PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Guía Proceso de Inducción aprendices

- Denominación del Programa de Formación: Curso Introductorio a la Formación Profesional Integral
- Código del Programa de Formación: 41311582
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- Resultados de Aprendizaje: Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional
- Duración de la Guía de Aprendizaje: Cuarenta (40) Horas

2. PRESENTACIÓN

En el marco del Programa de Articulación del SENA con la Educación Media, liderado por el Gobierno Nacional a través del SENA y el Ministerio de Educación Nacional para estudiantes, ustedes hacen parte de una estrategia que les permite obtener doble titulación: Bachiller y Técnico SENA, fortaleciendo sus competencias laborales y ampliando sus oportunidades de inserción en el sector productivo. Este programa contribuye al cierre de brechas en el acceso a la formación técnica y al empleo, promoviendo la continuidad educativa y la proyección



hacia niveles tecnológicos y profesionales, gracias a los procesos de homologación con instituciones de educación superior.

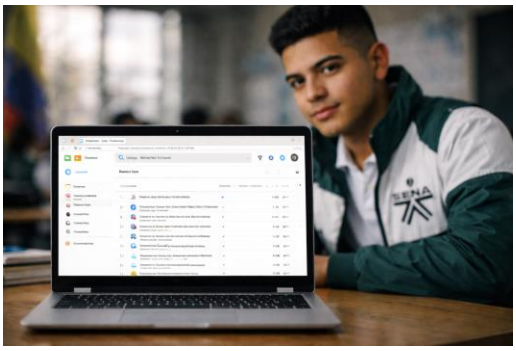
Esta formación técnica, desarrollada directamente en su institución educativa, responde a las necesidades del contexto productivo colombiano y les brinda herramientas reales para su futuro laboral, académico y social. Aprovechen cada actividad como una oportunidad para construir conocimiento, fortalecer sus competencias y aportar al desarrollo económico y social del país.

¡Bienvenidos a este proceso de formación profesional integral que transforma saberes en oportunidades y aprendizajes en proyectos de vida!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Las siguientes actividades lo Orientarán en la dinámica y fortalecimiento del sentido de pertenencia de su institución formadora el SENA y en el proceso formativo que realizará a continuación:

Antes de empezar lo invitamos a ver la bienvenida del actual director general del SENA, dando clic en el siguiente enlace **https://www.youtube.com/watch?v=NOJpxIH0a6E** o accediendo al material de apoyo de la guía de inducción “Bienvenida Aprendices 2025 – SENA.mp4”.



Portafolio del aprendiz

Ahora vamos a crear el portafolio del aprendiz, donde podrá recopilar y almacenar las evidencias de su proceso formación. Si ya cuenta con correo @soy.sena.edu.co, podrá usar el espacio del one drive para esta tarea, de lo contrario se recomienda crear una cuenta de correo (Gmail) nueva y de uso exclusivo para su portafolio SENA. La estructura del portafolio la encontrará en el material de apoyo como: **"Portafolio_Aprendiz.png"**

Base de Datos de aprendices

Por último, no olvide suministrar la información solicitada por su instructor para conformar la base de datos de su grupo o ficha. Para mayor agilidad puede diligenciar el siguiente link.

(poner Link propio)

Ahora sí, estamos listos para iniciar. Para el desarrollo de este proceso introductorio a la formación profesional integral, se proponen cuatro (4), actividades de aprendizaje, las cuales se relacionan a continuación. **¡Éxitos!**

Elección Vocero

Es un momento clave en el que un aprendiz apoye las actividades en el proceso de formación, debe ser un proceso democrático mediante el cual los aprendices del grupo eligen a un representante que actúa como puente entre el grupo, los instructores.

Las funciones principales de los voceros:

- Comunicar inquietudes, propuestas y necesidades del grupo.
- Apoyar la organización de actividades académicas.
- Promover la convivencia, el respeto y el cumplimiento del reglamento del aprendiz.
- Participar en reuniones cuando sea convocado.

Responsabilidad y liderazgo. buena comunicación, respeto por compañeros e instructores, Compromiso con la formación, actitud propositiva y conciliadora.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

¿Quién soy?

Muchas veces creemos conocer a otras personas sin llegar a conocernos a nosotros mismos. Nuestros valores, cualidades y defectos, nuestras vivencias forman parte de nuestro carácter y definen quienes somos.

Descripción de la actividad: Elabore una nube de palabras con los valores, cualidades y defectos que lo definen como persona y guárdela con el nombre de "Quien soy.png". Puede consultar de que tratan algunas cualidades y/o defectos en el documento "Valores, defectos y cualidades.pdf" que se encuentra en la carpeta material de apoyo y/o en el siguiente enlace https://www.ejemplos.co/40-ejemplos-de-cualidades-y-defectos/



Para realizar la nube de palabras puede hacer uso de la herramienta WordArt https://wordart.com/.



Como aprendo

Todas las personas aprenden de formas diferentes, hay quienes prefieren realizar mapas mentales a tomar apuntes, quienes prefieren un buen libro a una película. Identificar y Entender como aprendo me ayudará a obtener mejores resultados en mi proceso de apoyo.

Descripción de la actividad: Observe el video **"KOLB y los estilos de aprendizaje.mp4"** que encontrará en el material de formación y/o en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=DnCaddP9f9M.

Ahora identifique su estilo de aprendizaje

realizando el "**Test de David Kolb.xlsx**" (Excel) el cual encontrará en la carpeta material de formación y guárdela con el nombre de "Mi estilo de aprendizaje.xlsx.

Ambiente requerido: **Aula Convencional**

Estrategias o técnicas didácticas activas: Reflexión individual guiada, Aprendizaje autónomo Autodiagnóstico, Análisis de contenido audiovisual, Uso pedagógico de TIC Socialización voluntaria de resultados

Materiales de formación: Computador o dispositivo móvil, Acceso a internet, Herramientas ofimáticas (Word, Excel)

Material de apoyo:

- Documento: *Valores, defectos y cualidades.pdf*
- Video: *KOLB y los estilos de aprendizaje.mp4*
- Archivo: *Test de David Kolb.xlsx*
- Enlaces web sugeridos en la guía

Evidencias:

- Imagen "Quien soy.jpg".
- Hoja de cálculo "Mi estilo de aprendizaje.xlsx"

Duración de la actividad: horas.

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

Contextualización Senalogía

A continuación, conoceremos la Historia, misión y visión del SENA. Sus símbolos Institucionales y plataformas como parte integral de mi identidad y sentido de pertenencia como aprendiz SENA.

Ahora que somos parte del SENA debemos reconocer las características que nos identifican como

aprendiz de esta prestigiosa institución. De la misma manera que nuestro colegio tiene un escudo, una bandera y un uniforme característico, el SENA también tiene unos símbolos institucionales, una misión y visión que debemos conocer.

Historia, misión y visión y Símbolos Institucionales del SENA.

Descripción de la actividad: Diríjase al material de apoyo donde encontrará la carpeta "Identidad SENA" o si lo prefiere haga clic en el siguiente enlace https://www.sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/quienesSomos.aspx Luego de leer y explorar el material, realice una infografía

donde se muestre la historia, la misión, visión y los símbolos institucionales del SENA y guárdela con el nombre **"Info_Identidad SENA.pdf".** ¿Sabía que el SENA tiene un himno? Conózcalo aquí https://share.google/uLXKDvw53AFqCR7xg

Plataformas SENA.

Descripción de la actividad: Nuestra formación es presencial, pero nos apoyamos en algunas



plataformas tecnológicas que nos permiten administrar, organizar y acceder de manera eficiente a toda la información entorno al proceso de formación. Ingrese a cada una de las plataformas que se mencionan a continuación y explore cada rincón, tome capturas de pantalla (mínimo 5 por cada plataforma) insértelas en un documento de Word y agregue una descripción de cada captura. Guarde el documento como "Plataformas SENA.pdf". Pídale a su instructor que le sugiera un curso complementario virtual e inscríbase.

• **SofiaPlus** https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/

Actualización de datos

Descarga de certificados de estudios

• **ZAJUNA** https://zajuna.sena.edu.co/

Cursos virtuales

Enlace de PQRS

Soporte técnico

• **Sistemas Bibliotecas** https://biblioteca.sena.edu.co/

Repositorio

• **Betowa** https://betowa.sena.edu.co/oferta

Consultar programas de formación

• **Blog CGMLTI** https://mercadoslogisticaytecnologia.blogspot.com/

Beneficios del Centro de formación

Programas de formación

Subdirector y coordinación

También usamos Google DRIVE y MS TEAMS.

Ambiente requerido: **Aula Convencional**

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por exploración, Análisis de información institucional, Aprendizaje significativo, Uso de TIC, Síntesis visual (infografía)

Materiales de formación: Computador con acceso a internet, Herramientas de diseño (Canva, PowerPoint, Word), Navegador web, Plataformas institucionales del SENA

Material de apoyo: Carpeta: Identidad SENA, Página web oficial del SENA, Video del Himno del SENA

Enlaces a plataformas: Sofía Plus, Zajuna, Biblioteca SENA, Betowa, Blog CGMLTI

Evidencias

Infografía Identidad del SENA

Pantallazos de plataformas institucionales

Duración de la actividad: horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Comprender en qué consiste la formación por proyectos como estrategia para el logro de los resultados del programa, así como la normas que rigen la formación.

¿Ha notado que el SENA maneja un lenguaje diferente para nombrar algunos conceptos muy parecidos a lo que vivimos a diario en el colegio? Palabras como: Formación, Instructor, Ambiente de aprendizaje, Evidencias de aprendizaje y Resultados de aprendizaje entre otros. Esto es porque estamos hablando de formación Técnica, veamos de que se trata desarrollando las siguientes actividades.

FPI, Formación por proyectos, Programa de formación.

Descripción de la actividad: Siga la presentación “FPI Modelo Pedagógico SENA.pptx” mientras escucha atentamente a su instructor quien explicará en qué consiste la Formación Profesional Integral FPI, la formación por proyectos del SENA y las Guías que se trabajaran en cada grado. Una vez terminada la explicación busque en el material de apoyo el programa de Formación y/o Diseño curricular y realice una presentación en PowerPoint u otra herramienta de su preferencia (Canva, Prezi, PowToon) sintetizando los siguientes puntos del programa de formación:

- **Perfil idóneo de egreso**
- **Perfil ocupacional**
- **Perfil profesional**
- **Proyección del egresado**
- **Descripción general del perfil del egresado**

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIACOMPETENCIAS

(Solo de las competencias Técnicas, consulte con su instructor)

- **NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA**
- **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**
- **CONOCIMIENTOS, Procesos y criterios de Evaluación**

Reglamento del aprendiz.

Descripción de la actividad: Revise y Lea el documento **"Acuerdo_sena_0009_2024.pdf"** que trata sobre el reglamento del aprendiz SENA, allí encontrará los deberes y derechos del aprendiz entre otros temas de interés. Este documento se encuentra en la carpeta material de apoyo. Ahora utilizando la herramienta **ChatPDF** https://www.chatpdf.com/es o la herramienta Notebook lm de Google https://notebooklm.google.com/ realice las siguientes preguntas sobre el manual del aprendiz SENA guarde el chat como **"Chat Reglamento Aprendiz.pdf".**

1. En qué casos se considera que una aprendiz se encuentra en deserción.

2. Enumere 5 derechos del aprendiz.

3. Cuáles son los deberes más relevantes del aprendiz.

4. Que sucede si no asisto a la formación.

5. Que es un llamado de atención.

6. Que sucede si me cambio de colegio.

Realice 3 preguntas más de su interés.

Ambiente requerido: **Aula Convencional**

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje orientado por el instructor, Análisis documental Aprendizaje colaborativo, Síntesis de información, Uso de herramientas de IA con fines académicos Presentación de resultados.

Materiales de formación: Computador o dispositivo móvil, Presentación: FPI Modelo Pedagógico SENA.pptx, Herramientas de presentación (PowerPoint, Canva, Prezi), Acceso a ChatPDF o NotebookLM

Material de apoyo: Diseño curricular del programa de formación, Documento: Acuerdo_sena_0009_2024.pdf, Guía de aprendizaje Enlaces a herramientas digitales sugeridas

Evidencias de aprendizaje:

Presentación del programa de formación

Chat generado sobre el reglamento: *Chat Reglamento Aprendiz.pdf*

Instrumentos de evaluación: Lista de Chequeo Reglamento del Aprendiz

Duración de la actividad: horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

A partir del proyecto formativo se debe proponer un **proyecto productivo** de acuerdo a unas líneas temáticas y a unos entregables preestablecidos que le permitirán poner en práctica las competencias adquiridas durante su proceso de formación.

Etapa productiva y proyecto productivo

Descripción de la actividad: Observe atentamente el video **"Etapa Productiva.mp4"** que se encuentra en el material de apoyo, luego escuche atentamente a su instructor quien explicará en qué consiste el proyecto formativo y las líneas de proyecto establecidas sobre las que podrá desarrollar la etapa práctica.

Por último, en grupos de 4 a 5 aprendices, seleccionen una línea o temática de proyecto y realice una lluvia de ideas y/o propuesta para la aplicación del proyecto productivo, genere un documento PDF y nómbrelo como **"Propuesta proyecto.pdf"**

Cadena de formación

¿Sabía que puede continuar con su carrera, ahorrando tiempo y dinero? La cadena de formación es la continuación a un nivel superior, previo el reconocimiento del ciclo anterior debidamente certificado, en el cual se habilita al aprendiz para el sector productivo, continuando el proceso de

desarrollo humano en la misma línea de ocupación, oficio o tecnología.

La cadena de formación le permitirá pasar del ciclo técnico al tecnológico y luego al profesional.
Descripción de la actividad: Consulte con su instructor cuales son las carreras tecnológicas y profesionales afines a su programa técnico, luego realice una línea de tiempo donde se proyecte como profesional indicando el año de finalización, titulo obtenido y centro de formación y/o universidad.

Guarde su evidencia como **"Línea de tiempo Profesional.png".** En el siguiente enlace podrá encontrar algunos convenios con universidades e instituciones de educación superior.
https://www.sena.edu.co/es-co/comunidades/instructores/Paginas/convenios_con_universidades.aspx

Ambiente requerido: **Aula Convencional**

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en proyectos, Trabajo colaborativo, Lluvia de ideas, Planeación y proyección profesional, Aprendizaje significativo, Transferencia del conocimiento, Materiales de formación,

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje: Rúbrica – Proyecto Productivo

Documento: *Propuesta proyecto.pdf*

Línea de tiempo profesional: *Línea de tiempo Profesional.png*

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Inducción	**N/A** **N/A** **N/A**	Reconocer los valores, defectos, cualidades y Demás características que me definen como ser humano. Conocer la Historia, misión y visión del SENA. Sus símbolos Institucionales y plataformas como parte integral de mi identidad como aprendiz SENA. Comprender en qué consiste la formación por proyectos como estrategia para el logro de los resultados del programa, así	**Imagen "Quien soy.jpg".** **Hoja de cálculo "Mi estilo de aprendizaje.xlsx"** Documento PDF "Info_Identidad SENA.pdf". Documento PDF "Plataformas SENA.pdf". Presentación "Mi Programa de Formación.pptx" Documento PDF "Chat Reglamento Aprendiz.pdf"	Reconoce la identidad institucional y los procedimientos administrativos y formativos identifica los componentes y estructura de la formación profesional integral según el programa de formación y su perfil como aprendiz del Sena incorpora a su proyecto de vida las oportunidades ofrecidas por el Sena	Rúbrica – Identidad SENA e Infografía **Lista de Chequeo Reglamento del Aprendiz**

	N/A	como la normas que rigen la formación. Proponer ideas de proyecto de acuerdo con el proceso de etapa productiva del programa de formación	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf” Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		**Rúbrica – Proyecto Productivo** **Lista de Chequeo – Línea de Tiempo Profesional**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades de aprendizaje: Acciones realizadas por los aprendices con la orientación del instructor que son unos ejemplos de lo que se debe hacer en el mundo laboral.

Ambiente de aprendizaje: Espacio en el que converge el conjunto articulado de fuentes de conocimiento para desarrollar en el aprendiz competencias en el ámbito de la conciencia y la capacidad tecnológica, la capacidad de abstracción y la habilidad de adaptación a los cambios de las estructuras productivas. Se distinguen los siguientes tipos de ambientes: el ambiente polivalente, el ambiente pluritecnológico, la unidad productiva agropecuaria, el aula abierta de informática, el aula convencional, el aula móvil, el laboratorio, el auditorio, la biblioteca, el campo deportivo, el ambiente virtual y los ambientes fuera de Centro permiten dar un juicio durante y al final del proceso

Etapa Lectiva: Período en el cual el alumno recibe formación en ambientes educativos institucionales que Facilitan el logro de los objetivos de la formación.

Etapa Productiva: Tiempo en el que el alumno aplica los conocimientos adquiridos en la etapa lectivo, en situaciones reales de trabajo, donde la empresa participa activamente con el acompañamiento y asesoría necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.

Evaluación del Aprendizaje: Son los juicios que se emiten con base en los resultados del aprendizaje y los criterios de evaluación que contribuyen a fortalecer el desarrollo del aprendiz.

Evidencias de Aprendizaje: Pruebas de aprendizaje recolectados por el instructor que permiten reconocer los logros del aprendiz en términos de saber, hacer y actuar.

Evidencias de conocimiento: Son las manifestaciones ciertas y claras sobre el aprendizaje que se relacionan con el saber, conocer de hechos y procesos, comprensión de los principios y teorías. Saber utilizar y aplicar el conocimiento.

Formación Profesional Integral: Proceso teórico-práctico que se orienta al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos de actitudes y valores para su convivencia social y laboral.
Guía de Aprendizaje: Recurso didáctico para facilitar el aprendizaje, se centra en la pedagogía activa y participativa. Incluye actividades planeadas por procesos diseñados por el instructor que promueve la comprensión y el conocimiento.

Modalidad de Formación: Forma de entender la formación profesional, esta parte puede ser presencial o virtual.

Programa de Formación: Conjunto de competencias de la certificación de la formación profesional integral para dar respuesta a las necesidades del sector productivo.

Resultados de Aprendizaje: Indicadores que orientan y permiten al instructor y al alumno la verificación de procesos requeridos para el logro de los objetivos del aprendizaje propuestos.

Criterios de Evaluación: Indicadores del nivel logrado por los alumnos en el proceso de aprendizaje que

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. (2024). Reglamento del Aprendiz SENA. Acuerdo 0009 de 2024. SENA.

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. (s. f.). Modelo Pedagógico de la Formación Profesional Integral – FPI. SENA.

Kolb, D. A. (1984). Experiential learning: Experience as the source of learning and development. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Ministerio de Educación Nacional. (2016). Articulación de la Educación Media con la Educación Superior y la Formación para el Trabajo. MEN.

Acuerdo 008 de 1997 estatutos de la formación profesional Integral

Manual para la articulación del SENA con la educación media - GFPI-M-004

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
¿Quiénes somos? Historia, misión y visión del SENA
https://www.sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/quienesSomos.aspx

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
Plataforma SOFIA Plus
https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
Plataforma ZAJUNA – Formación Virtual
https://zajuna.sena.edu.co/

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
Sistema de Bibliotecas SENA
https://biblioteca.sena.edu.co/

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
Plataforma BETOWA – Oferta de Programas
https://betowa.sena.edu.co/oferta

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
Convenios con Instituciones de Educación Superior
https://www.sena.edu.co/es-co/comunidades/instructores/Paginas/convenios_con_universidades.aspx

Ejemplos.co.
Cualidades y defectos personales

https://www.ejemplos.co/40-ejemplos-de-cualidades-y-defectos/

YouTube – Canal Oficial SENA.
Bienvenida aprendices SENA
https://www.youtube.com/watch?v=NOJpxIH0a6E

YouTube.
Estilos de aprendizaje – David Kolb
https://www.youtube.com/watch?v=DnCaddP9f9M

ChatPDF.
Herramienta de análisis de documentos PDF
https://www.chatpdf.com/es

Google.
NotebookLM – Análisis de documentos con IA
https://notebooklm.google.com/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Edwin Cañon**	**Instructor**	**Articulación**	**05 de febrero de 2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Julian Camilo Maturana**	**Instructor**	**Articulación**	**09 de febrero de 2026**	**Correcciones**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Técnico en Ventas de Productos en Línea
- **Código del Programa de Formación:** 632201 - Versión 1
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Diseñar y ejecutar un plan de mercadeo y ventas online para mipymes Sabana de Occidente.
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Definir el protocolo de servicio al cliente para una empresa según la información suministrada por los clientes**.**
- **Competencia:** Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento.
- **Resultados de Aprendizaje:** Responder a la solicitud del cliente de acuerdo con los resultados de monitoreo y niveles de satisfacción posventa.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje**: 64 horas. Presenciales: 48 horas de trabajo directo, y 16 horas de trabajo independiente.

2. PRESENTACIÓN

Planificar los protocolos de respuesta a las diferentes solicitudes del cliente, usuario o visitante en línea, hace parte de la calidad de un proceso de servicio al cliente. Favorece el establecimiento de procedimientos, formatos y documentos que acompañan el monitoreo de la satisfacción del cliente.

Desde el punto interno de las empresas, se suma a la evaluación y control de los programas de ventas, tanto del desempeño del personal que inicia el proceso de abordaje de clientes, hasta el cierre de las ventas, al igual, involucra el personal netamente relacionado con la dependencia de control de calidad en el servicio, quien tiene la competencia de recepcionar los casos de Peticiones,

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, hasta hacer el seguimiento de tratamiento y respuesta a tales solicitudes para restablecer las relaciones de confianza y lealtad.

Lo anterior, supone la medición objetiva en relación con las metas propuestas por la organización relacionadas el volumen de ventas y los ingresos efectivamente logrados, al igual que el establecimiento de mediciones subjetivas vinculadas con el esfuerzo del personal de ventas, como: el conocimiento de trabajo; la actitud hacía la compañía; la capacidad, ingenio, servicio y tiempo dedicado a la adquisición de negocios o ventas efectivas; así como el grado de aceptación de los clientes. Es importante al planificar las métricas, seguir algunas recomendaciones para evitar errores tanto en el diseño de los formatos de medición del personal involucrado en las ventas, y en la gestión de respuestas del servicio al cliente. Así, como en la medición de la satisfacción de clientes y otros usuarios.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

Las empresas competitivas orientadas al cliente se caracterizan por su preocupación y acciones por satisfacer las necesidades, gustos y preferencias del cliente; así como por su oportuna respuesta a sus solicitudes en relación a su experiencia de compra, consumo o uso de productos, sean bienes o servicios, conocidas como las famosas PQRSF, que pueden ser parte del registro documental, o sencillamente, la manifestación de su comunicación en su interacción por canales digitales o presenciales.

3.1 Actividades de reflexión inicial

Si las ventas en mostrador permiten al cliente, observar y palpar en su magnitud el producto, o escuchar las características y estructura de un servicio, a fin de aceptar o acordar las condiciones comerciales, dando lugar para algunos a devoluciones de los mismos; las ventas en línea no son la

excepción, y quizá la tasa sea más alta, precisamente, porque las expectativas de compradores, suele colocarse muy por encima de lo que realmente reciben.

Así y las cosas, hay estudios que informan que 1 de cada 4 compras en e - commerce es devuelta. Por ejemplo, la plataforma estadounidense, Shopify (2025), afirma que, en 2024 la tasa de devolución en comercio electrónico, fue del 16,9%, e inclusive puede ascender al 30% en época navideña, lo cual causa impacto medioambiental e implicaciones logísticas.

Descripción de la actividad: El (la) instructor(a) explica la actividad y motiva a los aprendices a:

1o. Lea la actividad: Caso Running Express

2o. De forma individual desarrolle el caso propuesto.

3o. Responda a las preguntas que se le hacen sobre su experiencia en devoluciones, o de alguien que conozca.

4o. Responda a las preguntas de un caso de respuesta a cliente de The North Face, según el video: https://youtu.be/b8Xb9o-VDS8?si=acwSF9BqVM6ajRo_

5o. Guarde la evidencia, nombre el archivo como 04_3_1_Caso_Running_Express y suba al portafolio de evidencias.

Ambiente requerido: Ambientes gestionados a partir de convenios.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso – vídeo - resolver preguntas.

Materiales de formación: Caso Running Express, vídeo, Guía de aprendizaje 04

Material de apoyo: Notas de clase

Duración de la actividad: 5 Horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

El impacto de la tecnología de la información ha redistribuido el poder de la organización para tener a un clic, tanto la mejora en la supervisión de los vendedores como en el manejo de las relaciones con el cliente, entre ellas, el servicio postventa.

Descripción de la actividad: El(la) instructor(a) explica la actividad y propone el siguiente orden para desarrollarla:

1o. De forma individual consulte en su contexto familiar, social, o en su defecto en internet, casos sobre respuestas a clientes que presentan algún cuestionamiento o requerimiento posterior a la compra de un bien o servicio,

2o. Además, puede ampliar la información viendo el vídeo de Servicios Postventa: https://youtu.be/ufPW8xa2OD y conteste las preguntas:

3o. ¿Cómo los servicios de garantías, mantenimientos, reparaciones y las respuestas a los clientes que presentan PQRSF, han cambiado de formalidades impresas a digitales?

4o. ¿Existe un protocolo de comunicación digital en las respuestas a clientes? De ejemplos.

5o. ¿Beneficios de los servicios postventa?

6o. Guarde la evidencia en el portafolio con el nombre el archivo como: 04_3_2_Importancia de los protocolos postventa.

Ambiente requerido: Ambientes gestionados a partir de convenios.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Conocimientos del contexto. Respuesta a preguntas.

Materiales de formación: Vídeo Servicios Postventa: https://youtu.be/ufPW8xa2OD

Guía de aprendizaje 04.

Material de apoyo: Notas de clase.

Duración de la actividad: 5 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Analizar las estrategias, técnicas y herramientas digitales usadas para monitorear el servicio postventa y la evaluación de la satisfacción del cliente.

1) Marketing Relacional

Como parte de las teorías del marketing de servicios, el marketing relacional se centra en buscar relaciones empresariales a largo plazo con los clientes actuales y potenciales, donde prevalezca el dialogo que facilite el intercambio de información entre las partes que se benefician mutuamente, es decir, pasar de la simple transacción a una relación duradera.

Descripción de la actividad: El (la) instructor (a) explica la actividad para que los aprendices elaboraren un informe a partir del material suministrado y/o consultado. Siga la siguiente instrucción:

1o. Consulte en el material de apoyo y otro que se le facilite en fuentes reconocidas y confiables de internet sobre conceptos de marketing relacional, estrategia relacional, canales de la comunicación relacional, tácticas enfocadas en la personalización.
2o. Lea las instrucciones de la actividad: Marketing relacional en el entorno digital
3o. Observe el vídeo https://youtu.be/pyV1HBy3ybY
4o. Los aprendices elaboran en grupo un informe sobre lo visto en el vídeo y otras fuentes de interés.
5o. Guarde la información y nombre el archivo digital como: 04_3_3_1_Marketing_Relacional_En_El_Entorno_Digital
6o. Subir el archivo al Portafolio de Evidencias.

Ambiente requerido: Ambientes gestionados a partir de convenios.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Colaborativa, vídeo, informes, historieta.
Materiales de formación: Vídeo ¿Qué es el marketing relacional? Guía de aprendizaje 04.
Material de apoyo: Apuntes de clase, lecturas.
Evidencias de aprendizaje: 04_3_3_1_Marketing_Relacional_En_El_Entorno_Digital
Instrumentos de evaluación: Revisión entregable – PTC.
Duración de la actividad: 10 horas.

2) Customer Relationship Management – CRM para la postventa digital

La adopción de estrategias organizacionales y tecnología para usarla en los puntos de contacto o seguimiento permite una mayor eficiencia operativa; optimizar procesos de venta, marketing y servicio al cliente; y por ende, obtener más ingresos a través de canales digitales.

Al adentrarse en la mejora de las relaciones con el cliente, es importante conocer su comportamiento, la lealtad de marca, el nivel de satisfacción durante el proceso de compra, la experiencia en el consumo de productos, también, en las soluciones que recibe como respuesta a sus solicitudes postventa y aumentar la fidelización.

El CRM es útil para centralizar la atención digital en el servicio postventa. Es una plataforma enfocada en la gestión de las interacciones y relaciones con los clientes reales para garantizar una experiencia continua y de calidad en las etapas posteriores a la venta.

Descripción de la actividad: El(la) instructor(a) explica la actividad y propone material de consulta para que los aprendices investiguen sobre plataformas digitales de CRM, entre otras pueden ser:

1o. Consulte en el material de apoyo y otro que se le facilite en fuentes reconocidas y confiables de internet sobre aplicaciones del CRM a postventa, monitoreo de la respuesta a solicitudes y satisfacción del cliente. Por ejemplo: Monday.com, Zendesk.com, HubSpot Service Hub, Talkdesk, Freshdesk, Knowmax, ServiceNow, Genesys Cloud CX, entre otros.

2o. Lea las instrucciones de la actividad: Plataformas CRM Digital.

3o. Visite al menos 3 plataformas de CRM digital aplicadas a postventa y monitoreo de respuestas a solicitudes. Revise el puntaje absoluto o relativo (porcentaje) de calificación que le dan a cada una. Si le es posible vea demostraciones gratuitas del manejo de cada una. Puede hacer lectura en: https://blog.hubspot.es/service/programas-gestion-de-clientes https://www.kommo.com/es/blog/herramientas-crm/

Ver vídeo: Los 10 Mejores CRM: https://youtu.be/V_YmWZioUA0.

4o. Los aprendices elaboran en grupo un cuadro comparativo de los siguientes criterios: Nombre de la plataforma, calificación de la plataforma, características, idiomas, ¿versión gratuita?, método de medición del servicio postventa, entre otros que se le facilite comparar con las plataformas elegidas.
5o. Guarde la información y nombre el archivo digital como: 04_3_3_2_ Investigación_CRM_Digital
6o. Subir el archivo al Portafolio de Evidencias.

Ambiente requerido: Ambientes gestionados a partir de convenios.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Colaborativa. Investigación plataformas digitales enfocadas en CRM.

Material de formación: Plataformas_CRM_Digital. Guía de aprendizaje 04

Material de apoyo: Video Los 10 Mejores CRM: https://youtu.be/V_YmWZioUA0

Lectura programas de gestión de clientes, en:

https://blog.hubspot.es/service/programas-gestion-de-clientes

https://www.kommo.com/es/blog/herramientas-crm/

Evidencias de aprendizaje: 04_3_3_2_Plataformas_CRM_Digital

Instrumentos de evaluación: Revisión entregable - PTC.

Duración de la actividad: 10 horas.

3) Monitoreo de la satisfacción del cliente

Como parte de la mejora continua en la calidad del servicio y atención que se brinda a los clientes, deben planificarse las acciones en la postventa que facilite cuando sea necesario, realizar la trazabilidad de las ventas en línea. Los métodos para determinar los niveles de cumplimiento postventa, son diversos:

El tratamiento a las famosas PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), incluye formatos de registro de las mismas, impresos en puntos físicos de los establecimientos, y on line que mediante un buzón recolectan y dependiendo de la gestión y complejidad de la solicitud se busca disminuir los tiempos de respuesta, a fin de hacer más competitivo el servicio postventa.

Entre los métodos cuantitativos, se tienen:

La aplicación de encuestas que buscan la valoración del nivel de satisfacción de un producto o servicio, mediante escalas que degradan la respuesta entre muy insatisfecho a muy satisfecho, frente a todos los elementos posibles vinculados a la percepción y expectativas del cliente.

Por su parte, el Net Promotor Score (NPS) evalúa la lealtad de un cliente, puede ser entre 0 a 10, cuando se le cuestiona qué tan probable es que recomiende el producto o servicio.

Entre otros métodos de carácter cualitativo, se cuenta: el análisis de comentarios en redes sociales busca identificar cómo la audiencia opina, califica o descalifica a una organización, sus procesos, productos y servicio; grupos focales; entrevistas personales; análisis de datos de retención.

Descripción de las actividades: El (la) instructor (a), considerará el siguiente orden para desarrollar esta actividad:

1. El (la) instructor(a) asignará por grupo, los temas de métodos de monitoreo de la satisfacción de clientes, por ejemplo:
   - Encuesta de satisfacción.
   - Buzón de sugerencias y tratamiento de PQRSF.
   - Net Promotor Score.
   - Análisis de comentarios en redes sociales.
   - Análisis de datos de retención.
2. Los aprendices indagan en qué consiste cada método de monitoreo.
3. Luego, establecen un paso a paso del monitoreo del método elegido o asignado, desde el contacto con el cliente, el registro de la atención, el tratamiento del requerimiento, el tipo de comunicación, la plantilla o ejemplo de formalidad de respuesta.
4. Posteriormente, los aprendices en grupo elaboran las formalidades de registro de la información postventa, asumen en un juego de roles el guión del protocolo de aplicación del método de monitoreo.

5. Socializada la actividad, se sube la evidencia en el portafolio con el nombre: 04_3_3_3_JUEGO DE ROLES_Métodos de monitoreo postventa.

Ambiente requerido: Ambientes gestionados a partir de convenios

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje colaborativo, juego de roles.

Materiales de formación: Formato de la actividad, guía de aprendizaje 04.

Material de apoyo: Lecturas y videos sobre monitoreo de la satisfacción del cliente:

https://blog.softexpert.com/es/satisfaccion-clientes/

https://youtu.be/CAY4p_MfLTA

Evidencias de aprendizaje: 04_3_3_3_JUEGO DE ROLES_ Métodos de monitoreo postventa.

Instrumentos de evaluación: Revisión entregable - PTC

Duración de la actividad: 10 horas.

4) Prueba de Conocimientos

Se recomienda lectura previa de los temas vistos y ensayar con la DINÁMICA Monitorear clientes de Educaplay: https://www.educaplay.com/learning-resources/14849981-monitorear_clientes.html

Ambiente requerido: Ambientes gestionados a partir de convenios

Estrategias o técnicas didácticas activas: Resolver preguntas.

Materiales de formación: Cuestionario guía de aprendizaje 04.

Material de apoyo: Lecturas y documentos Marketing relacional, Postventa digital, niveles de cumplimiento en la satisfacción del cliente.

Evidencias de aprendizaje: 04_3_3_4_PRUEBA_de_Conocimientos_Guía_04

Instrumentos de evaluación: Prueba de conocimientos - PTC

Duración de la actividad: 2 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Proponer el protocolo de servicio postventa y establece el manejo de los reportes que se realicen de forma digital.

Descripción de la actividad: Los aprendices en su grupo proyecto desarrollan los puntos que se hacen parte del informe 04_3_4_INFORME_Protocolos_postventa:

1º. Presentan simulación de los reportes correspondientes de los resultados de monitoreo que informen el nivel de cumplimiento en la satisfacción del cliente.

2º. Diseñan mínimo tres plantillas de respuestas a solicitudes de clientes según métodos de monitoreo utilizados por medios digitales.

3º. Establecen protocolo de servicio postventa conforme a los productos y servicios de la empresa.

Ambiente requerido: Ambientes gestionados a partir de convenios.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por proyectos, trabajo en equipo.

Materiales de formación: Lecturas y documentos sobre protocolos postventa.

Material de apoyo: Notas de clase.

Evidencias de aprendizaje: 04_3_4_INFORME_Protocolo postventa.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 22 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Pláneación	Definir el protocolo de	Actividad Cognitiva: Identificar	Evidencias de Conocimiento: 04_3_3_4_PRUEBA_de_conocimientos_Guía 04	Genera una relación	Cuestionario

	servicio al cliente para una empresa según la información suministrada por los clientes.	los pasos que contiene un proceso postventa. Actividad Procedimental: Realizar la propuesta del protocolo postventa. Actividad Actitudinal: Valorar la importancia del protocolo postventa.	Evidencia de Desempeño: 04_3_3_1_Marketing_Relacional_En_El_Entorno_Digital 04_3_3_2_Plataformas_CRM_Digital 04_3_3_3_JUEGO DE ROLES_Métodos de monitoreo postventa Evidencia de Producto 04_3_4_INFORME_Protocolo postventa	con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. Genera reportes de según las actividades digitales de la organización	Plan de trabajo concertado Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CRM digital: Uso de la tecnología con software especializado que integra estrategias, procesos, canales digitales, analiza y genera reportes para gestionar las relaciones con clientes actuales y potenciales.

Marketing Relacional: Estrategia orientada a construir lealtad y mantener relaciones de largo plazo con los clientes, mediante una comunicación personalizada, atención excepcional, y uso de CRM.

Niveles de Cumplimiento: En postventa refiere al grado de satisfacción que proporciona una empresa a sus clientes en período posterior a la compra.

Postventa digital: Comprende acciones las acciones y procesos en línea del período posterior a la venta, enfocada a conocer la experiencia de compra y uso de los productos y servicios, la gestión de garantías y otros servicios postventa, hasta la personalización de comunicaciones y actualizaciones de producto.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

BIBLIOGRAFÍA

Ongallo, C. (2013). La atención al cliente y el servicio postventa. Díaz de Santos.

Stanton, W. Etzel, M. y Bruce, W. (2004). Fundamentos de Marketing. México: Mc Graw Hill.

West, B. Castleberry, S. y Tanner, J. (2004). Ventas construyendo sociedades. 7 ed. México: Mc Graw Hill.

WEBGRAFÍA

- https://www-shopify-com.translate.goog/enterprise/blog/ecommerce-returns?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc
- https://blog.hubspot.es/service/programas-gestion-de-clientes
- https://www.kommo.com/es/blog/herramientas-crm/
- https://www.softwaredoit.es/software-crm/crm-postventa-atencion-cliente.html
- https://youtu.be/ufPW8xa2OD
- https://youtu.be/pyV1HBy3ybY
- https://youtu.be/V_YmWZioUA0
- https://www.educaplay.com/learning-resources/14849981-monitorear_clientes.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Gloria Stella Rodríguez Quiroga. Edna Magnolia Pineda Valbuena.	Instructora	Articulación con la Educación Media.	Agosto 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

SENA Servicio Nacional de Aprendizaje	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION** **PLAN DE TRABAJO CONCERTADO** Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACION:	Técnico en Venta de Productos en Línea
FICHA:	3149601
INSTRUCTOR:	VIVIANA ANDREA GUZMAN LUNA
GUIA DE APRENDIZAJE:	GUÍA 04

Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
BARBOSA CAMACHO KATHERYN DAYANA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
BEDOYA GUZMAN KAROLAY MICHELL	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
BELLO MORENO CRISTIAN MATIAS	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
BELLO RIVERA GERALDINE	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
BERRIO PALOMINO LAURA VALENTINA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
BURGOS TELLEZ KAREN JULIANA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
DUARTE RODRIGUEZ SOFIA ALEJANDRA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
GONZALEZ PEREZ TIFANY DANIELA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
GUTIERREZ PULIDO BRIGITH STEPHANIE	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
HERRERA LINARES DAYANA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
MALPICA MASMELA YUDY VALENTINA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
MARIN RODRIGUEZ SARA CAMILA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
OLIVEROS CRUZ KAREN SARAY	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
ORTIZ MEZA KAREN JULIETH	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
PAZ CASTILLO MARLEN YARITZA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
PEÑA PEÑA SARAI XIMENA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
PINTO ALMANZA ALLISON NICOLE	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
PULECIO VALBUENA KAREN SOFIA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
RAMOS PINEDA ALISON MARIANA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
RENGIFO GONZALEZ NICOLLE TATIANA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
VELASCO GONZALEZ ESNEIDER ALEXANDER	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
VELASCO GONZALEZ MAIKOL ESTIVEN	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
VELASCO MARROQUIN SARAI SOFIA	04_3_1_Marketing Relacional		X	16/02/2026		
	04_3_2_CRM_Digital		X	23/02/2026		
	04_3_3_JUEGO ROLES_Postventa		X	02/03/2026		
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		X	09/03/2026		
	04_4_INFORME_Protocolos_postventa		X	16/03/2026		
VEGA GARCIA VALENTINA						

SENA Servicio Nacional de Aprendizaje	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION** **PLAN DE TRABAJO CONCERTADO** Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACION:	Técnico en Asesoría Comercial
FICHA:	3415578
INSTRUCTOR:	VIVIANA ANDREA GUZMAN LUNA
GUIA DE APRENDIZAJE:	INDUCCIÓN

Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
Sara Sofia Arroyo Mayorga	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Isabel Sofia Vega Ortega	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
David Santiago Fierro Vega	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Allison Katherine Cardenas Ariza	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
Marly Pamela Triviño Carvajal	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Juan Manuel Santana Parra	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Melissa Torres Rocha	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Juan Sebastian Osorio Leon	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
David Santiago Rodriguez Larrota	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Sara Daniela Pinzon Ardila	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Nataly Palacio Rojas	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Samuel Jimenez Moreno	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Marlon Fernando Pardo Pineda	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Felipe Alejandro Mogollon Lombana	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Juan Sebastian Rodriguez Nieto	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Paula Alejandra Bernal Rojas	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Christopher Alejandro Barreiro Quicazaque	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Santiago Barragan Lopez	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Juan Esteban Zapata Celis	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Maria Paula Salamanca Muñoz	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
Nicoll Sofia Bustamante Alba	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Josep Fabian Cortes Peña	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Nicolas Martinez Cadena	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Hanna Isabella Tovar Caceres	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Thomas Ruiz Beltran	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Laura valentina Rodriguez bernal	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
David Alejandro Suarez Fuquen	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		
Tomas Santiago Galvis Triana	Imagen “Quien soy.jpg”		X	06/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	10/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	13/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	17/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	20/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	24/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	27/03/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	31/03/2026		

SENA Servicio Nacional de Aprendizaje	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION** **PLAN DE TRABAJO CONCERTADO** Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACION:	Técnico en Venta de Productos en Línea
FICHA:	3415617
INSTRUCTOR:	VIVIANA ANDREA GUZMAN LUNA
GUIA DE APRENDIZAJE:	INDUCCIÓN

Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
ACOSTA URREA JHON HENRY	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
AGUDELO CAICEDO WILMER DAVIAN	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
ARAGON MARTINEZ AMITIEL MILETH	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
ARANGO FORERO SARA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
BAUTISTA PEÑA JOSEPH SANTIAGO	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
CALDERON SIERRA ANA SOFIA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
CASTRO ACOSTA BRAYAN DAVID	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
CASTRO AVILA BRAYAN ALEXANDER	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
CUERO MARTINEZ HIRLEN ADRIAN	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
FERNANDEZ ANGEL LINDA MARIANA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
LEON PATIÑO SHAROM DANIELA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
MARTINEZ CEBALLOS JHEIDY TATIANA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
NEIRA SAENZ DANNA SOFIA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
NIETO GONZALEZ KAREN SOFIA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
PERLAZA HURTADO HEIDY SARAHY	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
PINEDA BASANTE NICOLAS YESID	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
RODRIGUEZ NOVOA YULIANA VALENTINA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
ROSO ALVARADO SHARON ANDREA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
SALAMANCA TOBAR EMMANUEL SANTIAGO	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
TAFUR BERNAL JUAN DAVID	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
VIDAL ANGULO MIGUEL ANGEL	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
CONTRERAS ESLAVA NICOLL ALEJANDRA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		

SENA Servicio Nacional de Aprendizaje	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION** **PLAN DE TRABAJO CONCERTADO** Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACION:	Técnico en Venta de Productos en Línea
FICHA:	3415629
INSTRUCTOR:	VIVIANA ANDREA GUZMAN LUNA
GUIA DE APRENDIZAJE:	INDUCCIÓN

Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
AVILA AVILA VALERI YULIE	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
CARDENAS MONTERO MARIA PAULA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
DIMATE VARGAS JYRETH SARAY	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
GARCIA RINCON MICHEL DAYANA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
GARCIA GAVIRIA SARA JULIANA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
GONZALEZ ROMERO JEHIDY VALENTINA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
JIMENEZ LESMES ANGERLY PAOLA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
MORALES GOMEZ HEIDY MARIANA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
MORENO ROA YISEL DANIELA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
MURCIA OSPINA CHARIT ANDREA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
OLAYA MONTILLA JUAN STEVEN	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
PABON ROJAS MIGUEL ANGEL	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
PINEDA TABARES JEFFERSON SHNAIDER	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
PULECIO VALBUENA JUAN MANUEL	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
RAMIREZ CASTILLO KEIRYS JHULIANA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
RINCON PUENTES NICOL TATIANA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		

SENA
Servicio Nacional de Aprendizaje

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Desarrollo Proceso Formativo

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Físico	Digital		SI	NO
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
SABOGAL SABOGAL LAURA ESTEFANIA	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		
MORALES BENAVIDES WILDER FELIPE	Imagen “Quien soy.jpg”		X	12/03/2026		
	Hoja de cálculo “Mi estilo de aprendizaje.xlsx”		X	17/03/2026		
	Documento PDF “Info_Identidad SENA.pdf”.		X	19/03/2026		
	Documento PDF “Plataformas SENA.pdf”.		X	24/03/2026		
	Presentación “Mi Programa de Formación.pptx”		X	26/03/2026		
	Documento PDF “Chat Reglamento Aprendiz.pdf”		X	31/03/2026		
	Documento PDF “Propuesta Proyecto.pdf”		X	02/04/2026		
	Imagen “Línea de tiempo Profesional.png”		X	07/04/2026		