



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION

CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:	
632105	OPERACIONES COMERCIALES	
DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES	Lectiva	Total
	6 meses	12 meses
	Práctica	
	6 meses	
NIVEL DE FORMACIÓN	TÉCNICO	
JUSTIFICACION	<p>El programa TECNICO EN OPERACIONES COMERCIALES se creó para brindar al sector productivo y en especial a las empresas colombianas, relacionadas con estructuras comerciales y específicamente en las grandes superficies, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país y así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de Ventas y Comercialización.</p>	
	<p>El país cuenta con potencial comercial en las grandes superficies y puntos de venta de cadenas de supermercados y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, manejo tecnológico de los productos relacionados con el objeto de formación, flujo de productos en el punto de venta, definición de las actividades logísticas de rotación de productos en los puntos de venta, exhibición de productos en el punto de venta, verificación de la calidad de los productos, servicio y atención a los clientes y manejo de caja que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.</p>	



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

REQUISITOS DE INGRESO	<ul style="list-style-type: none">Académicos: Noveno gradoSuperar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
260101006	Preparar la exhibición de productos y servicios teniendo en cuenta sus características y el estilo de exhibición.
260101036	Impulsar las ventas en el punto de venta de acuerdo con las estrategias y políticas de ventas.
260201024	Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. (equivale a la norma NTSB 005 del Min Comercio, Industria y Turismo).
210101037	Aplicar medidas de seguridad a las personas, activos, instalaciones de la compañía según políticas, normas y procedimientos en el punto de venta.
210601005	Inventariar los materiales, equipos y elementos, teniendo en cuenta las políticas de la organización.
260101042	Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
210101009	Efectuar los recibos y despachos de los objetos según requisiciones y documentos que soportan la actividad.
210101042	Controlar los productos en la cadena en frío de acuerdo a los criterios establecidos.
240201500	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
240201501	Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva (opcional 1).
RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA	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.
OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR	<ul style="list-style-type: none">Vendedores de mostradorVendedor internoVendedor de plantaVendedor de tienda por departamentoVendedor de droguerías



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

	<ul style="list-style-type: none">▪ Vendedor cajero▪ Demostrador▪ Degustador▪ Impulsador▪ Mercaderista▪ Cajeros
PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR:	
Requisitos Académicos mínimos	<p>El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Técnico en Operaciones Comerciales.▪ Tecnólogos y/o Profesionales en programas de formación relacionados con procesos de preparar la exhibición de productos y servicios, teniendo en cuenta sus características y el estilo de exhibición, y/o operaciones comerciales, tales como: Economía, Administración de Empresas, Mercadeo, Logística, Ingeniería Industrial y ciencias afines.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none">▪ En el caso de los técnicos: Con experiencia laboral en el desarrollo de actividades relacionadas con operaciones comerciales, mínimo de treinta y seis (36) meses.▪ En el caso de los tecnólogos y/o profesionales: Con experiencia laboral en el desarrollo de actividades relacionadas con operaciones comerciales, mínimo de veinticuatro (24) meses.
Competencias Mínimas	<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar operaciones comerciales según política de la organización.▪ Preparar la exhibición de productos y servicios teniendo en cuenta sus características y el estilo de exhibición.▪ Impulsar las ventas en el punto de venta de acuerdo con las estrategias y políticas de ventas.▪ Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. (equivalente a la norma NTSH 005 del Mincomercio, industria y turismo).▪ Inventariar los materiales, equipos y elementos, teniendo en cuenta las políticas de la organización.▪ Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.▪ Efectuar los recibos y despachos de los objetos según requisiciones y documentos que soportan la actividad.▪ Controlar los productos en la cadena en frío de acuerdo a los criterios establecidos.▪ Formular, ejecutar y evaluar proyectos.▪ Trabajar en equipo.▪ Establecer procesos comunicativos asertivos.▪ Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de formación.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

ESTRATEGIA METODOLOGICA

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

SENA





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CODIGO	VERSION	DENOMINACION
260101006	1	Preparar la exhibición de productos y servicios teniendo en cuenta sus características y el estilo de exhibición.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		140 horas
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
CODIGO	DENOMINACIÓN	
26010100601	Formular política de surtido con base a criterios de la empresa.	
26010100602	Definir y aplicar técnicas y procedimientos para la organización del surtido de acuerdo con los productos.	
26010100603	Preparar la estrategia de exhibición de acuerdo con las tendencias del mercado.	
26010100604	Elaborar programas de exhibición según políticas de mercadeo.	
3. CONOCIMIENTOS		
3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<ul style="list-style-type: none">▪ Formatos comerciales: Tipo: hipermercados, tiendas, almacenes, supermercados, cash carry▪ Clientes: Características, Segmentos de mercado▪ Productos: Categorías y familias, Propiedades o atributos: carácter perecedero, volumen, grado de estandarización, exigencias del servicio y el valor por unidad, ubicación de acuerdo a: rotación, margen, seguridad, stock, forma, visualización Categorías , clasificación para exhibición: familias, fabricantes, marcas, formatos y colores▪ Categorías: Administración, Gestión, Categorización ABC▪ Los códigos EAN/UCC de unidades de consumo y de unidades de expedición▪ Formas de decisión de compra: Impulsiva y racional▪ Indicadores GMROS bruto y NMROS neto▪ Técnicas de programación:▪ Secuencia facing o cronograma de actividades de costos▪ Presupuestos▪ Umbral de percepción ▪ Exhibición: Recursos de apoyo, Políticas y estrategias de exhibición, Tipos de exhibición: niveles y zonas, Técnicas de exhibición, Tipos de implantación: vertical, horizontal y mixta, Formas de implantación: malla, cruzada y VRAC, Niveles de ubicación de productos: superior, medio superior, medio inferior, inferior , Zonas, Programación de exhibiciones, Objetivos comerciales, Tipos de merchandising, Stock de inventarios, material POP. ▪ Surtido: Dimensiones del surtido: amplitud, anchura, profundidad y coherencia.		



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- **Niveles de surtido:** departamentos, secciones, categorías, familias, subfamiliar y referencias
- Criterios subjetivos del surtido: percepción, visualización, esenciabilidad y rentabilidad
- Rotación del surtido
- Planogramas
- Niveles de ubicación de productos: superior, medio superior, medio inferior e inferior
- **Zonas:** A,B,C.
- Rendimiento del lineal, Sensibilidad lineal
- Margen y beneficio bruto y neto vs mts2 de exhibición
- Índices de canibalismo
- **Rentabilidad:** método de cálculo, Índices de rentabilidad, por categorías, Productividad de la categoría.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Proyectar la gestión estratégica del área de ventas en función de la toma de decisión de compra por parte del consumidor.
- Programar la distribución cualitativa y cuantitativa del punto de venta del lineal, del surtido y de las presentaciones de acuerdo con los objetivos corporativos y categorización ABC.
- Seleccionar los productos para la exhibición de acuerdo al tipo de exhibición, los requerimientos de los proveedores y el mercado y relacionar los productos que proveen una solución completa a las necesidades importantes del consumidor, seleccionadas y administradas.
- Manejar la Categoría de productos que los consumidores perciben como interrelacionados para satisfacer sus necesidades, es con base en el volumen e importancia de la categoría dentro del local
- Considerar la permanencia, estacionalidad y la promoción de los productos que forman la oferta comercial para elaborar el programa de exhibición en el punto de venta.
- Establecer los niveles o zonas de exposición y los tipos de implantación de los productos en la programación de la exhibición.
- Definir las fechas de apertura y cierre, el tipo de producto, la cantidad conveniente de exposición, la forma y lugar de exhibición en el programa de exhibición.
- Ajustar el programa de exhibición al presupuesto y tipo de exhibición establecido por la organización.
- Atender las personas que van a la exhibición y los muebles a utilizar considerados en la programación de la exhibición.
- Definir la duración, el tipo de producto, la cantidad conveniente de exposición, la forma y lugar de exhibición en el programa de exhibición.
- Proponer la disposición de los productos en las góndolas cumpliendo los principios y técnicas del merchandising.
- Agrupar los productos en bloques de categorías y marcas, con sectores destacados de subcategorías y segmentos, para mejorar el tráfico y motivar la compra.
- Considerar los objetivos del establecimiento comercial para determinar el tipo de exhibición a utilizar.
- Identificar las épocas del año y las necesidades de los consumidores para formular la táctica comercial de exhibición.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Establecer las tácticas promocionales de la exhibición a partir del objetivo de la exhibición, los indicadores de gestión, el producto elegido y el espacio físico..
- Considerar el imán, grado de atracción o impulso de compra que un producto ejerza sobre el consumidor para fijar las tácticas comerciales de exhibición.
- Tener en cuenta la dirección, localización, visibilidad y atractivo de los productos en los lineales para la utilización de la estrategia comercial de exhibición y presentación de los productos en el punto de venta. Valorar los niveles y zonas de exhibición para montar la exhibición en los diferentes espacios del punto de venta.
- Pautar la ubicación de los productos, el color, la iluminación, el material POP y la creatividad de la exhibición para la fijación de estrategias.
- Fijar las exhibiciones de los productos y servicios de acuerdo con la rotación de los productos, los márgenes, el producto líder y el tipo de consumidor
- Valorar las zonas y niveles de exposición con el fin de determinar la ubicación y rentabilidad de la exhibición.
- Calcular los indicadores exhibición vs rotación para medir la capacidad de reposición y el stock en góndola.
- Abastecer los productos en el momento requerido, en el lugar adecuado, en la cantidad precisa, al precio establecido para el consumidor y en condiciones de calidad.
- Utilizar las estanterías y góndolas, con base en el análisis de ventas y rentabilidad en los productos en una categoría.
- Definir la política de surtido acorde con el segmento de mercado y las necesidades y características de los clientes teniendo en cuenta el tipo de formato y la línea de productos.
- Diseñar la política de surtido teniendo en cuenta la rentabilidad, el espacio, la rotación del surtido y las dimensiones del mismo.
- Hacer la estructuración del surtido a partir del ordenamiento de las referencias en grupos y niveles que permiten su identificación y clasificación.
- Establecer las dimensiones del surtido con base en las estrategias de exhibición, el espacio físico, la disponibilidad financiera, el perfil socioeconómico y el volumen y concentración de la categoría.
- Seleccionar el surtido a partir de las políticas y estrategias de exhibición y objetivos comerciales Considerar los tipos de productos, la diversidad de productos y las marcas en la selección de surtido y gestión de stocks.
- Considerar los resultados sobre nuevos clientes y grado de recordación de productos o marcas para evaluar la rentabilidad de la exhibición.
- Evaluar la participación de la exhibición en el volumen de ventas para determinar la rentabilidad de la exhibición de los productos y servicios en el punto de venta.
- Medir la rentabilidad de la exhibición en función del volumen de ventas y el retorno sobre la inversión.
- Calcular los metros lineales dedicados a la categoría y a la cantidad de referencias a partir de la relación ventas-surtido y determinar el rendimiento del espacio con base en los márgenes arrojados por las marcas en una unidad de tiempo.
- Medir la rentabilidad de la superficie de ventas en proporción con los metros cuadrados del establecimiento y la cantidad de dinero en proporción al área del local y las modalidades de exposición de los productos en los niveles y zonas.
- Considerar los criterios como precio de venta y compra, cantidades vendidas y



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

coeficiente de rentabilidad para el cálculo de la rentabilidad.

- Considerar el número de clientes de la zona de influencia, la frecuencia o número de veces que un cliente compra en un periodo de tiempo y el gasto medio del cliente para evaluar la rentabilidad de la exhibición.
- Calcular los índices de canibalismo para medir la incidencia de una marca en la exhibición.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Analiza las variables cualitativas y cuantitativas del mercado relacionadas con el desarrollo de los programas de exhibición y surtido en las diferentes formatos comerciales considerando los productos, la programación, el presupuesto asignado y la política de la organización.
- Identifica las zonas de exhibición, su ubicación y rentabilidad de acuerdo con la programación establecida y la política de la organización.
- Realiza el surtido a partir de las dimensiones, las estrategias de exhibición, el espacio físico, la disponibilidad financiera, el perfil socioeconómico y el volumen y concentración de la categoría de acuerdo con el segmento de mercado y las necesidades y características de los clientes, el tipo de formato y la línea de productos, la política de exhibición y objetivos comerciales.
- Mide la rentabilidad considerando las variables de área de exhibición, rotación de producto, rendimiento económico por metro cuadrado de exhibición, los acuerdos comerciales de exhibición
- Evalúa el impacto económico de la exhibición en relación con la cantidad de dinero en proporción al área del local y las modalidades de exposición de los productos en los niveles y zonas, los nuevos clientes, la participación de la exhibición en el volumen de ventas y el retorno sobre la inversión y la cantidad de referencias a partir de la relación ventas-surtido y el rendimiento del espacio.
- Calcula la rentabilidad de la exhibición considerando el precio de venta y compra, cantidades vendidas y coeficiente de rentabilidad, el número de clientes de la zona de influencia, la frecuencia o número de veces que un cliente compra en un periodo de tiempo y el gasto medio del cliente.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
260101036	1	Impulsar las ventas en el punto de venta de acuerdo con las estrategias y políticas de ventas.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		60 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
26010103601	Aplicar técnicas y procedimientos para garantizar la calidad de los productos alimenticios ofrecidos en el punto de venta según normas y procedimientos vigentes
26010103602	Organizar las acciones de exhibición y merchandising de alimentos en los puntos de venta según lineamientos de la organización.
26010103603	Aplicar acciones promocionales y técnicas de degustación de alimentos según el plan promocional
26010103604	Apoyar las pruebas demostrativas de alimentos en los puntos de venta según el plan promocional.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **Características físico químicas de los productos**
- **Tipos de productos: productos preceaderos y no preceaderos**
- **Compatibilidad entre productos**
 - Tiempos de vida útil. Niveles o grados de calidad de los productos
 - Seguridad alimentaria
 - Buenas practicas de manufactura –BPM, para el manejo higiénico de alimentos.
 - Técnicas de manipulación de alimentos
 - Herramientas para la Gestión de Calidad
 - Recibo y despacho de mercancías
 - Manejo de inventarios: Definición, objetivos
 - Técnicas de manejo de inventarios
 - Manejo de inventarios en el punto de venta
 - Rotación de productos
 - Tipos de exhibiciones: Temporada, estacionales, promocionales, informativos y comerciales
 - Técnicas de exhibición
 - Niveles de exhibición: zonas frías y calientes
 - Vitrinismo
- **Promociones**
 - Ficha promocional
 - Material promocional Tipos de promociones



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Plan promocional y de ventas
- Nivel de precios
- Reglas de comportamiento y de servicio
- Técnicas de recolección de información
- Evaluación organoléptica de productos
- Componentes de los productos en función de las características organolépticas y físicas Degustaciones y demostraciones
- Fases de la degustación y demostración
- Técnicas de degustación.
- Instrumentos y equipos para la degustación o demostración
- Formulación de recetas
- Influencia de los tipos de cocción sobre los alimentos: Ebullición, asado , fritura
- Técnicas de combinaciones gastronómicas.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Utilizar el uniforme y los guantes desechables para manipular productos alimenticios.
- Manipular los alimentos aplicando las técnicas de manipulación y las buenas prácticas de manejo.
- Controlar la rotación de los productos en el punto de venta mediante registros, con el fin de que la administración decida su permanencia o retiro del punto de venta.
- Diligenciar los documentos que controlan la rotación y manejo de inventarios en las góndolas y sitios de exhibición de acuerdo con los parámetros y lineamientos de la administración.
- Revisar las fechas, empaques, humedad, temperatura y ventilación de acuerdo con los lineamientos y parámetros de calidad .
- Revisar las etiquetas de los productos de venta verificando que contengan peso, cantidad neta, marca y precio por unidad de medida correspondiente al producto.
- Revisar los productos para verificar que cumplen con todos los estándares de calidad y certificación requeridos, para ser comercializados en el punto de venta.
- Colocar la fecha de vencimiento en el empaque de los productos para ayudar al punto de venta a determinar por cuanto tiempo se pueden ofrecer en el punto de venta.
- Ubicar los productos evitando que queden juntos aquellos contaminantes e incompatibles según características físico químicas de los productos
- Devolver los productos en góndolas dañados o vencidos, a la bodega para reposición mediante notas crédito o notas de devolución.
- Relacionar el precio exhibido corresponde al valor total que debe pagar el consumidor y de acuerdo con las listas de precios y características del producto.
- Etiquetar y ubicar los productos en los stands de exhibición de acuerdo con las fechas y plazos de vencimiento y códigos de barra que le permiten determinar ubicación, presentación, precios.
- Organizar las exhibiciones de acuerdo con la época y tipos de exhibición.
- Colocar los productos para la promoción en los espacios asignados según ficha promocional
- Manejar en el punto de venta los materiales promocionales como tarjetas, premios, descuentos, obsequios, según el tipo de promoción y el público objetivo.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Entregar los folletos, volantes e información sobre las promociones a los clientes para su información de acuerdo con los lineamientos establecidos por la administración
- Informar al cliente los tiempos de duración, condiciones y requisitos de la promoción según lineamientos de la organización frente a las promociones
- Revisar periódicamente la publicidad gráfica relativa a la promoción a fin de que coincidan con las promociones exhibidas en las góndolas
- Revisar la disponibilidad y reposición de los productos en promoción hasta agotar existencias establecidas para la promoción.
- Regir las degustaciones y demostraciones por el plan promocional y de ventas.
- Revisar el producto que se va a usar para la degustación o demostración para verificar que se encuentra en condiciones de consumo o uso.
- Colocar el producto para degustación o demostración en stands o muebles que cumpla las condiciones de higiene y aseo requeridos.
- Preparar las degustaciones aplicando las técnicas de preparación y combinación gastronómica de los alimentos y con base en formulas establecidas.
- Medir el grado de aceptación de las degustaciones o demostraciones mediante la aplicación de técnicas de recolección de información.
- Apoyar las degustaciones y demostraciones con los instrumentos y equipos necesarios para la degustación o demostración.
- Informar los atributos, beneficios y valores agregados de los productos o servicios por la persona que ofrece la degustación o demostración, así como la forma de consumirlo o usarlo.
- Suministrar la información sobre precio, costo, oferta, servicios y garantía que le ofrece la empresa por la persona que atiende la degustación o demostración.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Realiza montaje de exhibiciones de acuerdo con la naturaleza de los productos y temporadas establecidas y la política empresarial.
- Maneja las estrategias de merchandising de acuerdo con el material promocional disponible en el punto de venta
- Prepara estrategias promocionales de acuerdo con el interés empresarial, el tipo de producto y la naturaleza del evento
- Realiza pruebas de evaluación sensorial de productos según política de la organización
- Realiza demostraciones de alimentos de acuerdo con el tipo de evento y la naturaleza de los alimentos.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
260201024	1	Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. (equivale a la norma NTSH 005 del Mincomercio, industria y turismo)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
26020102401	Recibir pagos de conformidad con los procedimientos establecidos.
26020102402	Clasificar tipos de pago según los procedimientos establecidos.
26020102403	Elaborar reportes de inconsistencias según los procedimientos establecidos.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Operaciones matemáticas: conceptos fundamentales, números enteros, números decimales, aproximación, regla de tres: simple, compuesta, conversión de unidades
- Manejo de valores: Definición, clasificación: moneda nacional, efectivo, cheque, tarjetas, otros
- Políticas Internas: Recibo, cambio moneda extranjera, normatividad vigente
- Conversión
- Control, Arqueos, Cajillas de seguridad
- Protocolos de servicio: Definición, Tipos: Abierto, Cerrado
- Técnicas de comunicación: Concepto, Elementos de la comunicación, Importancia.
- Tipos de comunicación: Oral, Escrita, Mecánica
- Manual de procedimientos: Definición, Manual, Procedimientos, Tipos de procedimientos: Recibo de turno, Manejo de valores, Entrega de informes.
- Clasificación: Manuales, Sistematizados, Tipos: Sobre remisión de fondos, Cambio de divisas, Planilla de ingresos, Reporte de ventas diarias, Cajillas de seguridad.
- Reportes: Importancia, Clasificación: Manuales, Sistematizados, Tipos: Inconsistencias, Devolución, Descuento especiales, Entrega de turno, Manejo de software
- Procedimientos: Definición, Tipos de procedimientos: Apertura, Cierre, Controles
- La Cuenta: Definición, Importancia, Tipos: Manual, Sistematizada,
- Políticas de cobro: Definición, Tipos: Contado, Crédito, Personal, Empresarial
- Software de caja: Definición, Tipos de software: Fidelios, Priority, Zeus, Equipos necesarios
- Manual del usuario. Tipos de pago efectivo, cheque: personal, gerencia, empresarial, travel check tarjetas electrónicas: débito, crédito, inteligente, crédito: interno, externo boucher: formatos, definición.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Remitir fondos.
- Aplicar políticas internas sobre valores.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Entregar Cajillas de seguridad.
- Realizar cambios de divisas.
- Ejercer control de valores.
- Interpretar protocolo de servicios.
- Solucionar inconvenientes.
- Interpretar manuales de procedimientos.
- Aplicar procedimientos.
- Consolidar facturas
- Elaborar cuentas
- Manejar Software operativo, Recibir pagos.
- Clasificar tipos de pago.
- Elaborar reportes de inconsistencias.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Realiza procesos de manejo de valores cumpliendo protocolo de servicios.
- Interpreta protocolo de servicio.
- Aplica técnicas de comunicación.
- Aplica procedimientos de caja.
- Interpreta manual de procedimientos.
- Elabora cuentas de acuerdo a políticas de cobro.
- Interpreta políticas de cobro.
- Utiliza software de caja.
- Clasifica tipos de pago.
- Realiza procedimientos según tipos de pago.
- Diligencia formatos
- Elabora reportes.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
210101037	1	Aplicar medidas de seguridad a las personas, activos, instalaciones de la compañía según políticas, normas y procedimientos en el punto de venta.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		60 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21010103701	Revisar las condiciones de seguridad del almacén de acuerdo con las políticas de control y las técnicas de seguridad o vigilancia.
21010103702	Reportar novedades en relación con las medidas de seguridad en el punto de venta según la política empresarial
21010103703	Aplicar técnicas para el reconocimiento de los comportamientos del cliente interno y externo en el punto de venta de acuerdo con manuales y procedimientos establecidos por la organización.
21010103704	Aplicar técnicas de seguridad en las actividades comerciales en el punto de venta de acuerdo con manuales y procedimientos establecidos por la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Lou-yaut (frente al producto y al espacio)
- Áreas y personas responsables sobre el proceso de apertura y cierre
- Procedimientos de apertura y cierre de los puntos de venta
- Sitios de emergencia
- Políticas de control
- Técnicas de seguridad y/o vigilancia.
- Normas de revisión
- Normas de seguridad
- Señalización frente a la seguridad industrial
- Procedimientos de emergencia.
- Ubicación y uso de extintores
- Tipos de patrones delictivos
- Primeros auxilios
- Equipos de comunicación (Radio y alarmas) .
- Manejo de equipos de comunicaciones y centrales de radio y alarma
- Equipos de comunicación (Radio, alarmas) y teléfonos de emergencia
- Manejo de alarmas, pulsadores de atraco y elementos de alerta
- Manejo de comunicaciones con las autoridades
- Activación de alarmas.
- Proceso de la comunicación e información a las áreas respectivas y autoridades competentes.
- Normas y procedimientos para la identificación del personal interno



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Normas y políticas de seguridad
- Procedimientos establecidos por la organización .
- Manuales de procedimientos para la revisión de cortesía e inspección establecidos por la organización
- Concepto sobre el nuevo código de procedimiento penal.
- Casuística.
- Técnicas de revisión de cortesía (Personas)
- Tipos de clientes
- Políticas de servicio al cliente Comunicación no verbal
- Relaciones públicas
- Técnicas de observación y percepción.
- Instauración de denuncios y declaración..
- Técnicas de verificación de entrada y salida de mercancías
- Tipos de controles de inventarios frente a la seguridad
- Formas de identificar las personas autorizadas para la apertura y cierre
- Manejo de registros de novedades(Qué, quién, cuándo, cómo, dónde, por qué)
- Elaboración de Informes y novedades.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Revisar el Lay out del almacén para los procedimientos relacionados con la apertura y cierre según la política empresarial.
- Ubicar los sitios de emergencia de acuerdo con las políticas de control y las técnicas de seguridad o vigilancia.
- Aplicar las normas de vigilancia, seguridad empresarial e industrial en casos de emergencia en los puntos de venta y según normatividad empresarial.
- Aplicar las técnicas de apoyo en casos de emergencia relacionadas con situaciones de incendio, comportamiento sospechoso de los clientes y atracos según normas y política empresarial.
- Manejar los equipos de comunicaciones, centrales de radio, alarma, teléfonos de emergencia, pulsadores de atraco y elementos de alerta y otros dispositivos de seguridad en el punto de venta según manuales y política de la organización.
- Comunicar e informar en forma objetiva a las diferentes áreas y autoridades competentes resultados de apoyo a la seguridad en los puntos de venta.
- Elaborar los informes sobre las novedades observadas según normas y procedimientos vigentes.
- Aplicar las normas y procedimientos para la revisión de cortesía y la identificación del personal interno en el punto de venta según política empresarial
- Aplicar las técnicas de revisión de cortesía (Personas), comunicación no verbal y relaciones públicas de acuerdo con las diferentes características de los clientes
- Desarrollar técnicas de observación y percepción tanto del cliente interno como del cliente externo de acuerdo con manuales y procedimientos establecidos por la organización. .
- Instaurar denuncios y declaración de las diferentes novedades presentadas en el almacén según manuales y procedimientos definidos por la organización.
- Aplicar las técnicas de verificación de entrada y salida de mercancías en el punto de venta según política empresarial.
- Establecer los tipos de controles de inventarios frente a la seguridad según política



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

empresarial.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Revisa el Lay out del almacén para los procedimientos relacionados con la apertura y cierre según la política empresarial ubicando los sitios de emergencia de acuerdo con las políticas de control y las técnicas de seguridad o vigilancia.
- Aplica las técnicas de apoyo en casos de emergencia relacionadas con situaciones de incendio, comportamiento sospechoso de los clientes y atracos según normas y política empresarial.
- Maneja los equipos de comunicaciones, centrales de radio, alarma, teléfonos de emergencia, pulsadores de atraco y elementos de alerta y otros dispositivos de seguridad en el punto de venta según manuales y política de la organización.
- Comunica e informa en forma objetiva a las diferentes áreas y autoridades competentes resultados de apoyo a la seguridad en los puntos de venta y las novedades observadas según normas y procedimientos vigentes..
- Aplica las normas y procedimientos para la revisión de cortesía y la identificación del personal interno en el punto de venta aplicando las técnicas de revisión de cortesía (Personas), comunicación no verbal y relaciones públicas de acuerdo con las diferentes características de los clientes y la política empresarial
- Implementa las técnicas de observación y percepción tanto del cliente interno como del cliente externo de acuerdo con manuales y procedimientos establecidos por la organización. .
- Instaure denuncias y declaración de las diferentes novedades presentadas en el almacén según manuales y procedimientos definidos por la organización.
- Establece los tipos de controles de inventarios frente a la seguridad según política empresarial aplicando las técnicas de verificación de entrada y salida de mercancías en el punto de venta según política empresarial.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
210601005	2	Inventariar los materiales, equipos y elementos, teniendo en cuenta las políticas de la organización.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		60 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21060100501	Aplicar las metodologías para la medición de existencias y el manejo de inventarios de acuerdo con las características y estados de conservación de los objetos.
21060100502	Registrar las existencias y tipos de inventarios considerando los elementos devolutivos y de consumo según la legislación y normas vigentes.
21060100503	Registrar las entradas y salidas en la periodicidad y precisión de los pedidos. según las normas de registro de inventarios de materiales, equipos y elementos establecidos por la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Inventarios Clases, Tipos, Inventarios de activos
- Existencias: Clasificación, Medición.
- Normatividad: Definición, tipos, clases, registro de inventarios de materiales, equipos y elementos
- Condiciones del sitio para la conservación y almacenamiento de los elementos inventariados
- Manejo de instrumentos para la elaboración de inventarios y evaluación de existencias
- Herramientas de control para materiales, equipos y elementos
- Manejo de herramientas manuales, eléctricas y electrónicas

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Preparar los instrumentos utilizados en el inventario con anticipación.
- Ubicar los materiales, equipos y elementos obedece a las normas establecidas.
- Almacenar los elementos según las normas establecidas
- Valorar los objetos de acuerdo con su estado de conservación.
- Clasificar los objetos de acuerdo con el tipo de inventario.
- Clasificar los inventarios responde a la normatividad.
- Clasificar los objetos teniendo en cuenta el nivel de rotación
- Emplear los instrumentos de acuerdo con el tipo de inventario.
- Utilizar los instrumentos y herramientas disponibles conforme a las normas de la organización
- Registrar controlar las entradas y salidas de objetos de acuerdo con los documentos soporte.
- Registrar las entradas y salidas teniendo en cuenta las normas establecidas.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Inventariar los objetos por clases, por su rotación y por estado de conservación.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Ubica los materiales, equipos y elementos según las normas establecidas.
- Valora los objetos de acuerdo con su estado de conservación.
- Almacena los elementos según las normas establecidas
- Clasifica los objetos de acuerdo con el tipo de inventario, el nivel de rotación y la normatividad.
- Registra controles de las entradas y salidas de objetos de acuerdo con los documentos soporte y las normas establecidas.
- Utiliza los instrumentos y herramientas disponibles para los diferentes tipos de inventarios según las normas de la organización
- Realiza los inventarios de los objetos teniendo en cuenta las clases, rotación y estado de conservación.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
260101042	2	Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		90 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
26010104201	Interpretar la identidad corporativa y su relación con la política del servicio al cliente, tomando como referente los manuales, protocolos y portafolios de la organización.
26010104202	Aplicar técnicas de comunicación y principios de comportamiento y su relación con los indicadores de gestión en el manejo de situaciones de servicio según acuerdos de negociación y programación del servicio.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Misión y visión corporativa
- Políticas de servicio.
- Organigrama de la organización
- Diagramas de flujo.
- Etapas de planeación.
- Manuales de procedimientos, flujos de procesos.
- Protocolos de servicio.
- Portafolio: Características de los productos y servicios.
- Aseguramiento de la calidad del servicio.
- Trazabilidad del servicio al cliente
- Técnicas de segmentación, Factores de segmentación
- Modelos psicológicos de comportamiento humano.
- Principios de comportamiento humano.
- Factores culturales.
- Tipos de relaciones formales e informales.
- Relaciones interpersonales.
- Técnicas para saber escuchar.
- Perfiles de interlocutores.
- Técnicas de comunicación, Medios de comunicación.
- Buenas prácticas de comunicación
- Normas de cortesía.
- Técnicas de solución de conflictos.
- Manejo de guiones y catálogos, folletos y formularios.
- Operaciones básicas.
- Situaciones de servicio. Proveedores de servicio. Acuerdos de negociación del servicio.
- Estándares de servicio: tiempos, cumplimiento, satisfacción.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Quejas y reclamos.
- Programación de atención a clientes.
- Indicadores de respuesta en el servicio.
- Registros de información.
- Flujos de información
- Fuentes de información
- Tipos de información.
- Utilidad de la información.
- Buenas prácticas de documentación.
- Tecnologías de la información.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Desarrollar la actitudes de servicio de acuerdo con al misión y visión corporativa de la empresa.
- Identificar el perfil de los interlocutores de acuerdo con los factores de segmentación.
- Aplicar los principios y valores de acuerdo con la situación presentada.
- Realizar la comunicación de acuerdo con el medio utilizado.
- Escuchar los mensajes aplicando técnicas para escuchar.
- Establecer los rangos de personalidad de acuerdo con los modelos psicológicos existentes.
- Realizar las relaciones de servicio con los clientes cumpliendo los protocolos de la organización.
- Aplicar las técnicas de comunicación de acuerdo con la personalidad del cliente y del prestador del servicio.
- Desarrollar la inter relación con los clientes teniendo en cuenta las normas de cortesía existentes.
- Atender las situaciones de servicio de los clientes dentro de los plazos y tiempos establecidos.
- Resolver las situaciones de servicio frente a los clientes de acuerdo con proceso y procedimientos establecidos en la empresa.
- Resolver las situaciones de servicio frente a los clientes según políticas de trazabilidad del servicio.
- Solucionar las inquietudes y solicitudes de los clientes de acuerdo con los requerimientos.
- Identificar los proveedores del servicio y sus niveles de responsabilidad de acuerdo con etapas del proceso
- Concretar las situaciones de conflicto aplicando técnicas de solución de conflictos.
- Responder al tipo de situación presentada de acuerdo con la política de la organización.
- Analizar las causas de la situación presentada de acuerdo con los antecedentes y registros existentes.
- Revisar los eventos de acuerdo con los procedimientos de la organización.
- Analizar las situaciones de servicio a partir de las características del producto o servicio.
- Evaluar la información entregada a los clientes con base en los indicadores de servicio.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Consultar los manuales de procedimiento de la organización de acuerdo con los requerimientos de información de clientes.
- Entregar información a los clientes que responda a las acciones del plan de mercadeo de la empresa.
- Entregar la información pertinente a clientes de acuerdo con los lineamientos y procesos de la organización.
- Suministrar la información sobre productos y servicios de acuerdo con los portafolios de productos y servicios.
- Contactar los clientes con las personas solicitadas en la organización de acuerdo con la programación.
- Identificar el canal de comunicación de acuerdo con los requerimientos de los clientes.
- Registrar la información suministrada por los clientes de acuerdo con orientaciones y procedimientos.
- Apoyar al información con clientes apoyándose en las herramientas y tecnologías establecidas por la empresa.
- Proporcionar el material informativo a los clientes de acuerdo con los lineamientos de la organización.
- Solicitar la información a los clientes según requerimientos del servicio.
- Utilizar el uniforme y los guantes desechables para manipular productos alimenticios.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Identifica la cultura del servicio al cliente de acuerdo con la identidad corporativa de la organización
- Informa a los clientes sobre la política de servicio de la organización.
- Interpreta los manuales y protocolos de servicio de la organización empresarial
- Interpreta la política de calidad en relación con la trazabilidad y el aseguramiento de la calidad del servicio según política de la organización.
- Aplicar técnicas de comunicación y principios de comportamiento y su relación con los indicadores de gestión en el manejo de situaciones de servicio según acuerdos de negociación y programación del servicio.
- Interactúa en los diferentes contextos y con los diferentes actores relacionados con la política de servicio al cliente en la organización.
- Resuelve situaciones de conflicto en el desarrollo del servicio al cliente.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
210101009	1	Efectuar los recibos y despachos de los objetos según requisiciones y documentos que soportan la actividad.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21010100901	Controlar las entradas y salidas de los objetos a través de técnicas de verificación apoyados con equipos y tecnologías de la información en el desarrollo del proceso de recibo y despacho para dar cumplimiento a la programación establecida.
21010100902	Devolver los objetos que no cumplan con los requisitos y las buenas prácticas de manufactura a través de los procedimientos establecidos apoyados con herramientas de comunicación con el fin de cumplir con las políticas y estrategias de recibo y despacho.
21010100903	Preparar los pedidos aplicando los diferentes métodos de extracción apoyados con los diferentes equipos y tecnologías de la información con el fin de dar respuesta en los tiempos establecidos y solicitudes de los clientes.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Carga, naturaleza de los objetos, características de los objetos., físicas químicas, mecánicas térmicas
- Operaciones básicas de matemáticas.
- Manejo de medidas: Peso, volumen, densidad, longitud
- Programación de recibos y despachos (C)
- Tipos de documento de recibo y de entrega (A)
- Tipos de documentos de control.
- Tipos de almacenamiento
- Flujos de entrada y salida
- Manipulación de los objetos.
- Localización y zonas.

Zonificación ABC, recepción y control, stock – reserva, picking – packing

Salida y verificación, oficinas y servicios, otras zonas

- Orden de compra o pedido
- Requisiciones o solicitudes de objetos
- Clasificación de los proveedores y cliente
- Acuerdos Comerciales entre clientes y proveedores
- Estándares de calidad de los objetos
- Política de servicio al cliente
- Técnicas de verificación y control. Conteo, muestreo, observación, relación peso



volumen.

- Trámite de devoluciones. Registro de devolución Reposición de mercancía.
 - Tipos de estanterías
- Ligeras, dinámicas, carrusel, patemoster, transelevadores
- Tipos de extracción
- Extracción en altura
- Picking a nivel de suelo, ubicación en altura y picking a bajo nivel, Picking a medio nivel, Picking alto nivel
- Formas de extracción de objetos. Manual, mecanizado, automático
 - Métodos de preparación de pedidos
- Por sistemas. Por tipo de extracción. Por movimientos y circuitos
- Tipos de armados de pedidos.
- Por pedido, en bloque, bloque manual. Seguridad industrial.
- Manejo de computadoras. Herramientas básicas de sistemas
 - Técnicas para el registro de información de recibo y despacho de objetos.
 - Manejo de objetos y código de barras.
- Conceptualización, tipos de código y simbología, características del código de Barras, tipos de impresión: Impresión de Film master
- Codificación de los objetos. Radio frecuencia.
 - Código de barras
 - Lectores ópticos, Lector de lápiz, Lector portátil C.C.D, Lector portátil Láser, Lector fijo de mesa, Lector fijo C.C.D., Lector fijo láser
 - Internet, navegación, página Web, búsqueda
 - EDI.
- Definición, componentes, aplicaciones, formatos, software
- E.C.R.
- Aspectos logísticos. Reabastecimiento continuo. Aspectos comerciales.
- Surtido eficiente. Promoción eficiente.
 - Introducción eficiente de nuevos productos.
 - Beneficios. Requerimientos
 - Manejo administrativo
 - Técnicas para el registro de la información de los objetos recibidos y entregados.
 - Herramientas básicas y de sistemas
 - Manejo de computadoras

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Efectuar la entrada y salida de los objetos de acuerdo a la programación establecida por la organización
- Inspeccionar los objetos aplicando las técnicas de verificación con la información contenida en los documentos
- Cumplir con las especificaciones del recibo y salida de los objetos según los documentos establecidos y registrados
- Verificar la entrada y salida de los objetos frente a los documentos y físicamente
- Clasificar los objetos recibidos y entregados según clientes, procesos o unidades de negocio
- Clasificar los objetos recibidos y entregados según clientes, procesos o unidades de negocio.



- Registrar el ingreso y salida de los objetos en los instrumentos de control señalados, y en los inventarios
- Reportar los registros de recibo y salida de los objetos a través de los instrumentos establecidos por la organización
- Informar y reportar las inconsistencias presentados en el recibo y entrega de objetos es informada en los instrumentos señalados por la organización y a la respectiva área
- Rotular o etiquetar los objetos recibidos según instrucciones establecidas por la organización a nivel interno
- Tramitar las devoluciones de los objetos, que no cumplen con los requisitos establecidos entre las partes en un periodo de tiempo determinado.
- Verificar los objetos devueltos y descargados en el sistemas según procedimientos establecidos
- Devolver los objetos que no cumplen las especificaciones de calidad al área o proceso respectivo.
- Atender los reclamos de los diferentes clientes sobre devoluciones de los objetos cumpliendo las políticas de la organización y dando una respuesta en el tiempo establecido.
- Realizar las devoluciones de acuerdo a los procesos y trámites establecidos
- Alistar los objetos teniendo en cuenta las unidades de empaque contaminación, características , naturaleza y grado de contaminación
- Extraer los objetos de acuerdo a la localización, codificación, categoría y normas de seguridad industrial
- Extraer los objetos aplicando los diferentes métodos de pedido, por sector, múltiple, plurisectorial
- Armar los objetos según la solicitud del pedido o requisición del cliente
- Revisar los pedidos a fin de que correspondan con la documentación que los ampara para su entrega
- Preparar los pedidos de acuerdo a los métodos y tipos de extracción
- Clasificar los objetos según rutas de reparto, zona geográficas, transportistas, clientes y familia de productos
- Marcar los objetos alistados según estipulaciones
- Registrar la información de los objetos alistados en el instrumento señalado por la organización
- Colocar el pedido en lugar y tiempo establecido.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Prepara ejercicios de operaciones básicas de matemáticas según las actividades de verificación de las entradas y salidas de los objetos en el almacén, bodega y centro de distribución
- Organiza la entrada y salida de la mercancía según ordenes de despacho y recibo acordes a la programación de recibos y despachos según políticas de logística.
- Aplica los controles a los objetos que ingresan y salen apoyados con equipos y tecnologías según las políticas y los programas de recibo y despacho de las mercancías.
- Clasifica la mercancía que entra y sale acordes a zonas de ubicación, rutas, clientes y estrategias de distribución de acuerdo a normas de seguridad e higiene



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Selecciona las técnicas de almacenamiento de acuerdo con la naturaleza de los objetos para garantizar con responsabilidad los procesos de alistamiento y registro de la mercancía.
- Revisa la lectura de la codificación de productos de acuerdo con el sistema establecido para los procesos de entrada y salida de los objetos.
- Aplica r los métodos y técnicas de extracción de objetos durante e el recibo y despacho de los objetos según las normas de seguridad
- Realiza en forma metódica los diferentes tipos de armados de pedidos en los procesos de extracción de los objetos de acuerdo a las solicitudes y requisiciones
- Desarrolla técnicas de aplicación de la rotulación y etiquetado de los objetos en los procesos de recibo y despacho en forma cuidadosa de acuerdo con las instrucciones señaladas y normas internacionales.
- Emplea las Herramientas básicas de sistemas y técnicas de manejo de computadores en el proceso del manejo de la información de acuerdo con las instrucciones señaladas.
- Diligencia los diferentes tipos de documentos de control para el recibo y entrega de objetos según los procedimientos establecidos y los sistemas de información.
- Opera los equipos del sistema P.O,S (lectores ópticos de barras) en el manejo de la información en los procesos de recibo y despacho de los objetos en forma autónoma, de acuerdo a las instrucciones señaladas
- Aplica el Intercambio electrónico de datos y la respuesta eficiente al consumidor (E.C.R), en el recibo y despacho de objetos según el procedimiento señalado.
- Interpreta las discrepancias de mercancía almacenada para realizar reposición según políticas de inventarios y almacenamiento
- Reconoce los parámetros establecidos para atender los reclamos de los clientes según la trazabilidad de servicio.
- Identifica el proceso de servicio al cliente en lo referente a recibo y despacho de objetos según políticas de la organización.
- Aplica el proceso administrativo para el manejo de las devoluciones y reclamaciones.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
210101042	1	Controlar los productos en la cadena en frio de acuerdo a los criterios establecidos.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		90 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21010104201	Inspeccionar las condiciones sicrométricas de almacenamiento de los productos de acuerdo con su naturaleza en la cadena en frío según la naturaleza del producto y el equipo.
21010104202	Inspeccionar las condiciones de seguridad e higiene de los equipos e instalaciones según normas establecidas.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Naturaleza del producto
- Calidad de los productos
- Incompatibilidades de los productos
- Contaminación: microbios-clasificación de microbios
- Normas de higiene
- Técnicas de selección de muestras
- Métodos de inspección
- Lectura de la etiqueta ean-128
- Escalas de temperaturas
- Factores de conversión
- Lecturas de escalas de temperatura
- Criterios de control
- Rangos de temperaturas según naturaleza del producto
- Conversiones de temperaturas
- Refrigeración y congelación
- Cargas de frío
- Condiciones técnicas de operación (ciclo de carnot)
- Puntos críticos de control relacionados con el equipo
- Lectura de cartas psicométricas
- Distancias y circulación del aire
- Temperatura de bulbo seco y húmedo
- Psicometría (a): temperatura, humedad relativa, circulación de aire
- Túneles de pre enfriamiento
- Tiempos de permanencia estacionaria del producto
- Tipos de pre enfriamiento
- Tipos de cuartos fríos
- Tipos de equipos. Funcionamiento del cuarto fríos. Tipos instrumentos de medición de temperatura. Manejo de instrumentos



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Tipos de registros
- Peso, cantidad, fecha y hora
- Tipos informes y reportes
- Tipos de programaciones de inspección
- Uso de la dotación del personal.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Controlar los productos que requieren refrigeración en los tiempos establecidos y las temperaturas indicadas.
- Evaluar los cambios de temperaturas de los productos según los criterios de control.
- Verificar los productos almacenados según los lugares asignados y las clasificaciones.
- Seleccionar las muestras de productos para verificar la temperatura teniendo en cuenta el envase, las cámaras, el transporte y las vitrinas de las tiendas
- Establecer los límites de temperatura de acuerdo con el tipo del producto.
- Verificar los productos antes de ser almacenados de acuerdo con su estado e incompatibilidades.
- Verificar la cantidad y la calidad de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Analizar las mermas de los productos según el registro de las entradas y salidas de los productos.
- Verificar el preenfriamiento de contenedores, vagones, cajas y vehículos antes de realizar las acciones de cargue.
- Controlar las temperaturas de los productos y vehículos de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Controlar las temperaturas de refrigeración y congelación de los productos teniendo en cuenta las condiciones de almacenamiento, exhibición y transporte.
- Inspeccionar los productos en las cámaras de almacenamiento teniendo en cuenta la circulación del aire y las distancias. Verificar los instrumentos de medición y registro de temperatura de acuerdo con las ubicaciones o sitios establecidos
- Inspeccionar los cuartos de acuerdo con las programaciones establecidas.
- Revisar la temperatura del equipo de acuerdo con los rangos establecidos.
- Observar los puntos de control establecidos de los equipos según condiciones técnicas de operación.
- Verificar la programación de las actividades de higienes y limpieza y desinfección según los tiempos establecidos.
- Identificar los focos contaminantes según las condiciones de calidad.
- Verificar el manejo técnico del equipo de acuerdo con el manual del equipo.
- Presentar los reportes de la inspección a las áreas respectivas.
- Inspeccionar la dotación del personal de acuerdo con las normas de higiene y seguridad establecidas.
- Controlar las entradas y salidas a los cuartos fríos según parámetros establecidos.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Controla los productos que requieren refrigeración en los tiempos establecidos y las temperaturas indicadas teniendo en cuenta el envase, las cámaras, el transporte y las vitrinas de las tiendas según los criterios de control, los lugares asignadas y las clasificaciones y las condiciones psicométricas.
- Verifica los productos antes y durante el almacenamiento de acuerdo con su



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

estado e incompatibilidades, la cantidad y la calidad, las mermas, el registro de las entradas y salidas de los productos y los parámetros establecidos

- Verifica el preenfriamiento de contenedores, vagones, cajas y vehículos antes de realizar las acciones de cargue, las temperaturas de los productos y vehículos de acuerdo con los parámetros establecidos,
- Controla las temperaturas de refrigeración y congelación de los productos teniendo en cuenta las condiciones de almacenamiento, exhibición y transporte.
- Verifica los instrumentos de medición y registro de temperatura de acuerdo con las ubicaciones o sitios establecidos
- Inspeccionar los cuartos de acuerdo con las programaciones establecidas, según condiciones técnicas de operación.
- Verifica la programación de las actividades de higienes y limpieza y desinfección según los tiempos establecidos y las condiciones de calidad.
- Presenta los reportes de la inspección a las áreas respectivas, las entradas y salidas de los productos en los cuartos fríos de acuerdo con las normas de higiene, seguridad y parámetros establecidos.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
240201500		Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
24020150001	Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.
24020150002	Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
24020150003	Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.
24020150004	Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
24020150005	Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
24020150006	Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
24020150007	Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
24020150008	Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
24020150009	Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
24020150010	Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA
24020150011	Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.
24020150012	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

24020150013	Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
24020150014	Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura.
- Conceptos de: Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
- Alteridad
- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad.
- Pensamiento Creativo.
- Inteligencias múltiples.
- Pensamiento Crítico
- Resolución de problemas: Argumentación, criterios de solución. alternativas creativas, lógicas y coherentes
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Pensamiento creativo
- Autogestión
- Mejoramiento personal
- Trabajo colaborativo
- Construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
- Componentes racionales y emocionales.
- Concepto de Racionalidad
- Concepto de Inteligencia Emocional



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Concepto de Trabajo en Equipo
- Inteligencia Emocional
- Globalización: conceptos, políticas para la globalización
- Contexto Social y productivo en el mundo, el país, el departamento y/o municipio y la región: Características, oportunidades.
- Sector productivo: Conceptos, tipos, características, actores y dinámicas de organización, las políticas, las leyes, los planes, situación actual y prospectiva
- Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos
- Normas y Leyes: Conceptos, características, tipos,
- Constitución Política de Colombia: Características y estructura del Estado, derechos y deberes de los ciudadanos.
- Derechos y deberes de los trabajadores
- Sistema educativo: Instituciones y relaciones con el SENA.
- SENA: Historia, políticas, elementos de identidad corporativa, normativa referente a la formación profesional. (Normas de convivencia, reglamento de aprendices, Contrato de aprendizaje, Fondo de la Industria de la Construcción, Apoyos de sostenimiento, Bienestar a los Aprendices).
- Centro de Formación: Organización, estructura y funcionamiento.
- Entorno formativo y laboral.
- Actividades formativas y productivas.
- Formación Profesional para el desarrollo de competencias: Conceptos, características, metodologías de aprendizaje, fuentes para la construcción del conocimiento.
- Líneas tecnológicas: Conceptos, tipos (Tecnologías de la información y la comunicación, diseño, producción y transformación, materiales y herramientas, cliente).
- Programa de formación: Concepto, características.
- Aprendizaje autónomo: Concepto, estrategias.
- Proyecto de Formación: Concepto, tipos, fases.
- Evaluación de la formación profesional: Concepto, tipos, actores, roles e instancias.
- Proyecto de Vida: concepto, propósito y componentes.
- Aprendizajes previos: Concepto, utilidad y metodologías de identificación.
- Principios y Valores: Concepto, tipos.
- Trabajo en equipo: Conceptos, tipos, técnicas; estrategias de gestión.
- Innovación y Desarrollo tecnológico: Concepto y relaciones con la formación por proyectos.
- Emprendimiento: Concepto, ventajas, características del emprendedor.
- Comunicación: Conceptos, proceso, componentes y funciones tipos, características, comunicación asertiva.
- Procesos comunicativos, racionales y argumentados
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinetésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralingüística
- Convivencia



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recursos renovables y no renovables.
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible. Normatividad Ambiental.
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas. Desarrollo a Escala Humana
- Conceptos de público y privado
- Desarrollo Humano Integral
- Solución de conflictos
- Racionalidad, la argumentación y la asertividad.
- Resolución de problemas
- Residuos: Disposición, normas de clasificación.
- Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
- Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices
- Test: Definición, clases, características, aplicaciones.
- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.
- Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.
- Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.
- Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.
- Series: Definición, Aplicación, Clases
- Repetición: Definición y aplicación
- Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
- Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.
- Manejo.
- Salud ocupacional: Definición, propósito, conceptos básicos
- Factores de riesgo ocupacional: concepto, clasificación
- Riesgos ocupacionales: accidentes de trabajo y enfermedad ocupacional; concepto, marco legal, prevención y control.
- Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
- Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
- Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
- Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
- Actividad física: definición, características, componentes, ventajas
- Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
- Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
- Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
- Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
- Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
- Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
- Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
- Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
- Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
- Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
- Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
- Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
- Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
- Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
- Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
- Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
- Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
- Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
- Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
- Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
- Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral
- Resolver conflictos de manera colaborativa mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad, estableciendo consensos y acuerdos
- Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
- Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas, con base en los procedimientos establecidos.
- Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
- Aplicar metodologías para la identificación y control de factores de riesgo ocupacional
- Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
- Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
- Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
- Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
- Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
- Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
- Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
- Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
- Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
- Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
- Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
- Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
- Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
- Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
- Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
- Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo a las políticas de bienestar.
- Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
- Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia de entorno laboral.
- Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
- Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.
- Identificar las funciones de los recursos disponibles en relación con su proceso de aprendizaje.
- Relacionar los procesos y procedimientos vigentes en el SENA con su proceso de formación.
- Identificar el rol de los participantes y las fuentes del conocimiento en el proceso de formación.
- Identificar las características generales de la formación para el desarrollo de competencias.
- Ubicar su rol en función de los derechos y deberes constitucionales, laborales e institucionales.
- Ubicar el SENA en la estructura del Estado y del sistema educativo Colombiano.
- Regular su comportamiento actuando con base en normas, principios y valores universalmente reconocidos.
- Documentar su proceso de aprendizaje utilizando los recursos disponibles.
- Identificar las oportunidades que ofrecen las organizaciones relacionadas con las actividades productivas del programa.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Identificar las posibilidades de acceso al portafolio de servicios del SENA.
- Identificar fuentes de financiación del Estado.
- Reconocer su condición humana frente a diferentes dimensiones del ser.
- Definir propósitos, estrategias y metas a partir del reconocimiento de su condición humana.
- Definir alternativas y acciones viables para una situación determinada con base en información documentada y valorada.
- Identificar las competencias a desarrollar establecidas en el programa de formación dentro de las cinco líneas tecnológicas.
- Examinar los aprendizajes previos frente al programa.
- Definir la ruta de aprendizaje a partir de los proyectos elegidos.
- Identificar los resultados de aprendizaje del programa de formación frente a los proyectos de la ruta de aprendizaje.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje.
- Argumenta la importancia de actuar dentro del marco de las leyes y el ordenamiento ciudadano e institucional.
- Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo.
- Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo.
- Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar.
- Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación.
- Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos.
- Emplea instrumentos y estrategias para formular propuesta de proyecto de vida teniendo en cuenta aspectos personales y laborales.
- Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado.
- Explica la relación del programa de formación en el cual está matriculado con el proyecto de formación que desarrollará para lograr los resultados de aprendizaje.
- Identifica la estructura organizacional del SENA, y los procedimientos administrativos y formativos.
- Distingue el ambiente de aprendizaje y la metodología que se utilizará en el proceso de formación.
- Establece los dominios y debilidades con las que llega al proceso de formación según el programa en el cual se encuentra matriculado reconociendo su perfil como aprendiz del SENA.
- Identifica la contribución del programa de formación al desarrollo social y productivo del sector y del país. Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
- Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas.
- Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

de problemas

- Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
- Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
- Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
- Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
- Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral
- Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa.
- Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo
- Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
- Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
- Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento
- Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
- Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
- Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
- Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas.
- Aplica los test de condición física según estándares.
- Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico
- Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
- Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral.
- Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales.
- Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales
- Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo.
- Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo.
- Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal.
- Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

resultados de aprendizajes específicos, así:

- Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.
- Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.
- Opción 3: Profesional educación física, recreación y deportes.
- Opción 4: Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Experiencia Laboral:

- Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

Competencias:

- Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.
- Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.
- Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida
- Trabajar interdisciplinariamente en la planeación – ejecución y evaluación y mejoramiento del proceso de inducción.
- Propiciar la integración y participación de los aprendices en el proceso de aprendizaje.
- Orientar las actividades de aprendizaje para el logro de los resultados de aprendizaje del proceso de inducción motivando la actuación protagónica de los aprendices.
- Integrar a los procesos de la inducción los recursos tecnológicos disponibles.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
240201501	1	Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		180 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
24020150101	Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.
24020150102	Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico
24020150103	Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico..
24020150104	Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos
24020150105	Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
24020150106	Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica
24020150107	Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **About me:** Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductorio. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
 - Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
- **My Day:** Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
 - Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing day to day activities.
- **Supermarket and Clothes Shopping:** Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
 - This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
- **Places:** Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
 - Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progresive.
- **Food and restaurant:** Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
- **Permission and request. Talking about ability.**
 - Modals for hability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns.
- **Travel and transportaion:** Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
 - Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés.
Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

Experiencia Laboral:

Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.

Competencias:

- Formular y desarrollar proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia / Red	Fecha
Autores	Amanda Clavijo Soto	Experta	Externa	Octubre de 2009
Revisión	Hernando Oviedo Vera	Asesor pedagógico	Centro de gestión de mercados, logística y tecnologías de la información y la comunicación.	
Aprobación	Jaime Garcia Di Motolli	Subdirector de Centro		

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Razón del cambio	Fecha	Responsable (cargo)
Elaboración del programa de formación en versión 50 y su relación con las competencias laborales actualizadas en el sistema nacional de formación para el trabajo.	Ajuste a los lineamientos de diseño curricular octubre del 2009	Octubre de 2009	Amanda Clavijo Soto