c

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, septiembre de 2025

Señor (a)

CANDIDA ASPRILLA JARAMILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 7805619
Coordinadora Académica
Dependencia COMPLEMENTARIA
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes septiembre del año 2025

Referencia: No. 7805619 del año 2025

YANIRA BUENAÑOS PALACIOS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 35602185 de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, en dependencia del programa de titulada, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de pago: Se fija como valor total del contrato la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS PESOS (42.670.592) MCTE estos serán pagados por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago correspondiente al mes de abril por valor de UN MILLON DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS ($1.244.559) MCTE b) (7) siete pagos iguales correspondientes a los meses de mayo a noviembre valor de CINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO PESOS ($5.333.824) MCTE. c)un último pago correspondiente al mes de diciembre por valor de CUATRO MILLONES OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO ($4.089.265) MCTE

Plazo: Será hasta el 23 del mes de DICIMBRE de 2025.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal de cuarenta y siete (47) instructores, para orientar, desarrollar y evaluar los procesos de Formación Profesional Integral (FPI) de los aprendices en los programas de oferta regular complementaria presencial, del Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad durante la vigencia 2025 en las áreas temáticas definidas en el anexo 2.

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyo en la inducción de aprendices: Participar activamente en el proceso de inducción de Aprendices matriculados, generando sentido de	Apoyo en las charlas informativas referentes al área de formación complementaria	inducción

	pertenencia e identificación con el SENA, según las temáticas sugeridas.		
2	Portafolio del Instructor: Elaborar, actualizar y presentar el Portafolio del Instructor, garantizando el registro de los siguientes elementos en la plataforma asignada: • Plan de trabajo concertado con el aprendiz para la ruta de aprendizaje. • Guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación. • Actas y planes de mejoramiento académico para aprendices que lo requieran. • Planeación pedagógica. • Registro de inasistencias en SOFIA Plus y consolidado mensual firmado. • Uso adecuado de la plataforma ZAJUNA (LMS) para la formación profesional. • Evaluación y registro oportuno de resultados de aprendizaje en el sistema académico.	Registrar las evidencias tanto temáticas como fotográficas de la enseñanza aprendizaje en el portafolio personal. donde van plasmadas todas las actividades que se realizaron en dicha formación	Estructura curricular de la formación. Complementaria. . quías de aprendizajes, que contienen todas las actividades que desarrollaran los aprendices. Talleres, exposiciones, trabajo investigativos ,consultas
3	Asistencia a reuniones y capacitaciones: Participar en capacitaciones y reuniones convocadas por el coordinador académico, subdirector o supervisor.	Si. serializan reuniones mensuales programadas por la coordinadora, para evaluar las actividades de cada instructor de acuerdo con su formación. Y programar nuevas actividades	Reunión, informativas
4	Planilla de cobro: Diligenciar y presentar la planilla de cobro de honorarios a través del sistema establecido (http://contratistas.sena.edu.co).	Se Presento la planilla de cobro de honorarios oportunamente	Planilla de cobro
5	Confidencialidad: No divulgar información confidencial del SENA ni utilizarla en beneficio propio o de terceros.	No se realiza ningún tipo de divulgaciones confidenciales a terceros.	Confidencial
6	Custodia de bienes: Proteger y garantizar el buen uso de los bienes entregados para el desarrollo del contrato, gestionando mantenimientos y asegurando su devolución al finalizar el contrato.	Se protegen las herramientas que son entregadas para la ejecución de la formación, de volviéndolas en perfecto estado. Tal como se recibe. Al finalizar la formación	Entrega de herramientas de formación

7	Legalización de comisiones: Presentar la legalización de comisiones de servicios dentro de los cinco días hábiles posteriores a su finalización.	No se requirió la legalización de comisiones dentro de este mes.	N/A
8	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Planificar la programación, y las actividades que se desarrollaran en la formación complementarias .de acuerdo con la estructura curricular y . capacitar a los estudiantes que se ajusten a los lineamientos institucionales de la formación complementaria.	Presentación de la planeación y programación. Realización de actividades del curso y trabajos de consulta referente a temas vistos en la programación y resolución de talleres.
9	Desarrollar personalmente bajo los parámetros de calidad y del Código de Integridad del SENA, la totalidad de las acciones de formación contratadas en los ambientes de formación asignados por la Coordinación Académica del Centro de Formación, de acuerdo con la programación establecida.	Elaborar los informes relacionados con el cumplimiento de las responsabilidades institucionales asignadas Mensual. calificar las diferentes fichas programadas en los tiempos reales Aser uso de los ambientes que senos asignan y herramientas de trabajos para una mejor calidad laboral y eficiencia.	Presentación de informes mensuales de acuerdo con las actividades desarrollada S y reportes de fichas evaluadas
10	Impartir formación, según le sea requerido, en la etapa lectiva o en seguimiento a etapa productiva, haciendo uso del LMS dispuesto por la Entidad y las herramientas de los Ambientes Virtuales de Aprendizaje que garanticen la formación profesional integral de los aprendices asignados.	De acuerdo con esta formación que es. Complementaria .si se hace seguimiento de etapa practica para asegurarme que el aprendiz salga con los conocimientos claros y al cansen los resultados de aprendizaje esperados	Evaluación de sus habilidades

11	Reportar oportunamente en el Sistema Optimizado para la Formación Integral del Aprendizaje SOFÍA PLUS, todas las actividades que de acuerdo con los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol SIGA, son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo, tales como: - Verificar que los juicios de evaluación se encuentren registrados en los espacios del LMS y el Sistema de Gestión Académica (SOFÍA Plus), con el fin de garantizar que los registros corresponden a la ejecución de la formación.	Se revisó en el aplicativo SOFIA Plus que los juicios evaluativos de los programas de formación estuvieran registrados correctamente. Reportes de fichas evaluadas. en cuanto a las fichas 3287673,3287690,3287695,32876 39 listas	Reportes evaluativos Sofia plus
	Brindar asesoramiento personalizado a los aprendices, retroalimentación y evaluación	Si lo aplico en la formación	

12	de sus actividades, haciendo uso de la metodología y recursos tecnológicos en el marco de la función orientadora de la formación virtual SENA.	Utilizar las metodología y recursos tecnológicos virtuales para promover un aprendizaje efectivo y significativo en los aprendices.	Clases virtuales, correos instituciones
13	Hacer uso del LMS establecido por la Entidad, así como de las herramientas tecnológicas que sean necesarias para orientar de manera adecuada el programa de formación programado.	Proporcionar acceso a recursos tecnológicos y materiales de aprendizajes de alta calidad, para apoyar el proceso de formación y a si obtener un mejor desarrollo y habilidades en la formación.	Herramientas de formación
14	Orientar la formación con calidad y eficiencia, haciendo uso de todas las herramientas disponibles, brindando las guías de aprendizaje diseñadas, evaluando de manera apropiada, de acuerdo con la metodología de la formación profesional integral SENA.	Implica en utilizar todas las herramientas disponibles para proporcionar una formación con alta calidad. que se adapte a las necesidades de los aprendices, proporcionándoles las quías de aprendizajes diseñadas por el instructor para apoyar el proceso de formación y ayudar a los aprendices, al cansar sus objetivos	Realización de Guías de aprendizaje de acuerdo con los resultados de aprendizaje que se quieren lograr en la formación.
15	Participar activamente en las jornadas de trabajo y transferencias en relación con la actividad contractual.	Participación en jornadas de trabajo relativas a la actividad contractual.	Formación en el programa
16	Presentar oportunamente cuenta de cobro de manera mensual en el aplicativo SECOP II con los soportes correspondientes, conforme a las instrucciones brindadas.	Se presenta la cuenta de cobro mensualmente en el SECOP II.	Cuenta de cobro en la plataforma secop ll.
17	Participar bajo previa autorización, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	No se me requirió participar en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de formación integral. La participación se requiere si la coordinadora lo autoriza	NO
18	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Evaluar mensualmente los resultados de aprendizaje desarrollados en la plataforma de Sofía Plus	Evaluación en Sofia plus

19	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato, aplicando	Presentación de la estructura curricular de la formación o área temática , con el objetivo de proporcionar a los aprendices las habilidades y conocimientos necesarias para un desempeño de manera efectiva y motivadora.	Estructura curricular. quías de aprendizajes

	según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad. Desde su planeación hasta la emisión de juicios de evaluación.		
20	Participar bajo previa autorización en proyectos de investigación o innovación técnica y/o pedagógica alineado con las políticas de SENNOVA.	No tuve participación en proyectos, de investigación o innovación técnica y/o pedagógica alineado con las políticas de SENNOVA.	NO
21	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	Se entrega toda la documentación requerida de los aprendices. En su proceso de matrículas. quedando matriculados en las fichas.	Fichas de matriculas
22	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad tiene definido para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades tales como: asociar a las rutas de aprendizaje a los aprendices nuevos, reintegrados o trasladados, comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias novedades de aprendices, concertaciones y resultados de planes de mejoramiento y hallazgos en el registro de la información; de acuerdo con lo establecido en el reglamento al aprendiz y manual de convivencia, registrar en el aplicativo definido por el centro de formación, las asistencias a las sesiones de formación según la programación para cada ficha, emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad tiene definido, entre otras.	Se hace el seguimiento en la plata forma Sofia plus .de todas las actividades correspondiente a la formación. Donde queda evidencia de todos lo que se hace en la formación.	Registro en plata forma Sofia plus

23	Participar en diferentes actividades asociadas a la ejecución de la formación Profesional Integral, tales como registro calificado, acompañamiento a los aprendices en las actividades propuestas por el área de bienestar al aprendiz, portafolio de servicios, feria vocacional y autoevaluación, entre otras.	hago participación en las diferentes tareas y procesos que apoyen el desarrollo de los aprendices. En la implementación de la formación complementaria, se realizan los registros de cada aprendiz asegurándome que cumplan con los requisitos solicitado por la institución, calificar y evaluar el desempeño de los aprendices de acuerdo con su proceso en el programa de formación. .	Recolección de documentos
24	Cumplir con los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	En el presente mes no se me pidió asistir a capacitaciones o charlas informativas sobre seguridad y salud en el trabajo.	No hubo capacitación de este tipo
25	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados de acuerdo con el procedimiento y lineamientos establecidos por la Entidad.	Se requiere monitorear y evaluar el desempeño de los aprendices en su entorno laboral. cumpliendo los objetivos y estándares establecidos por la institución identificar las fortalezas y habilidades, en el cual se desempeñan. apoyarlos más para hacerlos mejor en la formación	Seguimiento
26	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento de objeto del contrato; y una vez finalizado el contrato quedar a paz y salvo con el Almacén.	Respondo a cabalidad con las herramientas que están bajo mi responsabilidad. Entregándolas previa mente al finalizar la formación	Reporte de herramientas de formación
27	Gestionar y entregar a la coordinación y al supervisor(a), a más tardar dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente; el reporte mensual de las horas ejecutadas, de acuerdo con los tiempos de programación y lo definido en el manual de contratación.	Reportar mensualmente 160 horas dedicadas a la realización de actividades laborales en la formación	Reporte de horas dedicadas a la formación en Sofía plus
28	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se está cumpliendo con los lineamientos establecidos en el objeto contractual	Evidencia de la ejecución del contrato reportada en el informe
29	Otras obligaciones: Cumplir con cualquier otra asignación necesaria para el adecuado	Cumplo con tareas adicionales, que no están mencionadas en el cargo, pero que son necesarias para el adecuado de sen peño de mis funciones y ser de apoyo al grupo de formación	Atrás funciones

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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
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. 7980912013 de la planilla expedida por el soi, correspondiente al mes de septiembre del 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (42) folios

Cordialmente,

Firma
YANIRA BUENAÑOS PALACIOS
Contratista
C.C. No. 35602185

Recibí a satisfacción:

Firma
CANDIDA ASPRILLA JARAMILLO
Supervisor(a) Contrato 5889193 de 2024
Cargo

EVIDENCIAS DE LA FORMACION

OBLIGACION 2

Presentación de la estructura curricular

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
63210007	MERCADEO Y VENTAS
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: PENDIENTE POR DEFINIR
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 01/03/2010 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	80 horas
JUSTIFICACIÓN:	LOS APRENDICES PARTICIPARAN ACTIVAMENTE EN LA SOLUCION DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO PARA DISEÑAR LOS PLANES DE MERCADO PARA SUS UNIDADES PRODUCTVAS
REQUISITOS DE INGRESO:	NO APLICA
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
230101036	NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
Cerrar la venta de productos y servicios conforme a las políticas de ventas y los términos de negociación.	
Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.	

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS OSERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS YUSOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDOPOR LA EMPRESA.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

 Características del mercado: tipos de clientes, segmentación del mercado de empresas, segmentación de la población, comportamiento de consumo de clientes reales y potenciales, comportamiento de compra, perfiles de clientes.
 Producto o servicio: definición, objetivos, tipos, características (Intrínsecas, extrínsecas) (clasificación (según durabilidad y tangibilidad), clases de bienes, las materias primas y partes manufacturadas.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

 Contactar a clientes potenciales que poseen el perfil
 Presentar a los clientes los beneficios y características de los productos y servicios apoyados con el uso de catálogos, manuales, programas o navegadores

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

 Presenta y argumenta a los clientes los beneficios y características de los productos y servicios apoyado con el uso de catálogos, manuales, programas o navegadores
 Prepara estrategias de presentación de productos y servicios acudiendo a demostraciones, muestras, degustaciones y exhibiciones.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	
Competencias mínimas	
Experiencia laboral y/o especialización	

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260101001	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN YCOBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓNESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.
DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS.
DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARAIDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESASEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.
3. CONOCIMIENTOS
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS
 Participación en el mercado  Proceso de segmentación  Criterios de segmentación
3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO
 Realizar la segmentación de las características psicográficas, demográficas, culturales, geográficas, psicológicos y socioeconómicas de cada estrato social de la población teniendo en cuenta sus intereses, preferencias y opiniones frente al producto o servicio a mercadear. Identificar previamente las fuentes de información internas y externas sobre comportamientos, relaciones de causalidad, tamaño de muestra para realizar el proceso de segmentación. Definir las cantidades de oferta y la demanda con base en la tendencia de ventas, los eventos y actividades especiales, la participación de la empresa y peso del producto o servicio en el mercado.  Proyectar las cantidades de oferta y la demanda teniendo en cuenta el mercado potencial, los inventarios, la capacidad de producción de la empresa, el crecimiento y evolución del sector, las políticas gubernamentales, el poder de la competencia y los volúmenes de productos sustitutos y complementarios
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN
 Realiza la segmentación de las características psicográficas, demográficas, culturales, geográficas, psicológicos y socioeconómicas de cada estrato social de la población teniendo en cuenta sus intereses, preferencias y opiniones frente al producto o servicio a mercadear.

Rendimiento del lineal, Sensibilidad lineal
Margen y beneficio bruto y neto vs mts2 de exhibición
Índices de canibalismo
Rentabilidad: método de cálculo, Indices de rentabilidad, por categorías,
Productividad de la categoría.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

 Proyectar la gestión estratégica del área de ventas en función de la toma de decisión de compra por parte del consumidor.
 Programar la distribución cualitativa y cuantitativa del punto de venta del lineal, del surtido y de las presentaciones de acuerdo con los objetivos corporativos y categorización ABC.
 Seleccionar los productos para la exhibición de acuerdo al tipo de exhibición, los requerimientos de los proveedores y el mercado y relacionar los productos que proveen una solución completa a las necesidades importantes del consumidor, seleccionadas y administradas.
 Manejar la Categoría de productos que los consumidores perciben como interrelacionados para satisfacer sus necesidades, es con base en el volumen e importancia de la categoría dentro del local
 Considerar la permanencia, estacionalidad y la promoción de los productos que forman la oferta comercial para elaborar el programa de exhibición en el punto de venta.
 Establecer los niveles o zonas de exposición y los tipos de implantación de los productos en la programación de la exhibición.
 Definir las fechas de apertura y cierre, el tipo de producto, la cantidad conveniente de exposición, la forma y lugar de exhibición en el programa de exhibición.
 Ajustar el programa de exhibición al presupuesto y tipo de exhibición establecido por la organización.
 Atender las personas que van la exhibición y los muebles a utilizar considerados en la programación de la exhibición.
 Definir la duración, el tipo de producto, la cantidad conveniente de exposición, la forma y lugar de exhibición en el programa de exhibición.
 Proponer la disposición de los productos en las góndolas cumpliendo los principios y técnicas del merchandising.
 Agrupar los productos en bloques de categorías y marcas, con sectores destacados de subcategorías y segmentos, para mejorar el tráfico y motivar la compra.
 Considerar los objetivos del establecimiento comercial para determinar el tipo de exhibición a utilizar.
 Identificadas las épocas del año y las necesidades de los consumidores para formular la táctica comercial de exhibición.
 Establecer las tácticas promocionales de la exhibición a partir del objetivo de la exhibición, los indicadores de gestión, el producto elegido y el espacio físico..
 Considerar el imán, grado de atracción o impulso de compra que un producto ejerza sobre el consumidor para fijar las tácticas comerciales de exhibición.
 Tener en cuenta la dirección, localización, visibilidad y atractivo de los productos en los lineales para la utilización de la estrategia comercial de exhibición y presentación de los productos en el punto de venta. Valorar los niveles y zonas de exhibición para montar la exhibición en los diferentes espacios del punto de venta.
 Pautar la ubicación de los productos, el color, la iluminación, el material POP y la creatividad de la exhibición para la fijación de estrategias.

Guía de Aprendizaje – Mercadeo y Ventas

Datos generales

- Programa: complementaria Mercadeo y Ventas
- Unidad: Estrategias básicas de mercadeo y ventas
- Duración: 2 horas
- Propósito de la guía: Que el estudiante desarrolle habilidades de observación, análisis y persuasión aplicadas al mercadeo y la venta.

Competencias a desarrollar

1. Identificar estrategias básicas de mercadeo.
2. Aplicar técnicas de comunicación y persuasión en ventas.
3. Diseñar y presentar propuestas creativas de productos y servicios.

Actividades de aprendizaje

Actividad 1: Vender un objeto común

• Recibe un objeto sencillo (ejemplo: lápiz, borrador, botella de agua).
• En 2 minutos, presenta el objeto como si fuera un producto único y trata de convencer a tus compañeros de comprarlo.
• Reflexiona:
  - ¿Qué palabras usaste para persuadir?
  - ¿Qué técnica crees que funcionó mejor?

Actividad 2: Análisis de publicidad

• Observa los anuncios que presenta el docente (videos, imágenes o carteles).
• Responde en grupo:
  1. ¿Quién es el público objetivo?
  2. ¿Qué emociones transmite el anuncio?
  3. ¿Qué estrategia de venta utiliza?

Actividad 3: Juego de roles – Cliente y Vendedor

• Forma pareja con un compañero: uno será vendedor y el otro cliente (puedes ser un cliente indeciso, exigente o curioso).
• Después intercambien roles.
• Reflexiona:
  - ¿Qué hizo el vendedor para persuadir al cliente?
  - ¿Qué técnica de comunicación fue más efectiva?

Actividad 4: Diseña un producto creativo

• En grupos de 3-4 personas, inventen un producto ficticio.
• Deben definir:
  - Nombre y logo
  - Público objetivo
  - Precio estimado
  - Estrategia de venta
• Presenten su propuesta en un “pitch de ventas” de máximo 3 minutos.

Actividad 5: Reto del cierre de venta

• Dos compañeros se enfrentan: uno ofrece un producto y el otro es cliente.
• Tienen 3 minutos para llegar a un acuerdo de venta.
• Reflexiona: ¿Qué tan fácil o difícil fue cerrar la venta?

Recursos necesarios

- Objetos sencillos (lápices, borradores, botellas, etc.)
- Proyector o carteles publicitarios
- Hojas y marcadores

Evaluación del aprendizaje

- Participación en las dinámicas de clase.
- Análisis de publicidad realizado en grupo.
- Creatividad en el diseño de producto.
- Desempeño en los roles de vendedor y cli

Guía de Aprendizaje

Curso: Servicio al Cliente (40 horas)
Duración: 40 horas
Modalidad: Presencial / Virtual
Público objetivo: Estudiantes de formación técnica, auxiliares administrativos, personal de ventas y cualquier persona que interactúe con clientes.

Propósito del curso
Desarrollar competencias para brindar un servicio al cliente de calidad, aplicando técnicas de comunicación, resolución de conflictos, empatía y fidelización, con el fin de garantizar experiencias positivas y sostenibles en la relación cliente–empresa.

Estructura del curso (40 horas)

Módulo	Tema	Horas	Actividad clave
1	Introducción al servicio al cliente	4 h	Debate sobre experiencias buenas y malas
2	Comunicación efectiva	8 h	Taller de escucha activa y role play
3	Tipología de clientes y manejo de situaciones difíciles	8 h	Dramatización de casos reales
4	Calidad en el servicio y fidelización	8 h	Diseño de protocolos de servicio
5	Herramientas tecnológicas para la atención al cliente	4 h	Simulación en chat/correo/WhatsApp
6	Ética, actitud y cultura organizacional	4 h	Taller vivencial y análisis de casos
7	Evaluación y plan de mejora personal	4 h	Autoevaluación y plan de acción

Módulo 1: Introducción al Servicio al Cliente (4h)

- Concepto y evolución del servicio al cliente.
- La importancia del servicio en las organizaciones.
- Diferencia entre atención y servicio.
- Taller: Escribir una experiencia personal (positiva o negativa) como cliente y analizarla en grupo.

Módulo 2: Comunicación efectiva (8h)

- Comunicación verbal y no verbal.
- Escucha activa.
- Barreras de comunicación.
- Talleres: Ejercicio de escucha activa en parejas; Role play cliente enojado vs. asesor calmado; Crear un mensaje de atención aplicando empatía.

Módulo 3: Tipología de clientes y manejo de situaciones difíciles (8h)

- Tipos de clientes: indecisos, agresivos, conversadores, silenciosos, fieles.
- Estrategias para manejar conflictos.
- Talleres: Juego de roles; Estudio de caso de una queja y respuesta adecuada.

Módulo 4: Calidad en el servicio y fidelización (8h)

- Principios de calidad en el servicio.
- Momentos de verdad en la atención.
- Estrategias de fidelización (postventa, seguimiento, valor agregado).
- Talleres: Diseñar protocolo de atención; Simulación de seguimiento postventa.

Módulo 5: Herramientas tecnológicas (4h)

- Uso de CRM, correo electrónico, WhatsApp Business.
- Buenas prácticas en la atención virtual.
- Talleres: Redactar un correo de atención; Simulación de chat en tiempo real.

Módulo 6: Ética, actitud y cultura organizacional (4h)

- Ética en el servicio.
- Actitud positiva y empatía.
- Servicio alineado con la misión y valores de la empresa.
- Talleres: Dinámica grupal; Análisis de caso de pérdida de clientes.

Módulo 7: Evaluación y plan de mejora personal (4h)

- Evaluación de competencias adquiridas.
- Elaboración de plan de acción personal.
- Talleres: Autoevaluación de competencias; Diseño de plan de mejora personal.

Estrategias de Evaluación

• Participación en talleres (30%).
• Role plays y dramatizaciones (30%).
• Diseño de protocolo de servicio (20%).
• Plan de mejora personal (20%).

Taller 1 – Mi experiencia como cliente

Objetivo: Reflexionar sobre la importancia de la calidad en el servicio.
Instrucciones:

1. Cada estudiante escribe una experiencia positiva y una negativa como cliente.
2. En pequeños grupos, comparten y analizan las causas de satisfacción/insatisfacción.
3. Elaboran una lista con los factores más repetidos.

Materiales: Hojas, marcadores, tablero
Tiempo estimado: 40 minutos

Taller 2.1 – Escucha sin interrumpir

Objetivo: Desarrollar habilidades de escucha activa.
Instrucciones:

4. Formar parejas.
5. Una persona narra una anécdota durante 3 minutos.
6. La otra escucha sin interrumpir, tomando notas de lo más importante.
7. Al final, el oyente repite lo entendido.

Materiales: Hojas de registro
Tiempo estimado: 30 minutos

Taller 2.2 – Cliente difícil vs. asesor calmado

Objetivo: Practicar técnicas de comunicación asertiva en situaciones tensas.
Instrucciones:

8. Un estudiante interpreta al cliente molesto.
9. Otro actúa como asesor.
10. El grupo observa y da retroalimentación.

Materiales: Guiones de situaciones
Tiempo estimado: 40 minutos

Taller 2.3 – Mensaje con empatía

Objetivo: Aprender a redactar mensajes positivos.
Instrucciones:

11. Se entrega un caso de queja por correo.
12. Cada estudiante redacta una respuesta aplicando empatía.
13. Se leen y comparan las mejores respuestas.

Materiales: Casos impresos, computador
Tiempo estimado: 30 minutos

Taller 3.1 – Conociendo a los clientes

Objetivo: Identificar tipos de clientes y cómo tratarlos.
Instrucciones:

14. El instructor asigna un tipo de cliente (indeciso, agresivo, silencioso, etc.) a cada estudiante.
15. Cada uno dramatiza la atención.
16. El grupo analiza qué técnicas funcionaron.

Materiales: Tarjetas con tipos de clientes
Tiempo estimado: 50 minutos

Taller 3.2 – Resolviendo una queja

Objetivo: Aplicar técnicas de solución de conflictos.
Instrucciones:

17. Se entrega un caso real de queja.
18. Los estudiantes diseñan una respuesta (escrita o dramatizada).
19. Se comparte y se retroalimenta.

Materiales: Casos reales impresos
Tiempo estimado: 40 minutos

Taller 4.1 – Protocolo de mi empresa

Objetivo: Crear un protocolo de atención.
Instrucciones:

20. Se forman grupos y se les asigna un tipo de negocio (restaurante, peluquería, tienda).
21. Diseñan un protocolo paso a paso de atención al cliente.
22. Lo presentan al grupo.

Materiales: Hojas, marcadores, computador
Tiempo estimado: 1 hora

Taller 4.2 – Seguimiento postventa

Objetivo: Practicar la fidelización.
Instrucciones:

23. Simulación: un cliente realizó una compra.
24. El asesor debe hacer una llamada o correo de seguimiento.
25. El grupo evalúa el impacto del mensaje.

Materiales: Guiones de casos, celular o computador
Tiempo estimado: 40 minutos

Taller 5.1 – Correo profesional

Objetivo: Aprender a redactar mensajes formales.
Instrucciones:

26. Se entrega un caso de cliente insatisfecho.
27. Cada estudiante redacta un correo de respuesta clara, respetuosa y empática.

28. Se comparten los correos y se corrigen en grupo.

Materiales: Computador
Tiempo estimado: 40 minutos

Taller 5.2 – Atención en línea

Objetivo: Desarrollar habilidades de atención rápida y escrita.
Instrucciones:

29. Simular un chat de WhatsApp con un cliente.
30. Un estudiante actúa como cliente y otro como asesor.
31. Deben responder rápido y con cortesía.

Materiales: Teléfonos o simulador de chat
Tiempo estimado: 40 minutos

Taller 6.1 – El valor que aporto

Objetivo: Reflexionar sobre el papel personal en la cultura de servicio.
Instrucciones:

32. Cada estudiante escribe en una hoja el valor que aporta en su rol de trabajo.
33. Se comparte en círculo y se reflexiona.

Materiales: Hojas, marcadores
Tiempo estimado: 30 minutos

Taller 6.2 – La empresa que perdió clientes

Objetivo: Identificar consecuencias del mal servicio.
Instrucciones:

34. Presentar un caso real de una empresa que perdió clientes por mala atención.
35. Grupos analizan qué se hizo mal y cómo corregirlo.
36. Presentan sus conclusiones.

Materiales: Caso escrito
Tiempo estimado: 40 minutos

Taller 7.1 – Chequeo de mis competencias

Objetivo: Evaluar las competencias adquiridas.
Instrucciones:

37. Cada estudiante responde una lista de chequeo de habilidades (escucha, empatía, comunicación).
38. Marca fortalezas y aspectos por mejorar.

Materiales: Formato de autoevaluación
Tiempo estimado: 30 minutos

Taller 7.2 – Mi plan de mejora

Objetivo: Comprometerse con el desarrollo personal.

Instrucciones:

39. Con base en la autoevaluación, cada estudiante elabora un plan con 3 acciones de mejora.
40. Lo presenta brevemente al grupo.

Materiales: Formato guía
Tiempo estimado: 40 minutos

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 21 DEL MES DE 08 DEL AÑO 2025

OBJETIVO (S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Maria del Carmen R.	1128024776						3235401893		MariaC.
2	Yenifer Mariao.	1.728525946						3226168472		YenifeM.
3	Ana Milena A.	1078002435					Milena Respalbo07	3235714985		
	Karolay P.	1077646884					Potes karolay16	3107488774		Karolay P.
	Angely L. Sanchez	1078001212					Angelykaren311@gmail.com	3116944199		Angely
	Dana Yiseth	1078460440					Córdobaana5993@gmail	3136396361		Dana Yiseth
	Neider Arley	1128846639						3126276472		Neider
	Elizabeth con.	1118936505						3044448978		Elizabeth.
	Karen Dayana	1077443278					KarenDayanaH	3135706806		Karen Dayana
	Antony David M.	1027460122						3128084765		
	Anyelin marquez									
	Meysser Bolivar	1078012279					meysserm@gmail.com	3136660086		
	Edier Rengifo							3127371480		solicitado
	Edwin Perea	1077447297						3107769455		

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

SENA

GTH-F-062 V10

do de asistencias

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 24 DEL MES DE 03/25 DEL AÑO 202

OBJETIVO (S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Karen Dahrana	1077443258						3735706306		Karen Dahrana
2	Maria del carmen R.	1128024776						3235401893		
3	ana yiseth M. C.	1078460490						3225768015		ana yiseth
4	Angely L. Sanchez	1078001222						3176044109		Angely
5	Hiliana bonilla c.	40176078 83						3016937489		Hiliana
6	Edwin perea	1077447897								
7	Edith Rangito		F							Edith.
8	messer bolivar b	1078072279								
9	Elizabeth and	1129365705								Elizabeth
10	Antony DAVID	1029160132						3128084965		
11	Neider Arley	1.128846634						3126774477		Neider Arley
12	Ana milena A.	1078002435	E					3235714985		
13	YeniFer maria	1.128.525940	E					3226768472		
	Karolay P.	1077646881	E					3107488774		

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

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ____ DEL MES DE _____ DEL AÑO 202

OBJETIVO (S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Katerine Mena	1077437085	11°A							Katerine
	Daniela P-P	1.07760878	11°A							Daniela
	Carlos Mario C.M.	1075022099	11°A							
	Wendy Yuliseth	1078460429	11°A							Celorado
	Anny Yoseth p.c.	1079359068	11. A							Anny
	Leidy Paola T.	[illegible]	11.A							Leidy Paola.
	Yira Yineth Lorda M.		11°A							
	Yhely Yolieth Ramirez Perea									Yhelyth
	Hellen Dayan	1089935276	11A				menapinillahellendayana@.gmail.com	3116450469		Hellen.
	Alejandra Espinilla	1078000139	11A							Alejandra
	Alexandra palacios	1047951693	11A							Alexandra
	Keyda palacios	1078001969	11A							Keidy
	Yadira Caicedo	1075027033	11°A							Yadira.
	Arianny Lined Rivas Lopez		11A							Arianny
	Karen Yuliseth Mena Bello									

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

GOR-F-085 V02

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ____ DEL MES DE _____ DEL AÑO 202

OBJETIVO (S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Yans Yurany	1078011886			9-A			3137051788		Yans Palacios
	Shari Mena	1077443926			9-A			3136993051		
	Laura Sofia	1078462261			9-A					laura.
	Yurlenis palacios	1077455969			9 A			3137991281		Yurlenis
	Ludis Hernan	1139744664			9-A			3143391119		
	Luz Dariana	1038077458			9-A			3105278908		
	Danny yulieth	1077459354			9-A			3114637578		
	Dana Jiseth	1078460490			10-A			3225768015		Dana
	Neider Arley				10-A			3726276477		Neider
	Karen Daniana	1077443278			10-A			3205706306		Karen
	Maessel Eduardo	1078072279			10-A			3136660186		
	Angely Sanchez	1078001272			10-A			3116944190		
	Yeniffer Maria	1.128.525.940			10-A			3226168472		Yeniffer
	Liliana bonilla	1077607883			10-A			3016937089		
	Maria del Carmen Ruas	1128024776			10-A			3235401893		Maria

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

Exposición por los aprendices del colegio José del Carmen grado 10









evaluación con los aprendices del grado 9 del colegio José del Carmen











Trabajo grupal con los aprendices del colegio santo domingo Savio grado 10

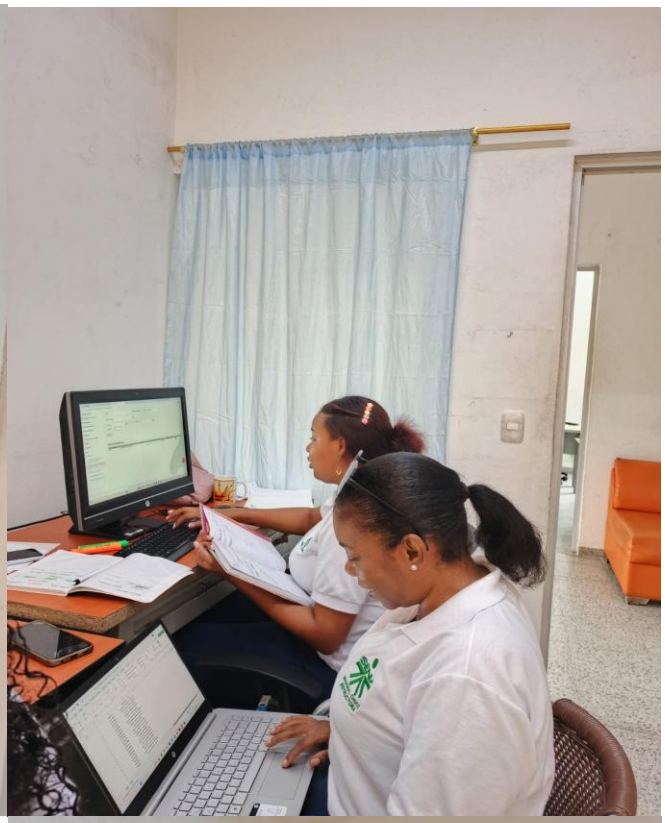



Valores



PROGRAMANDO

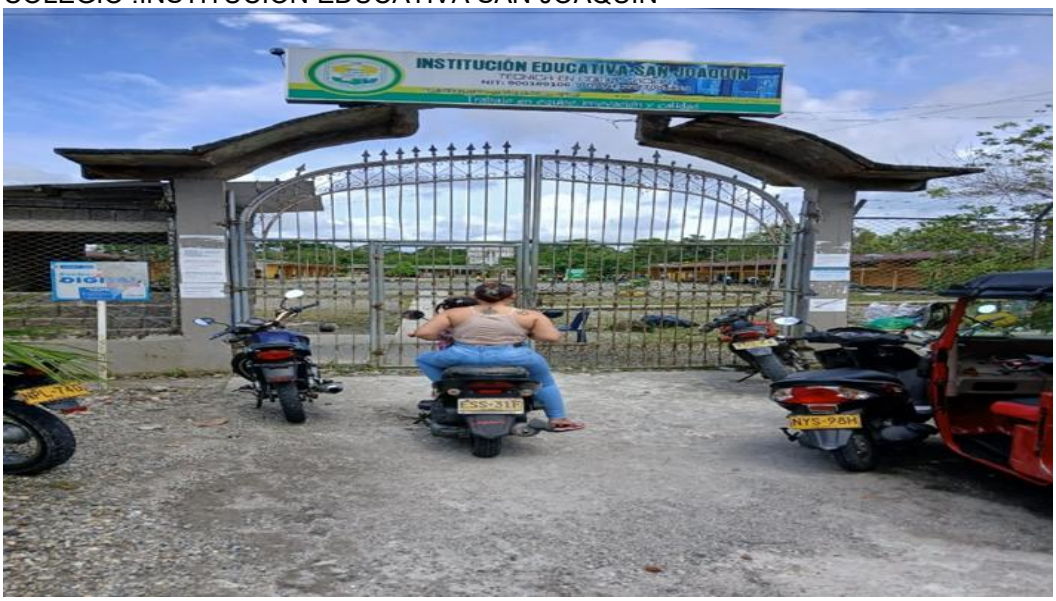








COLEGIO .INSTITUCION EDUCATIVA SAN JOAQUIN





Reunión con el Rector de la Institución Educativa San Joaquín (animas)









En formación. En la Institución Educativa San Joaquín con los grados 9







Con los grados 10




FORMATE

