



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

GUÍA DE APRENDIZAJE N° 6

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.		Código: 822202					
		Versión: 02					
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.		Código: 1282469					
Fase del proyecto: Fase II: Planeación.							
Actividad (es) del proyecto: Estructurar procesos integrados dentro del Plan Maestro de Logística Comercial.	Actividad (es) de aprendizaje: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar.	Ambiente de formación escenario LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	Materiales de formación <table border="1"><thead><tr><th>Devolutivo</th><th>Consumible</th></tr></thead><tbody><tr><td>(Herramienta - equipo).</td><td>(Unidades empleadas durante el programa).</td></tr></tbody></table>	Devolutivo	Consumible	(Herramienta - equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).
Devolutivo	Consumible						
(Herramienta - equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).						
Resultados de Aprendizaje: 210101024-01: Elegir los canales de distribución a partir de la contextualización del mercadeo, característicos de los contactos comerciales, la competencia y la empresa de acuerdo con la definición de los acuerdos comerciales. 210101024-02: Organizar el canal en la red de		Competencia: 210101024: Establecer los sistemas de distribución según el mercado y los costos de la cadena.					



<p>distribución considerando vendedores, logística, cubrimiento, alcance, fortaleza económica y tradición en el mercado, asegurando que los actores cumplan funciones, deberes y responsabilidades para garantizar la efectividad del desarrollo del canal.</p> <p>210101024-04: Determinar los sistemas de distribución a partir de los factores ambientales, las condiciones económicas, comerciales, legales y los productos y servicios a distribuir, teniendo en cuenta la forma de entrega del producto, el costo, el tiempo, el lugar y el nivel programado de servicio al cliente.</p> <p>210101024-05: Definir los medios y modos de transporte a partir de la naturaleza de la carga y la capacidad requerida teniendo en cuenta los embalajes de los objetos y el trayecto a recorrer considerando transporte intermodal.</p>	
<p>240201501-03: Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.</p>	<p>240201501: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.</p>
<p>240201500-06: Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible en el ejercicio de su desempeño laboral y social.</p>	<p>240201500: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.</p>
<p>Duración de la guía (en horas):</p>	<p>180 horas.</p>

2. INTRODUCCIÓN

En una economía global y dinámica la escogencia del modo y el medio de transporte de mercancías más adecuado resulta ser un factor de éxito muy importante, por ello toda organización debe de tener un sistema de distribución eficiente y eficaz, en donde sus actores optimicen los recursos en busca de satisfacer las necesidades del consumidor final. Estos modos y medios de transporte se deben engranar con el canal de distribución y con todas las personas que lo integran en dirección a suplir las necesidades del consumidor final, lo cual se logra con una adecuada y oportuna atención en la prestación de un servicio, siendo una estrategia empresarial que genera valor agregado.



De ahí, que los sistemas de distribución realizan actividades de control en las diferentes áreas que los constituyen, lo que asegura una buena inversión de los costos asignados para ello. Por eso, se debe elegir el modo y el medio correcto para transportar las mercancías en el menor tiempo posible y al menor costo, teniendo en cuenta variables externas como el medioambiente, políticas gubernamentales, posicionamiento geográfico, entre otras.

Es así que, en esta actividad de aprendizaje se abordan temas relacionados con los sistemas de distribución, las funciones y las características de los canales de distribución, los modos, medios y unidades de transporte. También se tratarán aspectos relacionados los planes de manejo ambiental aplicados a las organizaciones y el uso de vocabulario sobre temas de transporte en el idioma inglés como elemento integrador para la apertura de nuevos espacios de negociación a nivel internacional.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 180 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas (**D**), que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes (**I**), que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario revisar los materiales de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte”, “Plan de manejo ambiental” y “*Means of transportation*”, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Rutas para el desplazamiento**

A través del tiempo el hombre ha construido rutas para el desplazamiento de productos desde los lugares donde se producen, hasta su destino, utilizando los modos y medios de transporte disponibles en el momento. En este sentido, Colombia es un país privilegiado geográficamente frente a otros países, ya que cuenta con dos océanos que le otorgan ventaja competitiva; pero para que esto sea completamente efectivo es necesario que se mejoren los sistemas de carreteras y acceso a cada uno de los



rincones del territorio nacional y zonas fronterizas, ya que esto mejoraría tanto la distribución de productos como la economía del país.

Ahora, a manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere analizar los siguientes interrogantes:

- o ¿De qué manera la optimización de la infraestructura vial en Colombia beneficiaría la economía del país?
- o Con los tratados de libre comercio establecidos en Colombia se lograron acuerdos de exportación e importación de bienes y servicios con otros países ¿Cómo cree que esto afecta los modos y medios de transporte disponibles en el territorio nacional?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

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

- **Evidencia: Sistemas de distribución y transporte**

El sistema de distribución y transporte es la columna vertebral de muchas empresas, teniendo en cuenta tanto el nivel de dedicación, como el modelo para la atención de cada uno de los clientes. Entre los factores de manipulación referidos a los productos ofrecidos a los consumidores se deberán contemplar como componentes prioritarios el tiempo y el lugar de destino.

El no satisfacer la necesidad de un cliente de manera oportuna puede generar impases en relación con el mantenimiento de un vínculo comercial o de su ruptura. El transporte, por ejemplo, es calificado como uno de los puntos críticos en la gestión de las redes de valor, puesto que, por lo general, involucran todo tipo de imprevistos, generando a veces sobrecostos en sus actividades haciendo que las empresas le carguen estos incrementos al consumidor final.

De igual modo, la responsabilidad del flujo de transporte se debe relacionar a condiciones tales como producción, ubicación, distribución geográfica, medios de transporte, infraestructura, políticas gubernamentales, entre otras. Por lo tanto, afecta la condición de desarrollo empresarial y de negociación para generar valor agregado al cliente.

Teniendo en cuenta la importancia de los sistemas de distribución y de transporte dentro



de las actividades de la gestión logística se le invita a realizar consultas en la web o el medio de su preferencia, acerca de los sistemas de distribución, flujo de transporte y la gestión de las redes de valor. También se le sugiere revisar los materiales complementarios “El transporte en la red logística” y “Logística y transporte de mercancías”, asignados a esta actividad de aprendizaje. Posterior a esto analice las siguientes preguntas:

- o Si después de adquirir un producto a determinado precio se presenta un inconveniente con el transporte ¿Quién debe asumir los costos?
- o Si el Gobierno baja los impuestos de valor agregado (IVA) a los productos de consumo frecuente quién se beneficiaría ¿Las empresas o el consumidor final?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable. **Total horas: 10, 1 (D) y 9 (I).**

- **Evidencia: Conceptos ambientales**

El medioambiente es el entorno donde el ser humano se interrelaciona con todos los elementos naturales esenciales para la supervivencia, como lo son el agua, el aire, el suelo, la fauna o la flora. En este sentido, el ser humano es responsable directo sobre el entorno, ya que con sus acciones puede desequilibrar el ecosistema.

Por tal motivo, el hombre empezó a diseñar estrategias orientadas a minimizar el impacto ambiental en los entornos a los cuales pertenece, lo que se conoce como desarrollo sostenible. Este tipo de acciones involucran aspectos sociales, económicos y culturales, que son de vital importancia para que una empresa sea competitiva.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de ampliar los conocimientos en torno al tema ambiental se le invita a realizar consultas en la web u otras fuentes confiables, acerca de temas relacionados con el medioambiente, el desarrollo sostenible y su relación con el entorno empresarial. Realizadas las consultas, se le sugiere elaborar un listado de conceptos propios sobre los siguientes términos que serán utilizados en evidencias futuras:

- o Medioambiente.
- o Impacto ambiental.
- o Desarrollo sostenible.
- o Planes de Manejo Ambiental.
- o Contaminación.
- o Educación ambiental.
- o Competitividad ambiental.



Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable. **Total horas: 8, 1 (D) y 7 (I).**

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

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Cuadro comparativo “Medios y modos de transporte”**

Dentro de la gestión logística el transporte es el factor más importante, ya que interviene directamente en los procesos de producción y venta. Existen en la actualidad diferentes modos y medios de transporte y para su uso se debe tener en cuenta el tipo de carga a transportar, el tiempo y el presupuesto de la empresa, ya que la combinación apropiada de estos factores pueden garantizar el éxito de entrega al consumidor final.

Basado en lo anterior, elabore un cuadro comparativo acerca de los medios y modos de transporte, teniendo en cuenta ventajas, desventajas y tipo de producto a transportar.

Para esta evidencia realice lo siguiente:

- o Ubique en el cuadro comparativo los modos de transporte existentes (aéreo, marítimo, terrestre, ferroviario) y escoja para cada uno de ellos un respectivo medio de transporte.
- o Determine las ventajas y desventajas existentes entre los modos y medios escogidos, teniendo en cuenta las siguientes variables:
 - Rapidez.
 - Costos.
 - Capacidad.
 - Seguridad.
- o Una vez cuente con lo anterior, indique cuáles serían los modos y medios de transporte más efectivos para movilizar los siguientes productos:



Pescado	Gasolina	Agua	Arroz
10 toneladas a granel.	11.000 galones.	4.600 galones.	150 toneladas (2.000 bultos).
Huevos	Detergentes	Vasos desechables	Electrodomésticos
5.000 cubetas.	50 toneladas (10.000 bolsas de 5 kilos cada una).	500 cajas de 3.500 vasos cada una.	250 unidades.

Elabore esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar / Evidencia 1: Cuadro comparativo “Medios y modos de transporte”. **Total horas: 18, 4 (D) y 14 (I).**

• **Evidencia 2: Diagrama de flujo “Importancia del medioambiente en la empresa”**

Conocer los procesos logísticos de las empresas puede facilitar el planteamiento de actividades que permitan orientar a todo el recurso humano de la organización a minimizar las acciones que puedan representar un impacto negativo para el medioambiente. Por ello, para esta evidencia debe elaborar un diagrama de flujo donde se identifiquen las políticas ambientales aplicadas por una empresa en el cuidado del medioambiente. Para tal fin realice lo siguiente:

- o Seleccione una empresa y especifique tipo de producto o servicio ofrecido.
- o Identifique la misión, la visión y los procesos internos de la empresa para conocer su funcionamiento. Luego, elabore una corta descripción de cada uno de ellos.
- o Teniendo en cuenta los conceptos adquiridos en la actividad de contextualización, identifique las políticas de manejo ambiental de la empresa. Si la empresa escogida no cuenta con unas plantee algunas, considerando:
 - Compromiso de la empresa con el medioambiente.
 - Actividades para minimizar impactos negativos al medioambiente.
 - Actividades para prevenir la contaminación.
 - Normativa ambiental vigente.



Realice el diagrama de flujo mencionando los procesos de la empresa, su relación con las políticas ambientales e indique la manera como la empresa ayuda a minimizar riesgos que afectan el medioambiente.

Elabore el diagrama de flujo en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Plan de Manejo Ambiental (PMA)” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar / Evidencia 2: Diagrama de flujo “Importancia del medioambiente en la empresa”. **Total horas: 10, 3 (D) y 7 (I).**

- **Evidencia 3: Foro “Sistemas de distribución”**

Contar con un buen sistema de distribución en una empresa permite gestionar el acceso del consumidor o cliente a un producto o servicio. Por esto, toda organización debe analizar muy bien el canal de distribución a escoger para comercializar su mercancía, puesto que esto puede significar el éxito o el fracaso. También se deben tener en cuenta aspectos como el costo del producto, ya que el sistema de distribución puede alterarlo, aumentándolo o disminuyéndolo de acuerdo a sus características.

Teniendo en cuenta lo anterior y el desarrollo de la evidencia “Sistemas de distribución y transporte” de esta actividad de aprendizaje, participe del foro dando sus aportes acerca de los sistemas de distribución y los canales empleados para la comercialización de productos o servicios, respondiendo las siguientes preguntas:

- o Con relación al producto o servicio seleccionado en la Evidencia 2: Diagrama de flujo “Importancia del medioambiente en la empresa” de esta actividad de aprendizaje y considerando la situación actual del país en términos de distribución ¿Cómo determinaría el sistema de distribución más efectivo para comercializar el producto?
- o ¿Cuáles serían las estrategias a utilizar?
- o ¿Qué aspectos tendría en cuenta determinar el canal de distribución para dicho producto o servicio?

Lea cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros y comente respetuosamente dos que le llamen la atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.



Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar / Evidencia 3: Foro “Sistemas de distribución”.

Total horas: 16, 1 (D) y 15 (I).

- **Evidencia 4: Artículo “Canales y redes de distribución”**

Elabore un artículo acerca de los canales que conforman la red de distribución de Colombia, sus actores y aspectos relacionados con el componente logístico, vendedores, cobertura, alcance, fortaleza económica y tradición del mercado. Para la elaboración de esta evidencia debe realizar consultas en la web acerca de temas relacionados con la red de distribución en el país.

El artículo debe contar con una extensión máxima de dos páginas y contemplar los siguientes temas:

- o Estado de la red de distribución en las empresas colombianas.
- o Canales que conforman la red de distribución en Colombia y el nivel de eficiencia y eficacia para la satisfacción del cliente.
- o Normatividad que regula los diferentes canales que conforman la red de distribución.
- o Ventajas y desventajas de la red de distribución en Colombia.

Para finalizar, indique en el artículo, por medio de un ejemplo, cómo podrían organizarse los canales de la red de distribución en Colombia de manera que los procesos cumplan con las exigencias de los clientes.

Elabore el artículo en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los



medios y modos de transporte a utilizar / Evidencia 4: Artículo “Canales y redes de distribución”. **Total horas: 28, 5 (D) y 23 (I).**

- **Evidencia 5: *Reading workshop: international transport***

Para desempeñarse adecuadamente tanto en el ámbito académico como profesional, es importante que desarrolle habilidades de comprensión de lectura que le permitan relacionarse con facilidad con textos académicos y técnicos propios de su área ocupacional escritos en inglés. Tenga en cuenta que la lectura de estos textos no se limita al solo reconocimiento de palabras, sino que debe ejercitar habilidades más complejas que le permitan, por ejemplo, extraer ideas principales y secundarias, hacer inferencias, encontrar argumentos y opiniones, así como identificar vocabulario e información específica.

De acuerdo con lo anterior, en esta evidencia debe desarrollar un taller de comprensión de lectura después de la lectura del documento sobre métodos de transporte internacional *Methods of international transport*, texto disponible en la carpeta material complementario.

Para realizar esta evidencia, debe:

- o Leer el texto *Methods of international transport* que se encuentra disponible en el material complementario.
- o Una vez realizada la lectura, desarrolle el taller *Reading workshop: international transport* que se encuentra en la evidencia descargable.
- o Complete los ejercicios propuestos en el taller y guarde el documento correspondiente en formato .pdf o .doc.
- o Envíe el taller totalmente diligenciado a su instructor por medio de la plataforma de aprendizaje, en la evidencia relacionada.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “*Means of transportation*” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar / Evidencia 5: *Reading workshop: International transport*. **Total horas: 24, 4 (D) y 20 (I).**



3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 6: Proyecto “Plan de Manejo Ambiental (PMA)”**

Teniendo en cuenta la importancia de promover la conciencia ambiental en las organizaciones para el desarrollo de procesos que ayuden a mitigar y controlar el impacto de sus actividades, se propone para esta evidencia la elaboración de un PMA para una empresa, planteando estrategias que puedan minimizar riesgos que afecten su medioambiente. La evidencia se desarrollará en tres etapas.

Para conocer más acerca del desarrollo del informe, revise el documento de la evidencia en su versión descargable.

Elabore el proyecto en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar / Evidencia 6: Proyecto “Plan de Manejo Ambiental (PMA)”. **Total horas: 30, 5 (D) y 25 (I).**

- **Evidencia 7: Análisis de caso “Identificación de modos y medios de transporte”**

Dentro de los aspectos que deben contemplarse en los costos asociados a un producto, se encuentran los relacionados con el transporte, razón por la cual se debe hacer un análisis previo de los modos y medios de transporte a utilizar, de tal manera que permitan establecer los costos de operación que influyen en el precio final.

En razón a lo anterior, en esta evidencia debe realizar el análisis de un caso propuesto, para establecer costos de operación del transporte de determinado producto. El caso se encuentra disponible en el documento descargable asociado a esta evidencia.

En el caso propuesto, se plantean cuatro situaciones de transporte, cada una a través de un modo diferente. Allí se debe identificar cuál o cuáles de los cuatro modos y medios son los más económicos para mover el cargamento especificado, teniendo en cuenta el destino del producto.



Una vez realizado lo anterior se debe indicar el canal de distribución a utilizar de acuerdo con los modos de transporte (aéreo, terrestre, fluvial o férreo) teniendo en cuenta factores determinantes en la selección como: el mercadeo, características de los contactos comerciales, la competencia y los acuerdos comerciales.

Para conocer más acerca del desarrollo de la evidencia, revise el documento en su versión descargable.

Elabore esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6: Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar / Evidencia 7: Análisis de caso “Identificación de modos y medios de transporte”. **Total horas: 36, 5 (D) y 31 (I).**

3.5. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 3: Foro “Sistemas de distribución”.	Define el sistema de distribución mediante el análisis del comportamiento de las variables de mercadeo, la naturaleza y ciclo de vida del producto, tipo de distribuidor, canales y capacidad financiera de acuerdo con los niveles de distribución, de servicio al cliente y políticas de distribución de la organización.	Lista de chequeo: Foro.
Evidencia de producto: Evidencia 1: Cuadro comparativo “Medios y modos de transporte”.	<ul style="list-style-type: none">• Selecciona el canal a partir de características del mercado objetivo, el ciclo de vida del producto, los diferentes clientes, la competencia	Lista de verificación: Cuadro comparativo.



	<p>y la empresa, teniendo en cuenta el lugar de venta, los factores legales, las referencias comerciales y el respaldo económico de los compradores, según las funciones esperadas, las fortalezas y las debilidades de los intermediarios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Determina los modos y medios de transporte teniendo en cuenta el origen y destino, la infraestructura de cargue y descargue y la naturaleza de la carga según el proceso logístico del manejo de la carga.	
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Evidencia 2: Diagrama de flujo “Importancia del medioambiente en la empresa”.</p>	<p>Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.</p>	<p>Lista de verificación:</p> <p>Diagrama de flujo.</p>
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Evidencia 4: Artículo “Canales y redes de distribución”.</p>	<p>Establece el grado de control sobre los canales seleccionados teniendo en cuenta el producto, los costos de distribución, el cubrimiento, la fortaleza económica, la tradición en el mercado y el alcance según el cumplimiento en los pagos, la evaluación de los precios y los</p>	<p>Lista de verificación:</p> <p>Artículo.</p>



	compromisos de acuerdo con la política de la empresa.	
Evidencia de producto: Evidencia 5: <i>Reading workshop: International transport.</i>	<ul style="list-style-type: none">• Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc., referido a su profesión.• Puede completar frases basado en información leída previamente en un texto.• Puede relacionar textos en inglés con imágenes o con títulos que le sean adecuados.• Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.	Lista de verificación: Taller de comprensión de lectura.
Evidencia de producto: Evidencia 6: Proyecto "Plan de Manejo Ambiental (PMA)".	<ul style="list-style-type: none">• Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.• 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	Lista de verificación: Proyecto.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

	productivas según estándares de protección ambiental.	
Evidencia de producto: Evidencia 7: Análisis de caso “Identificación de modos y medios de transporte”.	Determina los modos y medios de transporte teniendo en cuenta el origen y destino, la infraestructura de cargue y descargue y la naturaleza de la carga según el proceso logístico del manejo de la carga.	Lista de verificación: Análisis de caso.



4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	Duración (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (equipos / herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (instructores)		Ambientes de aprendizaje tipificados
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	Escenario (aula, laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Estructurar procesos integrados dentro del Plan de Maestro de Logística Comercial.	1080					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado). Profesional en Ingeniería con énfasis en medio ambiente y áreas afines.	3	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aire: se denomina aire a la mezcla de gases que constituyen la atmósfera terrestre, que permanecen alrededor del planeta tierra por acción de la fuerza de gravedad. El aire es esencial para la vida en el planeta, es particularmente delicado, fino, etéreo y si está limpio transparente. Está compuesto por nitrógeno (78%), oxígeno (21%), vapor de agua (0-7%), ozono, dióxido de carbono, hidrógeno y gases nobles como kriptón y argón; es decir, 1% de otras sustancias.

Almacenamiento: se denomina almacenamiento al movimiento de productos en una plataforma para su reposo, determinados por métodos de paletizado o agrupación.

Calentamiento global: incremento térmico del planeta. Las causas se han de buscar en la concentración de una serie de gases en la atmósfera como el dióxido de carbono, que es el principal gas de efecto invernadero.

Calidad del aire ambiente: apreciación cualitativa y cuantitativa del estado del aire ambiente, según lo indique su grado de contaminación.

Cambio climático: modificación del régimen de temperaturas, precipitación y nubosidad respecto al historial climático, a una escala global o regional, debido tanto a causas naturales como antropogénicas.

Carga contenedorizada: es el tipo de carga que utiliza el contenedor como unidad de transporte, el cual permite el traslado seguro e inviolable de la mercancía.

Carga general: carga que se transporta en cantidades pequeñas y en unidades independientes. Ejemplos: cajas, frascos y botellas.

Carga paletizada: compuesta por una cantidad de productos agrupados sobre una estiba para ser almacenada y transportada en una operación más sencilla.

Carga suelta: compuesta por productos sueltos manipulados y transportados como unidades separadas. Ejemplos: llantas, madera y cilindros.

Carga: mercancía que requiere ser movilizada físicamente por cualquier modo de transporte.

Ciclo del agua: flujo del agua en la tierra, que da lugar a la hidrosfera.

Consumer market: mercado de consumo.

Contaminante natural: el emitido por los diferentes procesos naturales del océano, de los



bosques, de los volcanes, de los pantanos, de las tempestades eléctricas, entre otros fenómenos naturales.

Daño ambiental: pérdida o perjuicio causado al medioambiente o a cualquiera de sus componentes naturales o culturales.

Declaración de impacto ambiental: pronunciamiento de la autoridad competente de medioambiente respecto a los efectos ambientales previsibles y a la conveniencia de dejar o no realizar la actividad proyectada.

Deforestación: proceso de destrucción de los bosques.

Ecosistema: es un conjunto de entidades interaccionantes agrupadas en dos clases: los factores abióticos que conforman el biotopo, y las especies biológicas presentes que constituyen la biocenosis o comunidad.

Educación ambiental: educación dirigida a individuos y grupos, con el fin de aumentar el conocimiento sobre el medioambiente y llegar finalmente a cambios de conducta.

Endémico: propio o natural de un determinado lugar o región.

Energía limpia: sinónimo de energía renovable.

Energías alternativas: aquellos grupos de energía cuyas fuentes no están ligadas a las de tipo convencional. Las que mayores expectativas tienen son las solares y eólicas.

Estiba: es un elemento de protección de la carga durante el cargue, descargue, almacenamiento y transporte de la misma.

Fauna: conjunto de especies animales que viven en un determinado lugar. La que corresponde a un ecosistema concreto se la denomina zoocenosis.

Freight rail: transporte ferroviario de mercancías.

Gases, efecto invernadero: conjunto de gases que liberados a la atmósfera provocan el calentamiento global del planeta, lo que se conoce como efecto invernadero.

Gestión ambiental: medidas adoptadas por una empresa o cualquier entidad, encaminadas a disminuir la influencia negativa sobre el medioambiente de sus actividades.

Goods: bienes.



Gross Domestic Product (GDP): producto interno bruto.

Hábitat: conjunto de condiciones ambientales en las que vive una biocenosis, una especie o un individuo.

Impacto ambiental: alteración que se produce sobre la salud y el bienestar del hombre como consecuencia de la realización de un proyecto, con respecto a la situación que existiría si el proyecto no se ejecutara.

Impacto: efecto que una determinada actuación produce en los elementos del medio o en las unidades ambientales y que puede ser beneficioso, es decir positivo, o perjudicial, negativo.

Inbound transportation management: gestión del transporte de entrada.

Inventario: se denomina inventario a todo material tangible adquirido, el cual es o será utilizado para la producción de un bien o servicio.

Maritime transport: transporte marítimo.

Materia orgánica: sustancia constituyente o procedente de los seres vivos.

Medioambiente: conjunto constituido por los agentes físicos, químicos, biológicos, visuales y sociales que constituyen el escenario donde transcurre la existencia del ser humano.

Medios de transporte: son los diferentes elementos físicos que se utilizan en los modos para movilizar la mercancía.

Modos de transporte: son los sistemas para la movilización, utilizados en el traslado de la mercancía desde el punto de origen al punto de destino.

Outbound transportation management: gestión del transporte de ida.

Pedidos: se establece como pedido la gestión de órdenes de compra teniendo en cuenta los compromisos de las dos partes.

Reciclaje: reintroducción como materia prima de elementos o productos que fueron desechados en la actividad industrial.

Reforestación: plantación renovada de árboles talados o destruidos.

Regulatory burdens: cargas regulatorias.



Sedimento: deposición de cualquier tipo de partículas.

Sistema de distribución: consiste en gestionar el acceso del consumidor o cliente al producto o servicio ofertado.

Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA): aquellos aspectos de los sistemas generales de una empresa, incluyendo las organizaciones, prácticas y recursos, que llevan a cabo y dan apoyo a la función de gestión ambiental.

Supply chain network: red de la cadena de suministro.

Tecnologías limpias: son los procesos concebidos para proteger el ambiente.

Transporte aéreo: todo tipo de aeronave dispuesta para este servicio (avión).

Transporte marítimo/fluvial: es uno de los transportes más utilizados y de menor costo (barco naviero, barcas).

Transporte multimodal: se denomina así a la combinación de dos o más medios de transporte para el cumplimiento de la entrega de mercancía.

Transporte terrestre: involucra la utilización de infraestructura como carreteras o líneas férreas (camión, tren).

Transporte: es el medio por el cual se realiza el traslado de mercancías o materiales hacia puntos requeridos para ser entregados.

Truck transport: transporte por camiones.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Academic Success Center. (s.f.). *List of adjectives*. Consultado el 20 de agosto de 2016, en <https://www.mobap.edu>
- Alcaldía local de Tunjuelito. (2009). *Guía técnica para la elaboración de planes de manejo*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <http://www.corpocaldas.gov.co>
- Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministro*. México: Mc Graw Hill. p. 183.
- Business Alliance For Secure Commerce. (s.f.). *Guía para la inspección de*



contenedores bajo estándares de seguridad BASC. Consultado el 17 agosto de 2016, en <http://www.sucomex.co>

- Cruz, I. (2012). *Canales de distribución*. Pirámide.
- Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales (Decreto 1220). (2005, 21 de abril). *Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial*, 2005, 21 de abril.
- Enciclopedia de clasificaciones. (2016). *Tipos de impacto ambiental*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <http://www.tiposde.org>
- Euskadi. (s.f.). *Resumen del Protocolo de Kioto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <http://www.stopco2euskadi.net>
- Fotolia. (s.f.). *Grifo*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <https://co.fotolia.com>
- Francesc, A. (2005). *Logística de transporte*. Cataluña, España. Ediciones UPT.
- Icontec. (2009). *Norma técnica colombiana GTC 24 (3^{ra} ed.)*. Bogotá: Icontec.
- Inforeciclaje. (2016). *Qué es el reciclaje*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <http://www.inforeciclaje.com>
- Istock. (2016). *Símbolo de reciclaje tridimensional*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <http://www.istockphoto.com>
- Logistec. (2012). *La distribución y el transporte*. Consultado el 17 agosto de 2016, en <http://www.revistalogistec.com>
- Maitsa. (2016). *Ventajas y desventajas de los medios de transporte*. Consultado el 17 agosto de 2016, en <http://www.maitsa.com/>
- *Methods of international transport*. (2017). *Exportiamo.it*. Consultado el 15 de septiembre de 2017, en <http://www.exportiamo.it/aree-tematiche/12950/methods-of-international-transport/>
- Miranda, G. (s.f.). *Análisis de las variables que afectan el procedimiento del sistema de abastecimiento de naves en panamá*. Consultado el 20 de agosto de 2016, en <http://www.fic.utp.ac.pa>
- Mora, L. (2010). *Logística del transporte y distribución de carga*. Bogotá, Colombia:



ECOE.

- Naciones Unidas. (2011). *Sistema Globalmente Armonizado de clasificación y etiquetado de productos químicos (SGA)*. Consultado el 15 de julio de 2015, en <http://www.unece.org>
- Naciones Unidas. (s.f.). *Guía metodológica para desarrollar indicadores ambientales y de desarrollo sostenible en países de América Latina y el Caribe*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <http://www.cepal.org>
- Pérez, F. y Rodríguez, M. (2011). *Propuesta del sistema logístico de distribución para las regionales centro, Santander y Eje Cafetero de una empresa de consumo masivo*. Trabajo de grado para optar por el título de Maestro en Ingeniería Industrial con énfasis en Logística y Cadenas de Abastecimiento. Universidad ICESI, Santiago de Cali.
- Pixabay. (2015). *Contaminación*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (2015). *Flores amarillas*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (2015). *Molinos de viento*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (2015). *Símbolo de reciclaje*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (2015). *Suelo árido*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (2015). *Suelo*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (s.f.). *Avión*. Consultado el 17 agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (s.f.). *El transporte fluvial*. Consultado el 17 agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (s.f.). *Aeropuerto salida de viaje de transporte*. Consultado el 17 agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (s.f.). *Rieles*. Consultado el 17 agosto de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (s.f.). *Tren de carretera*. Consultado el 17 agosto de 2016, en



<https://pixabay.com>

- Procolombia. (2016). *Rutas y tarifas de transporte*. Consultado el 17 agosto de 2016, en <http://www.colombiatrader.com.co>
- Select USA. (s.f.). *Logistics and Transportation Spotlight*. Consultado el 20 de junio de 2016, en <https://www.selectusa.gov>
- Sumario Comisión del Acuerdo de Cartagena (Decisión 398 y 399). (1997, 27 de enero). *Gaceta oficial*, 243, 1997, 27 de enero.
- Universidad de Navarra. (1988). *Distribución y logística*. Barcelona, España: Autor.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos

Diego Fernando Echeverry Quintero

Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información

Regional Distrito Capital

Junio de 2016.

Ismari Herrera Jerez

Centro de Servicios Empresariales y Turísticos

Regional Santander

Junio de 2016.

Ingrid Carolina Flórez Urzola

Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información

Regional Distrito Capital

Septiembre 2017

Luz Dary Palomino González

Centro de Servicios Empresariales y Turísticos

Regional Santander

Junio de 2016.

Asesores pedagógicos

Andrés Felipe Vargas Correa

Centro Agroindustrial



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

Regional Quindío
Junio de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Septiembre de 2017.

Guionista

Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Agosto de 2016.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

GUÍA DE APRENDIZAJE N° 14

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.		Código: 822202		
		Versión: 02		
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.		Código: 1282469		
Fase del proyecto: Fase Ejecución.				
Actividad (es) del proyecto:	Actividad (es) de aprendizaje:	Ambiente de formación escenario	Materiales de formación	
			Devolutivo	Consumible
Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.	Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta – equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).
Resultados de Aprendizaje: 210101020-01: Aplicar técnicas de contacto con el cliente teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, inquietudes y solicitudes según políticas de servicio al cliente. 210101020-02: Verificar la satisfacción del cliente aplicando los indicadores de gestión según solicitudes, requisiciones y		Competencia: 210101020: Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.		



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

estrategias apoyado en medios electrónicos de acuerdo con las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio.	
240201502-01: Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.	240201502: Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	115 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Todo proceso dentro de las organizaciones debe orientar sus esfuerzos a la satisfacción de los clientes internos y externos, de esto depende en gran parte el posicionamiento dentro mercados nacionales e internacionales. Lograr ser competitivo dentro de un mundo cambiante y que evoluciona a pasos agigantados por la alta competencia, la economía mundial y la globalización de los mercados, depende en gran porcentaje de dar al cliente lo que necesita, cuando lo necesita y en el lugar que lo necesita.

Estar en constante comunicación con el cliente, implica que se está en el momento justo que se demanda, resolviendo inquietudes y solicitudes que se van presentando en el proceso, para lo cual se deben fijar estrategias que contribuyan a dar una respuesta inmediata y, porque no, a ajustar los procesos de manera rápida a medida que se van presentando anomalías. La respuesta inmediata y oportuna atraerá muchos más clientes.

Por consiguiente, durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, se estudiará la manera de utilizar los índices de gestión y su interpretación, de manera que permitan llegar al objetivo principal, que es la satisfacción del cliente externo, por medio de técnicas de contacto asertivas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la realización del diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales puede estar determinada por la calidad de servicio que se ofrezca a los clientes durante todo el proceso de la cadena de abastecimiento.

En este sentido, en ocasiones se hace necesario comunicarse con clientes de habla inglesa para resolver sus inquietudes, a través de herramientas y uso adecuado de los verbos en inglés que permitan entablar un canal de comunicación eficiente, por lo cual también se tratarán temas referentes a los verbos regulares e irregulares en presente y



pasado simple, y algunas herramientas que permiten medir los niveles de satisfacción de los clientes.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 115 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas (**D**), que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes (**I**), que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales de formación “Importancia del servicio al cliente” y “*Using regular and irregular verbs*”, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Importancia de los clientes en las organizaciones**

La importancia de los clientes en las organizaciones juega uno de los papeles más representativos, debido a que son ellos los que determinan la continuidad y el posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales, por tal motivo nace la necesidad de crear estrategias y elementos de medición del servicio que contribuyan a optimizar los procesos que generen la satisfacción total del cliente.

Ahora bien, reflexione sobre la siguiente frase, muy conocida de Peter Drucker, considerado el mayor filósofo de la administración:

“Recuerde que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho”.

Basado en lo anterior, desde su punto de vista, responda los siguientes interrogantes:

o ¿Los indicadores de gestión del servicio son una oportunidad para satisfacer al



cliente o son una herramienta para identificar las debilidades en el servicio?

- o ¿Qué papel juega el servicio en la gestión logística?
- o ¿Cuál o cuáles técnica (s) de contacto conoce que puedan ser aplicadas durante el proceso de la cadena de abastecimiento?
- o ¿Qué papel juega la trazabilidad en la gestión logística?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

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

- **Evidencia: Políticas organizacionales y técnicas de contacto**

Durante las relaciones comerciales se hace necesario fijar un sinnúmero de estrategias de contacto para establecer una comunicación continua con los clientes, dichas estrategias dependen en gran parte de las políticas organizacionales existentes, el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación, la medición del desempeño y la asertividad en la trazabilidad, tanto de productos como de procesos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se sugiere que analice los siguientes interrogantes:

- o ¿Qué tipos de políticas organizacionales conoce o ha aplicado en su ámbito laboral?
- o Al momento de establecer estrategias de contacto para determinar una adecuada comunicación continua, ¿qué herramientas tecnológicas cree son las más convenientes para utilizar?
- o ¿Qué tan conveniente cree que es aplicar la trazabilidad como estrategia de comunicación?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.



3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Actividad interactiva “Acuerdo comercial y satisfacción del cliente”**

Juan es un asistente de gerencia y se le acaba de asignar la tarea de despachar una mercancía, producto de un acuerdo comercial establecido recientemente entre la empresa donde labora y un cliente residente en Canadá. Para esto, él debe realizar un seguimiento al proceso de envío de la mercancía, desde el alistamiento hasta su llegada al destino escogido por el cliente.

Ayude a Juan a entregar la mercancía correctamente, respondiendo de manera acertada cada una de las preguntas que se realizarán durante el proceso de despacho.

La actividad interactiva se gana acertando a un total de cuatro (4) preguntas.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se debe tener en cuenta el material de formación “Importancia del servicio al cliente” y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Para acceder a la actividad interactiva, remítase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 1: Actividad interactiva “Acuerdo comercial y satisfacción del cliente”. **Total horas: 5, 1 (D) y 4 (I).**

- **Evidencia 2: Infografía “Índices de gestión de servicio”**

Los índices de gestión de servicio deben aplicarse a cualquier tipo de organización, ya que permiten medir los resultados obtenidos de un servicio prestado. En este tema, se debe recordar que lo que no se mide no se controla, lo cual hace que hoy en día los indicadores jueguen un papel muy importante dentro de la gestión de las compañías.

Basado en lo anterior, elabore una infografía donde se evidencien las diferentes aplicaciones de los indicadores de gestión de servicio al cliente en una organización.



Para esto realice los siguientes pasos:

1. Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia).
2. Elija una empresa de producción.
3. Seleccione una empresa de transporte de mercancía.
4. Una vez haya escogido las empresas, identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso.
5. Después de realizados los anteriores puntos, proceda con la elaboración de la infografía incluyendo cada uno de los hallazgos realizados.
6. Para finalizar indique en la infografía:
 - o ¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?
 - o ¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado?
 - o ¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?
 - o ¿Para qué sirven los indicadores de servicio al cliente?
 - o ¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores?
 - o ¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Importancia del servicio al cliente” y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle la infografía con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 2:



Infografía “Índices de gestión de servicio”. **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I).**

- **Evidencia 3: Workshop “Customer satisfaction tools”**

Expresar una idea en inglés de manera oral o escrita, requiere de un uso adecuado de los verbos y su correcta conjugación, ya sea en pasado o presente. Por eso, es necesario apropiarse el uso de los verbos en este idioma que pueden usarse para la elaboración de documentos que midan la satisfacción de un cliente de habla inglesa que consuma los productos de una empresa.

Partiendo de lo anterior, se sugiere que descargue y desarrolle los puntos planteados en el documento que se encuentra asociado a esta evidencia.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia debe tener en cuenta el material de formación “Using regular and irregular verbs” y los materiales de apoyo.

Realice el taller con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo en formato .doc o .pdf a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 3: Workshop “Customer satisfaction tools”. **Total horas: 12, 2 (D) y 10 (I).**

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”**

Teniendo en cuenta los conceptos adquiridos en las evidencias de contextualización y apropiación, realice un video con una propuesta de servicio al cliente, donde su rol es el de Coordinador de gestión logística de un Centro de Distribución (CEDI) y tenga en cuenta las siguientes condiciones:

- o Defina el tamaño de la organización, la política organizacional de la empresa y el sistema de información.



- o Simule un proceso de negociación; puede basarse en la empresa donde usted trabaja o alguna que conozca. La condición es que la negociación debe basarse en transportar una cantidad amplia de productos (toneladas, miles de unidades o alguna máquina), el transporte del producto debe ejecutarse en dos frentes, un traslado a nivel nacional y otro a nivel internacional.
- o Establezca las técnicas de contacto que utilizará desde el proceso de negociación hasta que se culmina el proceso logístico, incluyendo el flujo transaccional.
- o Formule los índices de gestión que serán utilizados y realice una simulación donde se evidencie la utilización de los mismos y la toma de decisiones de acuerdo a los resultados, tanto positivos como negativos.
- o Defina el sistema de trazabilidad a utilizar, para cada uno de los traslados.
- o Acuerde las técnicas de comunicación a utilizar entre la organización y el cliente y defina las estrategias para asegurar la negociación, es decir, proponga algún tipo de promoción que le permita cumplir con los objetivos de mercadeo y ventas.
- o Aplique el proceso de servucción durante la negociación.
- o Simule que ocurren las siguientes situaciones:
 - Para la entrega nacional, hay un derrumbe en la vía, generado por las malas condiciones climáticas lo que ocasiona un posible retraso de 20 horas.
 - Para la entrega internacional, se presentan demoras en la aduana y error en el diligenciamiento de los documentos internacionales, ocasionando un retraso de 2 días.
- o Una vez realizada la propuesta, elabore un video no mayor a 10 minutos donde usted sea uno de los actores y haga la presentación.

Elabore la propuesta y el video en las herramientas de su preferencia y envíe los archivos al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Importante: la plataforma solo le permitirá hacer un envío de las evidencias. Por ello debe asegurarse de adjuntar los dos (2) archivos durante la entrega.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición



de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”. **Total horas: 47, 10 (D) y 37 (I).**

- **Evidencia 5: Workshop “Using verbs to build customer satisfaction tools”**

En la interacción con una segunda lengua, no se puede obviar un tema de tanta importancia como lo es el manejo de los verbos. Si un profesional no posee un léxico enriquecido por el manejo de los verbos en inglés, sería casi imposible que pueda expresarse de forma clara en este idioma.

Para afianzar el tema mencionado, lleve a cabo la evidencia *Workshop “Using verbs to build customer satisfaction tools”* estudiando el material de formación “*Using regular and irregular verbs*”, los materiales de apoyo y analizar el siguiente caso:

La empresa “*My sweet candy*” produce caramelos y chicles y necesita conocer la opinión de los clientes, para esto, elaboraron una encuesta para medir el grado de satisfacción y quisieran conocer los resultados a partir de un informe donde se evidencie y analice la situación.

Este taller cuenta con dos momentos: uno escrito y otro oral. Durante el momento inicial, el aprendiz deberá a partir del caso anterior, lo siguiente:

Momento de producción escrita:

- o Leer y analizar la encuesta de medición del grado de satisfacción del cliente, la cual se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.
- o Realizar un informe utilizando verbos regulares e irregulares en pasado y presente con un mínimo de 150 palabras y máximo 300 palabras que explique el resultado de la encuesta y si la herramienta usada para medir el grado de satisfacción de los clientes fue el adecuado y porqué. Para el desarrollo de este informe puede usar la herramienta ofimática de su preferencia.
- o Enviar el archivo en formato .doc o .pdf. mediante el enlace dispuesto en la plataforma de aprendizaje.

Momento de producción oral:

En este momento, el aprendiz deberá:

- o Participar en una sesión en línea (previamente definida por el instructor) donde el aprendiz y otros 3 compañeros expondrán su informe de análisis de la encuesta



de satisfacción del cliente indicando si el tipo de herramienta utilizada para medir el grado de satisfacción de los clientes fue el adecuado y el porqué.

El instructor programará la sesión virtual y definirá los grupos de aprendices, el aprendiz deberá revisar constantemente los anuncios en la página principal del programa de formación y los demás canales de comunicación, allí se especificará la fecha y la hora del encuentro.

Recuerde revisar el documento de la evidencia en su versión descargable y conocer más acerca del desarrollo de la evidencia Workshop: *“Using verbs to build customer satisfaction tools”*.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 5: Workshop *“Using verbs to build customer satisfaction tools”*. **Total horas: 13, 2 (D) y 11 (I).**

- **Evidencia 6: Propuesta “Comercio electrónico”**

Teniendo en cuenta la **Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”**, perteneciente a esta guía de aprendizaje, realice una propuesta que permita hacer una negociación por medios virtuales. Para la evidencia debe tener en cuenta lo siguiente:

- o Presentación del portafolio de servicios que se ofrece, simulando el proceso desde el punto de vista de un centro de soluciones logísticas o Centro de Distribución (CEDI). Tenga presente incluir en el servicio la utilización de medios electrónicos para la comunicación constante.
- o Estrategia a utilizar para asegurar el negocio de manera virtual.
- o Consideraciones que se tendrían para elegir con quién realizar la negociación.
- o Tipo de negociación que escogería.
- o Elabore todo el ciclo comercial virtual, teniendo en cuenta el proceso de principio a fin, es decir, desde la negociación hasta la entrega del producto al cliente.
- o Especifique el proceso con el cual que realizaría el intercambio electrónico de datos.

Realice la propuesta en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al



instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 6: Propuesta “Comercio electrónico”. **Total horas: 18, 4 (D) y 14 (I).**

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 1: Actividad interactiva “Acuerdo comercial y satisfacción del cliente”.	<ul style="list-style-type: none">• Comprueba el cumplimiento de los procesos requeridos por los clientes teniendo en cuenta las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio según los indicadores de desempeño de la organización en los servicios prestados a los clientes.• Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas.• Maneja con honestidad	Cuestionario: Actividad interactiva.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

	<p>las formas de entregas y pedidos aplica de forma dinámica todo tipo de promociones, publicidad entre los proveedores y empresas según objetivos de mercadeo según clientes estrategias de distribución teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre las partes, de acuerdo a la naturaleza del producto y requisiciones de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.	
<p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los	<p>Lista de chequeo:</p> <p>Video.</p>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

	<p>procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Maneja con honestidad las formas de entregas y pedidos aplica de forma dinámica todo tipo de promociones, publicidad entre los proveedores y empresas según objetivos de mercadeo según clientes estrategias de distribución teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre las partes, de acuerdo a la naturaleza del producto y requisiciones de los procesos.• Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

Evidencia de desempeño: Evidencia 5: <i>Workshop</i> <i>"Using verbs to build customer satisfaction tools"</i> .	Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés.	Lista de chequeo: Taller.
Evidencia de producto: Evidencia 2: Infografía <i>"Índices de gestión de servicio"</i> .	<ul style="list-style-type: none">• Comprueba el cumplimiento de los procesos requeridos por los clientes teniendo en cuenta las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio según los indicadores de desempeño de la organización en los servicios prestados a los clientes.• Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas.	Lista de verificación: Infografía.
Evidencia de producto: Evidencia 3: <i>Workshop</i> <i>"Customer satisfaction tools"</i> .	<ul style="list-style-type: none">• Puede realizar actividades de verdadero o falso, basados en una	Lista de verificación: <i>Workshop</i> .



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

	<p>conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído.</p> <ul style="list-style-type: none">• Proporciona explicaciones, argumentos y explicaciones lógicas sobre aspectos técnicos de su profesión en un debate.	
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Evidencia 6: Propuesta “Comercio electrónico”.</p>	<p>Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.</p>	<p>Lista de verificación:</p> <p>Propuesta.</p>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	Duración (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (instructores)		Ambientes de aprendizaje tipificados
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.	348 horas.					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención al cliente: los ofrecidos por las organizaciones que prestan servicio o comercializan productos a sus clientes.

Cliente: persona natural o jurídica que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que los presta por ese concepto.

Comment: comentario.

Complain: queja.

Consumidor: individuo u organización que demanda bienes y/o servicios que ofrece un proveedor.

CRM: *Customer Relationship Management*. Administración Basada en la Relación con los Clientes. Es una estrategia de negocio enfocada al cliente, en la que el objetivo es reunir la mayor cantidad posible de información sobre los clientes para generar relaciones a largo plazo y aumentar así el grado de satisfacción.

Cumplimiento: hacer aquello que se convino en cuanto a tiempo y forma.

Customer: cliente.

ECR: *Efficient Consumer Response*. Respuesta Eficiente al Consumidor, modelo estratégico en el cual proveedores, distribuidores y detallistas trabajan juntos para agregar valor al consumidor y optimizar los procesos comerciales u operacionales de la cadena logística.

Estrategia: conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Focus group: grupo de enfoque.

Intercambio Electrónico de Datos (EDI): transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos. Utilizado para transferir documentos electrónicos o datos de negocio de un sistema computacional a otro.

Mailbox: buzón.

Measure: medir.



Negociación: proceso por el cual dos o más personas naturales y/o jurídicas llegan a un acuerdo sobre un aspecto determinado.

Organización: conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros con el fin de alcanzar los objetivos.

Proveedor: ente que se encarga del abastecimiento de un bien y/o servicio a otra empresa o comunidad.

Suggestion: sugerencia.

Survey: encuesta.

Tecnología: la utilización de equipos y aplicaciones tecnológicas, han permitido competitividad en términos logísticos y especialmente, en el servicio al cliente. Sistemas de trazabilidad, código de barras, radiofrecuencias, GPS, Intercambio Electrónico de Datos (EDI), son algunos ejemplos.

Transacción: operaciones de tipo económico que implican uso de capital o dinero para pagar el costo del bien y/o servicio adquirido.

Trazabilidad: método por el cual se conoce toda la información de los productos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Barberis, P. (2012). *Estrategia colaborativa de trabajo en la cadena de suministro*. ECR. Consultado el 30 de octubre de 2016, en <http://www.emb.cl>
- Barrera, G. (2006). *¿Cómo sistematizar? Una apuesta metodológica para el aprendizaje en las organizaciones*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <http://www.infodesarrollo.ec>
- Bonmati, J. y Vilallonga, M. (1997). Respuesta eficiente al consumidor. *Distribución y consumo*, (33).
- Briceño, M y García, O. (2008). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio*. Consultado el 28 de octubre de 2016 en <http://www.saber.ula.ve>
- Calderón, J. (2010). *Intercambio electrónico de datos EDI (I)*. Consultado el 28 de



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

octubre de 2016 en <https://logistweb.wordpress.com>

- Claver, E. (1998). El intercambio electrónico de datos: pautas para su implantación y factores críticos. *Boletín de estudios económicos*, 53(163), 67-82.
- Cochran, C. (2003). *Customer Satisfaction: Tools, Techniques, and Formulas for Success*. Chico, California: Paton Professional.
- Collado, J. (2002). *Concepto de sistema de información en la organización*: UOC-La universidad virtual.
- College Writing Center. (2005). *Regular / irregular verbs*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en <http://www.stlcc.edu>
- Dinero. (2009). *Indicadores de clientes: ¿Cuáles son?* Consultado el 30 de octubre de 2016, en <http://www.dinero.com>
- E-business Global Coference. (2004). *Casos prácticos de e-business para ser competitivos*. Bilbao, España: Autor.
- ESL Prof. (s.f.). *List of irregular verbs*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <http://www.eslprof.com>
- Fayet, M. y Commeignes, J. (2006). *Redacte informes profesionales*. Barcelona, España: Ediciones Robinbook.
- Ferraro, G. (2004). *La servucción: una herramienta para la gestión*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en <http://eco.unne.edu.ar>
- FMK foromarketing.com. (s.f.). *El primer contacto con el cliente*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en <http://www.foromarketing.com>
- Fotolia. (s.f.). *B2B concept*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *B2C. 3d illustration*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *B2G concept*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *Businesspeople in video Conference At Business Meeting*. Consultado el



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>

- Fotolia. (s.f.). *C2C 3d illustration of c2c client to client button*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *Callcenter employee with headset*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *CMR Concept*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *Customer satisfaction concept with business*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *Customer satisfaction concept with business*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *Import and export arrow around earth for business*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *Management of money*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- Fotolia. (s.f.). *Woman receiving package from delivery man*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com>
- García, F. y Ruiz, A. (2004). *Análisis y propuesta de un modelo logístico para la empresa Productos Agropecuarios Santa Cecilia S. A. de C. V.* Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad de las Américas Puebla, Puebla, México.
- GS1 Argentina. (2003). *Implementación de la trazabilidad EAN.UCC. Proyecto TRACE 1*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <http://www.gs1.org.ar>
- Inés CRM. (s.f.). *¿Por qué contar con un CRM en una empresa?* Consultado el 30 de octubre de 2016, en www.inescrm.es
- Instituto Datakey. (s.f.). *La gestión de la satisfacción de los clientes*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en <http://es.slideshare.net>
- King County Executive's Office. (s.f.). *Measuring Customer Satisfaction*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <http://www.kingcounty.gov>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

- Koontz, H, y O'Donnell, C. (1972). *Principles of Management: And Analysis of Managerial Functions*. McGraw Hill.
- Laudon, K. y Guercio, C. (2009). *E-Commerce, negocios, tecnología, sociedad*. (4ª ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Mora, L. (s.f.). *Indicadores de gestión logísticos*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <https://www.unad.edu.co/>
- Padilla, D. y Quijano, I. (2004). *Diseño de una estrategia tecnológica de Customer Relationship Management (CRM) para la empresa BPM de México*. Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad de las Américas Puebla, México.
- Pixabay. (2013). *Estadísticas*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <https://pixabay.com>
- Pixabay. (2013). *Trabajadores*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <https://pixabay.com>
- PricewaterhouseCoopers. (s.f.). *Pilot. Manual de consulta servicio al cliente*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en <https://www.unad.edu.co/>
- Rubio, A. (1989). Políticas en la organización. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 7,15-16.
- Salazar, B. (s.f.). *Respuesta eficiente al consumidor (ECR)*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <http://ingenierosindustriales.jimdo.com>
- Schneider, G. (2004). *Comercio Electrónico*. México: Cengage Learning Editores.
- Serna, G. (2000). *Gerencia estratégica, Planeación y Gestión, Teoría y Metodología*. (3ª ed.). Colombia: Ram Editores.
- SurveyMonkey. (2016). *Customer Satisfaction Survey Template*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en <https://es.surveymonkey.com>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (s.f.). *Lección 1. Qué es una política empresarial*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <https://www.unad.edu.co/>
- Villar, S. (s.f.). *Tablero de control aplicado a la gestión logística*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en <http://www.ucema.edu.ar>



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE**

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

- Wikitel. (s.f.). *Intercambio electrónico de datos*. Consultado el 28 de 2016, en <https://www.wikitel.org/>
- Zandvoort, R. (1976). *A Handbook of English Grammar. Chapter 1*. (7^a ed.). London: Longman Group Ltd.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos

Ingrid Criollo García

Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información

Regional Distrito Capital

Julio de 2016.

Ismari Herrera Jerez

Centro de Servicios Empresariales y Turísticos

Regional Santander

Julio de 2016.

Julián David Mejía Vargas

Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información

Regional Distrito Capital.

Septiembre 2017

Asesores pedagógicos

Andrés Felipe Vargas Correa

Centro Agroindustrial

Regional Quindío

Junio de 2016.

Juliana García Cardona

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

Regional Risaralda

Septiembre de 2017.

Guionista

Luz Clarena Arias González

Centro Agroindustrial Regional Quindío



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE**

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

Octubre de 2016.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

GUÍA DE APRENDIZAJE N° 17

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.		Código: 822202					
		Versión: 02					
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.		Código: 1282469					
Fase del proyecto: Fase Ejecución.							
Actividad (es) del proyecto: Implementar un sistema de trazabilidad que asegure la sostenibilidad del programa logístico.	Actividad (es) de aprendizaje: Definir el proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento mediante la utilización de sistemas de verificación.	Ambiente de formación escenario LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	Materiales de formación <table border="1"><thead><tr><th>Devolutivo</th><th>Consumible</th></tr></thead><tbody><tr><td>(Herramienta – equipo).</td><td>(Unidades empleadas durante el programa).</td></tr></tbody></table>	Devolutivo	Consumible	(Herramienta – equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).
Devolutivo	Consumible						
(Herramienta – equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).						
Resultados de Aprendizaje: 210101040-01: Documentar los procesos y registros para la verificación de la información entre los actores de la cadena teniendo en cuenta el ámbito de aplicación del sistema y las normas nacionales e internacionales.		Competencia: 210101040: Establecer el seguimiento y rastreo de los productos según la cadena de suministro y normas nacionales e internacionales.					



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

210101040-02: Caracterizar los productos teniendo en cuenta la categorización, la ficha técnica, la tecnología de proceso e información para la identificación y registro de los puntos críticos del proceso dentro de la cadena de acuerdo al flujo físico y los requisitos de trazabilidad según la elaboración de la lista del plan maestro.	
210101041-01: Estructurar la base de datos de acuerdo a las normas legales, información requerida por los actores de la cadena de suministro, la capacidad de almacenamiento y los requerimientos del proceso de trazabilidad.	210101041: Estructurar los componentes de un sistema de trazabilidad de acuerdo a los productos, servicios y procesos.
210101041-02: Comprobar los registros de los proveedores y clientes para levantar la información de los procesos, procedimientos y archivos para el sistema de trazabilidad, mediante la aplicación de técnicas de verificación, según los sistemas, los objetivos y los requerimientos de trazabilidad.	
210101041-04: Monitorear los procesos mediante la aplicación de las variables de control y seguimiento de la trazabilidad de productos y servicios, de acuerdo con las necesidades de la cadena de distribución mediante la graficación de su recorrido, identificando los puntos críticos del proceso y teniendo en cuenta los tipos de trazabilidad.	
Duración de la guía (en horas):	102 horas.



2. INTRODUCCIÓN

Las empresas nacionales y extranjeras apuntan su éxito al eficiente y eficaz manejo de los recursos físicos y humanos dentro de la cadena de abastecimiento, por lo cual la trazabilidad de cualquier producto o servicio dentro de ésta y sus actores (proveedor; productor, distribuidor, cliente) utilizan herramientas que ayudan a engranar el producto en tiempo real durante todo su proceso productivo, en donde el cliente puede verificar el estado y ubicación de su producto en cualquier momento con tan solo dar clic en su computador, tableta, celular o el medio electrónico de su preferencia.

Por ello en esta actividad de aprendizaje se estudiará y se desarrollará el proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento mediante la utilización de sistemas de verificación. De esta manera no solo se aplicarán los conceptos aprendidos a situaciones reales, sino que también se mejorará su desempeño dentro de su práctica cotidiana.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 102 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas (**D**), que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes (**I**), que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar el material de formación “Proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento”, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 17: Definir el proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento mediante la utilización de sistemas de verificación; allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada evidencia.



3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: La trazabilidad en Colombia**

Según el Comité de Seguridad Alimentaria de AECOC se entiende como trazabilidad aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

La trazabilidad es también muy aplicable al manejo logístico de almacenes, inventarios, procesos de producción de cualquier producto; en la actualidad existen implantaciones en sector alimenticio, salud, transporte, textil, juguetes, animales, vidrio, cerámica, entre otros. (Awad, 2016)

En Colombia el sector farmacéutico es el que más utiliza la trazabilidad de medicamentos, por lo tanto GS1 Colombia ha apoyado al INVIMA en este tema, estudiando la manera como los estándares GS1 pueden dar viabilidad a la ley 1122 de 2007, en su numeral 34, literal d: Le corresponde al INVIMA garantizar la identificación de los medicamentos en cualquier parte de la cadena de distribución, desde la producción hasta el consumidor final, mediante una tecnología de señalización, con el objetivo de evitar la falsificación, adulteración, vencimiento y contrabando. (GS1 Colombia, 2015)

Partiendo de lo anterior, se le invita a analizar las siguientes preguntas, tomando como referencia para su desarrollo, su experiencia, y conocimiento previo:

- ¿Cree que las empresas colombianas tienen un buen sistema de verificación de la trazabilidad de sus productos dentro de la cadena de abastecimiento?
- ¿Cómo cree que está Colombia frente a otros países de Suramérica en el tema de



trazabilidad?

- ¿Cree usted que el contrabando y falsificación de productos afectan la economía colombiana?

Nota: esta evidencia es de carácter individual y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 17, por lo tanto no es calificable.

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

- **Evidencia: Análisis “Concepto de trazabilidad”**

El concepto de trazabilidad es algo nuevo dentro del vocabulario empresarial colombiano, anteriormente las empresas no prestaban suficiente importancia a la trazabilidad de sus productos dentro de la cadena de abastecimiento, desconociendo el estado y la localización de sus bienes en tiempo real. El desconocimiento del concepto de trazabilidad, hacía más demorado el proceso en el momento que se presentaba una avería o problema en el transporte, retrasando los tiempos de entrega del producto al consumidor final.

Una trazabilidad eficiente y eficaz trabaja de la mano con los diferentes sistemas de verificación que poseen las empresas dentro de sus procesos productivos, estos sistemas ayudan a optimizar y maximizar los recursos y tiempos, lo cual se ve reflejado en el ahorro de dinero, generando en las compañías un aumento en las ventas y fortificando su músculo financiero, por lo cual esto hace que el producto sea atractivo para los mercados internacionales.

Para llevar todo esto a cabo se deben de ejecutar procesos de trazabilidad en la cadena de abastecimiento logística, mediante la utilización de sistemas de verificación que ayuden al buen desempeño de la organización.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, se invita a que reflexione sobre los siguientes cuestionamientos:

- ¿El desconocimiento y manejo del concepto de la trazabilidad ha hecho que las empresas pierdan competitividad frente a sus competidores?
- ¿El buen uso de los sistemas de verificación de los productos tienden a hacer a las organizaciones más eficientes y eficaces?



Para complementar el tema puede realizar consultas en la web acerca de los diferentes sistemas de verificación utilizados en la trazabilidad de los productos empleados por las empresas.

Nota: esta evidencia es de carácter individual y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 17, por lo tanto, no es calificable.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Artículo “Trazabilidad organizacional”**

Se define trazabilidad, el proceso mediante el cual se puede conocer el histórico de los productos, su ubicación, trayectoria, lotes, entre otros aspectos que se llevan a lo largo de la cadena de suministro en un momento determinado, hasta el final de la cadena de comercialización.

Por ello, para esta evidencia se debe crear un artículo que cumpla con las siguientes condiciones:

Primera parte:

El artículo debe describir el comportamiento y manejo de la trazabilidad dentro de las operaciones logísticas utilizadas por las empresas en Colombia en el presente año.

Para realizar el artículo debe tener en cuenta el siguiente interrogante: ¿Cómo está Colombia en el tema de trazabilidad en los siguientes sectores?

- Alimenticio.
- Farmacéutico.
- Servicios.
- Industrial.



- Comercial.

Segunda parte:

De igual manera, para realizar el artículo elija una empresa colombiana y caracterice los productos de ésta teniendo en cuenta:

- Categorización de los productos.
- Ficha técnica de cada producto.
- Las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Tenga en cuenta que el artículo debe tener una extensión máxima de tres páginas y que deberá redactar su opinión personal.

Desarrolle el artículo con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia tenga en cuenta el material de formación “Proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento” y el material complementario “Noticias de trazabilidad”, asociados a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 17: Definir el proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento mediante la utilización de sistemas de verificación / Evidencia 1: Artículo “Trazabilidad organizacional”. **Total horas: 22, 4 (D) y 18 (I).**

• Evidencia 2: Cuadros comparativos “Trazabilidad”

A Colombia lo rigen reglas encargadas de supervisar y controlar la calidad y la gestión de calidad conocidas como las Normas ISO – 9000 (Organización Internacional de Normalización); esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para aplicar de manera más efectiva un sistema de trazabilidad, cada empresa debe agrupar de alguna forma el conjunto de unidades que produce, elabora, envasa o en términos amplios maneja. Todo esto para lograr un exitoso proceso dentro de la cadena de abastecimientos maximizando todos los recursos en busca de la satisfacción del consumidor final.



Partiendo de lo anterior, para desarrollar esta evidencia realice lo siguiente:

1. Elabore un cuadro comparativo de las normas nacionales e internacionales, teniendo en cuenta:

- Documentación.
- Normas legales.

2. Realice un cuadro comparativo entre:

- Trazabilidad desde atrás.
- Trazabilidad interna o de procesos.
- Trazabilidad hacia delante.

Tenga en cuenta las siguientes variables:

- Documentación necesaria.
- La información que conviene registrar.

3. Realice un cuadro comparativo de los diferentes tipos de trazabilidad teniendo en cuenta las ventajas y desventajas.

4. Ilustre gráficamente cada uno de los tipos de trazabilidad.

Desarrolle los cuadros comparativos con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje

Nota: para el desarrollo de esta evidencia tenga en cuenta el material de formación “Proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento” y el material complementario “Implementación de trazabilidad EAN.UCC”, asociados a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 17: Definir el proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento mediante la utilización de sistemas de verificación / Evidencia 2: Cuadros comparativos “Trazabilidad”. **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I).**



• Evidencia 3: Casos empresariales

A través de la implementación de un sistema de trazabilidad, las empresas pueden establecer estrategias que permiten seguir el rastro de los productos, por medio de todas las etapas de su producción y comercialización, además de jugar un papel importante en la confiabilidad de los consumidores, ya que permite mejorar la seguridad, la calidad y facilitar el manejo de la entrega del producto a los proveedores y consumidores finales.

De acuerdo a lo anterior, esta evidencia se estructura con el propósito de desarrollar la identificación e implementación de un sistema de trazabilidad, para ello analice los cuatro (4) casos empresariales prácticos que se describen en el documento descargable asociado a esta evidencia y resuelva los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la mejor alternativa para implementar un sistema de trazabilidad en los cuatro casos empresariales? Explique y justifique su respuesta.
2. Defina cuál es la combinación que más les generará beneficios a los cuatro casos empresariales, explique y justifique su respuesta.
3. En base a su experiencia y bagaje en este proceso formativo, formule la mejor alternativa para implementar un sistema de trazabilidad que debe de tener toda empresa.

Desarrolle la evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia, tenga en cuenta el material de formación “Proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento” y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 17: Definir el proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento mediante la utilización de sistemas de verificación / Evidencia 3: Casos empresariales. **Total horas: 28, 6 (D) y 22 (I).**



3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 4: Ejercicio práctico**

La trazabilidad puede ser aplicada desde el momento de producción hasta la entrega final de los productos a sus consumidores, de modo que se lleve a cabo de forma ordenada los procesos de seguimiento y control a los productos fabricados, es por esto que es tan importante la verificación de cada proceso a lo largo de la cadena de abastecimiento.

Partiendo de lo anterior, para realizar esta evidencia deberá simular la trazabilidad de un producto dentro de un proceso productivo involucrando los diferentes actores que intervienen en ella y desarrollar los siguientes puntos:

1. Seleccione la empresa donde usted trabaja o una de su preferencia y realice una breve introducción de ésta.
2. Realice la trazabilidad de un producto desde los proveedores hasta el consumidor final. Para ello tenga en cuenta lo siguiente:
 - Defina el producto a trabajar.
 - Identifique cuáles y cuántos son los actores que intervienen en la cadena de abastecimiento en la empresa que escogió.
 - Describa qué documentos utilizan en cada proceso y cada actor de la cadena de abastecimiento.
 - ¿Qué sistemas de verificación utilizan en cada proceso y cada actor de la cadena de abastecimiento?
 - ¿Qué tecnología utilizan en cada proceso y cada actor de la cadena de abastecimiento?
 - ¿Qué sistemas de información utiliza cada actor de la cadena de



abastecimiento?

Desarrolle la evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 17: Definir el proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento mediante la utilización de sistemas de verificación / Evidencia 4: Ejercicios prácticos. **Total horas: 32, 6 (D) y 26 (I).**

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e Instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Cuadros comparativos "Trazabilidad".	<ul style="list-style-type: none">• Transmite los datos sistemáticamente entre los integrantes de la cadena de acuerdo con los requerimientos de información.• Captura la información de las etapas del producto o servicio aplicando técnicas y tecnologías para recolección y registro de la información en el sistema de acuerdo con las técnicas o tecnologías señaladas.• Realiza el seguimiento de los productos y servicios, lotes de producción y cada unidad de negocio mediante la graficación de su recorrido, identificando los puntos críticos del proceso	Lista de verificación: Cuadros comparativos.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

	teniendo en cuenta los sistemas de identificación de las diferentes etapas de los procesos y tipos de trazabilidad.	
Evidencias de producto: Evidencia 1: Artículo "Trazabilidad organizacional".	Clasifica los productos aplicando técnicas de caracterización de los productos, el grupo de familia, la ficha técnica, la tecnología de proceso e información según técnicas de clasificación, lotes, y el estado de los procesos.	Lista de verificación: Artículo.
Evidencias de producto: Evidencia 3: Casos empresariales.	<ul style="list-style-type: none">• Identifica los procesos y registros de acuerdo a las operaciones efectuadas, revisión y actualización del sistema.• Documenta los procesos y registros teniendo en cuenta el ámbito de aplicación del sistema.• Diseña el modelo de base de datos teniendo en cuenta las normas legales, información requerida por los clientes, según los requerimientos del proceso de trazabilidad y los actores de la cadena de suministro.	Lista de verificación: Estudio de casos.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

	<ul style="list-style-type: none">• Establece el modelo de base de datos teniendo en cuenta el cruce de la información del sistema de trazabilidad y la capacidad de almacenamiento.	
<p>Evidencias de producto:</p> <p>Evidencia 4: Ejercicio práctico.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Verifica los procesos los procedimientos y archivos de acuerdo a las actividades y la información requerida para el sistema trazabilidad mediante la consulta de los proveedores y clientes de acuerdo los sistemas y los objetivos de trazabilidad.• Solicita los registros de los proveedores y clientes para levantar la información de los procesos teniendo en cuenta las etapas y técnicas de verificación según los objetivos y los requerimientos de trazabilidad.	<p>Lista de verificación:</p> <p>Ejercicio práctico.</p>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código:
GFPI-F-019

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	Duración (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (instructores)		Ambientes de aprendizaje tipificados
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Implementar un sistema de trazabilidad que asegure la sostenibilidad del programa logístico.	102					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines.	1	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ISO: Organización Internacional de Normalización.

Registros: documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.

Revisión del Sistema de Calidad: evaluación formal, realizada por la dirección del estado en que se encuentra el Sistema de Calidad y de su adecuación a lo que establece la política de calidad y a los nuevos objetivos que se deriven de la evolución de circunstancias cambiantes.

Sistema de Calidad: conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la administración de la calidad.

Trazabilidad desde atrás: permite recolectar la información sobre los proveedores, los insumos recibidos y las fechas de entrega.

Trazabilidad hacia delante: enfocada en el cliente. Se relaciona con el registro de los compradores, los lugares (ubicación), productos, cantidad despachada, su regularidad con tiempos de solicitud y cantidades.

Trazabilidad interna o de procesos: controla los procesos de producción de la empresa. Se relaciona desde el inicio de la producción y se formaliza de acuerdo con los procesos internos.

Trazabilidad: es el conjunto de acciones, medidas y procedimientos que permite identificar y registrar cada elemento.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Alonso, P y Grocin, S. (2006). *Guía básica de gestión de trazabilidad en el sector alimentario de Navarra – Subsector fabricación de otros productos alimenticios*. Consultado el 18 de noviembre del 2016, en <http://laingenieros.com/>
- Asociación Agraria Jóvenes Agricultores de Castilla – La Mancha y Castilla – La Mancha Consejería de Sanidad. (s.f.). *Guía de trazabilidad alimentaria*. Consultado el



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02
Código:
GFPI-F-019

18 de noviembre del 2016, en <http://ics.jccm.es/>

- Asociación de fabricantes y distribuidores. (s.f.). *Documento de ayuda a la implantación de un sistema de trazabilidad en la distribución de medicamentos*. Consultado el 18 de noviembre del 2016, en <http://www.aecoc.es/>
- Awad, S. (2016). *¿Qué se entiende en logística por trazabilidad?* Consultado el 22 de noviembre del 2016, en <http://urbanismoytransporte.com/>
- Contexto ganadero. (2013). *Ley de Trazabilidad Animal rige hace 3 meses en Colombia*. Consultado el 23 de noviembre del 2016, en <http://www.contextoganadero.com/>
- De las cuevas, V. (2006). *Trazabilidad Avanzada*. España: Ideas propias.
- El Tiempo. (2005). *Así funciona la trazabilidad*. Consultado el 23 de noviembre del 2016, en <http://www.eltiempo.com/>
- Fundación Vasca para la Seguridad Agroalimentaria. (s.f.). *Trazabilidad*. Consultado el 18 de noviembre del 2016, en <http://www.elika.eus>
- Giudice, V. (2012). *Trazabilidad*. Consultado el 18 de noviembre del 2016, en <http://economia.unmsm.edu.pe>
- González, F., Lupin, H. y Bretón, J. (2004). *Acuicultura: producción, comercio y trazabilidad*. España: Gesbiblo.
- GS1 Argentina. (2003). *Implementación de trazabilidad EAN.UCC*. Consultado el 18 de noviembre del 2016, en <http://www.gs1.org.ar/Site/index.html>
- GS1 Colombia. (2015). *¿Qué es la trazabilidad?* Consultado el 23 de noviembre del 2016, en <http://www.gs1co.org/>
- GS1 Colombia. (s.f.). *Trazabilidad para alimentos - Trazabilidad = Calidad y Satisfacción del Consumidor "De la Granja a la Mesa"*. Consultado el 18 de noviembre del 2016, en <https://es.scribd.com/>
- Junta de Castilla y León y Fundetec. (2011). *Libro blanco de las TIC en el sector agroalimentario - subsector cárnico*. Valladolid, España: Imprenta Cervantina.
- López, M. (2014). *Elaboración del sistema de trazabilidad en la planta de producción de la empresa El Horno de Mikaela*. Trabajo de grado no publicado, Corporación Universitaria Lasallista, Caldas – Antioquia, Colombia.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE**

Versión: 02
Código:
GFPI-F-019

- Ministerio de Sanidad y Política Social. (2009). *Guía práctica para la aplicación del sistema de trazabilidad en la empresa agroalimentaria*. Madrid, España: Ideas propias.
- Portafolio. (2006). *Colombia da primeros pasos en trazabilidad*. Consultado el 23 de noviembre del 2016, en <http://www.portafolio.co/>
- Romero, E. (2013). *Innovación logística: la importancia de la trazabilidad*. Consultado el 23 de noviembre del 2016, en <http://www.innovacion.cl/>
- Wanscoor, E. (2010). *Preguntas y respuestas clave sobre trazabilidad*. España: AENOR.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Experto técnico

Diego Fernando Echeverry Quintero
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Agosto 2016.

Asesora pedagógica

Diana María Guevara Carmona
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Noviembre de 2016.

Guionista

Ana María Mora Jaramillo
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Noviembre de 2016.



Registro de ingresos

Identificación

Nombre

Rango fecha registro

01/10/2020

31/10/2020

Usuarios registrados en ficha

Identificación	Nombre	Correo Electrónico
1005039252cc	LEONEL RAMIREZ BUENO	leoneiramirezbueno@
1005180731cc	YALETH HERNANDEZ JARAMILLO	yalethjaramillo2@gm
1012319188cc	JULIAN DAVID TORRES HERNANDEZ	judato-2@hotmail.co
1012396270cc	LEIDY JHOVANA CARDOSO GUEVARA	juanta9212@hotmail
1015400971cc	CINDY CAROLINA HERNANDEZ HERNANDEZ	carolina535125@hotr
1015479610cc	JOHN JAIRO SANCHEZ CASTAÑEDA	j-honjairo99@hotmail
1015992641cc	VIVIAN JARDEY RODRIGUEZ RODRIGUEZ	yardey31@hotmail.cc
1018467118cc	AURA MARIA SUAREZ SUAREZ	amsuarez076@miser
1023956378cc	JOSE RICARDO ROZO MORA	ricardorozomora@out
1030614576cc	INGRID JOHANNA RODRIGUEZ ROMERO	inghjoanna15@hotm
1032362459cc	HECTOR IVAN BARRETO PEREZ	hector20@hotmail.co
1047470205cc	ALDAIR ANDRES BARRIOS MARTINEZ	aldir-barrios-martine
1061714626cc	ANGELA VIVIANA RAMOS CAICEDO	ramosangela@misen
1063163309cc	LUIS ALFONSO PEINADO SIERRA	breve.85-@hotmail.cc
1073237507cc	YESICA ANDREA CARO VELASQUEZ	caroyesica89@gmail
1074187962cc	YENNI ZORAIDA GARZON BOHORQUEZ	jennigarzon2595@ho
1088330021cc	JOHN EDWARD CASTAÑO GARCIA	jhedwardcastanogz
1099366641cc	NELLY KATERINE CALDERA CARPIO	katerinecaldera_carpi
1107047502cc	MAYRA ALEJANDRA CUENE GARCIA	mayralejandra1987@
1192764874cc	ELBER ELLIAT HERRERA JARAMILLO	elber.herrera@cecar
1214720247cc	ANGELICA MOSQUERA CASTILLO	angelica051720@out
13746464cc	JERSON MAURICIO VARGAS SEQUEDA	JERSONMAURICIO2
14699807cc	OSCAR ANDRES PLATA ALVAREZ	osapa83@hotmail.co
15488798cc	JOSE DARWIN MONTOYA COSSIO	77darwin@hotmail.es
25278399cc	ADRIANA GUZMAN RESTREPO	adrianagr@misena.ec
34543032cc	MARIA ISABEL ALEGRIA CERON	malegriaceron@mise

56

Total usuarios

47

Total de Aprendices

9

Total de Instructores

19

Ingresos únicos

37

Sin ingresos únicos

Sin problema: Sin ingreso: En riesgo: Mayoría de días sin ingreso:

31

Rango de días

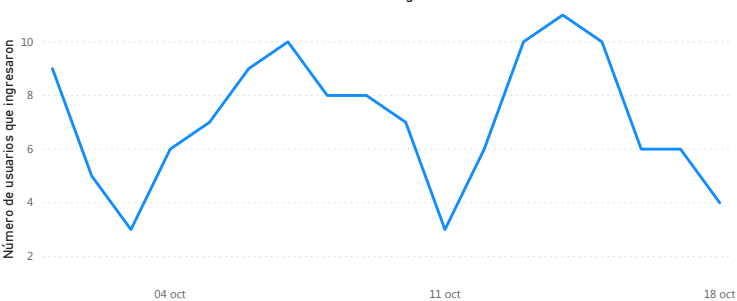
01/10/2020

Primera fecha de registro

18/10/2020

Última fecha de registro

Distribución de ingresos



Días de ingreso

Usuario	Anuncios	Edición de contenidos	Evidencias	Exámenes	Rea
1002623044cc DEISY YULIETH DELGADO	15:16:54				
1005180731cc YALETH HERNANDEZ JARAMILLO	00:00:05				
1024481765cc JEYSON GERLEY FORERO LOZANO	12:34:13		00:03:47	00:00:52	
1024562189cc DAVID ANDRES CHAGUALA CULMA	04:41:27		01:44:37		
1035435824cc ALEXIS MEJIA MUÑOZ	20:32:22				
1047470205cc ALDAIR ANDRES BARRIOS MARTINEZ	00:01:32		00:00:47		
1052393640cc JESSICA TATIANA FONSECA DIAZ	15:06:31		00:43:17	00:00:38	00:0
1056075520cc JORGE LUIS BERMUDEZ ROJAS	17:42:51		00:15:58	00:00:46	01:0



Regresar

Registro de ingresos

Identificación

Search

Nombre

Search

Rango fecha registro

01/10/2020

31/10/2020

Usuarios registrados en ficha

Identificación	Nombre	Correo Electrónico
1000655384i	LAURA CALLE GOMEZ	callegomez0507@gm
1001047473cc	KAREN DAYANNA REYES BUSTOS	reyesbustoskarenday
1001975005cc	DAVID CALET AHUMADA FERIA	davidahumada300@g
1003089423cc	ANGIE PAOLA IBARRA GARAY	anpaiga43@gmail.co
1012408824cc	DANIEL FERNANDO MELO LUCUMI	danielfernandom91@
1019049610cc	LEONARDO ANDRES CUERVO SALAMANCA	andresleo900813@gn
1023020221cc	FERNANDO GUERRA BERNAL	guerra04bernal@outl
1030620973cc	KATHERYNE VANESSA MARINO MARULANDA	kathemarulanda93@g
1032435875cc	JORGE ANDRES CASTIBLANCO HURTADO	jandresch7@hotmail.e
1033776593cc	TATIANA ALEXANDRA RAYO CASTILLA	ta_ti_95@hotmail.es
1057592409cc	ALONSO FRANCISCO MEDINA CAMARGO	medcam306@gmail.
1073157718cc	JHON ALEXANDER AMADO CORTES	jamado10.89@gmail.c
1104434740cc	SINDI PAOLA MONTEL ALEAN	sindimontiel@gmail.c
1110574603cc	WILSON ANDRES AVILEZ FLOREZ	wilsonandresflores207@
1113679365cc	JOAN SEBASTIAN JIMENEZ NARVAEZ	sebsa96@hotmail.co
1192912749cc	MARCELY ANGULO IBARGUEN	marcelylina@hotmail.i
14702958cc	NICOLAS ESTEYNER MANZANO TABARES	nico_1685@hotmail.co
25278399cc	ADRIANA GUZMAN RESTREPO	adrianagr@misena.ed
31437320cc	MARLY QUINTERO RAMIREZ	maryessic@hotmail.co
34537679cc	CIELO PATRICIA GARCES GALLEGO	cpaga@misena.edu.co
34543032cc	MARIA ISABEL ALEGRIA CERON	malegriaceron@miser
34563325cc	CARMEN ALICIA CAMPO	carmen_a@misena.edu
71787665cc	LUIS FELPE LOIZA MONSALVE	felipeioaiz7@gmail.c
7572714cc	YONIS ALFREDO TOVAR GARCIA	yotogar@gmail.com
1143355332cc	LILIANA MARGARITA AVILA ALVAREZ	lilianamaravila@gmail
1143383900cc	DAIRO JOSE JIMENEZ TURIZO	dairojimenezt@outloc

44

Total usuarios

37

Total de Aprendices

7

Total de Instructores

20

Ingresos únicos

24

Sin ingresos únicos

Sin problema: Sin ingreso: En riesgo: Mayoría de días sin ingreso:

31

Rango de días

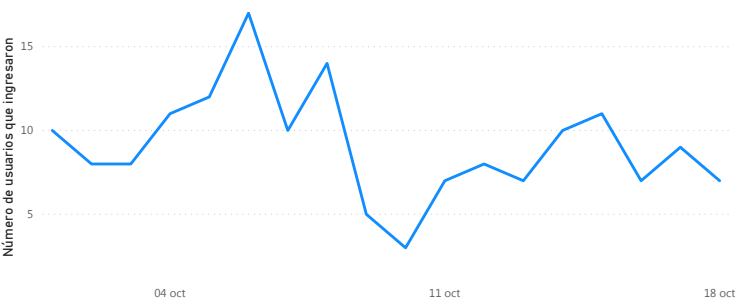
01/10/2020

Primera fecha de registro

18/10/2020

Última fecha de registro

Distribución de ingresos



Días de ingreso

Usuario	Anuncios	Edición de contenidos	Evidencias	Exámenes	Rea
1003082845cc DANIEL JOSE VILLADIEGO MONTES	13:40:01		20:04:50	00:12:58	00:0
1012378385cc JOSE ALFREDO MELO ACOSTA	13:50:24				
1016079502cc YAIRA ALEJANDRA DELGADO GOMEZ	01:04:38				
1035426934cc TOMAS ANDRES PINEDA SANCHEZ	10:55:03				
1045689213cc GREY DE JESUS ALVAREZ ALVAREZ	28:16:25				
1052387483cc JEISSON JOSE VASQUEZ MARTINEZ	04:43:20		05:19:29	00:00:49	
1075677639cc MARIA JULIANA GOMEZ RODRIGUEZ	04:17:35		00:04:06		
1076687349cc VERNI DANIEL A TORRES	04:01:32				

