PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

Septiembre de 2026

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Rionegro, 15 de septiembre del 2026

Señor
Henry Alirio Mejía Zuluaga
SUPERVISOR CONTRATO NO. 9116085
Coordinador Académico
Programas Especiales
Rionegro, Antioquia

Asunto: Primer informe mensual de ejecución contractual mes de **septiembre** del año 2026

Referencia: CONTRATO NO. No9116085 del año 2026

Juan Fernando Muñoz Valencia, identificado con la cédula de ciudadanía No. 71644688 de Medellín, Antioquia en mi calidad de Contratista del SENA, en el programa Articulación SENA con la Educación Media, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago:

Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS MCTE. ($ 47.374.970). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago para el mes de febrero por valor de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS MCTE. ($ 4.263.747), b) Nueve (09) pagos iguales correspondiente a los meses de marzo a noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS MCTE. ($ 4.737.497) cada uno. c) Un último pago para el mes de diciembre por valor de CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. ($ 473.750).c) Un último pago para el mes de diciembre por valor de CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. ($ 473.750).

Plazo: Será hasta el 03 de diciembre de 2026.

Objeto: PRESTAR SERVICIOS PERSONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN, DE CARÁCTER TEMPORAL, EN LA PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, ASÍ COMO LA EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEFINIDOS EN LOS DISEÑOS CURRICULARES PARA EL PROGRAMA DE ARTICULACIÓN CON LA EDUCACIÓN MEDIA, ASIGNADOS POR LA SUBDIRECCIÓN DE CENTRO Y LA COORDINACIÓN ACADÉMICA, EN EL CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2026

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación profesional integral, de conformidad con los programas definidos, entregando la guía, asesoría y acompañamiento profesional requerido a los aprendices en la ejecución de sus actividades de aprendizaje.	Alistamiento de cada ficha para orientar formación profesional integral	-Proyecto formativo -Programa de formación -Formato Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo -Formato Guía de Aprendizaje – actualizadas
2	Desarrollar actividades de orientación y evaluación según la programación académica establecida en los procesos formativos del centro de formación, en las fechas y lugares previamente planeados, y utilizando los métodos y recursos pedagógicos que sean acordes con las normativas y estándares del SENA	Orientación, asesoría y acompañamiento de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje	-Pantallazo Agenda del Instructor (Drive y Sofia Plus) -Guías de aprendizaje actualizadas - Drive - Asem Administrativo - Carpeta 11. Proyectos Formativos y Guías de Aprendizaje -Bitácora de clase -Registro de asistencia -Registro fotográfico (3 fichas)
3	Realizar el seguimiento formativo a los aprendices en la etapa productiva, conforme a los lineamientos y procedimientos establecidos.	Seguimiento etapa productiva	-Correo de activación etapa productiva **TODAS Fichas grado 11 a cargo** -Carpeta 17. GOR-F-084 Acta Socialización Inicio Etapa Productiva -Carpeta 18. Plantilla Alternativa Etapa Práctica -Carpeta 19. GFPI-F-147 Formato Bitácora Etapa Productiva
4	Actualizar las siguientes actividades en el aplicativo Sofía Plus en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su realización: creación de rutas, asociación de aprendices y emisión de juicios de evaluación.	Actualización de los formatos respectivos de cada ficha dentro de los plazos proporcionados	-Portafolio del instructor drive -Pantallazo y link

		por la Coordinación Académica	
5	Comunicar oportunamente ante la coordinación académica las anomalías, inconsistencias y novedades de aprendices y los hallazgos en el registro de la información en SOFIA Plus.	Se notifican las novedades a la coordinación académica Se realizan las deserciones pendientes a julio 2026	- Actas y/o correos sobre novedades de los aprendices (Correos de respuesta a deserciones) - Reporte ACTUALIZADO de deserciones por fichas asignadas
6	Mantener la documentación de la ejecución de la formación al día, y hacer entrega (máximo mensualmente o cuando se requiera) de las actas de ejecución de las fichas asignadas. Estas actas deben contener: Novedades de asistencia, retiros, cancelaciones, situaciones académicas o disciplinarias, y toda novedad que requiera seguimiento o haya sido informada al comité de evaluación y seguimiento del Centro de Formación.	Diligenciar los formatos establecidos por el procedimiento de ejecución de la FPI Actualización mensual o bajo cualquier novedad de los formatos respectivos por ficha dentro del Portafolio del Instructor Diligenciamiento de las actas de reuniones cuando la situación lo amerite o del comité de evaluación y seguimiento de centro de formación si es el caso.	-Asociación de los aprendices a la ruta de aprendizaje -Reporte ACTUALIZADO de juicios evaluativos -Portafolio del instructor drive -Pantallazo y link
7	Llevar los registros de la ejecución de la formación de las fichas asignadas utilizando para ello los formatos diseñados por el SENA, y consignándolos dentro del Portafolio del Instructor según el procedimiento SIGA y la plataforma institucional designada.	Actualización mensual de los formatos respectivos por ficha.	-Portafolio del instructor drive por ficha intervenida. -Pantallazo y link
8	Participar activamente en las reuniones periódicas de equipos ejecutores a las que sea convocado, con la finalidad de apoyar técnica o profesionalmente la integralidad en la formulación de proyectos formativos,	Ejecución de actividades asignadas por el equipo ejecutor.	- Link de actualización de Proyecto formativo y guías de aprendizaje

	el diseño de actividades de aprendizaje y el seguimiento efectivo a la formación profesional integral		Drive - Asem Administrativo - Carpeta 11. Proyectos Formativos y Guías de Aprendizaje -Acta de equipo ejecutor del 23 de SEPTIEMBRE del 2026 (segundo informe)
9	Participar y entregar informes (máximo mensualmente o cuando se requiera) en la generación de proyectos formativos, de investigación aplicada, innovación pedagógica, emprendimiento y desarrollo tecnológico de interés institucional y alineados con el plan tecnológico del centro.	Se actualizan proyectos formativos Participación en equipos de investigación (si aplica)	Evidencia de proyecto Actas de equipos de investigación (si aplica)
10	Realizar las actualizaciones necesarias en materia de certificación de competencia laboral, así mismo, participar en los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas y técnicas de acuerdo al plan estratégico institucional.	Certificación de la Norma de Competencia Laboral: 240201056 V2: “Orientar formación presencial de acuerdo procedimientos técnicos y normativa”	Certificado de la norma mencionada. Si aplica o evidencia que está en proceso de realizarla
11	Usar los elementos de protección personal cuando ello fuere necesario según la actividad desarrollada por el contratista y prendas de vestir adecuadas acorde a la formación objeto del contrato de acuerdo con los lineamientos institucionales	Utilizar elementos de protección personal y/o prendas de vestir acordes a la actividad a realizar	Elementos de protección personal correspondientes a la actividad realizada. Lista de chequeo de buenas prácticas ambientales.
12	Hacer entrega del carné institucional una vez se dé por terminado el presente contrato.	El Carnet se entrega el ultimo dia de vigencia de contrato 03/12/2026	No aplica
13	Las demás que sean conexas y complementarias con el objeto del contrato y de acuerdo con las necesidades del servicio.	Aportar Los Reportes de antecedentes, según lo estipulado en el numeral 6.2 Verificación de	Se suben archivo con consolidado de Reportes de:

		antecedentes del informe de supervisión. Mirar Excel “Reporte de antecedentes mensual”	1. Certificado Antecedentes disciplinarios del Consejo o Colegio que regule la profesión se encuentre vigente - Debe tener vigencia no mayor a 30 días. 2. Certificado Procuraduría no mayor a 30 días 3. Certificado Contraloría no mayor a 30 días 4. Certificado Medidas Correctivas no mayor a 30 días 5. Certificado Antecedentes Judiciales no mayor a 30 días 6. Certificación de consulta al REDAM - No mayor a 30 días Según lo estipulado en el numeral 6.2 **Verificación de antecedentes del informe de supervisión**
		Se realizan y cargan segundos informes de ejecución al Secop II	**Ruta Secop:** - Se anexa PANTALLAZO de la evidencia de este informe
		Apoyar y participar en las reuniones de seguimiento y planeación 2027 realizadas con el líder ASEM, el coordinador	(Cuando aplique) Acta de reunión Registro de asistencia Registro Fotográfico

		académico de programas especiales y con las I.E. articuladas Realizar sensibilizaciones a grado noveno según los acuerdos institucionales	(Cuando aplique) Acta de reunión Registro de asistencia Registro Fotografico

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

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

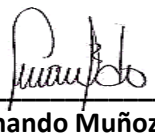
ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para efectos del presente informe, se adjuntan las certificaciones de antecedentes correspondientes, con las fechas que se relacionan a continuación:

	Certificación	Lugar de consulta	Fecha de expedición Deberá corresponder al mes de presentación del respectivo informe mensual de ejecución contractual. Así mismo, las certificaciones deberán adjuntarse como parte de las evidencias del informe
1	Certificado Antecedentes disciplinarios del Consejo o Colegio que regule la profesión se encuentre **vigente**. Debe tener vigencia no mayor a 30 días.	En cada consejo o Colegio que corresponda	14 de **septiembre** de 2026
2	Certificado Procuraduría no mayor a 30 días	https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Generacion-de-antecedentes.aspx	14 de **septiembre** de 2026
3	Certificado Contraloría no mayor a 30 días	https://www.contraloria.gov.co/web/guest/persona-natural	14 de **septiembre** de 2026
4	Certificado Medidas Correctivas no mayor a 30 días	https://srvcnpc.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx	14 de **septiembre** de 2026
5	Certificado Antecedentes Judiciales no mayor a 30 días	https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/	14 de **septiembre** de 2026
6	Certificación de consulta al REDAM - No mayor a 30 días	https://carpetaciudadana.and.gov.co/bienvenido	14 de **septiembre** de 2026

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 87344990 Expedida por ARUS referente al **mes de agosto.**

Cordialmente,



Juan Fernando Muñoz Valencia
Contratista
C.C. No. 71644688

Recibí a satisfacción:

_____

Henry Alirio Mejía Zuluaga
SUPERVISOR CONTRATO NO.9116085
Coordinador Académico
Programas Especiales

EVIDENCIAS MES: SEPTIEMBRE

Obligación 1. Orientar la formación profesional integral, de conformidad con los programas definidos, entregando la guía, asesoría y acompañamiento profesional requerido a los aprendices en la ejecución de sus actividades de aprendizaje.



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA

1.1 Denominación del Programa:	ASESORIA COMERCIAL	
1.2. Código Programa:	631101	
1.3. Versión Programa:	2	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:**	24/09/2021
	Fecha fin programa:	El programa aún se encuentra vigente
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1344 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	Actualmente, el aumento de la renta y servicios finales producidos por la economía y la dotación de recursos técnicos, cada vez más acelerada de la producción mundial; han generado una serie de cambios respecto a la comercialización de productos y servicios, no solo en cuanto a conceptualización, sino, en términos de fondo. Conceptos como la globalización, competitividad, hiperconectividad, diferenciación, etc., han originado la producción a gran escala, representando un abatimiento en los costos para las MiPymes (Llamas, 2004). Es por ello, por lo que, para que la entrega de productos y servicios al consumidor final, sea mayormente efectiva, se hace necesario contar con un cuerpo de ventas tecnificado y profesionalizado, conocedor y dominador de cada uno de los pasos de la ciencia mercadológica de la distribución (Llamas, 2004). Para satisfacer esta necesidad, el SENA, conocedor de los requerimientos de los empresarios; oferta el programa, Técnico en Asesoría comercial, con el que sustituirá al antiguo vendedor empírico, por un asesor comercial con conocimientos técnicos y valores éticos, necesarios para impulsar el comercio al por menor del país. Sin duda, ninguna empresa se sostiene sin la acción de ventas, razón por la cual, el empleo de Vendedores de Ventas no técnicas, es la ocupación más solicitada, dentro de la mesa sectorial, de mercadeo, ostentando el primer lugar en el Top de las diez ocupaciones más demandas, según el nivel de cualificación en Colombia (Observatorio Laboral y Ocupacional - SENA, 2016). Con lo anterior, se constata que, al contratar las empresas, personal competente en el arte de vender, se obtiene una doble ganancia; ya que cuando el vendedor actualiza en métodos y racionaliza actitudes que provocan la fidelización de clientes en las organizaciones; la producción aumenta sensible y rápidamente, produciendo una integración ética y profesional.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	COMERCIO
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	

6/02/22 09:36 PM Página 1 de 54



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
6311	Vendedores de Ventas no Técnicas

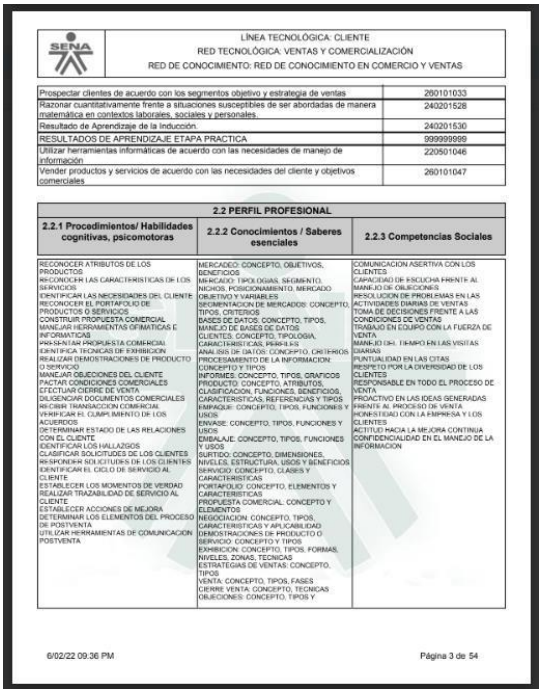
2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

CARACTERIZACION DE CLIENTES
PROPUESTA COMERCIAL
EVENTO PROMOCIONAL
INFORMES DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS AL CLIENTE

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	Código NCL / UC
APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220201501
APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	220601501
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y	240201524
Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	210201501
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	240201526
Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales	240201533
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	230101507
INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.	240202501
Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento	260101034

6/02/22 09:36 PM Página 2 de 54



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas	260101033
Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	240201528
Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	240201530
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999
Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información	220501046
Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	260101047

2.2 PERFIL PROFESIONAL

2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales	2.2.3 Competencias Sociales
RECONOCER ATRIBUTOS DE LOS PRODUCTOS RECONOCER LAS CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE RECONOCER EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS O SERVICIOS CONSTRUIR PROPUESTA COMERCIAL MANEJAR HERRAMIENTAS OFIMATICAS E INFORMATICAS PRESENTAR PROPUESTA COMERCIAL IDENTIFICA TECNICAS DE EXHIBICION REALIZAR DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE PACTAR CONDICIONES COMERCIALES EFECTUAR CIERRE DE VENTA DILIGENCIAR DOCUMENTOS COMERCIALES RECIBIR TRANSACCION COMERCIAL VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DETERMINAR ESTADO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE IDENTIFICAR LOS HALLAZGOS CLASIFICAR SOLICITUDES DE LOS CLIENTES RESPONDER SOLICITUDES DE LOS CLIENTES IDENTIFICAR EL CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE ESTABLECER LOS MOMENTOS DE VERDAD REALIZAR TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA DETERMINAR LOS ELEMENTOS DEL PROCESO DE POSTVENTA UTILIZAR HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN POSTVENTA	MERCADEO: CONCEPTO, OBJETIVOS, BENEFICIOS MERCADEO: TIPOLOGIAS, SEGMENTO, NICHOS, POSICIONAMIENTO, MERCADO OBJETIVO Y VARIABLES SEGMENTACION DE MERCADOS: CONCEPTO, TIPOS, CRITERIOS BASES DE DATOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO DE BASES DE DATOS CLIENTES: CONCEPTO, TIPOLOGIA, CARACTERISTICAS, PERFILES ANALISIS DE DATOS: CONCEPTO, CRITERIOS, PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION CONCEPTO Y TIPOS INFORMES: CONCEPTO, TIPOS, GRAFICOS PRODUCTO: CONCEPTO, ATRIBUTOS, CLASIFICACION, FUNCIONES, BENEFICIOS, CARACTERISTICAS, REFERENCIAS Y TIPOS EMPAQUE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS ENVASE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS EMBALAJE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS SURTIDO: CONCEPTO, DIMENSIONES, NIVELES, ESTRUCTURA, USOS Y BENEFICIOS SERVICIO: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERISTICAS PORTAFOLIO: CONCEPTO, ELEMENTOS Y CARACTERISTICAS PROPUESTA COMERCIAL: CONCEPTO Y ELEMENTOS NEGOCIACION: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERISTICAS Y APLICABILIDAD DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO: CONCEPTO Y TIPOS EXHIBICION: CONCEPTO, TIPOS, FORMAS, NIVELES, ZONAS, TECNICAS ESTRATEGIAS DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS VENTA: CONCEPTO, TIPOS, FASES CIERRE VENTA: CONCEPTO, TECNICAS OBJECIONES: CONCEPTO, TIPOS Y	COMUNICACION ASERTIVA CON LOS CLIENTES CAPACIDAD DE ESCUCHA FRENTE AL MANEJO DE OBJECIONES RESOLUCION DE PROBLEMAS EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS DE VENTAS TOMA DE DECISIONES FRENTE A LAS CONDICIONES DE VENTAS TRABAJO EN EQUIPO CON LA FUERZA DE VENTA MANEJO DEL TIEMPO EN LAS VISITAS DIARIAS PUNTUALIDAD EN LAS CITAS RESPETO POR LA DIVERSIDAD DE LOS CLIENTES RESPONSABLE EN TODO EL PROCESO DE VENTA PROACTIVO EN LAS IDEAS GENERADAS FRENTE AL PROCESO DE VENTA PROINSTEGRADO CON LA EMPRESA Y LOS CLIENTES ACTITUD HACIA LA MEJORA CONTINUA CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACION

6/02/22 09:36 PM Página 3 de 54



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

RECONOCER ATRIBUTOS DE LOS PRODUCTOS RECONOCER LAS CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE RECONOCER EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS O SERVICIOS CONSTRUIR PROPUESTA COMERCIAL MANEJAR HERRAMIENTAS OFIMATICAS E INFORMATICAS PRESENTAR PROPUESTA COMERCIAL IDENTIFICA TECNICAS DE EXHIBICION REALIZAR DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE PACTAR CONDICIONES COMERCIALES EFECTUAR CIERRE DE VENTA DILIGENCIAR DOCUMENTOS COMERCIALES RECIBIR TRANSACCION COMERCIAL VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DETERMINAR ESTADO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE IDENTIFICAR LOS HALLAZGOS CLASIFICAR SOLICITUDES DE LOS CLIENTES RESPONDER SOLICITUDES DE LOS CLIENTES IDENTIFICAR EL CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE ESTABLECER LOS MOMENTOS DE VERDAD REALIZAR TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA DETERMINAR LOS ELEMENTOS DEL PROCESO	ATENCION AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERISTICAS Y FINALIDAD FIDELIZACION AL CLIENTE: CONCEPTO CICLO DE SERVICIO: CONCEPTO, ETAPAS TRIANGULO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERISTICAS, ESTRUCTURA MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CARACTERISTICAS TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, ELEMENTOS, HERRAMIENTAS Y CANALES POSTVENTA: CONCEPTO, ETAPAS, ELEMENTOS, PROCESO Y PROCEDIMIENTO	

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO

2.3.1 En lo laboral	EL EGRESADO DEL TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL PODRA DESEMPEÑARSE COMO ASESOR COMERCIAL Y VENDEDOR PARA EMPRESAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
2.3.2 En lo empresarial	ESTARA EN CAPACIDAD DE GENERAR UNA UNIDAD DE NEGOCIO O EMPRESAS UNIFAMILIARES O SER VENDEDORES INDEPENDIENTE.
2.3.3 En el entorno social	PARTICIPAR EN PROCESOS DE INCLUSION SOCIAL, APORTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DESDE SU ENTORNO LABORAL.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	EL EGRESADO PUEDE CONTINUAR SU PROCESO DE APRENDIZAJE: NIVEL TECNOLOGO: SUPERVISION DE VENTAS, DESARROLLO DE PROCESOS DE MERCADEO, DESARROLLO PUBLICITARIO, NEGOCIOS VERDES Y DESARROLLO DE PROCESOS PARA LA COMERCIALIZACION INTERNACIONAL. ESPECIALIZACIONES TECNOLOGICAS: TRADE MARKETING, MERCADEO DE NEGOCIOS EN LINEA, GESTION ESTRATEGICA DEL SERVICIO, ESTRUCTURACION DEL PLAN COMERCIAL, DESARROLLO DE INVESTIGACION DE MERCADOS. NIVEL PROFESIONAL: INGENIERO DE MERCADOS, ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, PROFESIONAL EN MERCADEO Y PUBLICIDAD.
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	EL EGRESADO ESTARA EN CAPACIDAD DE FORTALECER EL MANEJO DE SOFTWARE TENIENDO EN CUENTA LAS TENDENCIAS DEL MERCADO PARA EL SECTOR COMERCIO.

6/02/22 09:36 PM Página 4 de 54

	peticiones quejas reclamos y sugerencias
Manifestación	Transmite una idea frente a algún tema especifico
Queja	Manifestación de inconformidad
Sugerencia	Manifestación de un valor agregado para mejorar un proceso o un producto o un servicio
Derecho de Petición	Derecho de todo ciudadano para presentar sus inquietudes y peticiones frente a un tema especifico
Reclamo	Manifestación de inconformidad pero de una manera más contundente
Reclamante o Quejoso	Persona que presenta la queja o el reclamo
Cliente	Persona o entidad que tiene interés en adquirir un producto o servicio para satisfacer una necesidad
Confidencialidad	Manejar la reserva de la información personal o institucional
Comentario Positivo	Opinión que favorece a un individuo, producto o entidad
Petición	Es una solicitud que se realiza pero de una manera formal.
Derecho de petición de interés general	Derecho de toda comunidad para presentar sus inquietudes y peticiones frente a un tema especifico
Derecho de petición de la información	Derecho para solicitar información frente a un proceso o un producto o un servicio
Usuario	Persona o Entidad que hace uso del producto o servicio pero de forma habitual.

- Materiales: computadores y conexión a internet, papelografo, boligrafo
- Ambiente Requerido: aula de clase, sala de informática.

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

Realice las siguientes actividades por equipo colaborativo de trabajo:

Con su equipo de trabajo analice la información suministrada por el instructor sobre Tipos de clientes, pasos para escribir una carta por un mal servicio y en base a ellos responda las siguientes preguntas:

¿Cuáles son sus características como cliente?

¿Con cuál de los clientes mencionados se identifica?

- **Duración 192 h**

2. PRESENTACIÓN

La atención y servicio al cliente es de vital importancia en cualquier empresa sea pequ grande, de este depende la fidelización de nuestro nicho de mercado. Por eso el servicio al ser estratégico y efectivo, pues no solo estamos vendiendo nuestros productos y servicio proyectamos la imagen de la organización.

Los clientes se hacen una imagen de la empresa a través de nuestro lenguaje verbal y no verl ellos no van a juzgar a quien presta el servicio sino a la organización que representa.

Una empresa tiene sentido porque tiene clientes, porque produce bienes y servicios qu necesidades.

Es por ello que en la presente guía se aprenderá a cómo brindar un servicio de calid tecnológicos que se utilizan y las estrategias constantes de mejora , conocimientos que l aprendiz a entender mejor el contexto en que se desenvuelven

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Participe activamente analizando los videos sugeridos y elabore un resumen de cada a través de un mapa conceptual o cuadro sinóptico.

Los videos los encuentran en You Tube a través de los siguientes enlaces:

http://www.youtube.com/watch?v=NetHvav8Xrg – Momento de verdad Servicio al cliente.
http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al cliente. Historia del Tapeque.
http://www.youtube.com/watch?v=gxYU8M3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos.

e Igual manera defina con sus palabras los siguientes conceptos

CONCEPTO	DEFINICION
PQRS	Espacio para que el cliente pueda presentar sus

¿Cuál debe ser el trato para cada uno de los clientes?

¿Cuáles escribiría una carta de reclamo?

Luego en equipos de trabajo realizar lectura analítica del documento "Técnicas para el manejo de clientes " y Realizar un protocolo de atención al cliente.

Analice el siguiente material proporcionado por el instructor:

diapositivas sobre Imagen personal y Personalidad, y diligencie los test de temperamentos, inteligencias y asertividad

En equipos de trabajo realizar exposiciones con los siguientes temas:

Protocolo de servicio personal al cliente

Protocolo de servicio al cliente por teléfono

Protocolo de servicio al cliente por mensajes de voz y correo electrónico

La asertividad

La empatía

La escucha activa

Satisfacción de los clientes

- Materiales: computadores y conexión a internet, papelografo, boligrafo
- Ambiente Requerido: aula de clase, sala de informática.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

La siguiente actividad le permitirá orientarlo en la medición de la prestación del servicio al cliente interno y externo, de forma personalizada o a través de medios tecnológicos; según estándares de calidad relacionada con protocolos de identidad corporativa, comunicación, etiqueta y elaboración de documentos para el trámite de los procedimientos de selección y vinculación.

Lea el siguiente artículo teniendo en cuenta parámetros:

•De comprensión.

•De interpretación.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asesoría Comercial.
- **Código del Programa de Formación:** 631101 Versión 2
- Nombre del Proyecto: Diseño de herramientas de mercadeo para el fortalecimiento de soluciones comerciales a las mipymes del oriente de antioquia

•Fase del Proyecto: Planeación, Ejecución,Evaluación.

•Actividad de Proyecto: Construir un modelo de operacional administrativo enfocado en la aplicación de las estrategias para el desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajador.

Diseñar diversas herramientas administrativas que permitan aplicar las estrategias para desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajo, utilizando las tic

Crear instrumentos de evaluación para verificar la aplicación de las estrategias para el desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajador.

- **Competencia:**

Monitorear clientes de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Determinar acciones post venta a partir de la experiencia de servicio

Ejecutar acciones post venta de acuerdo con las políticas de la organización

- **Duración 192 h**

- **Competencia:**

Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Seleccionar criterios para la caracterización de clientes potenciales, de acuerdo con segmento de mercado

Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.

Planeación pedagógica

	Versión: 02
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral
Formato Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo

Fecha de Elaboración	3 de marzo de 2023	
Denominación del Programa de Formación	Técnico en Asesoría comercial	
Modalidad de Ejecución	Presencial	
Código y versión del Programa	Código: 631101 Versión: 2	
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	Diseño de herramientas de marketing y mercadeo para el fortalecimiento de soluciones comerciales a las mipymes del oriente de Antioquia	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	2436205	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**Alexander Valencia García**	**Antioquia - Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación**
	Franceline Morales - Yéimer Tobón	**Antioquia - Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación**

FASE DE PROYECTO (SI el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
				Observo los siguientes videos y analizo su relación con la competencia a desarrollar: Marcas y productos que ya no existen en Colombia:	6	2	Exposición grupos colaborativos y trabajo en equipo	Aulas dotadas con proyector, computadores y conexión a internet	Papel periódico, marcadores, fotocopias	Administradores de empresas, formuladores de proyectos.	Determina las causas y efectos de un problema y sus posibles soluciones. Aplica modelos de negocio innovadores a oportunidades de negocio del sector real. Participa de manera activa en su equipo de trabajo. Realiza de manera crítica el análisis a las situaciones pertinentes que contribuyen a la solución del problema. Selecciona los criterios y argumentos que contribuyen a la solución de problemas. Plantea propuestas y alternativas para solucionar problemas del entorno real. Soluciona satisfactoriamente los cuestionarios planteados. Presenta informe ejecutivo de actividades desarrolladas según indicaciones.	A traves de una investigacion de trabajo de campo se comienza a determinar su idea de negocio donde se les explica el formato para plasmar su proyecto productivo. Responde los cuestionarios propuestos del Sector BPO Innovación y Modelo de Negocio	
				El instructor orienta la formación y da a conocer la base							Identifica las necesidades de información de la empresa, aplicando la herramienta de análisis Matriz DOFA que permite ubicar las fortalezas y debilidades de		

Proyecto Formativo

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol
Procedimiento Ejecución de la Formación
PROYECTO FORMATIVO

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:	2436205	Código del Programa SOFIA:	631101	Versión del Programa:	2	Fichas asociadas:	0
1.1 Centro de Formación:	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN	1.2 Regional:	REGIONAL ANTIOQUIA				
1.3 Nombre del proyecto:	DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE MARKETING Y MERCADEO PARA EL FORTALECIMIENTO DE SOLUCIONES COMERCIALES A LAS MIPYMES DEL ORIENTE DE ANTIOQUIA						
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	ASESORIA COMERCIAL						
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	24						
1.6 Empresas o instituciones que participan en la formulación o financiación: (si Existe)	SENA - Centro de la Innovación, La agroindustria y la Aviación e Instituciones Educativas del Oriente de Antioquia						
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Proceso Administrativo: Planeación, Organización, dirección y control. Áreas de la administración: Administrativa, Mercadeo, Productiva, Económica y legal, Servicio al cliente, comunicación.						
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	50	1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia:	1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:				49
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:				0
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:				1

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar:

"Preocupa observar como en tantas generalas de mercados, se sigue confundiendo lo que es el marketing con las ventas, e incluso con la publicidad, las promociones y/o las investigaciones del mercado, cuando a que quienes son nombrados para orientar las actividades que generan y mantienen los mercados, son en su mayoría, personas con la experiencia que se requiere para competir en las circunstancias actuales; por lo que se ve la necesidad de crear estrategias comerciales que beneficien el sector empresarial, potenciando los programas comerciales y de asesoría en ventas para que crezca la economía colombiana, y lograr los niveles de competitividad y participación de mercados que se desean y que serían no deseables, sino adecuados y necesarios, de manera que permita competir con un fuerte posicionamiento competitivo.

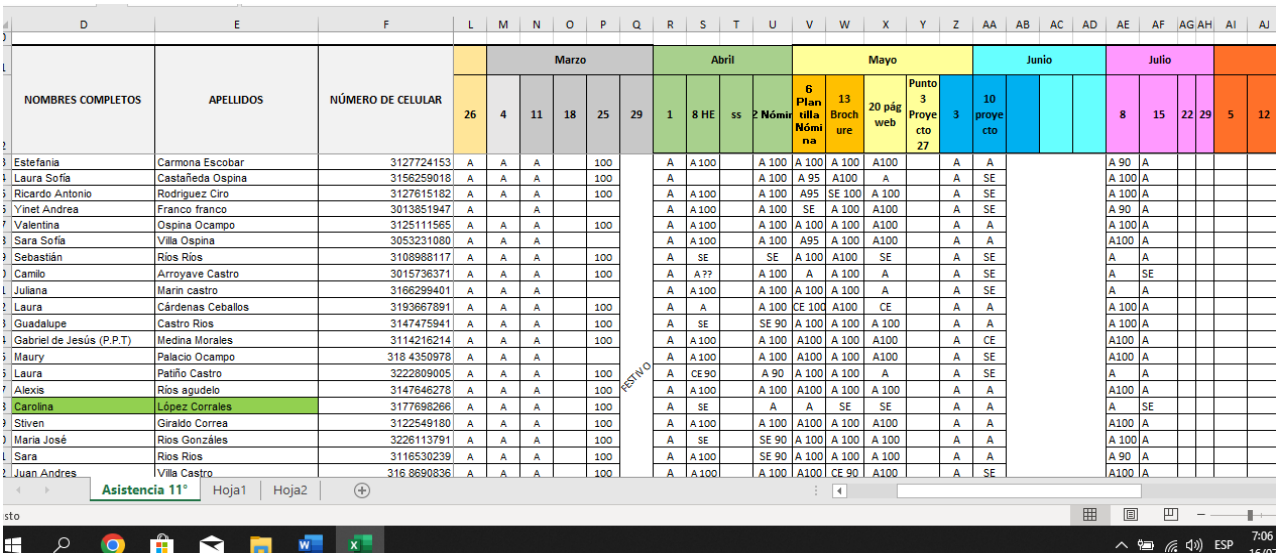
2.2 Justificación del proyecto
"Desde que el hombre se dio cuenta de que sus mercancías tenían valor y que podía transarlas, nació el mercadeo. Qué vender, a quién hacerlo, cómo lograr que el artículo se diferencie de la competencia, qué canal de distribución utilizar y cuánto pedir, son algunas de las preguntas que se han hecho productores y comerciantes por siglos. Escoger la respuesta correcta no sólo, y será, la diferencia entre el éxito y el fracaso de un negocio. En Colombia, el gran auge del mercadeo se dio con la apertura económica, que obligó a las empresas a replantear su actividad ante la inminencia de la competencia. En una economía que estuvo cerrada durante tanto tiempo, las empresas se gastaban en producir, resolver problemas de distribución y fijar metas de ventas, en lugar de hacer una verdadera inteligencia de mercado, investigar al consumidor, identificar nuevos nichos y planear estrategias integrales para mantener y conquistar "territorios". Las multinacionales de productos masivos han sido las líderes, en Colombia y el mundo, en materia de mercadeo. No en vano tienen destinados importantes presupuestos para investigación, publicidad, lanzamiento y mantenimiento de productos. Tan sólo en publicidad, Colgate invirtió $47.104 millones el año pasado, lo que la colocó como el principal anunciante del país, mientras, con el cuarto lugar, quedó $26.293 millones, y Unilever, en el quinto, $22.777 millones, pero, para esto es importante tener en cuenta que no se trata pues de un departamento más en una empresa, o de un grupo de personas que venden. Asumiendo el riesgo de que nos califiquen como pesimistas, la verdad es que no aprovechamos la fuerza y el lugar que desarrollamos en nuestra actividad, y sin reconocerlo a nadie, tenemos que decir que causa sinsabor saber que hoy dictan empresas en nuestro país que siguen teniendo el marketing como una actividad "de segunda", y que las palabras del gran guru Peter Drucker en The Practice of Management (1954), "Un negocio tiene dos y sólo dos funciones básicas: Marketing e innovación - Marketing and innovation produce results; all the rest are costs", siguen sin ser comprendidas, o, lo que sería peor, sin querer ser comprendidas. Mercadeo desarrolla formas, educa personas para lograr comportamientos sostenibles, clientes, que son el ejercicio de la organización, lo cual no tiene esta final, pues las generaciones de seres humanos, día a día se renuevan, necesitan estimulación, aprender, entender, tener razones válidas y fuertes de uso, de consumo, de comportamiento, de preferencia, y tener sentimientos para ser leales; una labor que no es y no puede ser desarrollada por una sola área y menos por una persona, pues es responsabilidad de un equipo de trabajo, completo, es decir, de todos."
2.3 Objetivo general
Diseñar estrategias comerciales que faciliten el posicionamiento en el mercado de las mipymes del oriente antioqueño.
2.4 Objetivos específicos
1. Identificar los comportamientos del mercado según resultados de un análisis del entorno. 2. Diseñar herramientas comerciales de gestión administrativa que posibiliten la optimización de procesos en las MYPIMES. 3. Desarrollar productos y estrategias para el cinco productos y/o servicios que tiene la empresa. 4. Evaluar la implantación y el impacto de comercialización de productos y servicios para la mipymes del oriente de Antioquia.
2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	MiPymes y administraciones municipales del oriente antioqueño e instituciones educativas de la región
2.5.2 Impacto	
Social	Promueve el desarrollo económico y social por medio de un incremento en la productividad del sector empresarial a través de la incorporación de jóvenes del grado 10 y 11 de las instituciones educativas
Económico	Disminuye costos al reducir tareas y tiempos en los procesos administrativos, liberando recursos para la generación de empleos
Ambiental:	Optimizar las funciones administrativas que giran en torno a la gestión ambiental de cada mipyme
Tecnológico:	Disminuye la brecha en tecnologías blandas como el conocimiento para las mipymes



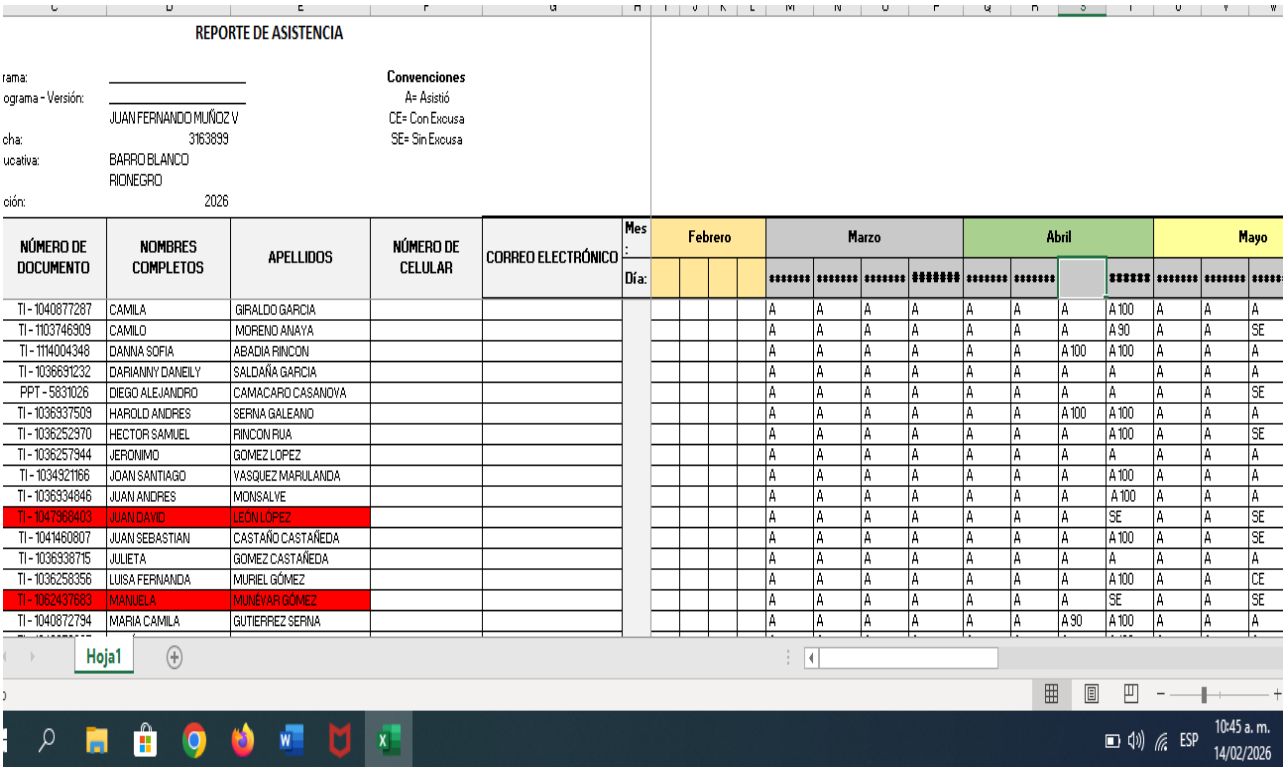
PROYECTO FORMATIVO

FASE 1: FUNDAMENTACIÓN DE LA FORMACIÓN - ANÁLISIS E INDUCCIÓN	DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO EMPRESARIAL Y EXPLORACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	401305 - 1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS	240201501 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
FASE 1: FUNDAMENTACIÓN DE LA FORMACIÓN - ANÁLISIS E INDUCCIÓN	DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO EMPRESARIAL Y EXPLORACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	401302 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO
FASE 1: FUNDAMENTACIÓN DE LA FORMACIÓN - ANÁLISIS E INDUCCIÓN	DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO EMPRESARIAL Y EXPLORACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	401301 - 1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
FASE 1: FUNDAMENTACIÓN DE LA FORMACIÓN - ANÁLISIS E INDUCCIÓN	DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO EMPRESARIAL Y EXPLORACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	440201 - DESCRIBIR LOS NIVELES DE ORGANIZACIÓN BIOLÓGICA SEGÚN EL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL
FASE 1: FUNDAMENTACIÓN DE LA FORMACIÓN - ANÁLISIS E INDUCCIÓN	DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO EMPRESARIAL Y EXPLORACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	440307 - RA 1. ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO	240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
FASE 2: PLANEACIÓN - IDENTIFICAR LAS DIFERENTES METODOLOGÍAS, CONCEPTOS Y CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES	DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO OPERACIONAL DE APOYO COMERCIAL	401305 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL	240201526 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
FASE 2: PLANEACIÓN - IDENTIFICAR LAS DIFERENTES METODOLOGÍAS, CONCEPTOS Y CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES	DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO OPERACIONAL DE APOYO COMERCIAL	401302 - 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO
FASE 2: PLANEACIÓN - IDENTIFICAR LAS DIFERENTES METODOLOGÍAS, CONCEPTOS Y CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES	DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO OPERACIONAL DE APOYO COMERCIAL	440201 - IDENTIFICAR SITUACIONES DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DE BIOLOGÍA	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL
FASE 2: PLANEACIÓN - IDENTIFICAR LAS DIFERENTES METODOLOGÍAS, CONCEPTOS Y CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES	DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO OPERACIONAL DE APOYO COMERCIAL	440305 - RA1 SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO 1C-4811	280101033 - Proponer ideas de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas
FASE 2: PLANEACIÓN - IDENTIFICAR LAS DIFERENTES METODOLOGÍAS, CONCEPTOS Y CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES	DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO OPERACIONAL DE APOYO COMERCIAL	440310 - RA 2. APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU CONTEXTO DE ACUERDO CON SU CORRESPONSABILIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR	240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
FASE 3: EJECUCIÓN - APLICAR LOS CONOCIMIENTOS, METODOLOGÍAS Y CONCEPTOS ADQUIRIDOS DE CARA AL	DEFINIR UN MODELO DE OPERACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE SE OBTIENE POR	440311 - 2. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMERCIAL A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA	240201535 - Entregar a los demás información en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una



NOMBRES COMPLETOS	APELLIDOS	NÚMERO DE CELULAR	Marzo						Abril				Mayo					Junio				Julio					
			26	4	11	18	25	29	1	8 HE	ss	2 Nómi	6 Plantilla Nómina	13 Brochure	20 pág web	Punto 3 Proyecto 27	3	10 proyecto				8	15	22	29	5	12
Estefania	Carmona Escobar	3127724153	A	A	A		100		A	A 100		A 100	A 100	A 100	A100		A	A				A 90	A				
Laura Sofia	Castañeda Ospina	3156259018	A	A	A		100		A			A 100	A 95	A100	A		A	SE				A 100	A				
Ricardo Antonio	Rodriguez Ciro	3127615182	A	A	A		100		A	A 100		A 100	A95	SE 100	A 100		A	SE				A 100	A				
Yinet Andrea	Franco franco	3013851947	A		A				A	A 100		A 100	SE	A 100	A100		A	SE				A 90	A				
Valentina	Ospina Ocampo	3125111565	A	A	A		100		A	A 100		A 100	A 100	A 100	A100		A	A				A 100	A				
Sara Sofia	Villa Ospina	3053231080	A	A	A				A	A 100		A 100	A95	A 100	A100		A	A				A100	A				
Sebastián	Ríos Ríos	3108988117	A	A	A		100		A	SE		SE	A 100	A100	SE		A	SE				A	A				
Camilo	Arroyave Castro	3015736371	A	A	A		100		A	A??		A 100	A	A 100	A		A	SE				A	SE				
Juliana	Marin castro	3166299401	A	A	A				A	A 100		A 100	A 100	A 100	A		A	SE				A	A				
Laura	Cárdenas Ceballos	3193667891	A	A	A		100		A	A		A 100	CE 100	A100	CE		A	A				A 100	A				
Guadalupe	Castro Rios	3147475941	A	A	A		100		A	SE		SE 90	A 100	A 100	A 100		A	A				A 100	A				
Gabriel de Jesús (P.P.T)	Medina Morales	3114216214	A	A	A		100		A	A 100		A 100	A100	A 100	A100		A	CE				A100	A				
Maury	Palacio Ocampo	318 4350978	A	A	A				A	A 100		A 100	A100	A 100	A100		A	SE				A100	A				
Laura	Patiño Castro	3222809005	A	A	A		100		A	CE 90		A 90	A 100	A 100	A		A	SE				A	A				
Alexis	Ríos agudelo	3147646278	A	A	A		100	FESTIVO	A	A 100		A 100	A100	A 100	A 100		A	A				A100	A				
Carolina	López Corrales	3177698266	A	A	A		100		A	SE		A	A	SE	SE		A	A				A	SE				
Stiven	Giraldo Correa	3122549180	A	A	A		100		A	A 100		A 100	A100	A 100	A100		A	A				A100	A				
Maria José	Rios Gonzáles	3226113791	A	A	A		100		A	SE		SE 90	A 100	A 100	A 100		A	A				A 100	A				
Sara	Rios Rios	3116530239	A	A	A		100		A	A 100		SE 90	A 100	A 100	A 100		A	A				A 90	A				
Juan Andres	Villa Castro	316 8690836	A	A	A		100		A	A 100		A 100	A100	CE 90	A100		A	SE				A100	A				

Asistencia 11° | Hoja1 | Hoja2



REPORTE DE ASISTENCIA

rama:
ograma - Versión:
JUAN FERNANDO MUÑOZ V
cha: 3163899
ucativa: BARRO BLANCO
RIONEGRO
ción: 2026

Convenciones
A= Asistió
CE= Con Excusa
SE= Sin Excusa

NÚMERO DE DOCUMENTO	NOMBRES COMPLETOS	APELLIDOS	NÚMERO DE CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	Mes:	Febrero				Marzo				Abril				Mayo		
					Día:					######	######	######	######	######	######		######	######	######	#####
TI - 1040877287	CAMILA	GIRALDO GARCIA								A	A	A	A	A	A	A	A 100	A	A	A
TI - 1103746909	CAMILO	MORENO ANAYA								A	A	A	A	A	A	A	A 90	A	A	SE
TI - 1114004348	DANNA SOFIA	ABADIA RINCON								A	A	A	A	A	A	A 100	A 100	A	A	A
TI - 1036631232	DARIANNY DANEILY	SALDAÑA GARCIA								A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
PPT - 5831026	DIEGO ALEJANDRO	CAMACARO CASANOVA								A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	SE
TI - 1036337509	HAROLD ANDRES	SERNA GALEANO								A	A	A	A	A	A	A 100	A 100	A	A	A
TI - 1036252970	HECTOR SAMUEL	RINCON RUA								A	A	A	A	A	A	A	A 100	A	A	SE
TI - 1036257944	JERONIMO	GOMEZ LOPEZ								A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
TI - 1034921166	JOAN SANTIAGO	VASQUEZ MARULANDA								A	A	A	A	A	A	A	A 100	A	A	A
TI - 1036934846	JUAN ANDRES	MONSALVE								A	A	A	A	A	A	A	A 100	A	A	A
TI - 1047968403	JUAN DAVID	LEÓN LÓPEZ								A	A	A	A	A	A	A	SE	A	A	SE
TI - 1041460807	JUAN SEBASTIAN	CASTAÑO CASTAÑEDA								A	A	A	A	A	A	A	A 100	A	A	SE
TI - 1036938715	JULIETA	GOMEZ CASTAÑEDA								A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
TI - 1036258356	LUISA FERNANDA	MURIEL GÓMEZ								A	A	A	A	A	A	A	A 100	A	A	CE
TI - 1062437683	MANUELA	MUNÉVAR GÓMEZ								A	A	A	A	A	A	A	SE	A	A	SE
TI - 1040872794	MARIA CAMILA	GUTIERREZ SERNA								A	A	A	A	A	A	A 90	A 100	A	A	A

Hoja1

ESP 10:45 a. m. 14/02/2026

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- Código del Programa de Formación: 134101 V2

- Nombre del Proyecto. MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MIPYMES DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL.

- •Fase del Proyecto: análisis, ejecución, evaluación.
- Actividad de Proyecto: CONSTRUCCIÒN DE CONCEPTOS ALREDEDOR DEL PROGRAMA DE FORMACIÒN.
- Competencia: Apropiar características de la gestión organizacional del SENA en el contexto de la misión institucional de acuerdo con su rol proyecto de vida y desarrollo profesional
- Resultado de Aprendizaje Alcanzar: Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la Formación Profesional Integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional.
- Duración de la Guía: 8 horas

2. PRESENTACIÓN

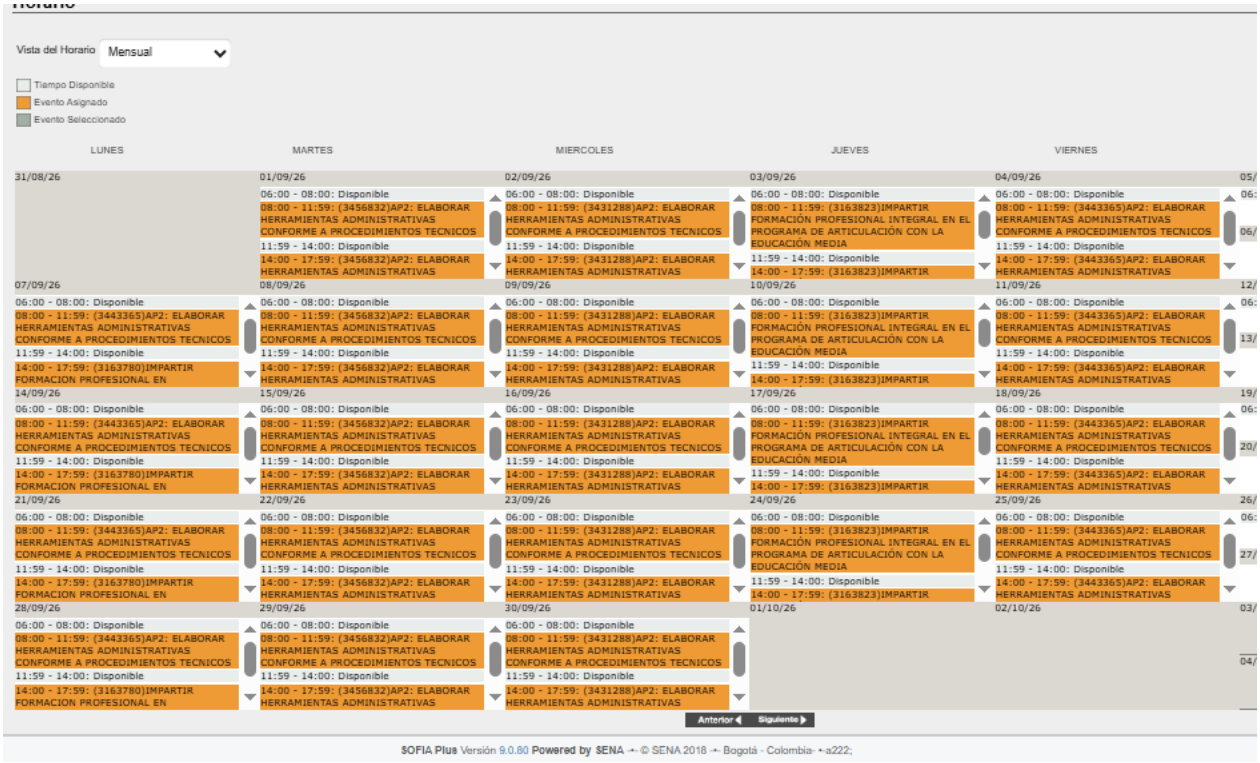
-



- Apreciado aprendiz bienvenido a la institución más querida por los colombianos, en adelante usted será el centro de atención, a quien serán dirigidos todos los esfuerzos

Obligación 2. Desarrollar actividades de orientación y evaluación según la programación académica establecida en los procesos formativos del centro de formación, en las fechas y lugares previamente planeados, y utilizando los métodos y recursos pedagógicos que sean acordes con las normativas y estándares del SENA

Evidencia



CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN

AGENDA CIAA 2026

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
HORAS AL DÍA				

SEPTIEMBRE

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES		
	1	2	3	4		
MUNICIPIO: GUARNE **I.ER: CHAPARRAL** **Programa:** TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA **Nº de Ficha:** 3443365 **Horario:** 7:00 - 11:00 **Competencia:** 31315 Horario: 2:00 Pm - 6:00 Pm Competencia: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Resultado: COMPRENDER LA ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA. Actividad de aprendizaje• ELABORAR HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS CONFORME A PROCEDIMIENTOS TECNICOS **MUNICIPIO: GR**ANADA	MUNICIPIO: RIONEGRO I.E:BALDOMERO SANIN programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3432715 Horario: 7:00 AM- 11:30 AM REGISTRAR INFORMACION Resultado: 01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD Y LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Actividad de aprendizaje: METODOS ESTADISTICO, HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION,EXCEL INTERMEDIO	MUNICIPIO: GUARNE I.E: INMACULADA CONCEPCIÓN Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3431288 Horario: 1:00 -3115 Horario: 2:00 Pm - 6:00 Pm Competencia: Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas Resultado: Seleccionar criterios para la caracterización de clientes potenciales, de acuerdo con segmento de mercado Actividad de aprendizaje: Construir un modelo de operacional administrativo enfocado en la aplicación de las estrategias para el desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajador	MUNICIPIO: GUARNE I.E: INMACULADA CONCEPCIÓN Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3163823 Horario: 1:00 - 5:00 Competencia:T REGISTRAR INFORMACION Resultado: 01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD Y LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Actividad de aprendizaje: METODOS ESTADISTICO, HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION,EXCEL INTERMEDIO	MUNICIPIO: GUARNE I.ER: CHAPARRAL Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3443365 Horario: 7:00 - 11:00 Competencia:Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas Resultado: Seleccionar criterios para la caracterización de clientes potenciales, de acuerdo con segmento de mercado Actividad de aprendizaje: Construir un modelo de operacional administrativo enfocado en la aplicación de las estrategias para el desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajador	TOTAL HORAS SEMANA	#REF!

RRETO B. | Sandra Milena Builes Franco | LAURA VALENTINA CASTRO | JUAN FERNANDO MUÑOZ V. | MAURICIO CARDONA MACIA | JOHN FREDY ARIAS ECHEVERRI | SUSANA JARAMILLO RIVAS

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA **Nº de Ficha:** 3443365 **Horario:** 7:00 - 11:00 **Competencia:** 31315 Horario: 2:00 Pm - 6:00 Pm Competencia: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Resultado: COMPRENDER LA ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA. Actividad de aprendizaje• ELABORAR HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS CONFORME A PROCEDIMIENTOS TECNICOS **MUNICIPIO: GR**ANADA I.E: INEJAGO Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3163780	programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3432715 Horario: 7:00 AM- 11:30 AM REGISTRAR INFORMACION Resultado: 01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD Y LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Actividad de aprendizaje: METODOS ESTADISTICO, HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION,EXCEL INTERMEDIO	Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3431288 Horario: 1:00 -3115 Horario: 2:00 Pm - 6:00 Pm Competencia: Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas Resultado: Seleccionar criterios para la caracterización de clientes potenciales, de acuerdo con segmento de mercado Actividad de aprendizaje: Construir un modelo de operacional administrativo enfocado en la aplicación de las estrategias para el desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajador	Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3163823 Horario: 1:00 - 5:00 Competencia:T REGISTRAR INFORMACION Resultado: 01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD Y LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Actividad de aprendizaje: METODOS ESTADISTICO, HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION,EXCEL INTERMEDIO	Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3443365 Horario: 7:00 - 11:00 Competencia:Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas Resultado: Seleccionar criterios para la caracterización de clientes potenciales, de acuerdo con segmento de mercado Actividad de aprendizaje: Construir un modelo de operacional administrativo enfocado en la aplicación de las estrategias para el desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajador
HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA
14	**15**	**16**	**17**	**18**
MUNICIPIO: GUARNE **I.ER: CHAPARRAL** **Programa:** TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA **Nº de Ficha:** 3443365	MUNICIPIO: RIONEGRO I.E:BALDOMERO SANIN programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3432715	MUNICIPIO: GUARNE I.E: INMACULADA CONCEPCIÓN Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3431288	MUNICIPIO: GUARNE I.E: INMACULADA CONCEPCIÓN Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3163823	MUNICIPIO: GUARNE I.ER: CHAPARRAL Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3443365

AGENDA CIAA 2026

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA **Nº de Ficha:** 3443365 **Horario:** 7:00 - 11:00 **Competencia:** 31315 Horario: 2:00 Pm - 6:00 Pm Competencia: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Resultado: COMPRENDER LA ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA. Actividad de aprendizaje• ELABORAR HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS CONFORME A PROCEDIMIENTOS TECNICOS **MUNICIPIO: GR**ANADA	programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3432715 Horario: 7:00 AM- 11:30 AM REGISTRAR INFORMACION Resultado: 01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD Y LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Actividad de aprendizaje: METODOS ESTADISTICO, HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION,EXCEL INTERMEDIO	Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3431288 Horario: 1:00 -3115 Horario: 2:00 Pm - 6:00 Pm Competencia: Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas Resultado: Seleccionar criterios para la caracterización de clientes potenciales, de acuerdo con segmento de mercado Actividad de aprendizaje: Construir un modelo de operacional administrativo enfocado en la aplicación de las estrategias para el desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajador	Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3163823 Horario: 1:00 - 5:00 Competencia:T REGISTRAR INFORMACION Resultado: 01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD Y LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Actividad de aprendizaje: METODOS ESTADISTICO, HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION,EXCEL INTERMEDIO	Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3443365 Horario: 7:00 - 11:00 Competencia:Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas Resultado: Seleccionar criterios para la caracterización de clientes potenciales, de acuerdo con segmento de mercado Actividad de aprendizaje: Construir un modelo de operacional administrativo enfocado en la aplicación de las estrategias para el desarrollo y documentación del proceso de selección y vinculación al trabajador
HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA
21	**22**	**23**	**24**	**25**
MUNICIPIO: GUARNE **I.ER: CHAPARRAL** **Programa:** TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA **Nº de Ficha:** 3443365 **Horario:** 7:00 - 11:00 **Competencia:** 31315 Horario: 2:00 Pm - 6:00 Pm Competencia: ELABORACIÓN DE	MUNICIPIO: RIONEGRO I.E:BALDOMERO SANIN programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3432715 Horario: 7:00 AM- 11:30 AM REGISTRAR INFORMACION Resultado: 01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE	MUNICIPIO: GUARNE I.E: INMACULADA CONCEPCIÓN Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3431288 Horario: 1:00 -3115 Horario: 2:00 Pm - 6:00 Pm Competencia: Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y	MUNICIPIO: GUARNE I.E: INMACULADA CONCEPCIÓN Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3163823 Horario: 1:00 - 5:00 Competencia:T REGISTRAR INFORMACION Resultado: 01 RECONOCER LOS	MUNICIPIO: GUARNE I.ER: CHAPARRAL Programa: TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Nº de Ficha: 3443365 Horario: 7:00 - 11:00 Competencia:Prospectar cliente de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

RRETO B. | Sandra Milena Builes Franco | LAURA VALENTINA CASTRO | JUAN FERNANDO MUÑOZ V. | MAURICIO CARDONA MACIA | JOHN FREDY ARIAS ECHEVERRI | SUSA



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y FINANCIERA

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA

1.1 Denominación del Programa:	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .	
1.2. Código Programa:	134101	
1.3. Versión Programa:	3	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 22/08/2025 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1344 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Titulo o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	El programa de formación técnico en Asistencia Administrativa del SENA ha actualizado su estructura curricular con el propósito de responder a las demandas del mercado laboral, avances e innovaciones tecnológicas y alinearse con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia, potencia mundial de la vida que contempla el eje transformador denominado: Seguridad Humana y Justicia Social, el catalizador: Superación de privaciones como fundamento de la dignidad humana y condiciones básicas para el bienestar que describe algunos aspectos para garantizar el acceso a los servicios básicos como la salud, educación, saneamiento básico y conectividad digital considerándolos como condiciones fundamentales para la dignidad humana. De allí podemos extraer la necesidad de: ...(ii) preparar a la fuerza laboral por medio de la generación de incentivos para promover el desarrollo técnico, tecnológico y profesional en áreas relacionadas con las TIC, así como la alineación de la oferta de formación en habilidades digitales pertinentes con las necesidades del sector productivo; (iii) eliminar las barreras que afecten la vinculación laboral en los aspectos relacionados con la certificación de competencias digitales. Esta estrategia integral estará alineada con las disposiciones del CONPES 4023 sobre talento y habilidades digitales (Departamento Nacional de Planeación, 2022), aspectos responsables a la misionalidad del Sena. De esta forma, la actualización curricular responde a las dinámicas del sector productivo, priorizando la digitalización de procesos e incorporando competencias tecnológicas como factores clave para la evolución de la ocupación. En este sentido, se articula con la prospectiva ocupacional de Salazar Ramos (2018), que indica: existe una gran probabilidad que el cargo de asistente administrativo cambie a auxiliar administrativo, ya que no se contará con personal a cargo, sin embargo, las áreas de las empresas siempre requieren de personal de apoyo. Diversos estudios y reportes evidencian un crecimiento sostenido en la demanda de técnicos y tecnólogos. Según datos del Laboratorio de Economía de la Educación (LEE) de la Universidad Javeriana, en 2023 el 56% de las vacantes laborales se concentraron en sectores como servicios, comercio y apoyo administrativo. Por su parte, el SENA, a través de la matriz de pertinencia, evaluó el programa con las necesidades del mercado laboral. En 2022, se registraron 306.072 colocaciones de egresados, con una tasa de vinculación del 59,58%. Además, se han establecido alianzas con empresas para fortalecer la empleabilidad de los graduados (Plan de Acción SENA 2024). Desde una perspectiva internacional, el U.S. Bureau of Labor Statistics (2023) destaca la estabilidad en la demanda de secretarias y asistentes administrativos en Estados Unidos, lo que permite establecer semejanzas con el contexto colombiano. Esto sugiere que, a nivel global, existe una tendencia sostenida en la demanda de competencias administrativas, con énfasis en la	

2/03/26 9:56 Página 1 de 54

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 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Código del Programa de Formación: 134101 V3

Nombre del Proyecto. APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y MIPYMES DE LOS MUNICIPIOS DE INFLUENCIA DEL CIAA

•Fase del Proyecto: análisis, ejecución, evaluación.

•**Actividad de Proyecto**:

- IDENTIFICAR EL ESTADO ADMINISTRATIVO ACTUAL DE LAS MIPYMES DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO
- ELABORAR HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS CONFORME A PROCEDIMIENTOS TECNICOS
- PROCESAR INFORMACION ADMINISTRATIVA MEDIANTE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

•**Competencia:**

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

•**Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

COMPRENDER LA ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA

INGRESAR DATOS TENIENDO EN CUENTA TÉCNICAS DE DIGITACIÓN

PROYECTAR COMUNICACIONES EMPRESARIALES DE ACUERDO CON NORMATIVA NACIONAL VIGENTE Y LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES

Duración 144 h

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz: Esta guía es fundamental para su proceso de formación integral como técnico y como persona, le permitirá dentro del entorno social en el cual desarrolla sus actividades diarias mejorar su conocimiento y manejo del recibo y despacho de los documentos siendo esto la

memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para su buen funcionamiento. Para ello precisa que todos los involucrados en la labor desarrollen una gestión ordenada y seguramente, si le pone todo el entusiasmo y las ganas al desarrollo de esta guía, al alcance del Resultado de aprendizaje propuesto y al cumplimiento de la entrega de las evidencias solicitadas (siendo consciente que es parte de la gestión de su propio proceso de aprendizaje), impactará positivamente sobre su proceso de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Actividad 3.1 actividad de reflexión inicial.

Vocabulario.
Aprendiz en el siguiente link vamos a ingresar y desarrollar los simuladores ortográficos.

Tener en cuenta.

Cambiar la palabra opal01 por 02, 03, 04, 05 hasta 10, Dar clic en puntuación en la parte de abajo y Tomar evidencia fotográfica, debe sacar en la calificación excelente 10:00, con cero errores. Enviarlo al grupo.

https://aplicaciones.info/ortogra2/opal01.htm

Vocabulario.

Aprendiz en el siguiente link vamos a ingresar y desarrollar los simuladores ortográficos.

Tener en cuenta.

Cambiar la palabra opal01 por 02, 03, 04, 05 hasta 10, Dar clic en puntuación en la parte de abajo y Tomar evidencia fotográfica, debe sacar en la calificación excelente 10:00, con cero errores. Enviarlo al grupo.

https://aplicaciones.info/ortogra2/opal01.htm

- Tiempo estimado: 60 minutos
- Ambiente Requerido: aulas de clase
- Materiales: computadores y conexión a internet, papelógrafo, marcadores
- Digitación.
- En el siguiente Enlace ingresara proceder a realizar digitación.

Tener en cuenta.

NÚMERO DE FICHA:3163820, FECHA: 3/09/2026 HORA:02:00pm - 06:00pm

MUNICIPIO: Guatapé

PROGRAMA DE FORMACIÓN:

Técnico en Asesoría Comercial

NOMBRE DEL PROYECTO FORMATIVO:
IMPLEMENTACIÓN A LAS INSTITUCIONES Y/O MIPYMES DE SOLUCIONES EN ANÁLISIS, DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE APLICACIONES WEB QUE AUTOMATICEN PROCESOS INTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FASE DEL PROYECTO FORMATIVO: EVALUACIÓN

COMPETENCIA PARA DESARROLLAR:
COMPETENCIA 3: RECONOCIMIENTO DE RECURSOS CONTABLES Y FINANCIEROS
RESULTADO A DESARROLLAR:
Rap 01. Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.

NOMBRE ACTIVIDAD GUÍA DE APRENDIZAJE:
Entrega de las evidencias del proyecto

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS:
Se organizaron las evidencias de los proyectos y el instructor nos deja un ejercicio sobre lógica.

COMPROMISOS Y ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO FUERA DE SESIÓN:
Na

OBSERVACIONES:

APRENDICES QUE NO ASISTIERON:
RESPONSABLE DE LA BITÁCORA:
Carlos Castrillón

REVISIÓN DE BITÁCORA:
JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA

NÚMERO DE FICHA:3163780, FECHA: 2/09/2026 HORA: 02:00pm - 06:00pm

MUNICIPIO: Granada

PROGRAMA DE FORMACIÓN:

Técnico en Asistencia Administrativa

NOMBRE DEL PROYECTO FORMATIVO:

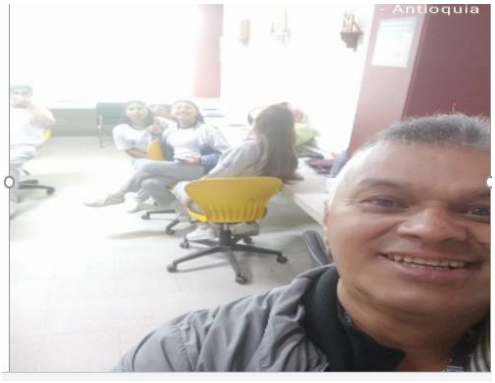
Implementación a las instituciones y/o mipymes de soluciones en análisis, diseño, desarrollo e implantación de aplicaciones web que automaticen procesos internos de la organización.

FASE DEL PROYECTO FORMATIVO: EVALUACIÓN

COMPETENCIA PARA DESARROLLAR:
COMPETENCIA 3: RECONOCIMIENTO DE RECURSOS CONTABLES Y FINANCIEROS
RESULTADO A DESARROLLAR:

Rap 02. Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo encuenta la normativa y las políticas institucionales.

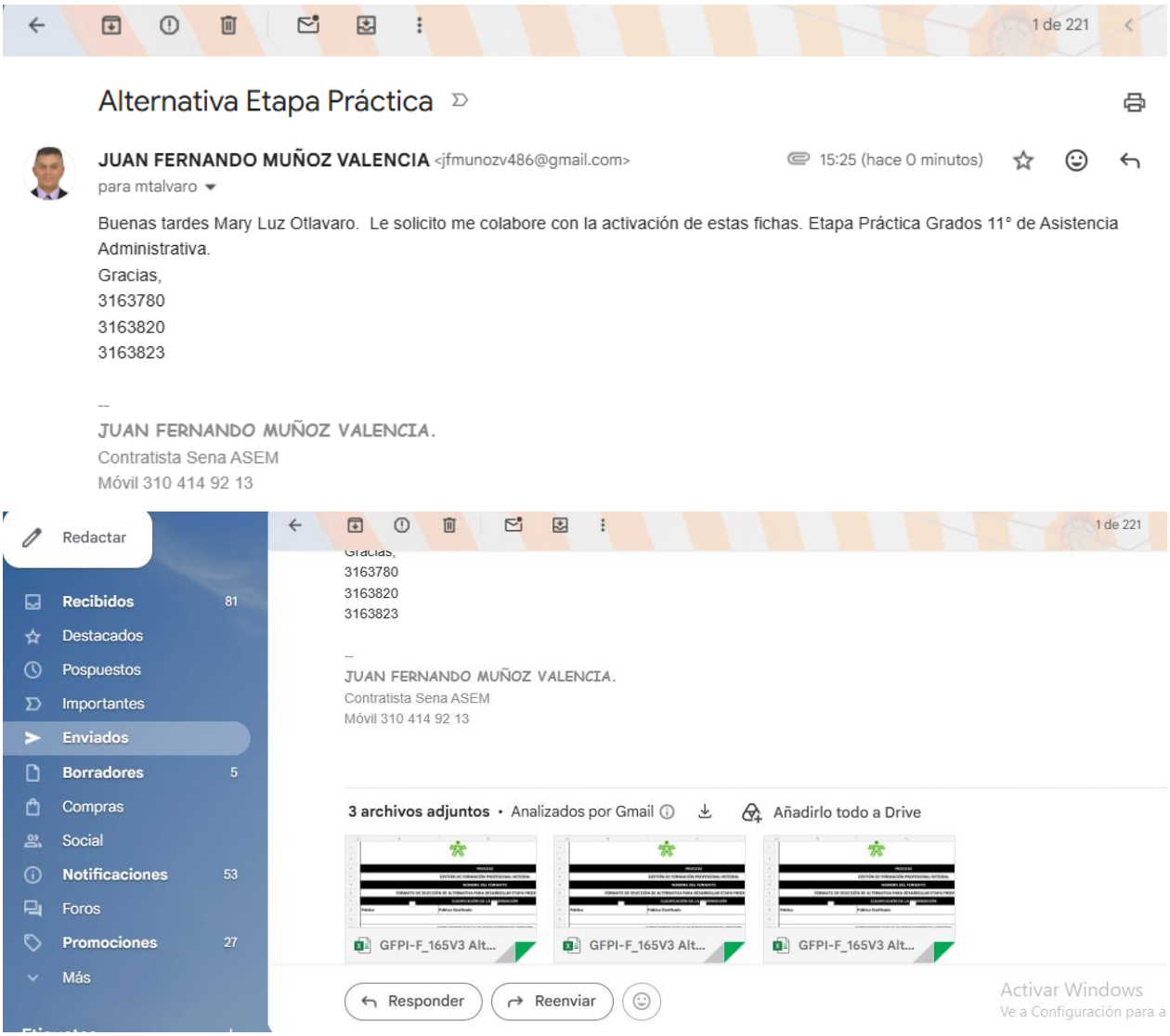


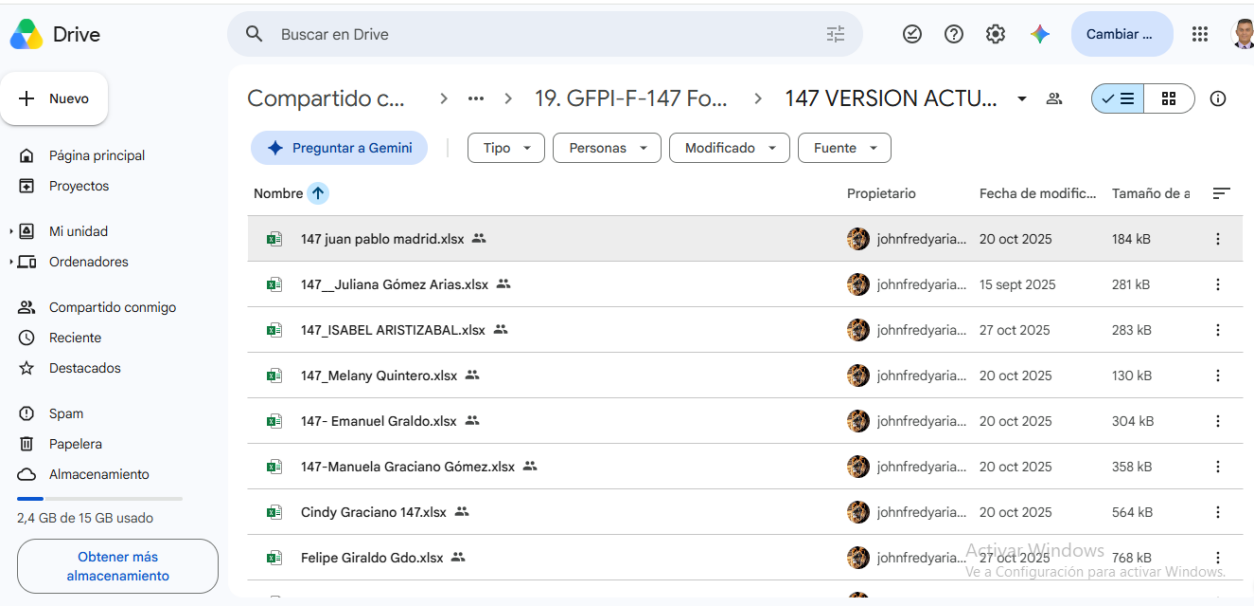


Obligación 3. Realizar el seguimiento formativo a los aprendices en la etapa productiva, conforme a los lineamientos y procedimientos establecidos.

Evidencia

-Correo de activación etapa productiva **TODAS las Fichas grado 11 asignadas**
-Carpeta 17. GOR-F-084 Acta Socialización Inicio Etapa Productiva
-Carpeta 18. Plantilla Alternativa Etapa Práctica
-Carpeta 19. GFPI-F-147 Formato Bitácora Etapa Productiva


1 de 221
Alternativa Etapa Práctica
JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA <jfmunozv486@gmail.com>
15:25 (hace 0 minutos)
para mtalvaro
Buenas tardes Mary Luz Otlavaro. Le solicito me colabore con la activación de estas fichas. Etapa Práctica Grados 11° de Asistencia Administrativa.
Gracias,
3163780
3163820
3163823
--
JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA.
Contratista Sena ASEM
Móvil 310 414 92 13
Redactar
Recibidos 81
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores 5
Compras
Social
Notificaciones 53
Foros
Promociones 27
Más
3 archivos adjuntos • Analizados por Gmail
Añadirlo todo a Drive
GFPI-F_165V3 Alt...
GFPI-F_165V3 Alt...
GFPI-F_165V3 Alt...
Responder
Reenviar
Activar Windows
Ve a Configuración para a



ACTA No.		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Socialización de la Etapa Productiva a los aprendices del grado 11 del programa Asistencia Administrativa, Ficha 3163780 de la Institución Educativa Jorge Alberto Gómez		
CIUDAD Y FECHA: Granada Antioquia 28 de julio 2026	**HORA INICIO:** **7AM**	**HORA FIN:** 11AM
LUGAR Y/O ENLACE I.E Jorge Alberto Gómez Gómez	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** Antioquia/ Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Presentación de los asistentes.
2. Reglamento del aprendiz- Etapa Productiva.
3. Alternativas para desarrollar la Etapa Productiva.
4. Bitácoras Etapa Productiva.
5. Seguimiento a la etapa productiva.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Realizar socialización de la etapa productiva a los aprendices del grado 11 del programa Asistencia Administrativa, Ficha 3163780 de la Institución Educativa Jorge Alberto Gómez Gómez

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a reunión contando con asistencia de:

- Azucena De Jesús hincapié Jiménez - Rectora de la Institución Educativa
- Andrés García – Coordinador Académica de la Institución Educativa
- Oscar Julio Aristizábal – Docente de la Institución Educativa

- John fredy arias Echeverri – Instructor SENA, Articulación con la Educación Media, Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación.
- Aprendices del programa Técnico en Asistencia Administrativa

De acuerdo con el GFPI-M-004 Maula Articulación con la Educación Media- abril 2021, se realiza la socialización de la etapa productiva donde se explica los aspectos a tener presente:

- **Reglamento del Aprendiz:** Desarrollo de la Etapa Productiva.

Capítulo V. Desarrollo de la Etapa Productiva. **Parágrafo 3:** El SENA evaluará periódicamente las diferentes alternativas de etapa productiva como parte del seguimiento y la evaluación permanente en el marco del mejoramiento continuo, y como estrategia de aseguramiento de la calidad de la formación profesional integral.

ARTICULO 11°. Apropiación y desarrollo del conocimiento. La etapa productiva del programa de formación es aquella en la cual el Aprendiz SENA aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias, en términos de conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores. La etapa productiva debe permitirle al aprendiz aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

ARTÍCULO 14. Seguimiento y evaluación de la etapa productiva. **Parágrafo**: Si el aprendiz no alcanza los resultados de aprendizaje de la etapa productiva se procederá a realizar comité de evaluación quien analizará el caso para emitir los juicios evaluativos finales, si los juicios no alcanzan los resultados de aprendizaje de la etapa productiva se procederá a cancelar la matrícula, previo agotamiento del debido proceso.

- **Alternativas para desarrollar la Etapa Productiva.**

Proyecto Productivo
En el programa de Articulación con la Media se recomienda la ejecución de la etapa productiva en la alternativa de proyecto productivo.

- **Bitácoras Etapa Productiva**

Realización de las bitácoras como evidencias de la etapa productiva: las cuales serán revisadas, comentadas y sugeridas por el instructor Sena. Este documento deberá ser subido en la plataforma Zajuna, con las firmas del aprendiz y (del docente par o Rector(a)) de acuerdo con las instrucciones dadas por el instructor SENA, el cual será la persona encargada de realizar el seguimiento y la evaluación de la etapa productiva.

- **Seguimiento a la etapa productiva**

Se explica a los aprendices que durante su proceso de formación se realizan tres (3) seguimientos a etapa productiva, en los cuales se diligenciarán el formato GFPI-023 – Planeación, seguimiento y evaluación de Etapa productiva, los cuales se diligenciarán de la siguiente manera:

Grado décimo: Se realizará en el mes de julio la planeación de actividades a realizar durante su etapa productiva y se especificará la alternativa de etapa productiva seleccionada, de acuerdo con el Reglamento del Aprendiz SENA.
Grado Once: Se realizará Seguimiento Parcial a la Etapa productiva en el mes de julio, donde se evaluarán factores actitudinales y comportamentales, así como factores técnicos a mejorar.

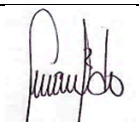
El Seguimiento final de etapa productiva, se realizará entre los meses de octubre y noviembre, documento requerido para el proceso de certificación, donde además de evaluar factores actitudinales y comportamentales, se dará el resultado final de la evaluación de etapa productiva: Aprobado o No aprobado.

CONCLUSIONES

Se concluye la socialización a los aprendices que inician su etapa productiva de acuerdo con lo establecido en el Manual de Articulación del Sena con la educación media.

Se socializa el formato GFPI-023 de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Etapa Productiva.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Compartir Formatos (GFPI-F-147_Formato_bitácora_etapa_productiva GFPI-F-023_Formato_Planeación_ Seguimiento y evaluación.)	Juan Fernando Muñoz Valencia SENA	Máximo 31 de agosto	

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	**DEPENDENCIA/ EMPRESA**	**APRUEBA (SI/NO)**	**OBSERVACIÓN**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**

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

ANEXOS: listados de asistencia

ACTA No. 20			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Socialización de la Etapa Productiva a los aprendices del grado 10 del programa Técnico en Asistencia Administrativa, Ficha 3163823 de la Institución Educativa Inmaculada Concepción			
CIUDAD Y FECHA:	**Guarne 22 de julio de 2025**	**HORA INICIO:** 8:00	**HORA FIN:** 11.00
LUGAR Y/O ENLACE:	**IE Inmaculada Concepción**	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** Antioquia/ Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Presentación de los asistentes.
2. Reglamento del aprendiz- Etapa Productiva.
3. Alternativas para desarrollar la Etapa Productiva.
4. Bitácoras Etapa Productiva.
5. Seguimiento a la etapa productiva.

Realizar Socialización de la Etapa Productiva a los aprendices del grado 10 del programa Técnico en Asistencia Administrativa, Ficha 3163823 de la Institución Educativa Inmaculada Concepción

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a reunión contando con asistencia de:

- Sergio Ossa – Rector de la Institución Educativa
- – Coordinadora Académica de la Institución Educativa
- María Eugenia Suarez Ospina – Docente de la Institución Educativa
- Juan Fernando Muñoz V. Instructor SENA, Articulación con la Educación Media, Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación.
- Aprendices del programa Técnico en Asistencia Administrativa 31.

De acuerdo con el GFPI-M-004 Maula Articulación con la Educación Media- abril 2021, se realiza la socialización de la etapa productiva donde se explica los aspectos a tener presente:

- **Reglamento del Aprendiz:** Desarrollo de la Etapa Productiva.

Capítulo V. Desarrollo de la Etapa Productiva. **Parágrafo 3:** El SENA evaluará periódicamente las diferentes alternativas de etapa productiva como parte del seguimiento y la evaluación permanente en el marco del mejoramiento continuo, y como estrategia de aseguramiento de la calidad de la formación profesional integral.

ARTICULO 11°. Apropiación y desarrollo del conocimiento. La etapa productiva del programa de formación es aquella en la cual el Aprendiz SENA aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias, en términos de conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores. La etapa productiva debe permitirle al aprendiz aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

ARTÍCULO 14. Seguimiento y evaluación de la etapa productiva. **Parágrafo**: Si el aprendiz no alcanza los resultados de aprendizaje de la etapa productiva se procederá a realizar comité de evaluación quien analizará el caso para emitir los juicios evaluativos finales, si los juicios no alcanzan los resultados de aprendizaje de la etapa productiva se procederá a cancelar la matrícula, previo agotamiento del debido proceso.

- **Alternativas para desarrollar la Etapa Productiva.**

Proyecto Productivo
En el programa de Articulación con la Media se recomienda la ejecución de la etapa productiva en la alternativa de proyecto productivo.

- **Bitácoras Etapa Productiva**

Realización de las bitácoras como evidencias de la etapa productiva: las cuales serán revisadas, comentadas y sugeridas por el instructor Sena. Este documento deberá ser subido en la plataforma Territorium, con las firmas del aprendiz y Sergio Ossa de acuerdo con las instrucciones dadas por el instructor SENA, el cual será la persona encargada de realizar el seguimiento y la evaluación de la etapa productiva.

- **Seguimiento a la etapa productiva**

Se explica a los aprendices que durante su proceso de formación se realizan tres (3) seguimientos a etapa productiva, en los cuales se diligenciaron el formato GFPI-023 – Planeación, seguimiento y evaluación de Etapa productiva, los cuales se diligenciarán de la siguiente manera:

Grado décimo: Se realizará en el mes de julio la planeación de actividades a realizar durante su etapa productiva y se especificará la alternativa de etapa productiva seleccionada, de acuerdo con el Reglamento del Aprendiz SENA.
Grado Once: Se realizará Seguimiento Parcial a la Etapa productiva en el mes de julio, donde se evaluarán factores actitudinales y comportamentales, así como factores técnicos a mejorar.

El Seguimiento final de etapa productiva, se realizará entre los meses de octubre y noviembre, documento requerido para el proceso de certificación, donde además de evaluar factores

actitudinales y comportamentales, se dará el resultado final de la evaluación de etapa productiva: Aprobado o No aprobado.
CONCLUSIONES
Se concluye la socialización a los aprendices que inician su etapa productiva de acuerdo con lo establecido en el Manual de Articulación del Sena con la educación media. Se socializa el formato GFPI-023 de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Etapa Productiva.
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Compartir Formatos (GFPI-F-147_Formato_bitácora_etapa_productiva GFPI-F-023_Formato_Planeación_ Seguimiento y evaluación.)	Máximo 31 de agosto	Juan Fernando muñoz Instructor SENA	Compartir Formatos (GFPI-F-147_Formato_bitácora_etapa_productiva GFPI-F-023_Formato_Planeación_ Seguimiento y evaluación.)

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES **Nota:** Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.
De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.
ANEXOS

PROCESO
Gestión de Formación profesional Integral
NOMBRE DEL FORMATO
FORMATO DE SELECCIÓN DE ALTERNATIVA PARA DESARROLLAR ETAPA PRODUCTIVA (GRUPO -FICHA)
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada

1. Información del programa de formación

Fecha de elaboración:	14/07/206	Nivel y Programa de formación:	TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA			Número de Grupo - ficha:	
Código / Nombre de Regional:	5 - REGIONAL ANTIOQUIA	Código / Nombre centro de formación	9503 - CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN			Modalidad de formación:	
Fecha inicio Grupo - ficha:	24/02/2025	Fecha fin del Grupo-ficha:	24/02/2025	Trimestre:	4	Persona con rol de instructor:	
Fecha inicio etapa productiva:	30/11/2026	Fecha fin etapa productiva:	30/11/2026	Jornada:	tarde	Correo de la persona con rol de in	

Información de las personas con rol de aprendiz

N°	Tipo de documento	Número de identificación	Nombres	Apellidos	Dirección	Correo electrónico	Teléfono	Persona en situación de discapacidad		¿Cuál es la situación de discapacidad que presenta ?	Contrato de aprendiz			Monitoría		Proyecto pr	
								Si	No		Contrato de aprendizaje (regular)	Estrategia economía popular y/o campesina	SENNOVA	Monitoría (Regular)	SENNOVA	SENA empresa	SENA proveedor SENA
1	T.I.	TI 1025651204	SIMÓN	JARAMILLO	IE JORGE ALBERO GÓMEZ GÓMEZ	jeinejago.edu.co	3152344514		X								
2	T.I.	TI 1020118221	MELANY TATIANA	QUINTERO GIRALDO	IE JORGE ALBERO GÓMEZ GÓMEZ	jeinejago.edu.co	3152344514		X								

Instrucciones F1. Grupal | Selección formato 1 - Grupal | Instrucciones F2. Indiv ...

Promedio: 12/01/2026 Recuento: 2 Suma: 26/01/2152

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

ESP 3:37 p. m.

NOMBRE DEL FORMATO
FORMATO DE SELECCIÓN DE ALTERNATIVA PARA DESARROLLAR ETAPA PRODUCTIVA (GRUPO -FICHA)
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

	Pública Clasificada		Pública Reservada

1. Información del programa de formación

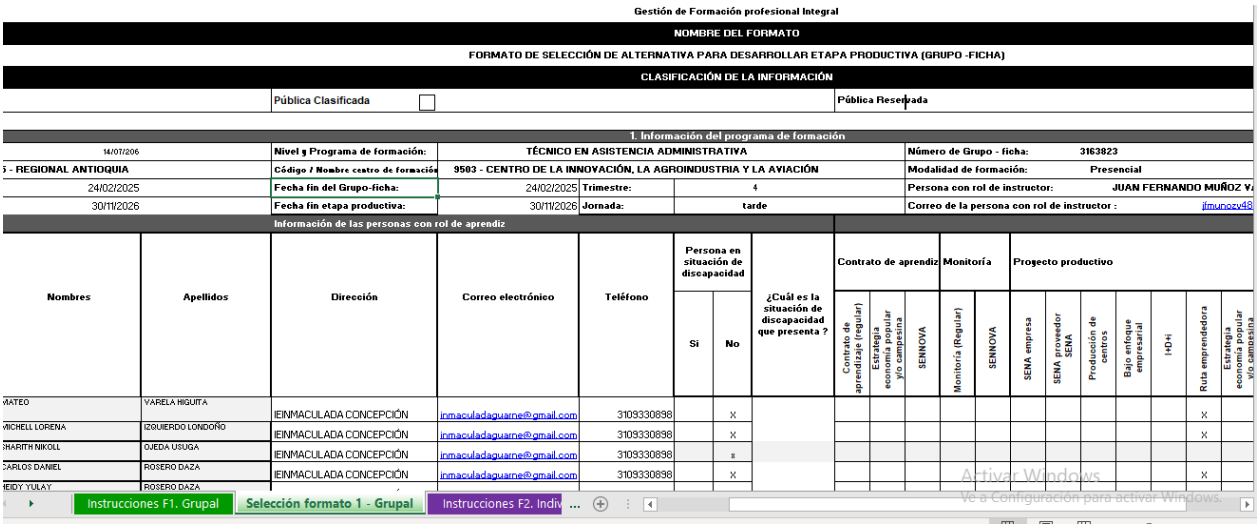
elaboración:	14/07/206	Nivel y Programa de formación:	TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA			Número de Grupo - ficha:	3163780
Nombre de Regional:	5 - REGIONAL ANTIOQUIA	Código / Nombre centro de formación	9503 - CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN			Modalidad de formación:	Presencial
cio Grupo - ficha:	24/02/2025	Fecha fin del Grupo-ficha:	24/02/2025	Trimestre:	4	Persona con rol de instructor:	JUAN
cio etapa productiva:	30/11/2026	Fecha fin etapa productiva:	30/11/2026	Jornada:	tarde	Correo de la persona con rol de instructor :	

Información de las personas con rol de aprendiz

Número de identificación	Nombres	Apellidos	Dirección	Correo electrónico	Teléfono	Persona en situación de discapacidad		¿Cuál es la situación de discapacidad que presenta ?	Contrato de aprendiz			Monitoría		Proyecto productivo				
						Si	No		Contrato de aprendizaje (regular)	Estrategia economía popular y/o campesina	SENNOVA	Monitoría (Regular)	SENNOVA	SENA empresa	SENA proveedor SENA	Producción de centros	Bajo enfoque empresarial
1037616032	LUCIANA	ARCILA LOPEZ	IE NUESTRA SEÑORA DEL PILAR	lucianaarcilalopez8@gmail.com	3135540656		X										
1080431863	JAFET DANIEL	CASAS VASQUEZ	IE NUESTRA SEÑORA DEL PILAR	d62034468@gmail.com	3127182826		X										
1037236387	MANUELA	GARCIA GIRALDO	IE NUESTRA SEÑORA DEL PILAR	manuelagarciagiraldo51@gmail	3108978501		X										
1018247134	SARA	HINCAPIE BEDOYA	IE NUESTRA SEÑORA DEL PILAR	sarahincapiebedoyago@gmail.	3003137060		X										

Instrucciones F1. Grupal | Selección formato 1 - Grupal | Instrucciones F2. Indiv ...

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



Gestión de Formación profesional Integral

NOMBRE DEL FORMATO

FORMATO DE SELECCIÓN DE ALTERNATIVA PARA DESARROLLAR ETAPA PRODUCTIVA (GRUPO -FICHA)

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

	Pública Clasificada ☐	Pública Reservada

1. Información del programa de formación

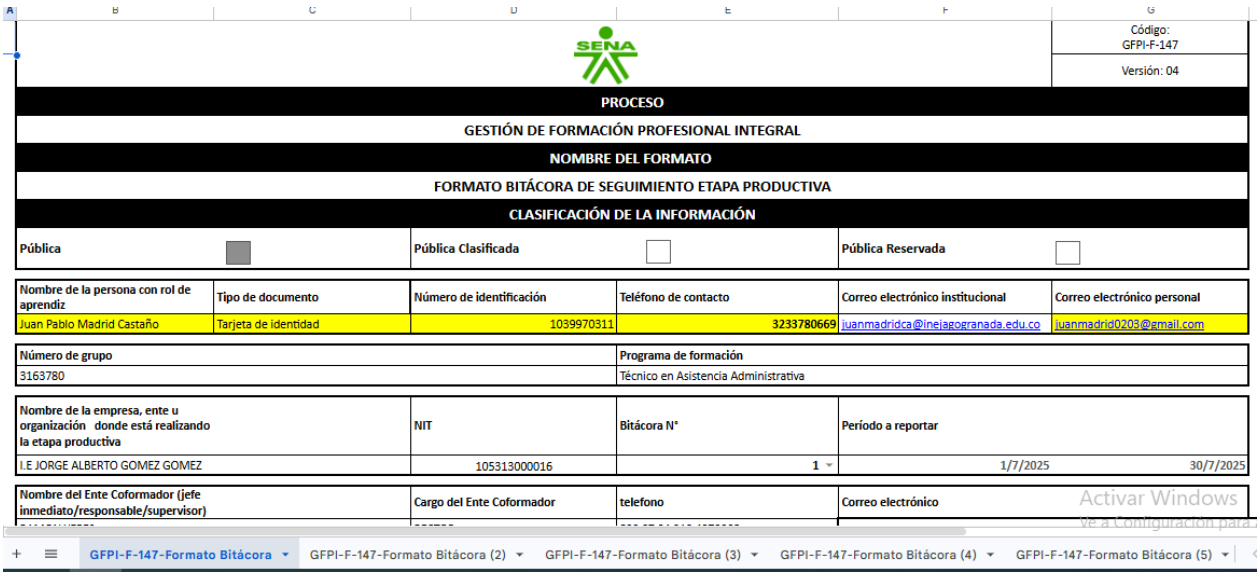
14/07/206	Nivel y Programa de formación:	TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA		Número de Grupo - ficha:	3163823
- REGIONAL ANTIOQUIA	Código / Nombre centro de formación	9503 - CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN		Modalidad de formación:	Presencial
24/02/2025	Fecha fin del Grupo-ficha:	24/02/2025	Trimestre: 4	Persona con rol de instructor:	JUAN FERNANDO MUÑOZ V
30/11/2026	Fecha fin etapa productiva:	30/11/2026	Jornada: tarde	Correo de la persona con rol de instructor :	jfmunozv48

Información de las personas con rol de aprendiz

Nombres	Apellidos	Dirección	Correo electrónico	Teléfono	Persona en situación de discapacidad		¿Cuál es la situación de discapacidad que presenta ?	Contrato de aprendiz			Monitoría		Proyecto productivo						
					Si	No		Contrato de aprendizaje (regular)	Estrategia economía popular y/o campesina	SENNOVA	Monitoría (Regular)	SENNOVA	SENA empresa	SENA proveedor SENA	Producción de centros	Bajo enfoque empresarial	I+D+i	Ruta emprendedora	Estrategia economía popular y/o campesina
MATEO	VARELA HIGUITA	IEINMACULADA CONCEPCIÓN	inmaculadaguarne@gmail.com	3109330898		X												X	
MICHELL LORENA	IZQUIERDO LONDOÑO	IEINMACULADA CONCEPCIÓN	inmaculadaguarne@gmail.com	3109330898		X												X	
SHARITH NIKOLL	OJEDA USUGA	IEINMACULADA CONCEPCIÓN	inmaculadaguarne@gmail.com	3109330898		X													
CARLOS DANIEL	ROSERO DAZA	IEINMACULADA CONCEPCIÓN	inmaculadaguarne@gmail.com	3109330898		X												X	
HEIDY YULAY	ROSERO DAZA																		

Instrucciones F1. Grupal | Selección formato 1 - Grupal | Instrucciones F2. Indiv ...

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



	Código: GFPI-F-147
	Versión: 04

PROCESO

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

NOMBRE DEL FORMATO

FORMATO BITÁCORA DE SEGUIMIENTO ETAPA PRODUCTIVA

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública ☐	Pública Clasificada ☐	Pública Reservada ☐

Nombre de la persona con rol de aprendiz	Tipo de documento	Número de identificación	Teléfono de contacto	Correo electrónico institucional	Correo electrónico personal
Juan Pablo Madrid Castaño	Tarjeta de identidad	1039970311	3233780669	juanmadridca@inejagogranada.edu.co	juanmadrid0203@gmail.com

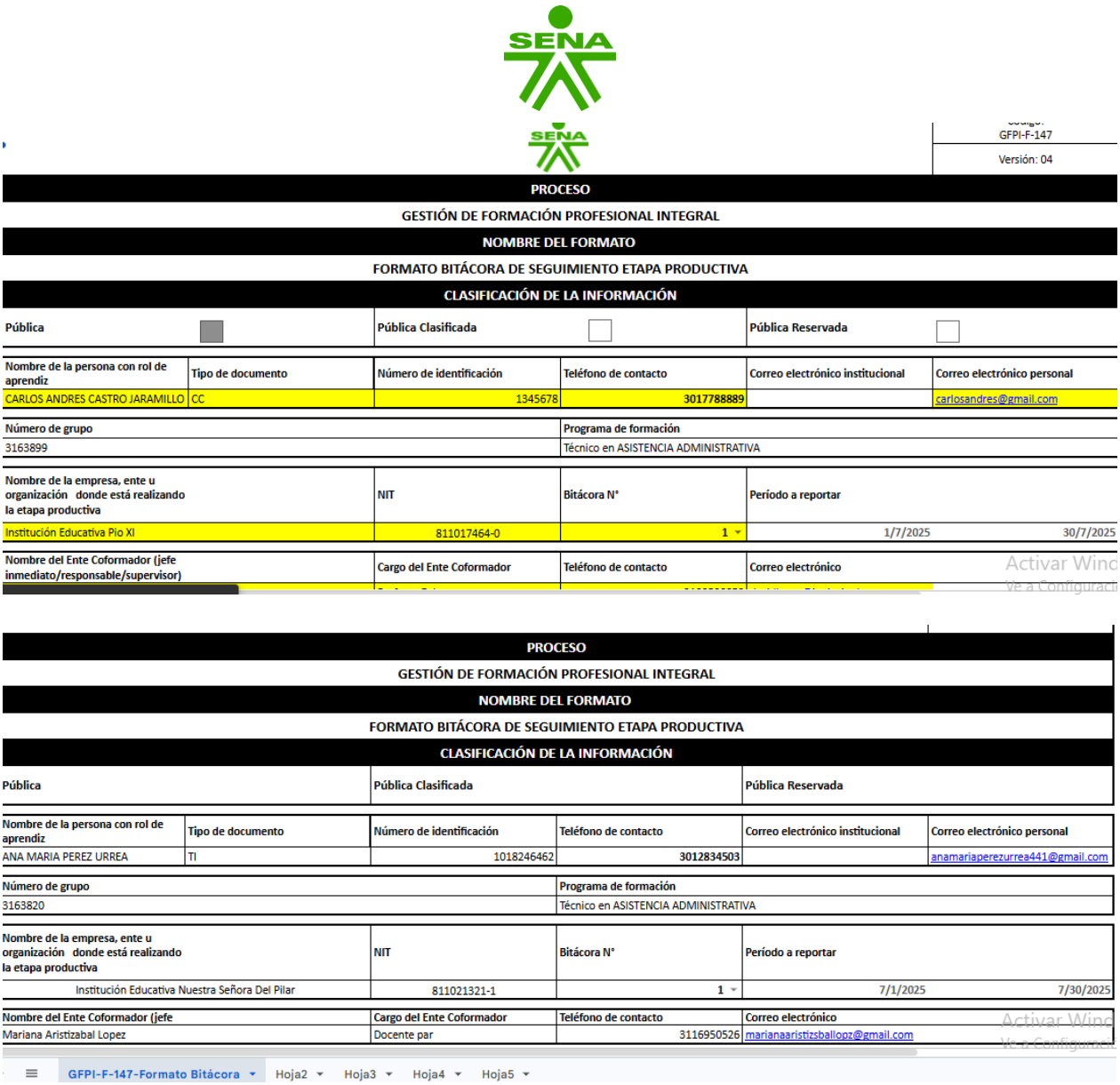
Número de grupo	Programa de formación
3163780	Técnico en Asistencia Administrativa

Nombre de la empresa, ente u organización donde está realizando la etapa productiva	NIT	Bitácora N°	Período a reportar	
I.E JORGE ALBERTO GOMEZ GOMEZ	105313000016	1	1/7/2025	30/7/2025

Nombre del Ente Coformador (jefe inmediato/responsable/supervisor)	Cargo del Ente Coformador	telefono	Correo electrónico

GFPI-F-147-Formato Bitácora | GFPI-F-147-Formato Bitácora (2) | GFPI-F-147-Formato Bitácora (3) | GFPI-F-147-Formato Bitácora (4) | GFPI-F-147-Formato Bitácora (5)

Activar Windows
Ve a Configuración para



	GFPI-F-147
	Versión: 04

PROCESO
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
NOMBRE DEL FORMATO
FORMATO BITÁCORA DE SEGUIMIENTO ETAPA PRODUCTIVA
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

Nombre de la persona con rol de aprendiz	Tipo de documento	Número de identificación	Teléfono de contacto	Correo electrónico institucional	Correo electrónico personal
CARLOS ANDRES CASTRO JARAMILLO	CC	1345678	3017788889		carlosandres@gmail.com

Número de grupo	Programa de formación
3163899	Técnico en ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Nombre de la empresa, ente u organización donde está realizando la etapa productiva	NIT	Bitácora N°	Período a reportar	
Institución Educativa Pio XI	811017464-0	1	1/7/2025	30/7/2025

Nombre del Ente Coformador (jefe inmediato/responsable/supervisor)	Cargo del Ente Coformador	Teléfono de contacto	Correo electrónico

PROCESO
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
NOMBRE DEL FORMATO
FORMATO BITÁCORA DE SEGUIMIENTO ETAPA PRODUCTIVA
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	Pública Clasificada	Pública Reservada

Nombre de la persona con rol de aprendiz	Tipo de documento	Número de identificación	Teléfono de contacto	Correo electrónico institucional	Correo electrónico personal
ANA MARIA PEREZ URREA	TI	1018246462	3012834503		anamariaperezurrea441@gmail.com

Número de grupo	Programa de formación
3163820	Técnico en ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Nombre de la empresa, ente u organización donde está realizando la etapa productiva	NIT	Bitácora N°	Período a reportar	
Institución Educativa Nuestra Señora Del Pilar	811021321-1	1	7/1/2025	7/30/2025

Nombre del Ente Coformador (jefe	Cargo del Ente Coformador	Teléfono de contacto	Correo electrónico
Mariana Aristizabal Lopez	Docente par	3116950526	marianaaristizsballopz@gmail.com

GFPI-F-147-Formato Bitácora | Hoja2 | Hoja3 | Hoja4 | Hoja5

Obligación 4. Actualizar las siguientes actividades en el aplicativo Sofía Plus en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su realización: creación de rutas, asociación de aprendices y emisión de juicios de evaluación.

Evidencia

https://drive.google.com/drive/folders/1JpzZ21JFxO7yJIFyqJnbAaHFybkefHG6

Obligación 5. Comunicar oportunamente ante la coordinación académica las anomalías, inconsistencias y novedades de aprendices y los hallazgos en el registro de la información en SOFIA Plus

Evidencia

Pantallazos de correos de respuesta a deserciones

Reporte ACTUALIZADO de deserciones por fichas asignadas

PROGRAMA	AREA	IE	MUNICIPIO	TÉCNICO O ACADEMICO	INSTRUCTOR SENA	DESERCIONES #	FICHA
SISTENCIA ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	INEDINCO	GUARNE	TÉCNICO	JUAN FERNANDO MUÑOZ	11	3163823
SISTENCIA ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	INEJAGO	GRANADA	TÉCNICO	JUAN FERNANDO MUÑOZ	1	3163780
SISTENCIA ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	NSPILAR	GUATAPÉ	TÉCNICO	JUAN FERNANDO MUÑOZ	9	3163780

Obligación 6. Mantener la documentación de la ejecución de la formación al día, y hacer entrega (máximo mensualmente o cuando se requiera) de las actas de ejecución de las fichas asignadas. Estas actas deben contener: Novedades de asistencia, retiros, cancelaciones, situaciones académicas o disciplinarias, y toda novedad que requiera seguimiento o haya sido informada al comité de evaluación y seguimiento del Centro de Formación.

Evidencia

Asociación de los aprendices a la ruta de aprendizaje – ESPECIAL IMPORTANCIA

Reporte ACTUALIZADO de juicios evaluativos

PROGRAMA	AREA	IE	MUNICIPIO	FICHA	COMPETENCIAS EVALUADAS	RAP	INSTRUCTOR SENA
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	INEDINCO	GUARNE	3163823	EVALUAR DOCUMENTOS	COMPRENDER LA	JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA

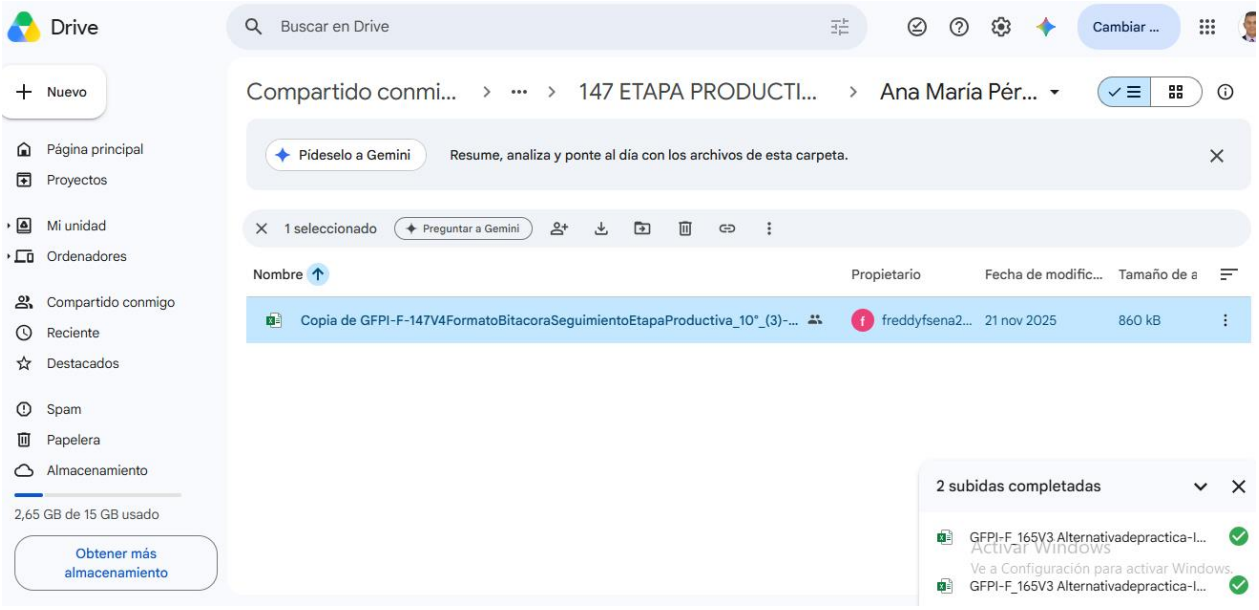
						ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA	
		INEJAGO	GRANADA	3163780	EVALUAR DOCUMENTOS	COMPRENDER LA ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA	JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA
		NSPILAR	GUATAPÉ	3163780	EVALUAR DOCUMENTOS	COMPRENDER LA	JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA

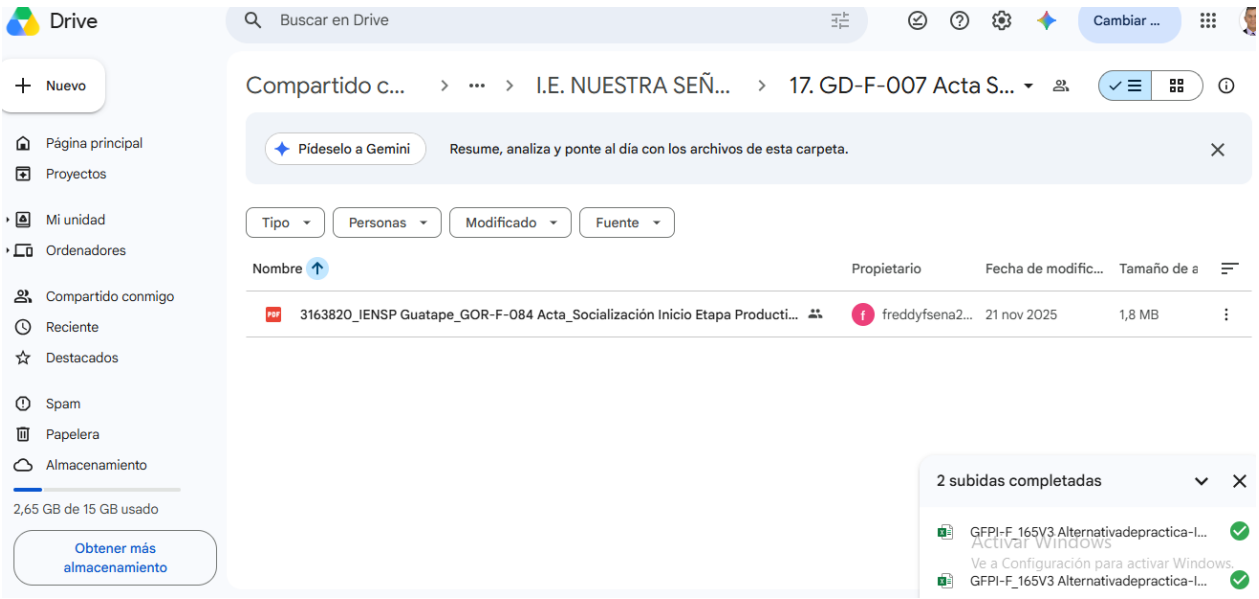
						ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA	
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	INEDINCO	GUARNE	3163823	EVALUAR DOCUMENTOS	COMPRENDER LA ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA	JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA

Obligación 7. Llevar los registros de la ejecución de la formación de las fichas asignadas utilizando para ello los formatos diseñados por el SENA, y consignándolos dentro del Portafolio del Instructor según el procedimiento SIGA y la plataforma institucional designada

Evidencia

https://drive.google.com/drive/folders/1JpzZ21JFxO7yJIFyqJnbAaHFybkefHG6





https://drive.google.com/drive/folders/1TkupF_pTS_07ZcTIEP1eRz0KLnTJmYK-

Obligación 8. Participar activamente en las reuniones periódicas de equipos ejecutores a las que sea convocado, con la finalidad de apoyar técnica o profesionalmente la integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje y el seguimiento efectivo a la formación profesional integral.

Evidencia

- Link de actualización de Proyecto formativo y guías de aprendizaje

Drive - Asem Administrativo - Carpeta 11. Proyectos Formativos y Guias de Aprendizaje

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1q2ZO1suTFuJGqgAIwz8CWx2ZLRrI-oFo
https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HduOHEuubMy6tlfhfrlwI0DNsD8mJaGN

-Acta de equipo ejecutor del 23 de SEPTIEMBRE del 2026 (segundo informe)

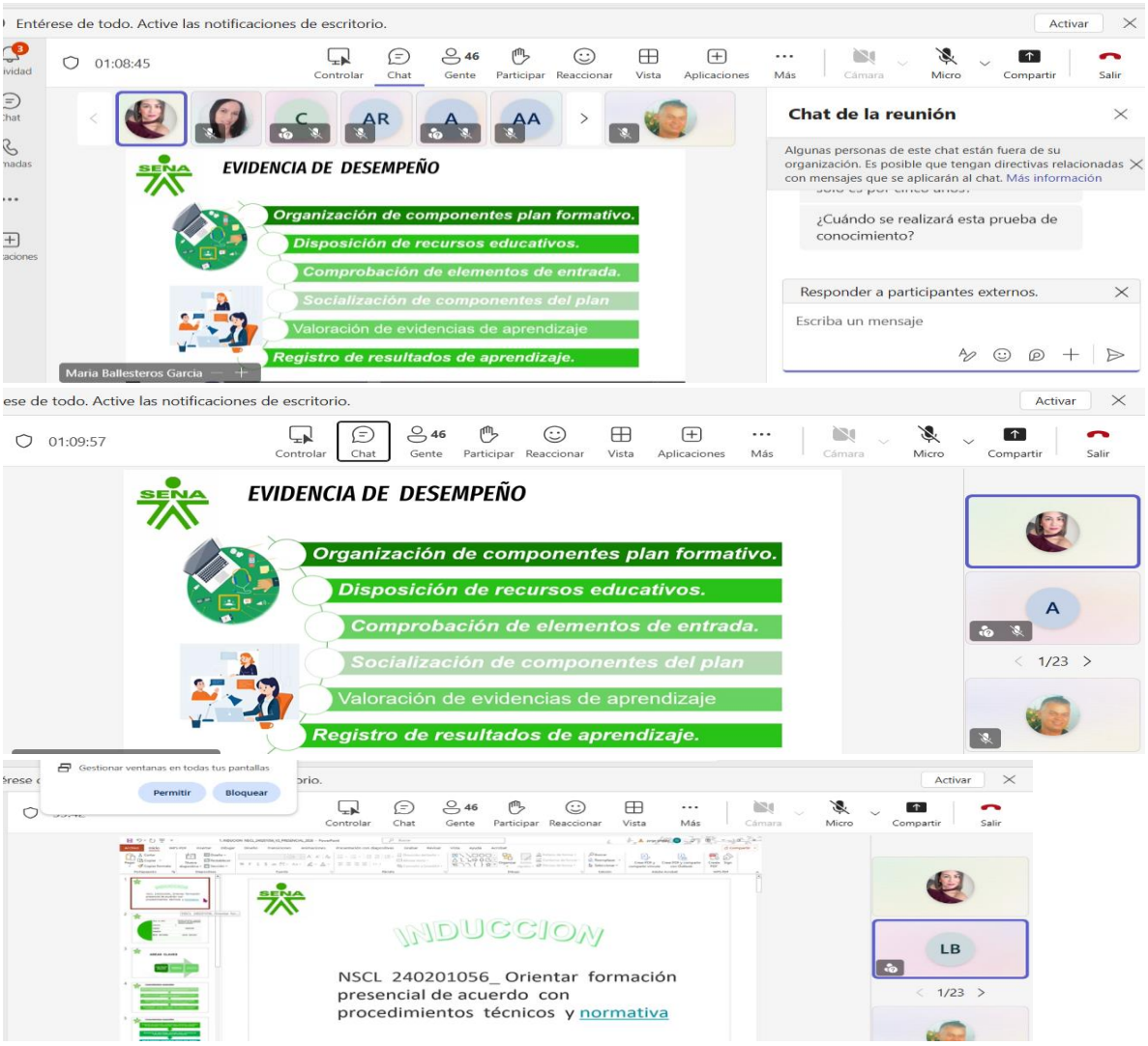
Obligación 9. Participar y entregar informes (máximo mensualmente o cuando se requiera) en la generación de proyectos formativos, de investigación aplicada, innovación pedagógica, emprendimiento y desarrollo tecnológico de interés institucional y alineados con el plan tecnológico del centro.

Evidencia

-No se ejecutan acciones porque el proceso de formación no lo requirió para este mes.

Obligación 10. Realizar las actualizaciones necesarias en materia de certificación de competencia laboral, así mismo, participar en los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas y técnicas de acuerdo con el plan estratégico institucional

Evidencia



Obligación 11. Usar los elementos de protección personal cuando ello fuere necesario según la actividad desarrollada por el contratista y prendas de vestir adecuadas acorde a la formación objeto del contrato de acuerdo con los lineamientos institucionales

Evidencia

	LISTA DE CHEQUEO DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES **PARA INSTRUCTORES SENA – CIAA**	
	ID FICHA O PROGRAMA: **3443365** **3163780**	**FECHA: mes de septiembre**

	3163820 **3131288**	
	AMBIENTE DE FORMACIÓN:	

Se promueve en los grupos de formación, en las reuniones de equipo y en las actividades propias del proceso de aprendizaje, las buenas prácticas del Sistema de Gestión Ambiental y de Energía, para el buen uso de los recursos energéticos y de los servicios públicos.

#	ACCIÓN	ACTIVIDAD DESARROLLADA (Ambiente Formación)	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
1	Optimiza el consumo de agua	Se cierran los grifos cuando no se necesita agua, se informa sobre las fugas.	X			
2	Enciende la luz solo cuando sea necesario	Se apagan las luces cuando se sale de los ambientes o se tiene más intensidad de luz de la que realmente se necesita. Se aprovecha la luz natural que entra por las ventanas.	X			
3	Mantén los niveles de climatización adecuados	Se mantiene el uso del aire acondicionado solo cuando es necesario. Se promueve la regulación de la temperatura de forma natural con ventanas abiertas para que entre el aire o persianas para reducir el calor.	X			
4	Apaga los aparatos eléctricos	Al acabar la jornada, se apagan los computadores encendidos y se desconectan de la corriente.	X			
5	Reduce las necesidades de material	Antes de imprimir algo, se piensa si es necesario gastar papel y si es requerido se imprime en doble cara, así mismo se reutiliza el papel	X			

		impreso para escribir, y se promueve el uso de papel reciclado.				
6	Deposita los residuos en el lugar adecuado	Se realiza la correcta eliminación de los residuos, dependiendo de su naturaleza, promoviendo el reciclaje y la especial atención en los residuos peligrosos.	X			
7	Atención a la limpieza	Se realiza o promueve la correcta limpieza de los espacios ocupados, al igual que la sustitución de los productos de limpieza que contienen sustancias tóxicas, por métodos más inocuos o ecológicos, así mismo se utilizan sistemas que reduzcan el consumo de agua y eviten la presencia de vertidos.	X			
8	Transporte y movilidad sostenible	Para desplazarte al trabajo se apuesta por compartir el transporte con compañeros o, si se puede, utiliza el transporte público, la bicicleta o va caminando.	X			

Obligación 12. Hacer entrega del carné institucional una vez se dé por terminado el presente contrato

Evidencia

No aplica

Obligación 13. Las demás que sean conexas y complementarias con el objeto del contrato y de acuerdo con las necesidades del servicio.

Evidencia

Según lo estipulado en el numeral 6.2 **Verificación de antecedentes del informe de supervisión,** Se sube archivo con consolidado de Reportes de:

Certificado Antecedentes disciplinarios del Consejo o Colegio que regule la profesión se encuentre vigente.



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La suscrita Directora Ejecutiva del
CONSEJO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Organismo creado por la Ley 60 de 1981, reglamentada por el Decreto 2718 de 1984 y facultado para otorgar la matrícula profesional de los administradores de empresas, administradores de negocios, y demás denominaciones reconocidas

CERTIFICA:

Que la matrícula profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS No. 96186 otorgada a JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA, con la cédula de ciudadanía No. 71644688, se encuentra vigente.

Que JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA, no tiene registradas sanciones ni presenta antecedentes disciplinarios en el Consejo Profesional de Administración de Empresas.

Que la matrícula profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS No. 96186 fue otorgada por el Consejo Profesional de Administración de Empresas, mediante la resolución No. 03 del año 2017.

Se expide la presente certificación en Bogotá, D.C., el catorce (14) de Septiembre de 2026.

La presente certificación tiene una vigencia de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

Certificación de vigencia y de antecedentes disciplinarios No. 496795

cpae.gov.co

Certificado Procuraduría

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
COLOMBIA

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO
No. 302889517

PIB
12:53:47
Hoja 1 de 01

Bogotá DC, 14 de septiembre del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 71644688:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Política y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx

Mario Enrique Castro González
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

Activar Wi
Ve a Configura

Certificado Contraloría

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy lunes 14 de septiembre de 2026, a las 12:55:46, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	71644688
Código de Verificación	71644688260914125546

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

Activar Wi
Ve a Configura

Certificado Medidas Correctivas



Certificado Antecedentes Judiciales



Certificación de consulta al REDAM

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - MINTIC

CERTIFICA QUE

Una vez consultada la base de datos de deudores alimentarios morosos **REDAM**, el(la) ciudadano(a) con número de identificación CC 71644688 **NO SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS**

Esta certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

Se expide en Bogotá el 14/09/2026 01:03 PM

Código Verificación: **7ESMCG9TFR**

Válida hasta: **14/12/2026**

Dirección de Gobierno Digital

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - MINTIC

Activar V
Ve a Config

Apoyar y participar en las reuniones de seguimiento y planeación 2027 realizadas con el líder ASEM, el coordinador académico de programas especiales y con las I.E. articuladas

Realizar sensibilizaciones a grado noveno según los acuerdos institucionales