PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 17 noviembre de 2023

Señor (a)
VIVIANA BENAVIDES MESIAS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4886396**
Cargo del supervisor: Coordinador Académico
Centro Agropecuario y de Biotecnología el Porvenir
Km 47 Via Tierralta Corregimiento Santa Isabel

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes Noviembre del año 2023

Referencia: No **CO1.SLCNTR.10523806** del año (2023)
HANSY FABIAN MARTINEZ BALLESTEROS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 78.757.056 de Lorica, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Agropecuario Y de Biotecnología el Porvenir, 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 total del presente contrato es máximo de VEINTI SIETE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO OCHENTA PESOS MCTE **($ 27.669.180**). Esta suma será pagada por el SENA al contratista según el plan de pago establecido.

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 ahorros No. **408484681** de **BANCO BOGOTA,** cuyo titular es el (la) Contratista; el cambio de cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de surtir los trámites pertinentes. Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos para el pago, el (la) Contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor de 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 general de Salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como los demás documentos necesarios para el pago.

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2023.

OBJETO:
PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL DE INSTRUCTORES PARA IMPARTIR FORMACION INTEGRAL PRESENCIAL EN EL PROGRAMA OFERTA REGULAR DEL CENTRO AGROPECUARIO Y DE BIOTECNOLOGÍA EL PORVENIR DE CÓRDOBA, EN EL AREA DE COMERCIO Y VENTA – GESTIÓN DE MERCADOS

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Impartir 160 horas mensuales de formación profesional integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro del programa oferta regular, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el Centro de formación	se imparte formación presencial en los programas de formación Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba. Competencia: Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía. Resultado de Aprendizaje: • Manejar relaciones interpersonales con principios éticos y de comunicación de acuerdo con la misión y visión corporativa de la organización. • Resolver situaciones, inquietudes y solicitudes de servicio, con base en las necesidades de los clientes de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la organización.	ANEXO 1 *Registros de asistencias *Fotos en formación *Registro tiempo de actividades horas Sofia Plus.

		Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba. Competencia: Gestionar Procesos Propios de la cultura Emprendedora y Empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. Resultado de Aprendizaje: • Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias del mercado. • Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social. • Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social. Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería Competencia: Implementar acciones estratégicas de mercadeo de acuerdo con segmentos y escenarios del mercado	

		Resultado de Aprendizaje: • Verificar las acciones de mercadeo, de acuerdo con cronogramas y criterios de evaluación estratégica establecidos por la empresa. • Proponer acciones de seguimiento y control de las acciones de mercadeo según objetivos de la empresa.	
2	Autogestionar la matrícula de formación titulada técnica de acuerdo con su área de desempeño, presentando la documentación requerida para ello y realizar el proceso requerido para tal fin.	No aplico para este mes.	ANEXO 2 No aplico para este mes.
3	Establecer la ruta de aprendizaje en Sofía Plus de acuerdo a la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato**.**	No se cuenta con rol para establecer rutas de aprendizaje.	ANEXO 3 No Aplica
4	Asociar los aprendices a la ruta deaprendizaje de las fichas a cargo dentro de los términos estipulados.	Se realizó el asocio a la ruta de aprendizaje en las fichas:	ANEXO 4 Pantallazo asocio a la ruta de aprendizaje
5	Planear y ejecutar las actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Se elaboró la guía de aprendizaje de cada programa de formación	ANEXO 5 Guías de aprendizaje

		según competencia y resultados de aprendizaje, Fichas: • Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba. • Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba. • Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería	para cada programa de formación, Fichas: • Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba. • Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba. • Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería
6	Realizar Eventos de DivulgaciónTecnológica cuando el supervisor de contrato lo solicite.	No aplica para este mes	ANEXO 6 No Aplica
7	Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades de formador del programa de formación**.**	Se realiza sesiones presenciales y se desarrolló la guía de aprendizaje para las fichas: Fichas: • Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba.	ANEXO 7 *Fotos de las secciones presenciales con aprendices Guía de aprendizaje

		• Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba. • Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería	
8	Apoyar la gestión del programa de formación para el posicionamiento Regional de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro y el supervisor del contrato**.**	No aplica para este mes	ANEXO 8 No aplica
9	Participar activamente en el cumplimiento de las metas de formación y de la regional de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro y el supervisor del contrato.	Se apoyo en la divulgación en los programas de formación. Se impartió formación en las fichas: • Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba. • Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba. • Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería	ANEXO 9 *Registros de asistencias *Fotos *Registro horas Sofia Plus Se puede evidenciar en el anexo 1
10	Realizar el seguimiento de cada aprendiz mediante la orientación y acompañamiento a las actividades de aprendizaje y reportar avances o dificultades de	No aplica para este mes	ANEXO 10 No aplica

	manera oportuna a la Coordinación Académica en los formatos y tiempos que se dispongan para ellos.		
11	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes mensuales de la ejecución del contrato o los productos que se le requiera, además del informe mensual de actividades según la fase en que seencuentre el curso (planear, ejecutary evaluar) durante el desarrollo delproceso de aprendizaje y de las actividades en general con sus respectivos anexos	Se presentó oportunamente informe mensual de ejecución contractual según requerimiento del supervisor.	**ANEXO 11** Reporte cuenta de cobro.
12	Gestionar y propiciar recursos en lascomunidades objeto de la formación.	No aplica para este mes	ANEXO 12 No aplica
13	Realizar seguimiento de formación en etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, diligenciando para ello los formatos establecidos en la plataforma compromiso, verificando la totalidad de la documentación del aprendiz hasta el proceso de certificación**.**	Seguimiento a la formaciónen etapa productiva a los aprendices. No se desarrolló en el mes objeto cuenta de cobro. No aplica este mes	ANEXO 13 No aplica este mes.
14	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	No aplica	ANEXO 14 No aplica
15	Desarrollar las horas de formación que requiera la implementación delprograma.	Se desarrolló las horas de formación para las fichas: • Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba.	ANEXO 15 Registro horas Sofia Plus

		• Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba. • Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería	
16	Prestar con seriedad, responsabilidad, profesionalidad, eficiencia, oportunidad y diligenciaestos servicios.	Se prestó con seriedad, responsabilidad, profesionalidad, eficiencia, oportunidad y diligencia estos servicios.	ANEXO 16 Guías de aprendizaje Evidencias fotográficas
17	Atender según los requerimientos dela Subdirección de centro, actividades de apoyo a la supervisiónde contratos y/o evaluación de propuestas según las competencias quesu formación académica le permitan desarrollar	No aplica para este mes.	ANEXO 17 No aplica este mes.

18	Sentar las evaluaciones de cada resultado de aprendizaje y dar a conocer los resultados de las mismas, registrando los respectivos juicios evaluativos en el aplicativo SOFIA Plus dentro de los términos establecidos	Se realizará las respectivas evaluaciones en Sofia plus de los resultados de aprendizaje a la Ficha:	ANEXO 18 No Aplica para este mes
19	Mantener en tiempo real el portafolio del instructor con la documentación soporte inherente a la formación: programa de formación, listado de aprendices, horario del instructor, planeación pedagógica, guías de aprendizaje, plan concertado, Planeación, seguimiento y evaluación etapa productiva: Lista de aprendices con la alternativa	Se actualizó en tiempo real el portafolio del instructor con toda la información. Fichas: • Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba.	ANEXO 19 portafolio del instructor.

	seleccionada para el desarrollo de la Etapa Productiva, Ente Conformador e Instructor Asignado. (Aplica a los instructores que realicen apoyo en el seguimiento de etapa, Plan de Mejoramiento, registro de inasistencias en sofiaplus, reporte de horas académicas, formato de apoyo de lista de asistencia a la formación, etc.	• Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba. • Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería	
20	Entregar los reportes mensuales estadísticos y registros inherentes al proceso formativo, en las fechas solicitadas por parte del supervisor del contrato.	Se presentó oportunamente los reportes mensuales	ANEXO 20 Reporte cuenta de cobro.
21	Apoyar los procesos de las otras actividades inherentes a la formación	No se realizó Actividades	ANEXO 21 No aplica este mes
22	El contratista debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: 1. Procurar el cuidado integral de su salud. 2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. 3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, 17 GTH-F-075 V.06 accidentes de trabajo y enfermedades laborales. 4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. 5. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 6. Informar oportunamente alos contratantes toda novedad derivada del contrato.	No aplica para este mes	ANEXO 22 No aplica

23	Apoyar las actividades de investigación e innovación que se desarrollen en el centro deformación. Debe presentar documentos señalados en la circular 3-2017-000208.	No aplica este mes.	ANEXO 23 No aplica para este mes
24	Aplicar los procedimientos correspondientes al instructor para formalizar la deserción de los aprendices que abandonan el proceso formativo de acuerdo con lo establecido en el reglamento del aprendiz SENA vigente	No aplica este mes por inicios de la formación	ANEXO 24 No aplica
25	Realizar el seguimiento de cada aprendiz mediante la orientación y acompañamiento a las actividades de aprendizaje, realizando los trámites pertinentes acordes al Reglamento del Aprendiz: a) Planes de mejoramiento b) Emisión de juicios evaluativos una vez finalizado cada resultado de aprendizaje. c) Registro de inasistencias en Sofia plus. d) Reporte de deserciones de aprendices por equipo ejecutor de la ficha.	Se realizó seguimiento a los aprendices de la siguiente forma: a) Elaborados planes de mejoramientos en las fichas. No aplica para este mes b) Juicios emitidos c) Registro de inasistencias e) Reporte de deserciones en las fichas. No aplica para este mes.	ANEXO 25 Planes de mejoramientos, No aplica este mes. reporte juicios evaluativos. No aplica para este mes Registro inasistencias Acta deserción ficha, No aplica para este mes
26	Generar y ejecutar estrategias que permita la permanencia de los aprendices durante todo el tiempo de formación.	Se realizaron actividades motivacionales que permitan la permanencia de los aprendices en la formación.	ANEXO 26 Trabajos grupales, videos motivadores

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

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 9458167546 de la planilla, SOI del mes de Octubre. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto *Ley*

Evidencias en (45) folios

Cordialmente,

HANSY FABIAN MARTINEZ BALLESTERO
Contratista
C.C. No. 78.757.056

Recibí a satisfacción:

VIVIANA BENAVIDES MESIAS
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.4886396 2023
Cargo: Coordinador Académico

ANEXOS –
E VIDENCIAS

FICHA :2500217 GESTION AGROEMPRESARIAL MONTERIA - CORDOBA













FICHA: 2822854 COMERCIALIZACION DE ALIMENTOS
PLANETA RICA - CORDOBA













FICHA: 2799696 MONITOREO AMBIENTAL
PLANETA RICA – CORDOBA







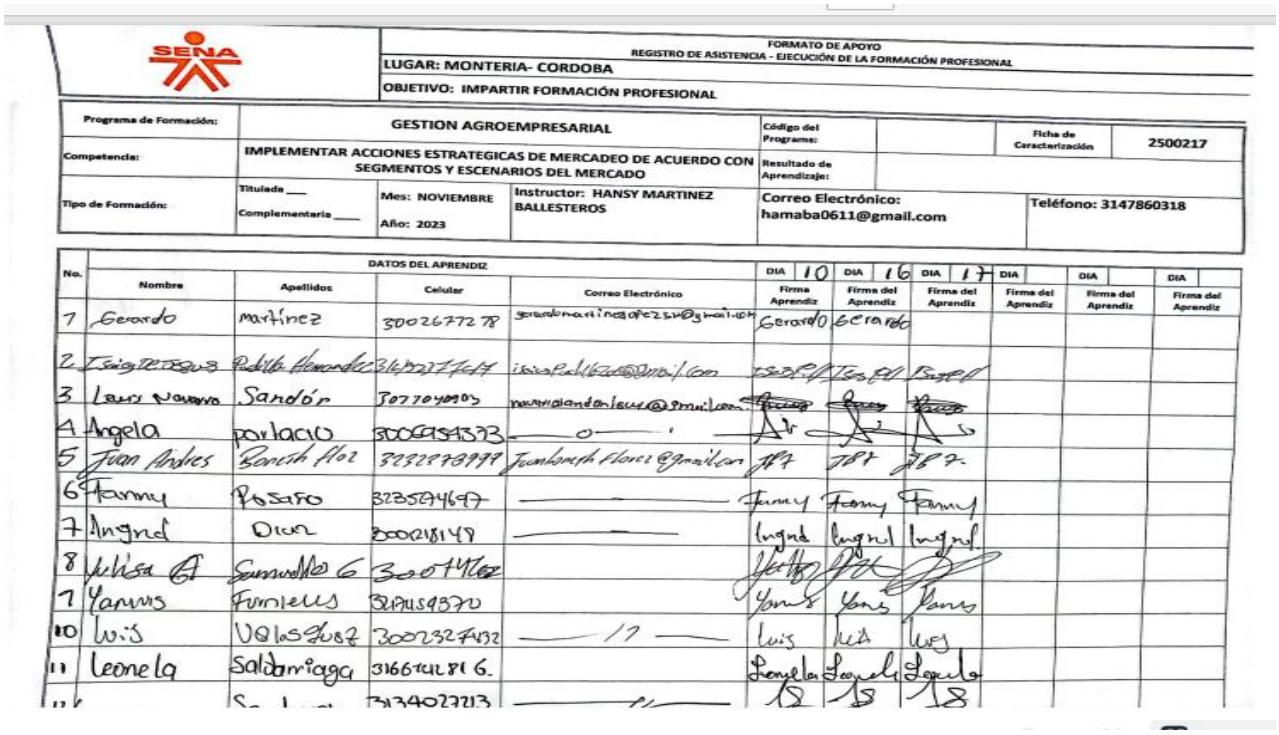






Anexo 1: Registro de Asistencia

FICHA: 2500217



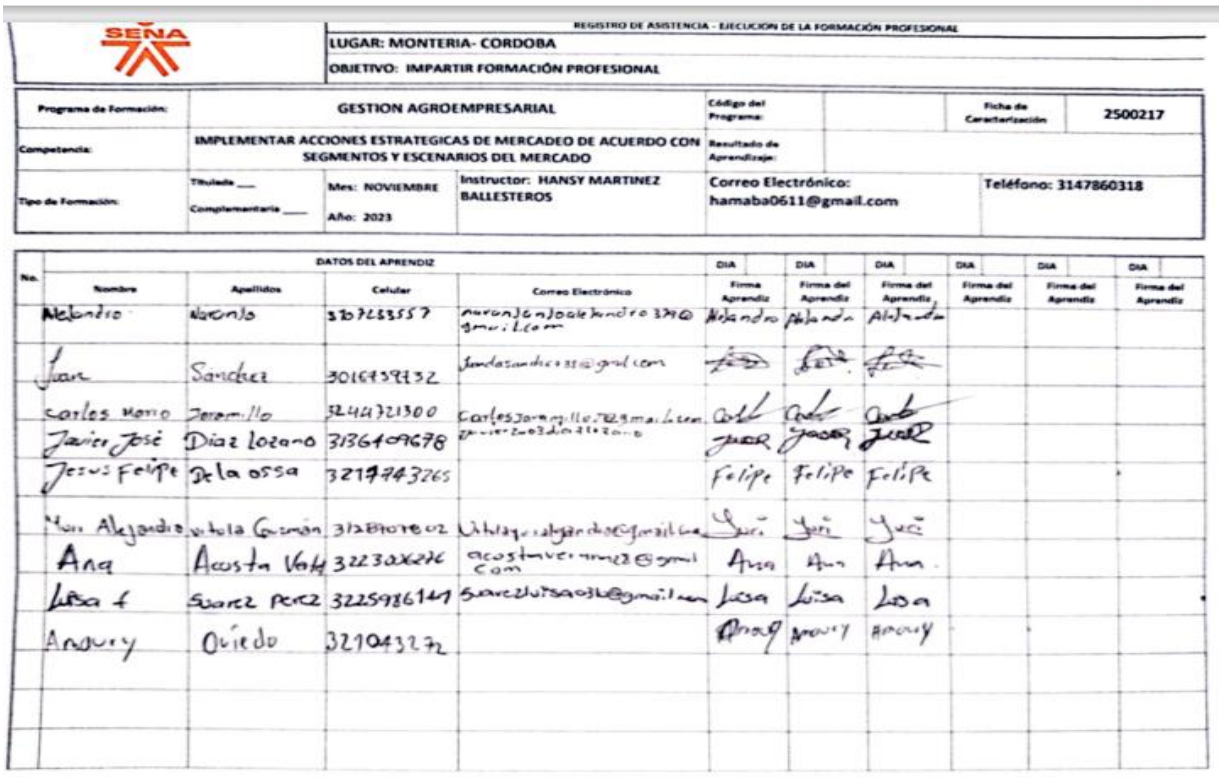
FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: MONTERIA- CORDOBA

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	GESTION AGROEMPRESARIAL		Código del Programa:		Ficha de Caracterización: 2500217
Competencia:	IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON SEGMENTOS Y ESCENARIOS DEL MERCADO		Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: NOVIEMBRE Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com	Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA 10	DIA 16	DIA 17	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
1	Gerardo	Martinez	3002677278		Gerardo	Gerardo				
2										
3										
4	Angela	Parlacio	3006954373							
5	Juan Andres	Baroth Hoz	3232773999							
6	Fanny	Rosario	3235074697		Fanny	Fanny	Fanny			
7	Ingrid	Diaz	3002181478		Ingrid	Ingrid	Ingrid			
8										
9	Yanuris	Fuentes	3124549370		Yanuris	Yanuris	Yanuris			
10	Luis	Vallos	3007327432		Luis	Luis	Luis			
11	Leonela	Saldamiaga	3166741816		Leonela	Leonela	Leonela			
12			3134027213							



REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: MONTERIA- CORDOBA

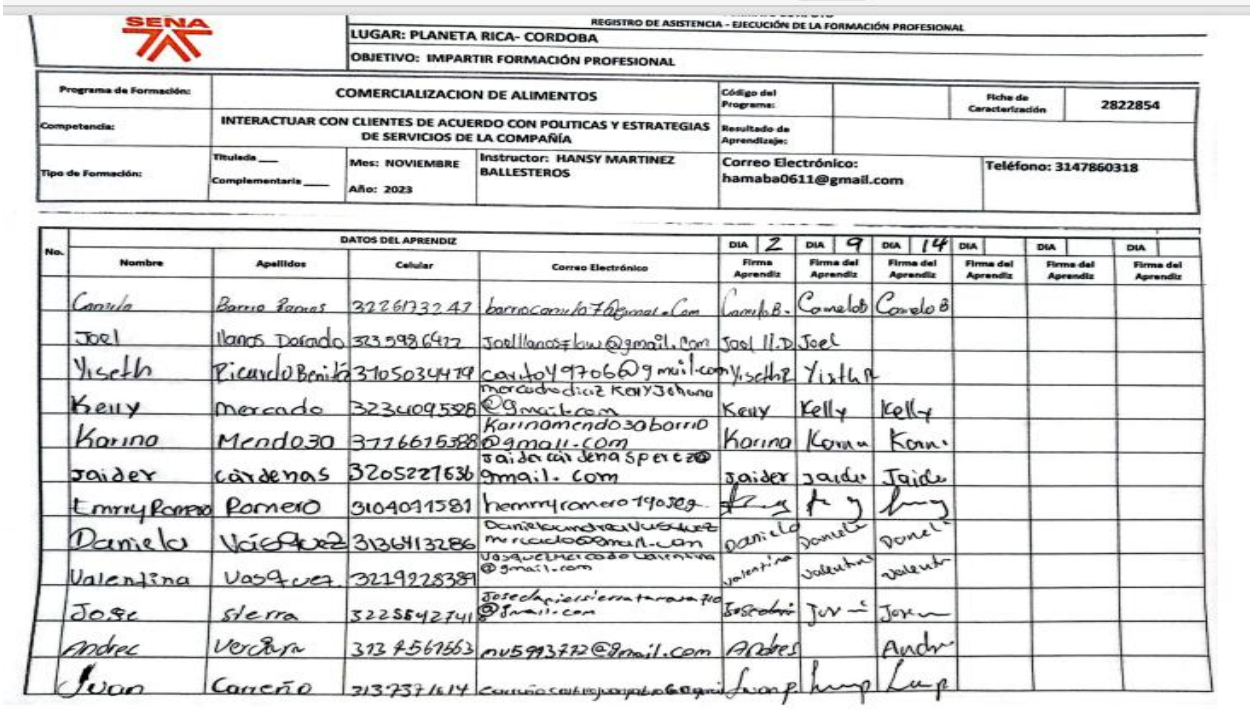
OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	GESTION AGROEMPRESARIAL		Código del Programa:		Ficha de Caracterización: 2500217
Competencia:	IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON SEGMENTOS Y ESCENARIOS DEL MERCADO		Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: NOVIEMBRE Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com	Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Alejandro	Naranjo	3207283557		Alejandro	Alejandro	Alejandro			
	Juan	Sanchez	3016959732							
	Carlos Mario	Jaramillo	3244721300							
	Javier José	Diaz Lozano	3136409678		Javier	Javier	Javier			
	Jesus Felipe	De la ossa	3219743265		Felipe	Felipe	Felipe			
	Yuri Alejandra	Ortiz Guzmán	3128107602		Yuri	Yuri	Yuri			
	Ana	Acosta Vega	3223026226		Ana	Ana	Ana			
	Luisa f	Suarez Perez	3225986141		Luisa	Luisa	Luisa			
	Anderly	Oviedo	3210432772		Anderly	Anderly	Anderly			

Anexo 1: Registro de Asistencia

FICHA: 2822854



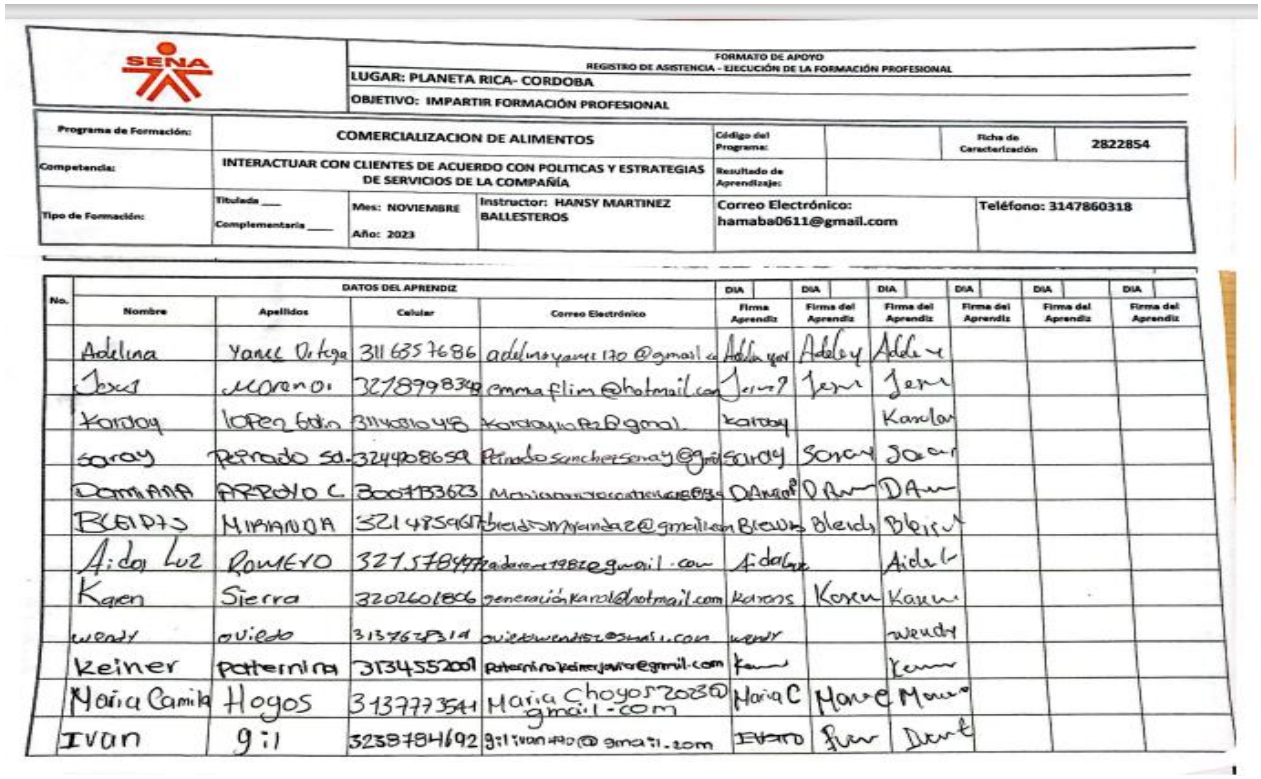
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: PLANETA RICA- CORDOBA

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	COMERCIALIZACION DE ALIMENTOS	Código del Programa:	Ficha de Caracterización: 2822854
Competencia:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA	Resultado de Aprendizaje:	
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___ / Mes: NOVIEMBRE / Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com / Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA 2	DIA 9	DIA 14	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Camila	Barrio Ramos	3226173247	barriocamila7@gmail.com	Camila B.	Camilab	Camilab			
	Joel	Llanos Dorado	3235986427	joelllanosflow@gmail.com	Joel LL.D.	Joel				
	Yiseth	Ricardo Benito	3105034479	cenito497066@gmail.com	Yisethr	Yisthr				
	Kelly	mercado	3236095928	mercadodiaz KellyJohana @gmail.com	Kelly	Kelly	Kelly			
	Karina	Mendoza	3776615388	Karinamendoza barrio @gmail.com	Karina	Karina	Karina			
	Jaider	Cárdenas	3205227636	jaidercardenasperez@ gmail.com	Jaider	Jaider	Jaider			
	Emmy Romero	Romero	3104011581	hemmyromero190@g...						
	Daniela	Vásquez	3136413286	Danielaalejandravasquez mercado@gmail.com	Daniela	Daniela	Daniela			
	Valentina	Vasquez	3219228389	Vasquezmercadovalentina @gmail.com	valentina	Valentina	Valentina			
	Jose	Sierra	3225427418	josechaverramaria @gmail.com	Josechaverra	Jose	Jose			
	Andres	Verbel	3134561653	av593772@gmail.com	Andres		Andres			
	Juan	Cancino	3137371614	cancinocastillojuanpablo@gmail	Juanp	Juanp	Juanp			



FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: PLANETA RICA- CORDOBA

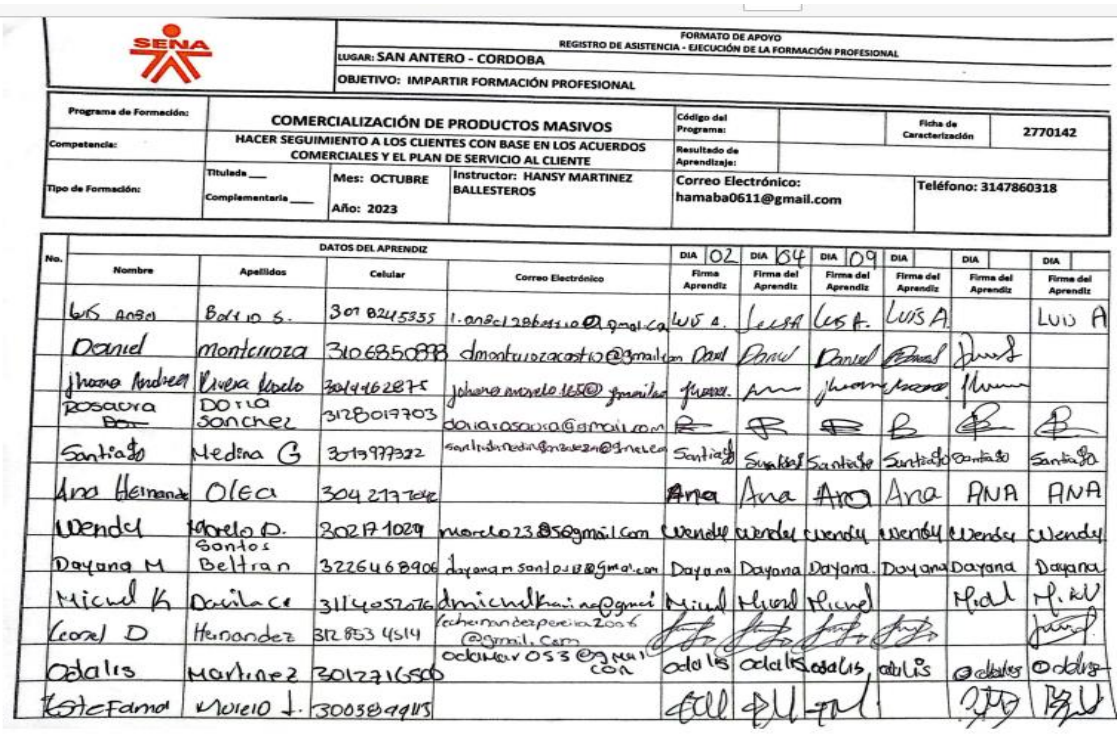
OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	COMERCIALIZACION DE ALIMENTOS	Código del Programa:	Ficha de Caracterización: 2822854
Competencia:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA	Resultado de Aprendizaje:	
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___ / Mes: NOVIEMBRE / Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com / Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Adelina	Yanez Ortega	3116357686	adelinayanez170@gmail.com	Adelayan	Adelay	Adelay			
	Jesus	Moreno	3218799834	emmaflim@hotmail.com	Jesus	Jesus	Jesus			
	Karday	Lopez Soto	3114881048	karday...@gmail.	karday		Karday			
	Soray	Pertuz Sa.	3244086594	Pertuzsanchezsoray@gmail.com	Soray	Soray	Joray			
	Damaris	Arroyo C.	3001133623	Mariamarroyocastellano@gmail.com	DAmaris	DAm	DAm			
	Brenda	Miranda	3214854967	brendamiranda2@gmail.com	Brenda	Brendy	Brendy			
	Aida Luz	Romero	3215784477	aidaluz1982@gmail.com	Aidaluz		Aidaluz			
	Karen	Sierra	3202601806	generacionkarol@hotmail.com	Karens	Karen	Karen			
	Wendy	Oviedo	3137673514	oviedowendy52@gmail.com	wendy		Wendy			
	Keiner	Patternina	3134552091	patterninakeinerjavier@gmail.com	Keiner		Keiner			
	Maria Camila	Hoyos	3137773541	Maria Choyos2023@gmail.com	Maria C	Maria C	Maria C			
	Ivan	Gil	3259784692	gil.ivan490@gmail.com	IVAN	Ivan	Ivan			

Anexo 1: Registro de Asistencia

FICHA: 2770142



FORMATO DE APOYO

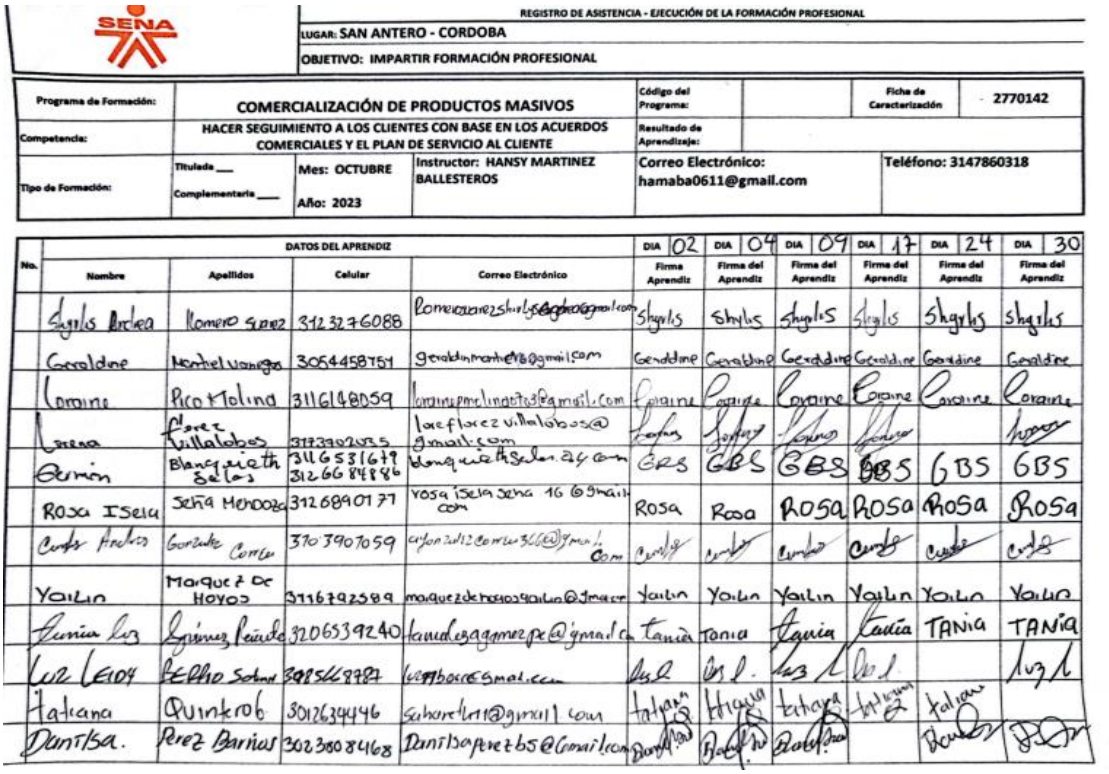
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: SAN ANTERO - CORDOBA

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS MASIVOS		Código del Programa:	Ficha de Caracterización	2770142
Competencia:	HACER SEGUIMIENTO A LOS CLIENTES CON BASE EN LOS ACUERDOS COMERCIALES Y EL PLAN DE SERVICIO AL CLIENTE		Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: OCTUBRE Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com	Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA 02	DIA 04	DIA 09	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Luis Angel	Bolivar S.	301 8245335	1.angel28bolivar@gmail.com	Luis A.	Luis A	Luis A.	Luis A		Luis A
	Daniel	Montemoza	3106850888	dmontemozacastro@gmail.com	Daniel	Daniel	Daniel			
	Johana Andrea	Rivera Varelo	3014462875	johana.varelo1650@gmail.com	Johana		Johana			
	Rosaura	Doria Sanchez	3128019703	doriarosaura@gmail.com						
	Santiago	Medina G	3139777322	santiagomedinagonzalez@gmail.com	Santiago	Santiago	Santiago	Santiago	Santiago	Santiago
	Ana Hernandez	Oleca	3042777642		Ana	Ana	Ana	Ana	ANA	ANA
	Wendy	Morelo D. Santos	3021771029	morelo2385@gmail.com	Wendy	Wendy	Wendy	Wendy	Wendy	Wendy
	Dayana M	Beltran	3226468906	dayanamsantos18@gmail.com	Dayana	Dayana	Dayana	Dayana	Dayana	Dayana
	Micul K	Davila C	3114057276	dmichelkmaiz@gmail	Micul	Micul	Micul		Micul	M. KV
	Leonel D	Hernandez	312 853 4514	leonelmendezpereira2006@gmail.com						
	Odalis	Martinez	3012716500	odalismartinez053@gmail.com	odalis	odalis	odalis	odalis	odalis	odalis
	Estefania	Morelo J.	3005894915							



REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: SAN ANTERO - CORDOBA

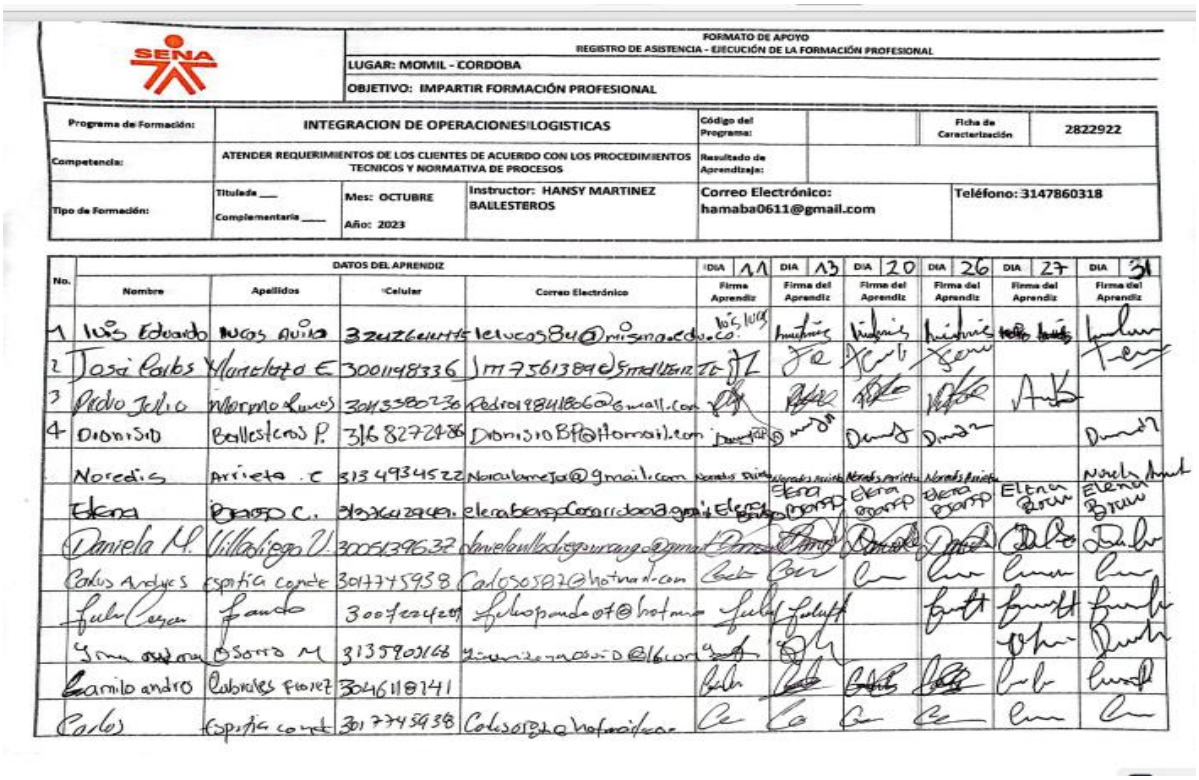
OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS MASIVOS		Código del Programa:	Ficha de Caracterización	2770142
Competencia:	HACER SEGUIMIENTO A LOS CLIENTES CON BASE EN LOS ACUERDOS COMERCIALES Y EL PLAN DE SERVICIO AL CLIENTE		Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: OCTUBRE Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com	Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA 02	DIA 04	DIA 09	DIA 17	DIA 24	DIA 30
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Shyrlis Andrea	Romero Suarez	3123276088	Romerosuarez2shirlis@hotmail.com	Shyrlis	Shyrlis	Shyrlis	Shyrlis	Shyrlis	Shyrlis
	Geraldine	Montiel Noriega	3054458754	geraldinmontiel8@gmail.com	Geraldine	Geraldine	Geraldine	Geraldine	Geraldine	Geraldine
	Lorraine	Pico Molina	3116148059	lorrainepmolina1623@gmail.com	Lorraine	Lorraine	Lorraine	Lorraine	Lorraine	Lorraine
	Yesenia	Florez Villalobos	3173902435	yaeflorezvillalobos@gmail.com	Yesenia	Yesenia	Yesenia	Yesenia		Yesenia
	Gerson	Blanquiet Salas	3146531679 3126684886	blanquietsalas24@gmail.com	GBS	GBS	GBS	GBS	GBS	GBS
	Rosa Isela	Seña Mendoza	3126890177	rosaiselasena16@gmail.com	Rosa	Rosa	Rosa	Rosa	Rosa	Rosa
	Carlos Andres	Gonzalez Correa	3103907059	carlosandres3662@gmail.com	Carlos	Carlos	Carlos	Carlos	Carlos	Carlos
	Yailin	Marquez De Hoyos	3116792589	marquezdehoyosyailin@gmail.com	Yailin	Yailin	Yailin	Yailin	Yailin	Yailin
	Tania Luz	Gomez Peinado	3206539240	taniadeagamezpe@gmail.com	Tania	Tania	Tania	Tania	TANIA	TANIA
	Luz Celia	Pertuz Salcedo	3045678987	luzpertuz@gmail.com	Luz	Luz	Luz	Luz		luz
	Tatiana	Quintero	3012634446	tatianaquintero1113@gmail.com	Tatiana	Tatiana	Tatiana	Tatiana	Tatiana	
	Danitsa	Perez Barrios	3023808468	Danitsaperez65@gmail.com	Danitsa	Danitsa	Danitsa		Danitsa	

Anexo 1: Registro de Asistencia

FICHA: 2822922



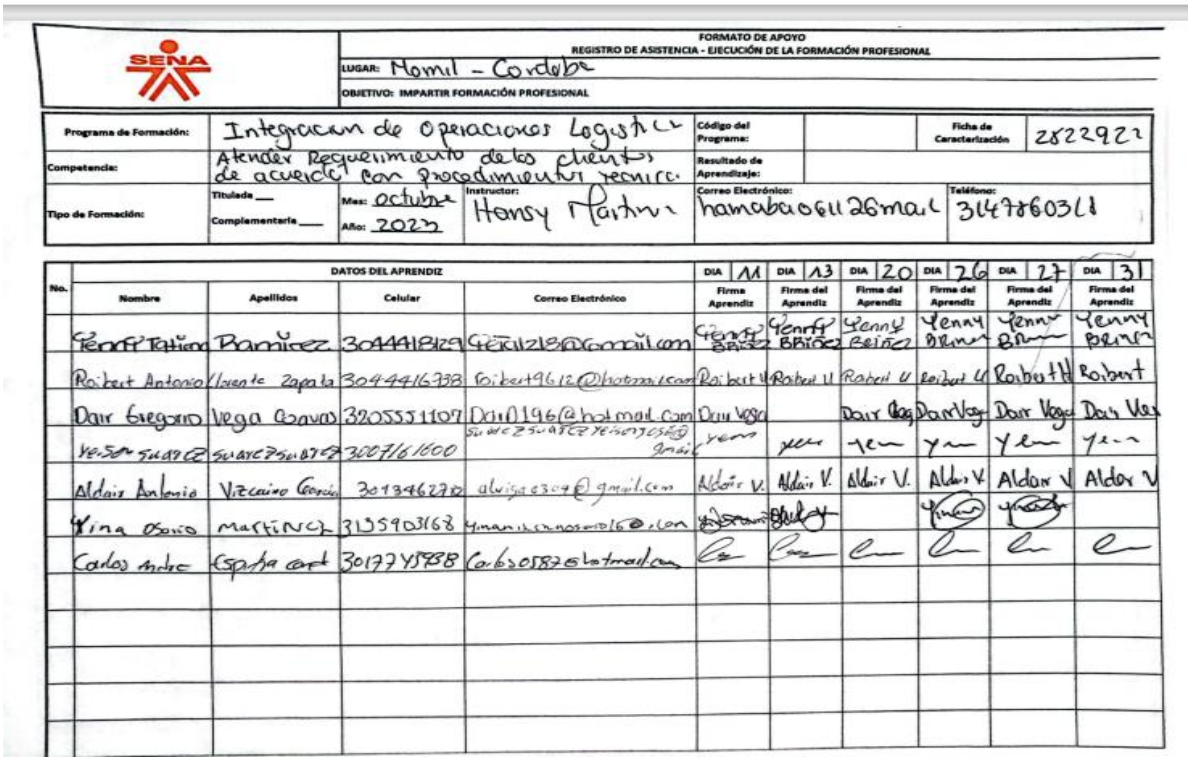
FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: MOMIL - CORDOBA

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	INTEGRACION DE OPERACIONES LOGISTICAS		Código del Programa:		Ficha de Caracterización: 2822922
Competencia:	ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TECNICOS Y NORMATIVA DE PROCESOS		Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: OCTUBRE Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com	Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA 11	DIA 13	DIA 20	DIA 26	DIA 27	DIA 31
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
1	Luis Eduardo	Nuñez Avila	3202626448	leluces84@misena.edu.co						
2	Josi Carlos	Manchato E	3001148336	jm7561389@gmail.com						
3	Pedro Julio	Moreno Lucas	3013580236	Pedro19841866@gmail.com						
4	Dionisio	Ballesteros P.	316 8272486	Dionisio BP@hotmail.com						
	Noredis	Arrieta . C	313 4934522	Noraibameja@gmail.com						
	Elena	Bravo C.	3135129461	elenabravocorrea@gmail.com						
	Daniela M.	Villalobos V.	3005139632							
	Carlos Andres	Espitia conde	3017745938	Carlos0582@hotmail.com						
	Julio Cesar	Pacheco	3007234209							
	Yenny	Osorio M	3135903168							
	Camilo andres	Cabrales Florez	3046118141							
	Carlos	Espitia conde	3017745938	Carlos0582@hotmail.com						



FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: Momil - Cordoba

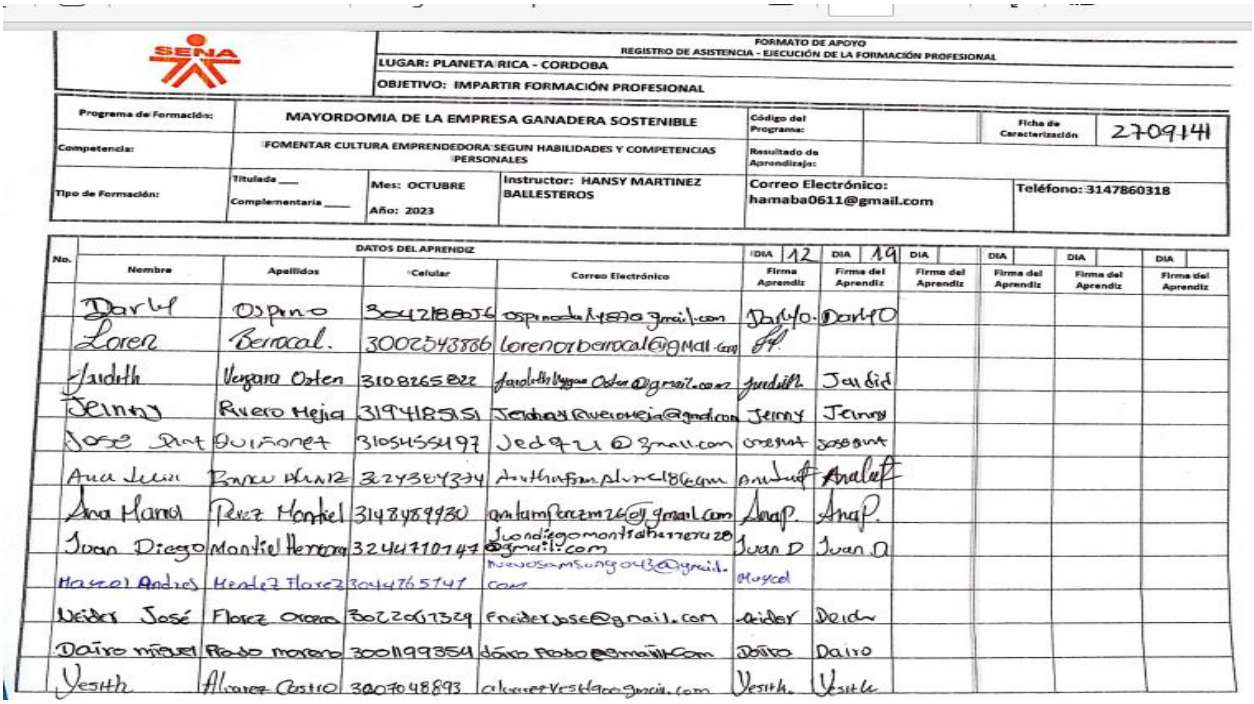
OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Integracion de Operaciones Logisticas		Código del Programa:		Ficha de Caracterización: 2822922
Competencia:	Atender Requerimiento de los clientes de acuerdo con procedimientos tecnicos		Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: octubre Año: 2023	Instructor: Hansy Martinez	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail	Teléfono: 3147860311

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA 11	DIA 13	DIA 20	DIA 26	DIA 27	DIA 31
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Yenny Katherin	Ramirez	3044418429	Yeni1218@gmail.com						
	Roibert Antonio	Vivente Zapata	3044416738	Roibert9612@hotmail.com						
	Dair Gregorio	Vega Osorio	3205551107	Dair1196@hotmail.com						
	[illegible]	[illegible]	3007161600	[illegible]						
	Aldair Antonio	Vizcaino Garcia	3013462710	alvisa0304@gmail.com						
	Yina Osorio	Martinez	3135903168							
	Carlos Andre	Espitia conde	3017745938	Carlos0582@hotmail.com						

Anexo 1: Registro de Asistencia

FICHA: 2709141



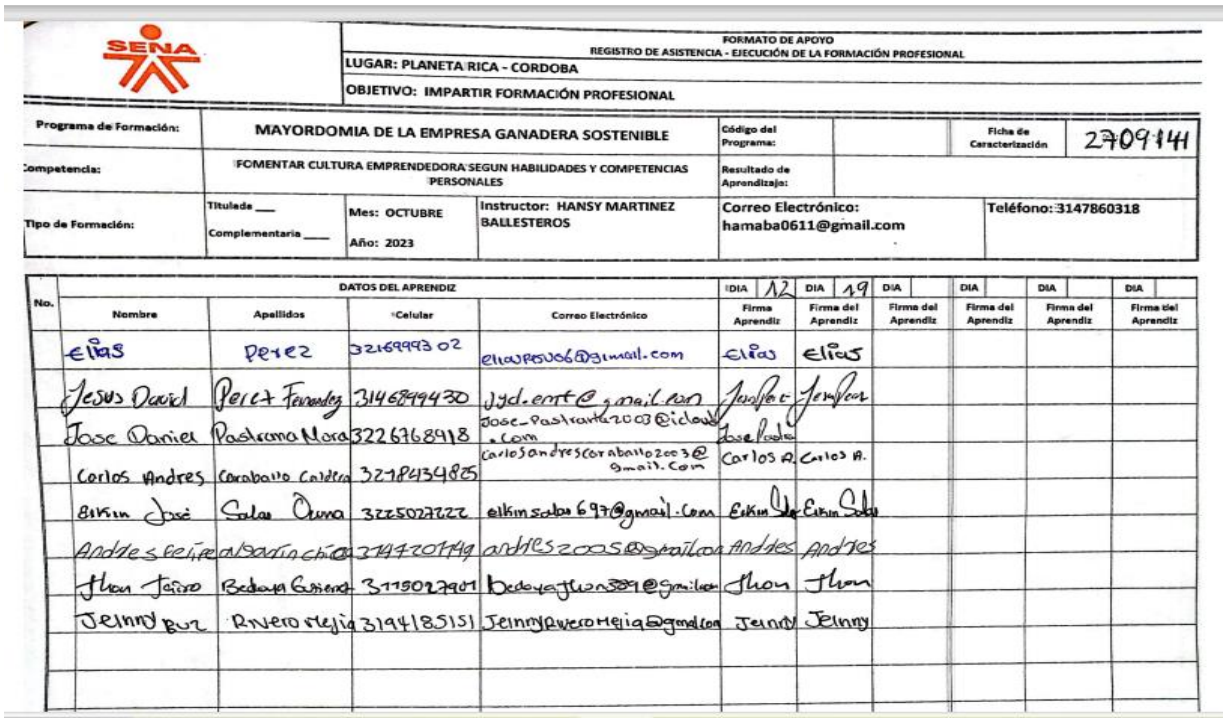
FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: PLANETA RICA - CORDOBA

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	MAYORDOMIA DE LA EMPRESA GANADERA SOSTENIBLE			Código del Programa:	Ficha de Caracterización: 2709141
Competencia:	FOMENTAR CULTURA EMPRENDEDORA SEGUN HABILIDADES Y COMPETENCIAS PERSONALES			Resultado de Aprendizaje:	
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: OCTUBRE Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com	Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA 12	DIA 19	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Darly	Ospino	3042188836	ospinodarly44@gmail.com	Darly	Darly				
	Loren	Bermudez	3002543886	lorenorbermudez@gmail.com						
	Yudith	Vergara Osten	3108265822		Yudith	Yudith				
	Jenny	Rivero Mejia	3194185151	Jennyriveromejia@gmail.com	Jenny	Jenny				
	Jose	Quiñonez	3105455197							
	Ana Julia	Barrio Muñoz	3243834334							
	Ana Maria	Perez Montiel	3148989930							
	Juan Diego	Montiel Herrera	3244710747							
	Maycol Andres	Hernandez Florez	3044765747							
	Weider José	Florez Orozco	3022061529							
	Dairo miguel	Pardo moreno	3001199354							
	Yesith	Alvarez Castro	3007048893							



FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: PLANETA RICA - CORDOBA

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	MAYORDOMIA DE LA EMPRESA GANADERA SOSTENIBLE			Código del Programa:	Ficha de Caracterización: 2709141
Competencia:	FOMENTAR CULTURA EMPRENDEDORA SEGUN HABILIDADES Y COMPETENCIAS PERSONALES			Resultado de Aprendizaje:	
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: OCTUBRE Año: 2023	Instructor: HANSY MARTINEZ BALLESTEROS	Correo Electrónico: hamaba0611@gmail.com	Teléfono: 3147860318

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA 12	DIA 19	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Elias	Perez	3216999302	eliasperez06@gmail.com	Elias	Elias				
	Jesus David	Perez Fernandez	3146894430	jyd.entt@gmail.com						
	Jose Daniel	Pastrana Mora	3226768918							
	Carlos Andres	Caraballo Caldera	3218434885							
	Erkin José	Salas Arana	3225027222							
	Andres Felipe	Alvarez Chica	3147201749							
	Jhon Jairo	Bedoya Gaviria	3115027401							
	Jenny Paz	Rivero Mejia	3194185151							

Registro horas Sofia Plus.

FICHAS:

- Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba.
- Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba.
- Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería- Córdoba.





ANEXO 2

No aplico para este mes.

ANEXO 3

No Aplica

ANEXO 4

HANSY FABIAN | Bandeja de tareas | LMS SENA | Cambiar Clave | Sali

Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización* 2500217 - GESTION AGROEMPRESARIAL

Ruta de Aprendizaje* 2500217 GESTION AGROEMPRESARIAL

Cancelar

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1073983305	ISAIAS DE JESUS	PADILLA HERNANDEZ	Formacion
TI 1067281971	JOSE CARLOS	GALVIS TAMARA	Formacion
CC 1066731286	YURI ALEJANDRA	VITOLA GUZMAN	Formacion
TI 1062605349	LEONELA	SALDARRIAGA CORDERO	Formacion
CC 1063080461	YESID DAVID	CERVANTES TALAIGUA	Formacion
CC 1005627041	JESUS FELIPE	DE LA OSSA MARTINEZ	Formacion
TI 1068807829	JUAN DANIEL	YANEZ ROJAS	Formacion
CC 1064983706	LUISA FERNANDA	SUAREZ PEREZ	Formacion
CC 1003717652	GERARDO	MARTINEZ LOPEZ	Formacion
CC 1104416391	AMAURY DE JESUS	OVIEDO ARROYO	Formacion

Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización* 2668652 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

Ruta de Aprendizaje* 2668652 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Cancelar

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1138074011	DANIEL JOSE	MARTINEZ OLASCUAGA	Formacion
CC 1003644591	LUIS FERNANDO	PERALTA OSORIO	Formacion
CC 1002997961	ZHARICK NAYELIS	DIAZ MENDOZA	Formacion
CC 1068658794	LINA MARCELA	PINEDO VILLADIEGO	Formacion
CC 1003434819	CAMILA ANDREA	NARVAEZ BENITEZ	Formacion
CC 1121533958	AILITH	RUIZ NUÑEZ	Formacion
CC 1047443283	LEIDY ANDREA	LOZANO LONDOÑO	Formacion
TI 1062960058	TRINI PAOLA	ARTEAGA BEGAMBRE	Formacion
CC 1073825752	ERICA PATRICIA	PEREZ MERCADO	Formacion
CC 1067867347	TATIANA	IBARRA JIMENEZ	Formacion

|◀ Anterior ◀ 1 2 3 4 5 Siguiente ▶ ▶|

Página 1 de 5

Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización* 2668690 - INTEGRACION DE OPERACIONES LOGISTICAS

Ruta de Aprendizaje* 2668690 INTEGRACION DE OPERACIONES LOGISTICAS

Cancelar

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1063786321	YERIS ELIANA	AGUDELO GOMEZ	Formacion
CC 1003082837	SARA	NAVAS SANCHEZ	Formacion
CC 1152444984	VERONICA	GOMEZ RESTREPO	Formacion
CC 1193515187	VANESSA ALEXANDRA	PEREZ ALVAREZ	Formacion
CC 1063354617	MARELIS	MARQUEZ BALTAZAR	Formacion
TI 1063787372	LILIANA	URANGO ANAYA	Formacion
CC 1018223106	EVELYN TERESA	GUERRA MARIN	Formacion
CC 1193517824	SAIDITH YULITH	ROMERO FERNANDEZ	Formacion
TI 1063788555	YURANIS	CASTILLO PASTRANA	Formacion
CC 1003082298	YARLEDIS ISABEL	NAVARRO GONZÁLEZ	Formacion

Anterior 1 2 3 4 Siguiente

Página 1 de 4

Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización* 2709130 - COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS MASIVOS

Ruta de Aprendizaje* 2709130 COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS MASIVOS

Cancelar

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1067867450	DANIELA	LAZARO SANTANA	Formacion
CC 1002100913	MILAGRO ISABEL	ARRIETA TORRES	Formacion
CC 1003005071	MARIA LUISA	GARCIA CARDENAS	Formacion
TI 1062607308	ROSA MARIA	DE LA ROSA GERONIMO	Formacion
CC 1067957274	LUIS CARLOS	UBARNE DORIA	Formacion
CC 1067940723	LUIS DUVÁN	ARRIETA CHALJUTT	Formacion
TI 1068659565	DUVAN STHITH	VILLAR MESTRA	Formacion
TI 1067161679	FANNYS MARIA	AVILA AVILA	Formacion
CC 1003192240	CAMILO JOSE	GONZALEZ MARTINEZ	Formacion
CC 22590431	GREYDIS ELIANA	SIERRA HOYOS	Formacion

Anterior 1 2 3 4 Siguiente

Página 1 de 4

ANEXO 5
Guías de aprendizaje para cada programa.

Ficha 2822854

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. **IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**
   - Denominación del Programa de Formación: Técnico Comercialización de Alimentos
   - Código del Programa de Formación:
   - Nombre del Proyecto:
   - Fase del Proyecto: Análisis
   - Actividad de Proyecto:
   - Competencia: Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias deservicio de la compañía.

Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:

- Manejar relaciones interpersonales con principios éticos y de comunicación de acuerdo con la misión y visión corporativa de la organización.
- Resolver situaciones, inquietudes y solicitudes de servicio, con base en las necesidades de los clientes de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la compañía.
- Suministrar información a los clientes sobre la organización, productos y servicios de acuerdo con los manuales, lineamientos y los estándares de servicio establecidos por la compañía.

 Duración de la Guía: 56 horas

2. **PRESENTACIÓN**



La relacion con los cliente es de vital importancia para cualquier tipo de negocio o empresa, ya que desempeña un papel fundamental en el éxito y la sostenibilidad toda organización a largo plazo.

En resumen, las relaciones con los clientes son esenciales para el crecimiento y la sostenibilidad de

cualquier empresa. Cultivar relaciones positivas con los clientes puede tener un impacto significativo en los ingresos, la reputación y la capacidad de adaptación de tu negocio en un mercado competitivo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial



Lea el siguiente caso: Para tener una visión mas clara de como se lleva a cabo un debido proceso de atención al cliente. Es necesario tener en cuenta todas las recomendaciones

1. Escucha activamente
2. Comunicación clara y efectiva:
3. Personalización:
4. Cumplimiento de promesas:
5. valor agregado:

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios parael aprendizaje:

3.2.1
Consultar los siguientes temas:

- La definición, importancia, ventajas de la atención al cliente
- Cuáles son las metodologías para realizar una atención al cliente efectiva
- La definición de:
  - Tendencias de atención al cliente.
  - Experiencia del cliente
  - Atención al cliente

3.2.2 ATENCION AL CLIENTE

Tomando como referencia el sector económico en el cual se encuentra el tipo de negocio objeto de su proyecto de formación. Elabore los pasos recomendados para una atención optima del cliente.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización



3.3.1 Apreciado aprendiz, hemos reconocido la importancia que tienen la atención al cliente como mecanismo para mejorar las ventas, ahora lo invitamos a construir conocimiento en colaboración de sus compañeros el instructor, por medio del desarrollo de los siguientes ítems:

- Servicio al cliente
- Comunicación.
- Relación cliente- Negocio
- Protocolo de Servicios
- Transparencia
- Capacitación

3.4 Actividad de Transferencia:



- ✓ Desarrollar el cuestionario entregado por el instructor para afianzar los conceptos de Servicio al cliente
- ✓ Construya un glosario de conceptos nuevos de los cuales usted desconocía en el desarrollo de la guía.
- ✓ Realiza un ejemplo de como debe ser una relacion cliente-Negocio.

Ambiente Requerido

Aulas convencionales, biblioteca, ambientes virtuales, conectividad.

- **Materiales**

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento:	* Identificar los elementos que componen la relacion al cliente	cuestionario
Evidencias de Desempeño	Identificar los principales conceptos de clientes y negocio Identificar los principales conceptos de clientes	Foros de Discusión, Mapas Conceptuales, talleres,
Evidencia de Producto	Desarrolla la creatividad y capacidad para la resolución de problemas	Presentación animada

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención al Cliente: El proceso de brindar asistencia, responder preguntas y resolver problemas de los clientes antes, durante y después de la compra de un producto o servicio.

Experiencia del Cliente (CX): La percepción global que un cliente tiene sobre todas las interacciones que ha tenido con una empresa a lo largo del tiempo.

Satisfacción del Cliente: El grado en que un cliente se siente contento o satisfecho con un producto, servicio o experiencia.

Retención de Clientes: El acto de mantener a los clientes existentes y fomentar su lealtad en lugar de buscar nuevos clientes.

Fidelización de Clientes: Estrategias y programas diseñados para mantener a los clientes existentes y alentar compras repetidas.

Resolución de Conflictos: El proceso de abordar y resolver disputas o problemas que los clientes puedan tener con un producto, servicio o experiencia.

Queja del Cliente: Una declaración formal o expresión de insatisfacción por parte de un cliente sobre un producto o servicio.

Feedback del Cliente: Información, opiniones y comentarios proporcionados por los clientes sobre su experiencia con una empresa.

REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

"Atención al cliente" de Jorge E. Burbano Ruiz: Es ampliamente utilizado en programas académicos.

"El poder del servicio al cliente: 33 técnicas para conquistar a los clientes" de Ron Zemke y Cristin Anderson.

"Servicio al cliente" de José Antonio Álvarez:

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Hansy Martínez Ballesteros	Instructor	CENTRO DE BIOTECNOLOGIA PORVENIR	

7. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Ficha # 2500217

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo Gestión Agroempresarial
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto:
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto:
- Competencia: Implementar acciones estratégicas de mercadeo de acuerdo con segmentos y escenarios del mercado.

Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:

- Verificar las acciones de mercadeo, de acuerdo con cronogramas y criterios de evaluación estratégica establecidos por la empresa.
- Proponer acciones de seguimiento y control de las acciones de mercadeo según objetivos de la empresa.

Duración de la Guía: 72 horas

2. PRESENTACIÓN



En un entorno empresarial altamente competitivo como el que enfrentamos actualmente, es esencial comprender cómo aprovechar al máximo nuestras estrategias de mercadeo para lograr el éxito dé tal manera que se pueda alcanzar las metas y objetivos de manera efectiva.

Antes de sumergirnos en los detalles de las acciones estratégicas, es importante entender la importancia de segmentar nuestro mercado objetivo. Cada cliente es único y tiene necesidades y preferencias diferentes. Al segmentar el mercado, podemos identificar grupos específicos de consumidores con características similares y diseñar estrategias que se ajusten a sus necesidades.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial



¿Cuál es la importancia de comprender los diferentes segmentos de mercado y escenarios en el ámbito del mercadeo estratégico?

¿Cómo afectan los escenarios del mercado, como cambios en las tendencias de consumo o avances tecnológicos, a nuestras estrategias de mercadeo?

¿Qué implicaciones tienen las crisis económicas o los cambios regulatorios en nuestras acciones estratégicas de mercadeo?

¿Cuál es la importancia de realizar investigaciones de mercado continuas para adaptar nuestras estrategias a los cambios en el mercado y las necesidades de los consumidores?

¿Cómo fomentamos la innovación constante en nuestras estrategias de mercadeo para mantenernos competitivos en un mercado en evolución?

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios parael aprendizaje:

3.2.1 MERCADEO

Con base en el video desarrolla en grupo de 5 integrantes donde identifiquen los beneficios que le representan a las organizaciones la implementación de las estrategias de mercadeo.

¿Porque Es importante las estrategias de mercadeo para las organizaciones?

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización



3.3.1 Caso: Lanzamiento de una tienda de productos ecológicos locales

Pasos de la actividad:

Investigación y análisis: Imaginemos que un emprendedor llamado Juan decide abrir una tienda

de productos ecológicos locales en su comunidad. La tienda se enfocará en ofrecer alimentos orgánicos, productos de limpieza naturales y artículos para el hogar respetuosos con el medio ambiente. Juan está entusiasmado con la idea y quiere desarrollar una estrategia de mercadeo sencillo pero efectivo para dar a conocer su tienda y atraer clientes

Identificación de desafíos: Identifica y enumera los desafíos específicos que enfrentara el emprendimiento de juan con la competencia. Por ejemplo, Productos ya posicionados en el mercado, más económicos.

Propuesta de soluciones: Juan realiza una investigación de mercado para identificar a su público objetivo. Descubre que su comunidad está compuesta principalmente por personas preocupadas por el medio ambiente, interesadas en llevar un estilo de vida saludable y dispuestas a apoyar a los productores locales.

Justificación de las soluciones: Juan identifica la propuesta de valor única de su tienda, que se centra en ofrecer productos de alta calidad, producidos localmente y de manera sostenible. Destaca los beneficios de comprar en su tienda, como la reducción de la huella de carbono, el apoyo a la economía local y el acceso a alimentos saludables y frescos.

Presentación y discusión desarrolla un mensaje claro y conciso que comunica la propuesta de valor de su tienda. Utiliza frases como "Productos ecológicos locales para un estilo de vida sostenible" o "Cuida de ti y del planeta con nuestros productos naturales y orgánicos".

3.4 Actividad de Transferencia:



- Desarrollar un cuestionario entregado por el instructor para afianzar los conceptos sobre Mercadeo.
- Construya un glosario sobre conceptos nuevos de los cuales usted desconocía en el desarrollo de la guía.
- Haga una estrategia de Mercadeo, aplicándola a productos del medio.

Ambiente Requerido

Aulas convencionales, biblioteca, ambientes virtuales, conectividad.

- **Materiales**

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

3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto:	* PRESENTA REPORTE DE HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES E INDICADORES DE GESTIÓN.	Valoración de Productos
Evidencias de Desempeño	REALIZAR SEGUIMIENTOS A LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE SE IMPLEMENTEN EN LAS ORGANIZACIONES	Trabajo escrito.
Evidencias de Producto:	Desarrollar Talleres.	Foro

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Segmentación de mercado: Proceso de dividir un mercado en grupos más pequeños y homogéneos con características y necesidades similares, con el fin de dirigir estrategias de marketing de manera más efectiva.

Propuesta de valor: Beneficios únicos y valor percibido que una empresa o producto ofrece a los clientes en comparación con la competencia.

Posicionamiento: Proceso de establecer y comunicar la imagen única y deseada de una marca o producto en la mente de los consumidores, con el objetivo de diferenciarse de la competencia.

Estrategia de marketing: Plan integral que establece los objetivos y acciones a seguir para lograr los resultados deseados en marketing, como el crecimiento de ventas, la expansión de mercado o el aumento de la conciencia de marca.

Investigación de mercado: Recopilación y análisis de datos sobre los consumidores, competidores y el entorno de mercado, con el fin de obtener información y conocimiento para tomar decisiones informadas en marketing.

Branding: Proceso de creación y gestión de una marca, incluyendo el diseño de la identidad visual, la comunicación de los valores y la construcción de una reputación sólida.

Investigación de mercado: Recopilación y análisis de datos sobre los consumidores, competidores y el entorno de mercado, con el fin de obtener información y conocimiento para tomar decisiones informadas en marketing.

REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Guía del Emprendedor; Autores: Mg. Yenny Adriana Villamar y Esp. Yheison Rodríguez 1ª y 2ª Edición ISBN: 978-958-8292-22-9

Leyde Emprendimiento 1014 del 2006

"Marketing Management" de Philip Kotler y Kevin Lane Keller.

"Principles of Marketing" de Philip Kotler y Gary Armstrong

Política Nacional de Emprendimiento; Ministerio de Industria Comercio y Turismo -2009

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Hansy Martínez Ballesteros	Instructor	CENTRO DE BIOTECNOLOGIA PORVENIR	

7. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

GFPI-F-135 V02

Ficha # 2799696

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico Monitoreo Ambiental
- Código del Programa de Formación: 137136
- Nombre del Proyecto:
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto:
- Competencia: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:

1. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
2. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
3. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Duración de la Guía: 32 horas

2. PRESENTACIÓN



Cada uno de los pasos para estructurar un negocio o emprendimiento contribuye a la construcción de una base sólida para el éxito a largo plazo. La caracterización garantiza que la idea sea viable y esté alineada con el mercado, mientras que la estructuración establece los cimientos necesarios para la ejecución efectiva, la gestión financiera y la adaptación a los cambios. Juntos, estos pasos ayudan a minimizar riesgos y aumentar las posibilidades de que el emprendimiento prospere en un entorno empresarial competitivo.

Proporcionan una base sólida para tomar decisiones informadas, establecer metas claras y ejecutar estrategias efectivas, lo que aumenta las posibilidades de éxito a largo plazo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial



¿Qué es una idea de negocios?

¿Qué es el mercado?

¿Para qué se hace la caracterización de una idea de negocios?

¿Para que se hace un plan de negocios?

¿ Cuál es la importación de integrar, estructurar y valorar una idea de negocio?

Caso empresarial

Haciendo en relato desde sus comienzos hasta su consolidación empresarial, Caso Steve Jobs. Este caso debe ser leído y discutido en mesa redonda

Evidencia a Entregar: Presentar el análisis a los compañeros del grupo por medio de una DISCUSIÓN GUIADA en la que se haga énfasis en las actitudes que tuvo el empresario

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios parael aprendizaje:

3.2.1 LA ACTITUD DE UN EMPRENDEDOR.

Con base en el video "El camino del éxito "elabore un escrito individual donde identifique sus debilidades, fortalezas de acuerdo a lo inspirado en el video. Con este escrito concluya que aspectos debería superar para iniciar mi carrera hacia emprendimiento.

3.2.2 RADIOGRAFIA DEL NEGOCIO.

De acuerdo a su idea de negocio realice mediante un mapa conceptual una simulación de cómo sería su empresa internamente identificando aspectos como: tipos de producto y/o servicio, tecnología aplicada en su producto, infraestructura requerida en su negocio, tipos de cliente (personas y empresas), insumos o materias primas.

3.2.3 INNOVACION

En el mapa conceptual de la actividad anterior usted identifico un producto o servicio relacionado con su área de formación técnica. Ahora se requiere apropiar el concepto de innovación como la única manera de agregar valor al producto o servicio definido como idea de negocio, para esto usted deberá leer el Texto: Innovación, en este texto usted podrá entender de una manera sencilla cuales son los elementos principales de la innovación.



3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización

3.3.1 Definir los conceptos de los términos relacionados:

Consulte el concepto de cada uno de los términos para el apoyo en los procesos organizacionales, promoviendo el cuidado personal y colectivo

¿Qué es el proceso?
¿Qué significa la palabra Administrar?
¿Qué es Administración?
¿Qué es organigrama organizacional?
¿Concepto de planeación estratégica (misión, visión, objetivos, políticas)?

3.4 Actividad de Transferencia:

3.4.1 PLANTEAMIENTO DE LA IDEA DE NEGOCION.



De acuerdo con las actividades desarrolladas hasta este punto de la guía, hemos identificado un producto o servicio dentro de un mercado que se relaciona con nuestra área de formación técnica, y hemos relacionado ese producto o servicio con los manuales de innovación propuestos en la guía.
Ahora usted está empoderado de su idea de negocio y puede consolidar su propuesta, proponerla y diligenciarla

Ambiente

Requerido

Aulas convencionales, biblioteca, ambientes virtuales, conectividad.

- **Materiales**

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

3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto:	Diligencia y socializa con sus compañeros el resultado de la Prueba de Emprendimiento de acuerdo con la información solicitada en el formato de la actividad	Criterio de decisión
	Diligencia y socializa con sus compañeros el resultado de la Prueba de Emprendimiento de acuerdo con la información solicitada en el formato de la actividad	
Evidencias de Desempeño	Considera los elementos de innovación y las fórmulas para innovar en su propuesta de idea de negocios.	Identificación
Evidencias de Producto:	Propone su idea de Negocio innovadora, practica y realizable teniendo en cuanta las necesidades del mercado que tienen afinidad con su formación técnica	Valoración de preguntas

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cultura: Conjunto de valores, creencias, ideologías, hábitos, costumbres y normas, que comparten los individuos en la organización y que surgen de la interrelación social, los cuales generan patrones de comportamiento colectivos que establece una identidad entre sus miembros y los identifica de otra organización;

Emprendedor: Es una persona con capacidad de innovar; entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios de una forma creativa, metódica, ética, responsable y efectiva.

Empresario: Es aquella persona que, de forma individual o colegiada, fija los objetivos y toman las decisiones estratégicas acerca de las metas, los medios, la administración y el control de las empresas y asumen responsabilidad tanto comercial como legal frente al exterior.

Empresarialidad: Despliegue de la capacidad creativa de la persona sobre la realidad que le rodea. Es la capacidad que posee todo ser humano para percibir e interrelacionarse con su entorno, mediando para ello las competencias empresariales.

Planes de Negocios: Es un documento escrito que define claramente los objetivos de un negocio y describe los métodos que van a emplearse para alcanzar los objetivos.

Empresa: Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales
Idea de negocios:

El mercado: se refiere al conjunto de consumidores o compradores potenciales interesados en un producto o servicio específico. Incluye tanto a las personas como a las organizaciones que tienen la capacidad y la disposición para adquirir lo que se ofrece.

REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Koontz, Harold, "Administración", 12ª Edición, Mc Graw Hill, México, 2003

Guía del Emprendedor; Autores: Mg. Yenny Adriana Villamar y Esp. Yheison Rodríguez 1ª y 2ª Edición ISBN: 978-958-8292-22-9

Leyde Emprendimiento 1014 del 2006

Política Nacional de Emprendimiento; Ministerio de Industria Comercio y Turismo -2009

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

7. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

GFPI-F-135 V02

AEXO 6

No Aplica este mes

ANEXO 7

Se puede evidencia en el anexo 1 y 5

ANEXO 8

No aplica

ANEXO 9

Se pueden evidenciar en el anexo 1 Registros de asistencias
*Registro horas Sofia Plus

ANEXO 10

No aplica este mes

ANEXO 11

.

ANEXO 12

No aplica este mes

ANEXO 13

No aplica este mes

ANEXO 14

Link portafolio del instructor.

Fichas:

- Técnico en comercialización de Alimentos ficha 2822854, Planeta Rica – Córdoba.
- Técnico en Monitoreo Ambiental Ficha 2799696, Puerto Libertador- Córdoba.
- Tecnólogo Gestión Agroempresarial, ficha 2500217, Montería - Cordoba

ANEXO 15

IDENTIFICACION:	78757056	TELEFONO:	
INSTRUCTOR:	HANSY FABIAN MARTINEZ BALLESTEROS	FECHA INICIO:	2023-04-21
AREA:	TODOS	FECHA FIN:	2023-12-15

<< Anterior	November 2023					Siguiente >>
DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
			01 08-16 2799696-MONITOREO AMBIENTAL GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONA ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERISTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERC PUERTO LIBERTADOR	02 08-16 2822854-COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS 3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑIA 18858 - MANEJAR RELACIONES INTERPERSONALES CON PRINCIPIOS ETICOS Y DE COMUNICACION DE ACUERDO CON LA PLANETA RICA	03	04
05	06	07 08-16 2845466-PRODUCCIÓN GANADERA 1 - PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS 202818 - GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBR MONTERIA-PORVENIR	08 08-16 2799696-MONITOREO AMBIENTAL GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONA ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERISTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERC PUERTO LIBERTADOR	09 08-16 2822854-COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS 3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑIA 18858 - MANEJAR RELACIONES INTERPERSONALES CON PRINCIPIOS ETICOS Y DE COMUNICACION DE ACUERDO CON LA PLANETA RICA	10 08-16 2500217-GESTIÓN AGROEMPRESARIAL IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON SEGMENTOS Y ESCENARIOS DEL MERCADO. 280101002203 VERIFICAR LAS ACCIONES DE MERCADEO, DE ACUERDO CON CRONOGRAMAS Y CRITERIOS DE EVALUACION ESTRATEGICA ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. MONTERIA	11
12	13	14 08-16 2822854-COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS 3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑIA 18858 - MANEJAR RELACIONES INTERPERSONALES CON PRINCIPIOS ETICOS Y DE COMUNICACION DE ACUERDO CON LA PLANETA RICA	15 08-16 2799696-MONITOREO AMBIENTAL GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONA INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE PUERTO LIBERTADOR	16 08-16 2500217-GESTIÓN AGROEMPRESARIAL IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON SEGMENTOS Y ESCENARIOS DEL MERCADO. 280101002204 PROPONER ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES DE MERCADEO SEGUN OBJETIVOS DE LA EMPRESA. MONTERIA	17 08-16 2500217-GESTIÓN AGROEMPRESARIAL IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON SEGMENTOS Y ESCENARIOS DEL MERCADO. 280101002203 VERIFICAR LAS ACCIONES DE MERCADEO, DE ACUERDO CON CRONOGRAMAS Y CRITERIOS DE EVALUACION ESTRATEGICA ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. MONTERIA	18
19	20	21 08-16 2822854-COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS 3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑIA 18859 - RESOLVER SITUACIONES, INQUIETUDES Y SOLICITUDES DE SERVICIO, CON BASE EN LAS NECESIDADES DE PLANETA RICA	22 08-16 2799696-MONITOREO AMBIENTAL GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONA VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOC PUERTO LIBERTADOR	23 08-16 2500217-GESTIÓN AGROEMPRESARIAL IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON SEGMENTOS Y ESCENARIOS DEL MERCADO. 280101002204 PROPONER ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES DE MERCADEO SEGUN OBJETIVOS DE LA EMPRESA. MONTERIA	24 08-16 2500217-GESTIÓN AGROEMPRESARIAL IMPLEMENTAR ACCIONES ESTRATEGICAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON SEGMENTOS Y ESCENARIOS DEL MERCADO. 280101002203 VERIFICAR LAS ACCIONES DE MERCADEO, DE ACUERDO CON CRONOGRAMAS Y CRITERIOS DE EVALUACION ESTRATEGICA ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. MONTERIA	25
		28		30		

ANEXO 16

No Aplica

ANEXO 17

No aplica este mes

ANEXO 18

No aplica este mes

ANEXO 19

No aplica

ANEXO 20

Secop 2.

ANEXO 21

No aplica este mes

ANEXO 22

No aplica este mes

ANEXO 23

No aplica este mes

ANEXO 24

No aplica este mes

ANEXO 25

No aplica este mes

Anexo 21: Imágenes de la actividad realizada.



Anexo 22: Acta gestión ambientes o carta compromiso. No aplica para este mes.