María Alejandra Ricardo Martínez
Chimá - Córdoba



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 : SERVICIO AL CLIENTE			
FICHA No. 2516666			
Municipio: CHIMA Córdoba		Lugar: Biblioteca Municipal Chima	
Instructor: María Alejandra Ricardo Martínez		Nº. Doc. Identidad	1067884111
FECHA:	18/Marzo/2022	HORARIO:	7:00 - 15:00

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Ortega Luna	Yervis Patricia	1.063.082.543	3216660476	Yervis Ortega L.
02	Clara	Ralucio	7067914661	3022978034	Clara P.
03	Gonzalez Osorio	Yamaira Lucía	25.889.333	3012030265	Yamaira González
04	Salgado Roostu	Diego de Jesús	25889051	3185639810	Diego
05	Salas Coronado	Salas Gregorio	25889432	3126090069	Salas
06	Troncos	Rico	11078632	3008858727	Troncos Rico
07	Muñoz Banda	Mario Alberto	1063075819	3126835370	Mario Muñoz B.
08	Chamorroquiel Ibañez	Katia Judith	25890655	3183259725	Katia ch.
09	Navarro Ortiz	Santander	78.758882	3105137309	Santander N.O.
10	Puentes Sibaja	Sandy Yurany	25.890.902	3005355813	Sandy
11	Villalba Villalba	Diego Pablo	1063074673	300-4126874	Diego
12	Sibaja Pérez	María Clara	1063081391	3235315828	María Clara
13	Villalba Alencio	Jaime Elicer	11203256	3104010329	Jaime
14	Villalba Amador	María Lina	1063082230	3006823299	María Lina
15	Montoya Puentes	Olga Cecilia	251887738	3005374741	Olga
16	Hoyos Montoya	María Rosa María	1063082168	3222105160	María Rosa
17	Villalbo Villalbo	Victor Hugo	10149419	3106547774	Victor Hugo
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR

María Alejandra Ricardo
Chima - Córdoba



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: <u>Asesoría Comercial - Técnico</u>	
FICHA No. <u>2395528</u>	
Municipio: <u>Montelíbano - Córdoba</u>	Lugar: <u>Montelíbano ambiente 3</u>
Instructor: <u>Maria Alejandra Ricardo Martínez</u>	Nº. Doc. Identidad: <u>1063889111</u>
FECHA: <u>23 de Marzo / 2022</u>	HORARIO: <u>6am - 12pm</u>

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Perez Anaya	Sofia	106310553	3204296759	Sofia Perez
02	Casilla Jollo	Claudia Cecilia	1063305144	3216959873	Claudia C.
03	Ueisona Uribe	Elizabeth	1063301424	3147844231	Elizabeth U
04	Zabaleta Gomez	Jose arcadio	1063299337	3217878533	Jose zabaleta
05	Baltazar Alvarino	Miguel Angel	1003292487	3126809789	Miguel Baltazar
06	Sotelo Sanchez	Maria Elena	1003048271	3145742740	Maria E. Sotelo
07	Cueva Villada	Stephanie	1063276391	3115565232	Stephanie Cueva
08	Navarro amietu	Natalia	1003076885	3114192267	Natalia Navarro
09	Guevara Arcia	Yulieth	1063307527	3108422967	Yulieth Guevara
10	Ruz Arrieta	Adry Marcela	1193077667	3012122768	Ruz
11	Ruiz Vasquez	Yulieth	1063288475	3022539796	
12	Hernandez Aldo	Yakelin	1063301046	3126634037	Yakelin H.A
13	Martinez Mafio	Denis	1193531074	3104605627	Denis Martinez
14	De Pardo Arrieta	Isabella	1003289102	3118144642	Isabella
15	Perez Castro	Drey Daniela	1003290862	3123706296	Drey P.
16	Diaz Garcia	Yorlenis	1063308917	3225020902	Yorlenis Diaz
17	Yendis Eliana	Perez Almaraz	1003294586	3042042701	
18	Villaveal Zabala	Isabella	1004390163	3147137038	
19	Rosso Arrieta	Fiseth Paola	1002998775	3015799768	Fiseth Rosso
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR

Maria Alejandra Ricardo
SENA, Montelíbano 23 Marzo/2022



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asesoría Comercial
- Código del Programa de Formación: 631101
- Nombre del Proyecto: Desarrollo del proceso de venta en empresas de la región
- Fase del Proyecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto: Verificar los resultados del informe de seguimiento a clientes teniendo en cuenta requerimientos de la organización
- Competencias:
 - 260101034 Verificación de la experiencia del servicio al cliente
 - 230101507 Actividad Física y hábitos de vida saludable
 - 210201501 Derechos fundamentales del trabajo
 - 240202501 Bilingüismo
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - 26010103402 Determinar acciones postventa a partir de la experiencia de servicio
 - 26010103403 Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización

Actividad Física y hábitos de vida saludable

 - 23010150701 Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social
 - 23010150702 Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene
 - 23010150703 Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social
 - 23010150704 Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva

Derechos fundamentales del trabajo

 - 21020150101 Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo
 - 21020150102 Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales
 - 21020150103 Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital



<https://s3.amazonaws.com/cdn.wp.m4ecmx/wp-content/uploads/2019/02/21143803/La-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-compressor.jpg>



- 21020150104 Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza

Bilingüismo

- 24020250104 Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias pasadas
 - 24020250105 Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano
 - 24020250106 Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita
- Duración de la Guía: Técnico 192 h + Clave 96 h + Transversales 96 h

2. PRESENTACIÓN

Una vez realizada la venta y entregado a satisfacción el producto es necesario realizar un Informe de resultados de seguimiento al cliente para determinar los posibles errores que se cometieron en el servicio, cabe resaltar que un cliente satisfecho es la mejor publicidad que puede tener una organización ya que genera fidelidad y lealtad a la marca. Tener un pleno conocimiento de la experiencia de los clientes con la compra del producto o servicio ofrecido garantiza mejoras en la implementación de estrategias de marketing para sostener clientes leales. Para concluir la experiencia del servicio no finaliza con la venta finaliza en el servicio postventa.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades Aprendizaje - Área Desarrollo Cognitivo

- Identificar las fallas en el proceso de prospección de clientes teniendo en cuenta requerimientos de la organización
- Reconocer las peticiones quejas o reclamos a partir de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes



Actividades de Reflexión inicial

1. Para identificar lo que realmente necesitan los clientes veremos el siguiente video ¿La gallina o el huevo? https://youtu.be/U8bohrpp_nQ , de forma individual realizar un análisis en 8 renglones, sobre la importancia de conocer los gustos y preferencias de los clientes para lograr atender sus necesidades y mejorar la experiencia del servicio.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

2. Conservatorio: “Nada es al azar en atención al cliente” Miremos cómo en una buena organización mejorar las incidencias y reclamaciones puede marcar la diferencia en la percepción de los clientes en la empresa. Para esta actividad es importante leer el link: <https://www.gestionar-facil.com/seguimiento-de-casos-en-atencion-al-cliente/> , Realizar un comentario argumentativo y socializarlo sobre el caso de todo Ruedas y Silverwheels.

Actividades de apropiación del conocimiento

3. Con el glosario de términos de la guía de aprendizaje en Gaes en grupos colaborativos preparar el juego “Encuentra la palabra” y por medio de mímica y dramatización un aprendiz de otro grupo de trabajo adivinara la palabra que se está interpretando.
4. Existen diversas técnicas de identificación de necesidades tanto para clientes internos como para clientes externos, teniendo en cuenta que las acciones realizadas en el interno se reflejaran en el cliente externo. Es por eso importante que el aprendiz asimile la lectura: “Como entender las expectativas de los clientes” la cual pueden encontrar en el link: <http://www.circulotec.tv/documents/3096396/6163899/CTVMKV0003.pdf/8e7589d1-c82a-42c9-acca-2636a2400a95> y otras técnicas como <https://sites.google.com/site/metodologiareq/capitulo-ii> . El instructor utilizando “FMR_001_Identificacion de Necesidades” realizar un listado de necesidades detectadas según información recolectada.
5. En esta actividad deberán elaborar un mapa de comparaciones en presentación en Power Point donde expliquen con ejemplos claros el seguimiento a cliente off-line y on-line y explique ¿Cómo dar seguimiento a los clientes? Prestando atención a tus consumidores actuales, sin importar qué tan pequeños sean, es esencial para mantener tu negocio a flote. En los siguientes link encontrara



bases para realizar el mapa de comparaciones: <https://www.entrepreneur.com/article/265839> y con este link: hacer seguimientos on-line. <https://makingexperience.com/blog/resguarda-tu-negocio-con-el-seguimiento-de-clientes/>

6. Las reclamaciones de los clientes. Hoy en día, existe mayor competencia entre las organizaciones, lograr la satisfacción de nuestros clientes se ha convertido en toda una necesidad. Por tal motivo, es de especial relevancia, contar con un proceso para gestionar las reclamaciones de los clientes. Apoyados en el link: <https://www.isotools.com.co/definir-proceso-gestionar-las-reclamaciones-los-clientes/> . Los apéndices deberán seguir el caso de una empresa, por ejemplo: <https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/pqr/>; <https://www.decameron.com/es/pe-libro-de-reclamaciones> y mediante mapa mental exponer los casos.
7. Se entienden a los indicadores de satisfacción del cliente como aquellos datos que nos permiten medir el estado del cliente con relación al servicio o producto ofrecido. Entendiendo, por tanto, el concepto indicador como el resultado de la relación entre dos o más datos que permite medir de forma cuantitativa o cualitativa sucesos para poder tomar acciones y satisfacción del cliente como el estado del cliente después de haber recibido el servicio o producto. Par esta actividad deberán apoyarse en la lectura del link: <http://www.marketingcmm.com/indicadores-de-satisfaccion-del-cliente/> y <http://www.softland.la/actualidad/metricas-e-indicadores-de-gestion> y el libro “Como medir el valor del cliente - Humberto Serna Gómez & Carolina Barrio”. Página 78 – 84. Luego de las lecturas el aprendiz aplicara mediante un caso los indicadores pertinentes. Una vez leída y analizada esta información responder las siguientes preguntas de medición del servicio:
 - a. ¿Porque es importante medir la satisfacción de los clientes por medio de indicadores?
 - b. ¿Cuáles son los principales usos de los indicadores de satisfacción de clientes?
 - c. ¿Cómo se ubican los indicadores de satisfacción dentro de las organizaciones?
 - d. Explique 5 indicadores de satisfacción de clientes
 - e. Según sus palabras explique Métrica e indicador
 - f. ¿Es importante para las organizaciones medir la satisfacción del servicio a los clientes?
8. Las PQR, (Peticiónes, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes. La



importancia de la búsqueda de altos niveles de satisfacción entre los clientes a través de la atención eficaz y oportuna de sus manifestaciones, que se logrará si sus recursos se concentran en buscar soluciones y no en gestionar solicitudes. La plantilla de proceso de PQRS de Bizagi ayudará a gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de la definición del flujo de la información, de las responsabilidades de las distintas actividades que deben ser realizadas para su atención, la fácil consulta de los datos y el control del proceso. El aprendiz deberá repasar sus conocimientos de flujo de procesos. Es importante que el aprendiz indague sobre el PQRS en link: <http://jygbusiness.pqr.com.co/index.php/que-es-un-pqr> , <http://23.23.245.75/CCCartagena/its-gestion/archivos/MC-P-04/Procedimiento%20Atenci%C3%B3n%20de%20PQRS.pdf> , <http://www.pqr.mil.co/> El instructor explicara la estrategia didáctica activa el flujo de procesos para que el aprendiz elabore un tabla de gestión de procesos de PQRS para una empresa. Tutorial en YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=EDue6vtmczU>

Actividades Aprendizaje - Área Procedimental:

- Ejecutar acciones de seguimiento a clientes de acuerdo a metodologías de evaluación establecidas
- Realizar un Informe de resultados de seguimiento al cliente teniendo en cuenta requerimientos de la organización
- Desarrollar un plan de ergonomía y pausas activas aplicado a las ventas en el desarrollo de sus funciones laborales

Actividades Aprendizaje - Área Valorativa:

- Medir la trazabilidad de la postventa para identificar acciones de mejora según informe de resultados
- Indicar los derechos de los trabajadores teniendo en cuenta el ambiente laboral
- Demostrar mejoras en el desempeño hablado del idioma ingles a partir del contexto productivo



Actividades de transferencia del conocimiento

9. Según los autores Stanton, Etzel y Walker "la etapa final del proceso de venta es una serie de actividades posventa que fomentan la buena voluntad del cliente y echan los cimientos para negocios futuros". El servicio postventas procura asegurar la lealtad y supervivencia de la empresa. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/proceso-venta.htm> , Los servicios de posventa, pueden incluir todas o algunas de las siguientes actividades:

- a. Verificación de que se cumplan los tiempos y condiciones de envío.
- b. Verificación de una entrega correcta.
- c. Instalación.
- d. Asesoramiento para un uso apropiado.
- e. Garantías en caso de fallas de fábrica.
- f. Servicio y soporte técnico.
- g. Posibilidad de cambio o devolución en caso de no satisfacer las expectativas del cliente.
- h. Descuentos especiales para compras futuras.

A partir de esta información realizar un informe de caracterización de cada uno de estos procesos postventa para medir la trazabilidad y proponer acciones de mejora

10. Realizar un informe de resultados de seguimiento al cliente para su idea de negocio o proyecto productivo

- 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 Laser, Tablero Acrílico
Marcador Borrables, Resma de papel tamaño carta, Resma de papel tamaño oficio, Sobre manila tamaño carta, Sobre manila tamaño oficio, Borrador para tablero, Esferos, Fomy, Papel Iris



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Respuesta a preguntas sobre Posventa y experiencia de servicio	<ul style="list-style-type: none"> · Atiende las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta políticas de servicio · Maneja respuesta a clientes según requerimientos de la organización · Presenta informe de trazabilidad de servicio según políticas de la organización · Elabora informe Posventa con base en la experiencia con el cliente · Propone acciones de mejora del servicio según momentos de verdad críticos 	Técnica de Evaluación: Valoración de conocimiento Instrumento de evaluación: Cuestionario
Evidencia de Producto: Informe de resultados de seguimiento al cliente		Técnica de Evaluación: Valoración de Producto Instrumento de evaluación: Lista de Verificación
Evidencias de Desempeño: Ejercicios sistémicos para el mejoramiento de la condición física	<ul style="list-style-type: none"> · Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral 3 según marco normativo. Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. · Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización. · Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización. · Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias. Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral. · Aplica Técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral. Prepara los reportes de actos y 	Técnica de evaluación: Observación sistémica Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo



	condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización.	
Evidencias de Producto: Derechos fundamentales del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> · Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales del trabajo. · Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales del trabajo en la línea del tiempo. Analiza de manera autónoma situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos. · Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa. · Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa. · Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. · Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. · Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano. 	Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Guía para la realización de un taller
Evidencias de Desempeño: Mejoramiento del diálogo en el idioma inglés	<ul style="list-style-type: none"> · Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés 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 en un ambiente laboral. · Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral. Comprende palabras y frases muy sencillas en letreros, catálogos o similares de uso laboral cotidiano. · Da consejos simples de salud y seguridad 	Técnica de evaluación: Observación sistémica Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo



5. GLOSARIO DE TERMINOS

Ciclo de servicio: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

Momentos de verdad: El preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

Percepción: “Es el proceso mediante el cual el hombre discrimina entre los estímulos de su medio e interpreta sus significados”. (Villamizar, 1980, pág. 9)

Satisfacción: “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que el producto o servicio en sí mismo, proporcionan un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.” (Jo, 2002, pág.94).

Servicio: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

Asertividad: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

Empatía: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro

Normas de cortesía: La cortesía es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Protocolo de servicio: “Un protocolo de atención es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención” Álvaro Arismendy

Satisfacción del cliente: El nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas

Auditoria: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.



Buzón de sugerencias: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

Devoluciones: Es el acto de entregar algo nuevamente a alguien. Es un proceso de se sustenta en un derecho de posesión de una determinada persona con respecto a un determinado bien que fue entregado con algún tipo de objetivo específico.

Evaluación: Es el proceso integral, continuo y participativo por el cual los insumos, estructuras, Funcionamiento y productos/ servicios de un sistema en relación a su entorno, son observados y analizados para valorar cuantitativa y cualitativamente cómo se desempeñan las actividades, se utilizan los recursos y se logran los objetivos.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos de nuestro cliente.

Trazabilidad: Es el seguimiento de un producto desde que es fabricado hasta que se localiza en el punto de venta.

Solicitudes (PQRS): El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Promueve consultoría (2012). Atraer, Fidelizar Clientes. Galicia. Editorial CEEI

Prieto H, Jorge E. (2014) Gerencia del Servicio. Bogotá, Ecoe ediciones

Pérez, Héctor M. (2013) Comunicación y atención al cliente. et al. 1a Edición

Serna G, Humberto. (2010) Como medir el valor del cliente Bogotá. 3R Editores

Stanton, Etzel & Walker (2007) Fundamentos de Marketing. 14a Edición. Monterrey, McGraw Hill



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Javier del Carmen Martínez	Instructora	Centro de Comercio y Servicios – Regional Bolívar	26 de noviembre de 2021
	Claudia Juliana León Pinto	Instructora	Centro de servicios empresariales y turísticos – Regional Santander	
	Olga Lucia Hoyos Astudillo	Instructora	Centro de comercio y servicios – Regional Cauca	
	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 (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asesoría Comercial
- Código del Programa de Formación: 631101
- Nombre del Proyecto: Desarrollo del proceso de venta en empresas de la región
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Vender productos y servicios teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes
- Competencias:
 - 260101047 Comercialización de productos y servicios
 - 240201524 Comunicación
 - 220601501 Protección para la Salud y el Medio Ambiente
 - 240202501 Bilingüismo
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - 26010104703 Efectuar la venta cumpliendo con políticas de la organización
 - Comunicación**
 - 24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística
 - 24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación
 - 24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad
 - 24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto
 - Salud y Medio Ambiente**
 - 22060150101 Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social
 - 22060150102 Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización
 - 22060150103 Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral



https://dev-res.thumbr.io/libraries/45/18/61/lib/1485434569553_1.jpg?size=854x493s&ext=jpg



- 22060150104 Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social

Bilingüismo

- 24020250103 Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas
- Duración de la Guía: Técnico 144 h + Clave 96 h + Transversales 48 h

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz en esta guía aprenderemos la importancia que tiene para el éxito en las ventas la exhibición, publicidad y promoción de los diferentes productos y servicios que se venden en un establecimiento comercial. La forma más exitosa para despertar en el cliente el deseo de adquirir un producto es entendiendo que los gustos y preferencias son cambiantes. El Merchandising crea acciones basadas en la optimización de los espacios para la generación de utilidades, referente principal de toda organización y función específica del área de ventas. Adicionalmente se requiere que adquieran conocimientos para vender productos y servicios utilizando su creatividad, habilidades y destrezas en la construcción de estrategias de comunicación para apoyar las funciones de los vendedores en su proceso correspondiente.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades Aprendizaje - Área Desarrollo Cognitivo

- Reconocer el proceso de la venta de productos y servicios según necesidades de la empresa
- Identificar solicitudes de los clientes teniendo en cuenta políticas de la organización

Actividades de Reflexión inicial

1. Video: Después de ver el cortometraje “Imprime tu chico” <https://youtu.be/7mbUzEPr4iM> realizar un análisis sobre la influencia de los gustos y preferencias de los clientes en el diseño de los productos y servicios ofertados.



Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

2. Respetado aprendiz, en forma individual responda las siguientes preguntas: Cuando ha tenido la oportunidad de recorrer los diferentes centros comerciales de la ciudad y visitado algunos almacenes ya sea con intención de comprar algún producto para satisfacer un gusto o una necesidad propia o para su familia y analice las siguientes preguntas:
 - a. ¿De los Centros Comerciales existentes en su ciudad cuál es su preferido? Y por qué.
 - b. ¿Cuándo visita un centro comercial que acostumbra hacer?
 - c. ¿Al observar una vitrina de un almacén usted decide entrar en el para inspeccionar recuerda que despertó el deseo de entrar allí?
 - d. ¿Qué es lo que más le llama la atención de las tiendas ubicadas dentro de los centros comerciales?
 - e. ¿Considera que una buena exhibición influye en el proceso de compra?
 - f. ¿Qué genera en Ud. Percibir una buena exhibición de productos en una tienda?
 - g. ¿Cuál es la importancia de las ventas en el proceso de negociación?
 - h. ¿Qué entiende usted por ganar- ganar?
 - i. ¿Cuáles considera usted que deben ser las características de un vendedor para realizar una buena negociación?
3. Panel de discusión: “En la actualidad, la fuerza de ventas debe contar con muchas habilidades para competir con éxito. Pasaron los días en que el personal de ventas requería solo buena presentación y habilidades para cerrar el trato y alcanzar el éxito. En la actualidad, vender requiere una amplia gama de habilidades y conocer las características de las ventas. El personal de ventas que no comprenda estas características estará mal preparado para realizar su trabajo”. En grupos colaborativos indaguen: ¿Cuáles pueden ser esas características que un vendedor debe conocer para asumir el reto de cumplir el objetivo misional de la empresa? ¡Formemos una discusión constructiva con esto! El aprendiz debe apropiarse de la lectura del libro: “Administración de ventas. David Jobber & Geoff Lancaster. 8va Edición 2012”. Páginas 27 – 29. El instructor apoyará con la dotación del material de lectura.



Actividades de apropiación del conocimiento

4. Con el glosario de términos de la guía de aprendizaje realizar un juego didáctico creativo en grupos de trabajo y socializarlo con sus compañeros, buscar premios para incentivar su aplicación.
5. Después de la explicación dada por su instructor sobre Merchandising en el punto de venta y apoyados en las Diapositivas del siguiente link https://es.slideshare.net/jamape3/merchandising-visual-y-estrategico-javier-martnez-prez?qid=16663984-4f0d-4600-a2c4-298b36c162c6&v=&b=&from_search=1 realice el siguiente Taller en donde de respuesta a las siguientes preguntas apropiándose de los siguientes libros: Merchandising. Jorge E. Prieto Herrera. 2a Edición 2010. Pág. 41 – 58. Visual Merchandising. Tony Morgan. 2a Edición 2011. Páginas 17 – 27. Material P.O.P Publicidad en punto de venta. Abdénago Yate Arévalo. 1a Edición 2012
 - a. ¿Qué es el Merchandising?
 - b. ¿Por qué las técnicas correspondientes al merchandising no siempre se utilizan de forma idéntica?
 - c. Explique y de un ejemplo de Merchandising Permanente, Promocional y Estacional
 - d. Mencione 3 ventajas de realizar Merchandising dentro del punto de venta
 - e. ¿Qué es el Layout? ¿Y para qué sirve?
 - f. ¿Por los conocimientos adquiridos cual es la diferencia encuentra entre el Producto y el surtido?
 - g. Realice una actividad de campo a un Supermercado observe, analice y exponga en clase:
 - ¿Cuál es la estructura del surtido? Especifique cada uno de los niveles.
 - ¿Qué tipo de dimensión encontró en el Supermercado?
 - ¿Cuáles son los objetivos de esta clasificación de surtido? ¿Cree Ud. que son importantes para los clientes, por qué?
 - h. Escriba (V) verdadero o (F) falso, según corresponda a las siguientes preguntas.
 - ____ Los códigos de barras facilitan a las empresas la identificación del producto.
 - ____ La selección y presentación del surtido facilitan la compra del cliente.
 - ____ La percepción es la interpretación y capacidad de recibir de los sentidos las imágenes y sensaciones externas.



- ____ La técnica que gestiona la posición de los productos en los lineales con el objeto de que sean expuestos con orden y buen gusto se le llama facing.
 - i. ¿Cuáles son las importancias y las ventajas de los códigos de barras?
 - j. ¿Qué es material POP?
6. “Servicio al cliente y comunicación”. El servicio es un enfoque de la empresa que se convierte en la fuerza motriz para su crecimiento y diferenciación en el mercado. Por lo tanto, en el proceso de la venta el servicio al cliente y una comunicación asertiva son estrategias de apoyo para el cierre de la venta. El aprendiz debe leer del libro: “Gerencia del Servicio. Jorge Eliecer Prieto Herrera. 3a Edición 2014. Capítulo 2: La revolución del servicio”. Páginas 60 -72, para poder interpretar como ha evolucionado el servicio, concepto del servicio, el marketing del servicio, los atributos y cualidades del servicio. Deberán socializar en mapas conceptuales con apoyo del instructor.
7. Juego de Roles: El aprendiz debe conocer el proceso de la comunicación y entender lo importante de esta acción en el proceso de la venta. El instructor mediante acciones pedagógicas activas apoyado en el libro: “Comunicación y atención al cliente. Héctor M. Pérez et al. 1a Edición 2013”. Capítulo 2 El proceso de la comunicación. Páginas 29 – 43 y Comunicación no verbal. Páginas 71 – 85. Los conceptos relacionados con el servicio al cliente, el proceso de la comunicación oral y escrita, pero un tipo de comunicación que expresamos con nuestro cuerpo es el lenguaje kinésico, formado por los gestos, las posturas, las miradas que usamos para expresar sentimientos, estados de ánimo de manera habitual y que en muchos casos lo hacemos de manera consciente o inconsciente. Socializar las lecturas mediante juegos de roles, en el cual el instructor dirá quienes asumen los roles de clientes y vendedores, se debe entregar un libreto antes de iniciar la evidencia.
8. Informe escrito con soportes procesos en la actividad comercial: “Transacciones Comerciales”. Para poder realizar una transacción comercial la empresa debe comunicarse con sus clientes y públicos interesados por intermedio de documentos, en el caso de relaciones de compra – venta se generan documentos que certificarían el proceso. Veremos el siguiente video para contextualizar el proceso: <https://www.youtube.com/watch?v=sGS9YhAFhS0> luego de comentado el video, el aprendiz debe apropiarse de la lectura “Documentos comerciales” la cual pueden encontrar en el link: http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/doc_comerciales/contenido_u1_4.pdf



, o en la lectura del libro Operaciones administrativas de compra-venta. Francisco Lobato. 1ª Edición MacMillan Editores. El aprendiz deberá elaborar un matriz donde enumere los documentos utilizados en el proceso de compra – ventas de una empresa.

9. “El proceso de la venta - Técnicas de Ventas”. Muy pocos trabajos son más cruciales para el éxito final de un negocio que las ventas, debido a que modela y determina casi todas las interacciones de la empresa con los clientes. En la actividad de ventas confluye todo el esfuerzo de mercadeo con la compra de los consumidores. El vendedor representa en esos momentos la misión de la empresa. Con apoyo y seguimiento del instructor quien dotará a los aprendices con los siguientes documentos: “Manual de Técnicas de Ventas”, “Venta técnica – José Abellón” y “Proceso de la venta - Iván Thompson” El aprendiz realizará una investigación sobre la siguiente temática:

- Método AIDA
- Método Spin
- Ventas consultivas
- Etapas de la venta: Contacto, presentación, necesidades, argumentación, objeciones, el cierre de la venta
- La venta: Concepto, objetivos, plan de venta, cobertura de la venta, fases de la venta
- Técnicas: resolución de conflictos, de persuasión, de prospectación, de objeciones, de cierre.
- Sistemas de ventas: por áreas geográficas, por productos, por clientes, mixtas.
- Tipos de decisiones de compra: Limitada, extensiva, rutinaria
- Negociación: Conceptos, estilos, estrategias, tácticas, proceso, clases, beneficios (garantías, descuentos, servicio postventa).

Actividades Aprendizaje - Área Procedimental:

- Aplicar técnicas de comunicación en las ventas y el servicio al cliente teniendo en cuenta la tipología de clientes
- Realizar un evento promocional teniendo en cuenta técnicas de exhibición y ventas planteadas por la organización



Actividades Aprendizaje - Área Valorativa:

- Comprobar condiciones de negociación comercial teniendo en cuenta la ética y las políticas empresariales
- Evaluar acciones de prevención ambiental teniendo en cuenta residuos de los productos ofertados
- Demostrar comunicación verbal en idiomas español e inglés a partir del contexto productivo

Actividades de transferencia del conocimiento

10. Trabajo de Campo: Realice una visita a un centro comercial de su ciudad en grupos de trabajo, elija dos locales comerciales con las cuales usted desarrollara su actividad a través de fotografías y videos tome los diferentes tipos de exhibiciones en vitrinas o escaparates, utilizadas para su comercialización en el punto de venta. Complemente esta actividad con una entrevista a las personas que manejan el local.

Indague sobre los siguientes aspectos en el interior del almacén:

- a. Nombre y Marca del establecimiento comercial
- b. Tipos de consumidores a los que van dirigidos
- c. ¿Cuántos puntos de venta existen en la ciudad?
- d. ¿Quién hace el montaje del diseño de la Vitrina exterior?
- e. ¿Cómo se realiza el montaje de la Vitrina?
- f. ¿Participa personal externo en el diseño de la exhibición? ¿o se hace directamente con el personal del almacén?
- g. Observe la fachada y revise si aplica los tres conceptos fundamentales que debe ser impactante, limpia y que tenga unidad corporativa. Explique su respuesta.
- h. ¿En cada una de las exhibiciones de los escaparates defina: zona fría, zona, caliente y zona tibias?
- i. ¿Establezca el Punto focal de la exhibición?
- j. ¿Defina la Tipología del color monocromática, combinada que se observa?
- k. ¿Describa el tipo de Iluminación que encuentra en la Vitrina?



- l. ¿Qué elementos son utilizados para la exhibición CARTELES, MUEBLES, MANIQUES entre otros?
 - m. Identifique los espacios positivos y negativos de la exhibición.
 - n. Revise si se logra el objetivo del escaparate que es atraer la atención del cliente y concentrar su atención ¿Cómo es la percepción de las personas al ver la exhibición?
 - o. Defina el tipo de vitrina: abierta, cerrada, semi abierta.
 - p. Observe si hay algún error en la vitrina como: SATURACIÓN, VACIO, INERCIA, GALERÍA DE ARTE, DESENHUESADERO, EXHIBICIÓN MUDA, Explique el ¿por qué? Si hay errores de diseño y montaje la no planeación, la falta de originalidad, exhibición tipo bodega.
 - q. Observe la entrada del establecimiento si es amplia y sin obstáculos
 - r. Observe la cantidad de personas en el establecimiento, díganos su apreciación.
 - s. Los lineal y elementos utilizados para exhibir el producto
 - t. Los tipos de exhibición es por colores, colecciones, tamaños y formas.
 - u. Ubicación de productos de impulso y productos básicos
 - v. Apoyo de material P.O.P.
11. Simulación: “Demostraciones de productos o servicios” “Para ganar definitivamente la confianza del cliente, uno de los recursos más habituales es ofrecerle una demostración práctica del producto o servicio en el que está interesado para que compruebe por sí mismo cómo funciona. El aprendiz deberá realizar una demostración de producto en grupos colaborativos utilizando las técnicas de ventas.
12. Realizar un Evento promocional para su idea de negocio o proyecto productivo, teniendo en cuenta que la aplicación de técnicas de ventas constituye en elemento clave para el desarrollo y aplicación de estrategias de ventas de productos y servicios.
- 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 Laser, Tablero Acrílico
Marcador Borrables, Resma de papel tamaño carta, Resma de papel tamaño oficio, Borrador para tablero, Gancho Clip, Resaltadores, Sacapuntas, Borrador, Regla y Lápiz

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Respuesta a preguntas sobre Venta, exhibición, merchandising, demostración productos y transacciones comerciales	<ul style="list-style-type: none"> · Demuestra funciones y características del producto o servicios para la venta según necesidades del cliente · Aplica técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado · Interactúa con el cliente teniendo en cuenta protocolo de servicio · Verificar el cumplimiento de los acuerdos según lineamientos de la organización 	Técnica de Evaluación: Valoración de conocimientos Instrumento de evaluación: Cuestionario
Evidencia de Desempeño: Evento Promocional	<ul style="list-style-type: none"> · Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante oyente para retroalimentar el proceso. Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. Gráfica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de 	Técnica de Evaluación: Observación Sistémica Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo



	<p>progresión temática. Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Emplea para la producción de textos normatividad vigente. Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.</p>	
<p>Evidencias de Producto: Talleres de Medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología. Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento. Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo. Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada. Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral. 	<p>Técnica de Evaluación: Valoración de producto</p> <p>Instrumento de Evaluación: Guía para la realización de un taller</p>
<p>Evidencias de Desempeño: Interpretación de diálogo en el idioma inglés</p>	<ul style="list-style-type: none"> Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante. Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros. 	<p>Técnica de evaluación: Observación sistémica</p> <p>Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo</p>



5. GLOSARIO DE TERMINOS

Animación: Es una serie de acciones de llamar la atención del cliente, mediante la iluminación, música, publicidad, o mediante las campañas temáticas que realice el comercio.

Atención al cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Campaña publicitaria: Conjunto de mensajes publicitarios organizados para determinados medios publicitarios (prensa, radio,...) y planificados en el tiempo para alcanzar unos objetivos determinados.

Comunicación externa: Transmisión de mensajes de la organización a públicos externos para mantener con estos una interacción con intenciones operativas, estratégicas, de difusión y de promoción de una buena imagen.

Comunicación interna: Acciones comunicativas entre la organización y sus miembros, y entre ellos mismos, a favor de las buenas relaciones (interacciones rentables para la organización) a través de medios específicos para ello.

Comunicación: La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje. La comunicación deriva del latín *communicatio* que significa compartir, participar en algo o poner en común.

Comunicación Asertiva: Es gratificante incluso en la relación que una persona establece consigo misma. ... La asertividad es la actitud que tiene una persona al expresar su punto de vista de un modo claro y de una forma totalmente respetuosa ante el interlocutor

Comunicación no verbal: Es el proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos. No posee estructura sintáctica, por lo que no es posible analizar secuencias de constituyentes jerárquicos.

Comunicación verbal: Es el tipo de comunicación en la que se utilizan signos lingüísticos en el mensaje. Los signos son en su mayoría arbitrarios y/o convencionales, ya que expresan lo que se transmite y además son lineales; cada símbolo va uno detrás de otro.

Exhibición: Conversión de las características del producto en beneficios para el cliente.



Exhibidores: Son soportes para la exhibición de productos, generalmente son adicionales para productos o marcas específicas o complementan la exhibición de las góndolas.

Facing: Es el frente de un producto, su etiqueta, es el discurso de la empresa productora para seducir al consumidor, también se debe usar para cumplimentar con los requisitos legales cómo indicar código de barra, empresa proveedora, etc.

Folleto: Es un texto impreso reducido de hojas, que sirve como instrumento divulgativo o publicitario

Impulsadora: Persona que promociona o muestra las ventajas de un producto en un punto de compra, con el fin de influir en la compra por impulso.

Isla o mamut: Espacio en zona promocional con estibas o arrumes para ubicar mercancía del proveedor.

Layout: Es utilizado en el marketing para aludir al diseño o disposición de ciertos productos y servicios en sectores o posiciones en los puntos de venta, corresponde a un croquis, esquema, o bosquejo de distribución de las piezas o elementos que se encuentran dentro de un diseño en particular, con el fin de presentarle dicho esquema a un cliente para venderle la idea.

Negociación: Es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas, procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos.

Material promocional: El material P.O.P. o material promocional es el que se coloca en las tiendas o propiamente en el punto de venta para impulsar al cliente a comprar, a este tipo material también se lo conoce como “el vendedor silencioso” y tiene un gran poder ya que se encuentra en el lugar indicado el momento indicado

Mercaderista: Persona encargada de mejorar exhibición de productos en punto de compra, cambiar los productos y actualizar mercancías o productos de los anaqueles, góndolas o neveras.

Merchandising: Técnicas utilizadas en el punto de venta para ganar rentabilidad y hacer atractivos los productos y el lugar de compra para los clientes, de tal forma que lo prefieran. Punto de encuentro entre el comercio y el Marketing. Incluye toda actividad desarrollada en un punto de venta, que pretende reafirmar o cambiar la conducta de compra, a favor de los artículos más rentables para el establecimiento. Los objetivos básicos del merchandising son: llamar la atención, dirigir al cliente hacia el producto, facilitar la acción de compra.



Mobiliario comercial: Muebles o estanterías para exponer productos

Planimetría: Técnica que permite la distribución proporcional de los productos en el punto de venta y las góndolas.

Planograma: Representaciones gráficas del lineal.

Plegable: Es una forma de publicidad impresa para mostrar sus servicios, información general o productos. El diseño de plegables o material publicitario debe estar acorde a la imagen corporativa y logotipo de su empresa hasta en el diseño de su página web.

Promoción de ventas: Técnicas utilizadas como complemento de la publicidad, las ventas personales, etc. Como, por ejemplo, concursos, premios, etc.

Puntos calientes: Zonas o áreas del punto de venta con gran acogida o donde los productos expuestos son superiores.

Puntos fríos: Espacios dentro del punto de venta, con baja rotación de productos.

Superficie de venta: Denominación que se utiliza para designar aquella parte de un establecimiento en la que la clientela puede moverse libremente para observar o tomar los productos que deseen adquirir. La superficie de venta comprende los escaparates, las vitrinas, las estanterías y los pasillos de circulación dentro del establecimiento.

Venta mayor: Ventas de alto valor, que tienen ciclo de venta es largo, e intervienen en ella diferentes personas que deciden la compra. Se les llama de este modo para diferenciarlas de las ventas menores, de poco valor y que se completan en una visita

Venta menor: Las ventas menores son de poco valor, se completan en una visita y el que decide por lo general es una sola persona.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Jobber David & Lancaster Geoff (2012) Administración de ventas. México. Pearson 8va Edición

Prieto H, Jorge E. (2010). Merchandising. Bogotá. Ecoe Ediciones 2a Edición

Morgan, Tony (2011). Visual Merchandising. Barcelona. Editorial Gustavo Gil 2a Edición

Abdénago Yate Arévalo (2012). Material P.O.P Publicidad en punto de venta. Bogotá. Ecoe Ediciones

Prieto H, Jorge E. (2014) Gerencia del Servicio Bogotá. Ecoe Ediciones 3a Edición



Pérez, Héctor M. (2013) Comunicación y atención al cliente. Madrid. Mc Graw Hill

Lobato, Francisco. Operaciones administrativas de compra-venta. MacMillan Editores

Palomares Borja, Ricardo (2009). Merchandising Teoría, práctica y estrategia Editorial ESIC

Kotler, Philips & Armstrong, Gary. (2008). Fundamentos de marketing. México. Pearson 8ª Edición.

Stanton, J. William et all. (2007). Fundamentos de Marketing. México. Mc Graw Hill 14ª Edición.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Javier del Carmen Martínez	Instructora	Centro de Comercio y Servicios – Regional Bolívar	26 de noviembre de 2021
	Claudia Juliana León Pinto	Instructora	Centro de servicios empresariales y turísticos – Regional Santander	
	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 (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

RE+B2:BN55PORTE MENSUAL DEL INSTRUCTOR



REGIONAL CORDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO



DATOS DEL DOCENTE

MES:

MARZO

AÑO:

2022

NOMBRES Y APELLIDOS:

MARIA ALEJANDRA RICARDO MARTINEZ

CÉDULA:

1.067.884.111

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				
2395528 ficha Portillo	6:00	14:00	2/03/2022	9/03/2022			8					MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.	RAP 2. EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	16	SI
2395528 ficha Portillo	6:00	14:00	16/03/2022	30/03/2022			8					MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.	RAP 1. DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144H	24	NO
2395528 ficha Portillo	6:00	14:00	1/03/2022	8/03/2022			8					DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.	rap 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.	16	SI
ficha 2516666	7:00	15:00	10/03/2022	18/03/2022	8	8		8	8			CURSO COMPLEMENTARIO:	SERVICIO AL CLIENTE	48	SI
En proceso de matrícula	7:00	15:00	28/03/2022	31/03/2022	8	8		8				CURSO COMPLEMENTARIO:	SERVICIO AL CLIENTE	24	NO
ficha 2486746	7:00	15:00	3/03/2022	3/03/2022				8				CURSO COMPLEMENTARIO:	MERCADEO Y VENTAS	8	SI
TOTAL HORAS														136	

PARTE HORAS OTRAS ACTIVIDADES

PARTE APOYO PRESTADO ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

ACTIVIDAD	JUSTIFICACIÓN	FECHA		HORARIO		HORAS
		DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	
1						
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

136

FIRMA DEL INSTRUCTOR:

ENVIADO PARA MATRICULA

	CARACTERIZACION DE LA FORMACION
	PO06-007-23 / Versión 01
	Proceso: Administración educativa
	Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: _____ No. SOLICITUD _____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: **SEVICIO AL CLIENTE**

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____ COMPLEMENTARIA: X

CODIGO PROGRAMA: **13530025** VERSION: 2 SECTOR: _____

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL _____

FECHA: INICIO: 28 /03 /2022 TERMINACIÓN: 4/04/2022 TOTAL HORAS: 48

Nº APRENDICES: 25 MUNICIPIO: CERETÉ

VEREDA: _____ DIRECCION: BIBLIOTECA MUNICIPAL CERETE

DIA	HORARIO	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	28 DE MARZO Y 4 DE ABRIL	<u>12:00</u>	<u>12:00</u>
MARTES	29 DE MARZO	<u>1:00</u>	<u>12:00</u>
MIÉRCOLES			
JUEVES	31 DE MARZO	<u>1:00</u>	<u>12:00</u>
VIERNES	1 DE ABRIL	<u>1:00</u>	<u>12:00</u>
SABADO	2 DE ABRIL	<u>1:00</u>	<u>12:00</u>
DOMINGO			
FESTIVO*	Fecha: _____		

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

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: MARIA ALEJANDRA RICARDO MARTINEZ CC. Nº 1067884111

TELEFONO 3144453361 EMAIL: marialejandrericardo@gmail.com

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: ALCALDIA DE CERETÉ

NIT Nº 800.096.744_5 TELEFONO: 3125639085 FAX: _____

DIRECCION: BIBLIOTECA MUNICIPAL CERETÉ

APARTADO: _____ E-MAIL: _____

NOMBRE DEL GERENTE: HECTOR ARRIETA – COORDINADOR DE JUVENTUDES ALCALDIA CERETÉ

Nº DE EMPLEADOS: _____ ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: CÓRDOBA MUNICIPIO: CERETÉ GREMIO: _____

TIPO DE EMPRESA	Ámbito de Luzes	Unidad		Sociedad	Fraccionamiento		Instituciones Educativas	
		Gratuita			Cooperativas		Instituciones Educativas:	
		En Comandita			Cooperativas Públicas		Pública	Privada
		Economía Mixta			Entidades Comunitarias		Otras	
		Cooperativa			Municipios		Otras Territoriales	
		Unión Social			Escuelas de Promoción		Otras	

Maria Alejandra Ricardo
INSTRUCTOR

COORDINADOR ACADEMICO

FECHA DE ENTREGA



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Función Pública hace constar que:

maría Alejandra Ricardo Martínez

C.C 1.067.884.111

Participó y completó con éxito el curso virtual:

Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

Con una duración de 20 horas.

Bogotá D.C., 23 de marzo 2022

Adriana Vargas Tamayo

Código: 761449103000

Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública

INTEGRIDAD PÚBLICA