



PLAN FORMATIVO	<b>CAJERO (A)</b>
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF0792
SECTOR	COMERCIO
SUB SECTOR	SUPERMERCADOS
AREA	COMERCIO
SUB AREA	VENTAS
ESPECIALIDAD	MANEJO DE CAJAS
PERFILES ASOCIADOS	CAJERO(A) / P-4711-5230-001-V02
NIVEL CUALIFICACION	NIVEL 2
MODALIDAD PRESENCIAL / NO PRESENCIAL (ONLINE)	BLENDED LEARNING, NO TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	EL CAJERO ES EL ENCARGADO DE REALIZAR EL COBRO DE LOS PRODUCTOS AL CLIENTE, EN ESTE SENTIDO, PUEDE DESEMPEÑARSE EN DIFERENTES ÁREAS, TALES COMO: GRANDES TIENDAS, SUPERMERCADOS, LOCALES DE COMIDA RÁPIDA, CASINOS, SERVICIOS, ETC., PUDIENDO PARTICIPAR EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN A CLIENTES Y LA RECEPCIÓN Y MANEJO DE DINERO.
VERSIÓN N°	4
N° RESOLUCIÓN	2294
FECHA DE RESOLUCIÓN	SIN INFORMACION

<b>REQUISITOS OTEC</b>	SIN REQUISITOS ESPECIALES
<b>INSTRUMENTO HABILITANTE</b>	SIN INSTRUMENTO HABILITANTE.



<b>PARTICIPANTE</b>	
<b>REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO</b>	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA
<b>COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO</b>	EJECUTAR EL PROCESO DE ASISTENCIA A CLIENTE Y DE COBRO EN ÁREA DE CAJA DE SUPERMERCADOS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE MANEJO DE CAJAS, PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SANITARIOS ESTABLECIDOS PARA EL SECTOR.



sence

NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS	24,00
Módulo N°2	ATENCIÓN A CLIENTES EN EL ÁREA DE CAJAS DE SUPERMERCADOS	32,00
Módulo N°3	OPERACIÓN DE CAJA REGISTRADORA Y OTROS SISTEMAS DE PAGO EN SUPERMERCADOS	64,00
TOTAL DE HORAS		120,00



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	24,00	
Código Módulo	MB00083	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SEGÚN EL CONSIGNADO EN EL PLAN.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	CUMPLIR CON PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN EL LUGAR DE TRABAJO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS. / U-4711-5223-007-V01.	
Requisitos de ingreso	DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO.	
Competencia del módulo	APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y DE EMERGENCIAS EN EL LUGAR DE TRABAJO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR Y LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.	
Nivel Cualificación	Sin Información	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. APLICAR PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL PUESTO DE TRABAJO.	1.1 DESCRIBE LA IMPORTANCIA DEL CONCEPTO DE SEGURIDAD SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS UTILIZADAS POR EL SECTOR. 1.2 IDENTIFICA CONDICIONES Y ACCIONES INSEGURAS PRESENTE EN EL TRABAJO DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR. 1.3 APLICA REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO, DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS UTILIZADAS POR EL SECTOR. 1.4 APLICA TÉCNICAS DE AUTOCUIDADO Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN SUPERMERCADOS DE ACUERDO A BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALMENTE UTILIZADOS POR EL SECTOR.	1. PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD EN: IMPLICANCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO. INTEGRACIÓN DE REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y COBERTURA RESPECTIVA. ASPECTOS DE SALUD, SEGURIDAD Y PELIGROS ASOCIADOS AL PUESTO DE TRABAJO. RECONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE ACCIONES SEGURAS E INSEGURAS EN EL PUESTO DE TRABAJO. MARCO LEGAL DE RIESGOS EN SUPERMERCADOS. PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL PUESTO DE TRABAJO. IMPORTANCIA Y USO DE HERRAMIENTAS DE TRABAJO ERGONÓMICAS Y DE SEGURIDAD. TÉCNICAS DE AUTOCUIDADO (ROTACIÓN, PAUSAS ACTIVAS, ETC.).
2. APLICAR PROTOCOLOS DE EMERGENCIA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL SECTOR.	2.1 IDENTIFICA SITUACIONES DE EMERGENCIA EN SUPERMERCADOS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL SECTOR. 2.2 APLICA PROTOCOLOS DE ACCIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y ACCIDENTES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS	2. PROTOCOLOS DE EMERGENCIA: PROCEDIMIENTOS TEÓRICOS Y CONDUCTUALES BÁSICOS DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA COMO POR EJEMPLO, SISMOS DE MEDIANA Y GRAN

	<p>DEL SECTOR.</p> <p>2.3 APLICA TÉCNICAS DE PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA DE ACUERDO A BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALMENTE UTILIZADOS POR EL SECTOR.</p> <p>2.4 APLICA PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD EN BASE A ESTRUCTURA DEL LUGAR DE TRABAJO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL SECTOR.</p>	<p>MAGNITUD, OSCURIDAD REPENTINA EN BASE A APAGONES, ROBOS, ETC. PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD ASOCIADAS AL DESPEJE DE LAS VÍAS DE EMERGENCIA. PROCESOS DE ACCIÓN EN CASO DE ACCIDENTES DE CLIENTES. PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS. ORIENTACIÓN A TERCEROS RESPECTO A PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD INVOLUCRADOS FRENTE A UNA EMERGENCIA.</p>
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS O SIMILAR, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>SALA QUE CUENTE CON AL MENOS 1,5 MTS.2 POR PARTICIPANTE. DEBE CONTAR CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE SILLA UNIVERSITARIA O PUPITRE Y SILLA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. ILUMINACIÓN ADECUADA PARA LA SALA DE CLASES. SISTEMA DE CALEFACCIÓN Y VENTILACIÓN.</p> <p>SALA MULTIUSO, ACONDICIONADA PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS, CONTEMPLANDO LAS NORMAS DE SEGURIDAD APROPIADAS PARA CADA ACTIVIDAD.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA</p>	<p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>NOTEBOOK O PC, PARA USO DEL FACILITADOR.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRA.</p> <p>FILMADORA Y/O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p>	<p>SET DE OFICINA, UNO POR PARTICIPANTE, COMPUESTO POR: CARPETA O ARCHIVADOR. CUADERNO O CROQUERA. LÁPIZ PASTA. LÁPIZ GRAFITO. GOMA DE BORRAR. LIQUIDO CORRECTOR. REGLA.</p> <p>PLUMÓN DE PIZARRA.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>MATERIAL AUDIOVISUAL EXPLICATIVO.</p> <p>EJEMPLOS AUDIOVISUALES DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.</p>

<p>HOMBRES Y MUJERES PARA CLASES EN AULA Y PRÁCTICAS.</p> <p>SEÑALÉTICA DE SEGURIDAD EN RECINTOS PARA LAS CLASES EN AULA Y PARA LAS PRÁCTICAS.</p>		<p>MANUAL DE HIGIENE EN EL PUESTO DE TRABAJO.</p> <p>MANUAL DE SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO.</p> <p>MANUAL DE AUTOCUIDADOS EN EL PUESTO DE TRABAJO.</p> <p>EJEMPLOS DE MANEJO DE CONFLICTOS.</p> <p>MATERIAL RELACIONADO CON PRIMEROS AUXILIOS, TALES COMO BOTIQUÍN, MANIQUÍ, ENTRE OTROS.</p>
--	--	---



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	ATENCIÓN A CLIENTES EN EL ÁREA DE CAJAS DE SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	32,00	
Código Módulo	MA02099	
Perfil ChileValora asociado al módulo	CAJERO(A) / P-4711-5230-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ATENDER CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y NORMATIVAS ESTABLECIDAS. / U-4711-5222-004-V02.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA.	
Competencia del módulo	REALIZAR EL PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE ASOCIADA.	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. REALIZAR LA IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DE ACUERDO A TÉCNICAS DE ASISTENCIA Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL SECTOR.	1.1 DETALLA TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A TIPOS DE CLIENTES Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS. 1.2 IDENTIFICA CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO A LINEAMIENTOS DEL SECTOR, CRITERIOS TÉCNICOS Y CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO. 1.3 DESCRIBE EL MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS SEGÚN NECESIDADES PLANTEADAS Y TÉCNICAS ASOCIADAS. 1.4 APLICA TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, TÉCNICAS DE ASISTENCIA Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE ASOCIADA.	1. TÉCNICAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES: CLIENTES: CONCEPTO DE CLIENTE. TIPOS DE CLIENTES DE SUPERMERCADOS; REQUERIMIENTOS FRECUENTES DE CLIENTES EN SECCIÓN DE CAJAS; NECESIDADES DE LOS CLIENTES EN SUPERMERCADOS. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES: CONCEPTO DE ATENCIÓN A CLIENTES; POLÍTICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES; IMPORTANCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES EN SUPERMERCADOS. MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS. TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CLIENTES: ESCUCHA ACTIVA; PREGUNTAS A CLIENTES Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA; PASOS DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CON CLIENTES; CONSEJOS Y TIPS PARA IDENTIFICAR REQUERIMIENTOS DE CLIENTES.
2. APLICAR TÉCNICAS DE ASISTENCIA A CLIENTES EN TEMAS DE CARACTERÍSTICAS, PRECIOS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN NORMA TÉCNICA Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, UTILIZADA EN EL SECTOR.	2.1 IDENTIFICA CARACTERÍSTICAS GENERALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS EN LA LÍNEA DE CAJAS DE SUPERMERCADOS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA DEL SECTOR. 2.2 IDENTIFICA PRECIOS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS EN EL ÁREA DE CAJAS DE ACUERDO	2. CARACTERÍSTICAS, PRECIOS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS: CARACTERÍSTICAS Y CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS EN EL SECTOR DE CAJAS. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL SECTOR DE CAJAS

	<p>A CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y NORMATIVAS DE PRECIOS QUE RIGEN AL SECTOR.</p> <p>2.3 INFORMA CARACTERÍSTICAS Y PRECIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN SUPERMERCADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>2.4 APLICA PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A CONSUMIDOR SOBRE PROMOCIONES EN PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y NORMATIVA DE PRECIOS.</p>	<p>EN SUPERMERCADOS. NORMATIVA Y POLÍTICAS DE PRECIOS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y PRODUCTOS A CLIENTE: SPEECH DE ENTREGA DE INFORMACIÓN; PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES. PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A CLIENTES EN PROMOCIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: SPEECH SOBRE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE PRODUCTOS; TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y VENTAS; NORMATIVA COMERCIAL RELACIONADA CON PRECIOS Y PROMOCIONES.</p>
<p>3. APLICAR PROCEDIMIENTOS DE SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y QUEJAS A CLIENTES DE ACUERDO A NECESIDADES DEL CLIENTE, MANEJO DEL SISTEMA DE COBRO Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.</p>	<p>3.1 IDENTIFICA PRINCIPALES QUEJAS Y PROBLEMAS DE CLIENTES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>3.2 DESCRIBE TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y QUEJAS DE CLIENTES DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>3.3 DESCRIBE LAS ETAPAS DE PROCEDIMIENTO, DE DERIVACIÓN, DE REQUERIMIENTOS, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y ADMINISTRATIVOS ESTABLECIDOS.</p> <p>3.4 APLICA TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS SEGÚN NORMATIVA TÉCNICA Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CLIENTES.</p> <p>3.5 APLICA TÉCNICAS DE SEGURIDAD Y AUTOCUIDADO EN RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y DE SEGURIDAD DEL SECTOR.</p>	<p>3. PRINCIPALES QUEJAS Y PROBLEMAS CON CLIENTES EN SECTOR DE CAJA DE SUPERMERCADOS:</p> <p>PROTOCOLOS PARA RECIBIR RECLAMOS Y QUEJAS DE CLIENTES. PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE SITUACIONES COMPLEJAS DE ATENCIÓN A CLIENTES. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS. PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y AUTOCUIDADO EN ATENCIÓN A CLIENTES.</p>
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE COMERCIO O CONTABILIDAD, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE COMERCIO O CONTABILIDAD, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>



CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	
<b>RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO</b>		
<b>Infraestructura</b>	<b>Equipos y herramientas</b>	<b>Materiales e insumos</b>
<p>SALAS DE CLASE QUE CUENTE CON 1,5 MTS2 POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET. SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES, CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p>	<p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>NOTEBOOK O DESKTOP, PARA USO DEL FACILITADOR.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRA.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES.</p> <p>CAJA REGISTRADORA O EQUIPO QUE SIMULE SU FUNCIONAMIENTO POR CADA 5 PARTICIPANTES.</p>	<p>SET DE OFICINA, UNO POR PARTICIPANTE, COMPUESTO POR: CARPETA O ARCHIVADOR. CUADERNO O CROQUERA. LÁPIZ PASTA. LÁPIZ GRAFITO. GOMA DE BORRAR. LIQUIDO CORRECTOR. REGLA.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LISTA DE PARTICIPANTES.</p> <p>CARPETA DE REGISTRO DE EVIDENCIAS PARA EL FACILITADOR.</p> <p>MANUAL PARA EL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA LOS CONTENIDOS DEL PLAN FORMATIVO.</p> <p>MATERIAL DE APOYO (VIDEOS EXPLICATIVOS, ETC.).</p> <p>MANUAL DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>PAUTAS DE COTEJO.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN.</p> <p>GUÍA DE ACTIVIDADES IMPRESA PARA CADA PARTICIPANTE.</p>

MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	OPERACIÓN DE CAJA REGISTRADORA Y OTROS SISTEMAS DE PAGO EN SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	64,00	
Código Módulo	MA02100	
Perfil ChileValora asociado al módulo	CAJERO(A) / P-4711-5230-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	REALIZAR SERVICIOS DE CAJA, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVAS ESTABLECIDAS EN EL SECTOR. / U-4711-5230-004-V02.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA.	
Competencia del módulo	APLICAR PROCEDIMIENTOS DE PREPARACIÓN, APERTURA, COBRO Y CIERRE DE CAJA REGISTRADORA DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE MANEJO DE CAJA, PROCEDIMIENTOS DE MEDIOS DE PAGOS, TÉCNICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y NORMATIVAS LEGALES Y DE SEGURIDAD ASOCIADAS.	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. EJECUTAR PROCESO DE APERTURA DE CAJA REGISTRADORA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES, CONTROL ADMINISTRATIVO Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS.	<p>1.1 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE CAJA REGISTRADORA EN APERTURA DE SISTEMA DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA DE USO DE SISTEMA.</p> <p>1.2 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE MANTENCIÓN DE HIGIENE DE ÁREA DE TRABAJO DE CAJAS DE ACUERDO A NORMATIVA DE HIGIENE ESTABLECIDA PARA EL SECTOR.</p> <p>1.3 DETALLA PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE COMPROBANTES DE APERTURA DE CAJA DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y FORMATOS DE REGISTRO GENERALMENTE UTILIZADOS EN EL SECTOR.</p> <p>1.4 APLICA PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE DINERO EN APERTURA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.</p> <p>1.5 APLICA PROCEDIMIENTO DE APERTURA Y REGISTRO DE APERTURA DE CAJA DE ACUERDO A FORMATO DE REGISTRO ESTABLECIDO Y NORMATIVA TÉCNICA Y DE SEGURIDAD ASOCIADAS.</p>	<p>1. PROCESO DE APERTURA DE CAJA REGISTRADORA:</p> <p>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE CAJA.</p> <p>PRÁCTICAS Y PROTOCOLOS DE MANTENCIÓN E HIGIENE DE CAJA.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE COMPROBANTES DE INICIO DE CAJA.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MONTO INICIAL DE DINERO EN CAJA: ORGANIZACIÓN DEL DINERO; INTRODUCCIÓN Y MANEJO SEGÚN NORMAS DE SEGURIDAD. TÉCNICAS DE APERTURA DE CAJA: CÓMO ABRIR LA CAJA; IDENTIFICACIÓN USUARIO OPERADOR; PROCEDIMIENTO INICIO DE SESIÓN EN CAJA; REGISTRO Y DE APERTURA DE CAJAS; NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS A LA APERTURA DE CAJAS.</p>
2. EJECUTAR EL PROCESO DE REGISTRO Y VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE ACUERDO A TIPO DE SISTEMA Y PROCEDIMIENTOS	2.1 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPOS DE ESCANEO, DE ACUERDO A CRITERIOS TÉCNICOS DE EQUIPOS.	2. PROCESO DE REGISTRO Y VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS: DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS DE ESCANEO:

OPERATIVOS DE CAJA.	<p>2.2 DESCRIBE TÉCNICA DE DIGITACIÓN MANUAL DE PRODUCTOS DE ACUERDO A CÓDIGOS DE PRODUCTOS Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE MANEJO DE SISTEMA.</p> <p>2.3 EJECUTA PROCEDIMIENTO DE ESCaneo Y REGISTRO DE PRODUCTOS EN SISTEMA DE ACUERDO A NORMATIVAS DE USO DE SISTEMA.</p> <p>2.4 EJECUTA PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE PRECIO, PESO Y CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, TIPO DE PRODUCTO Y NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD ASOCIADAS.</p>	<p>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS; PROCEDIMIENTO DE USO; FALLAS FRECUENTES Y FORMAS DE RESOLUCIÓN. TÉCNICA DE DIGITACIÓN MANUAL DE CÓDIGOS DE PRODUCTOS DE SUPERMERCADOS EN CAJA:</p> <p>TÉCNICAS DE DIGITACIÓN VELOZ EN CAJA; PRINCIPALES ERRORES EN ESCaneo Y DIGITACIÓN DE PRODUCTOS. PROCEDIMIENTO DE ESCaneo DE PRODUCTOS DE SUPERMERCADOS EN CAJA:</p> <p>PASOS DEL PROCESO; TÉCNICAS DE ESCaneo RÁPIDO; PRINCIPALES ERRORES Y TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ESCaneo. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS DE PRODUCTOS:</p> <p>PRINCIPALES ALTERACIONES DE PRECIOS Y PESOS DE PRODUCTOS; TÉCNICAS DE REVISIÓN DE PESO Y PRECIO DE PRODUCTOS; TÉCNICAS DE REVISIÓN DEL ENVASADO DE PRODUCTOS.</p>
3. APLICAR EL PROCEDIMIENTO DE COBROS A CLIENTES DE ACUERDO A MEDIOS Y DOCUMENTOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DE CAJA Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS.	<p>3.1 DETALLA PROCESAMIENTO DE COBRO MEDIANTE DIFERENTES MEDIOS DE PAGO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTO DE USO DE CAJA REGISTRADORA, SISTEMA INFORMÁTICO Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>3.2 DESCRIBE TÉCNICAS DE RECONOCIMIENTO DE CIRCULANTE NACIONAL Y OTROS MEDIOS DE PAGO E IDENTIFICACIONES DE ACUERDO A NORMATIVAS TÉCNICAS Y NORMATIVA LEGAL.</p> <p>3.3 DETALLA PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPOS DE COBRO CON TARJETAS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y LEGAL ESTABLECIDA.</p> <p>3.4 APLICA PROCEDIMIENTO DE COBRO Y PROCESAMIENTO DE PAGO DE CLIENTE, SEGÚN MEDIO DE PAGO UTILIZADO, PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.</p> <p>3.5 RECONOCE LOS PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES EN CASO DE ROBO O HURTO EN EL CASO DE ROBOS O HURTOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS Y LAS NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS.</p>	<p>3. PROCEDIMIENTO DE COBRO MEDIANTE DIFERENTES MEDIOS DE PAGO:</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS SEGÚN EL TIPO DE PAGO:</p> <p>TÉCNICAS DE RECONOCIMIENTO DE CIRCULANTE NACIONAL Y VERIFICACIÓN DE MEDIOS DE PAGO. MANEJO DE LOS DISTINTOS DOCUMENTOS DE PAGO, TALES COMO CHEQUES, TARJETAS DE CRÉDITO Y/ DÉBITO, GIFTCARD, TARJETA DE MULTITIENDA, MÓVILES, ENTRE OTROS. USO DE CAJA REGISTRADORA E INFRAESTRUCTURA DE MEDIOS DE PAGO EN EL ÁREA DE CAJAS. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE COBRO, MANEJO DE EFECTIVO Y VERIFICACIÓN DEL MONTO DE COBROS Y VUELTOS. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y PROCESAMIENTO DE COBRO CON EFECTIVO Y MEDIOS DE PAGO. PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN Y ENTREGA DE VUELTO EN CAJA REGISTRADORA. NORMATIVA LEGAL RELACIONADA CON VERIFICACIÓN DE IDENTIFICACIÓN A MENORES DE EDAD PARA PRODUCTOS DE CONSUMO RESTRINGIDO. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE ROBO O HURTO EN EL SECTOR DE CAJAS.</p>

<p>4. APLICAR TÉCNICAS DE ATENCIÓN SOBRE USO DE MEDIOS DE PAGO Y DESCUENTOS ASOCIADOS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES ESTABLECIDOS PARA EL SECTOR.</p>	<p>4.1 IDENTIFICA Y DESCRIBE CARACTERÍSTICA DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE PAGO UTILIZADOS EN SUPERMERCADOS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA DEL SECTOR.</p> <p>4.2 DETALLA NORMATIVA LEGAL RELACIONADA CON EL USO DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE PAGO DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA ESTABLECIDA.</p> <p>4.3 EXPLICA PROCEDIMIENTO DE USO Y PROMOCIONES RELACIONADAS CON EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y LEGAL PARA EL SECTOR.</p> <p>4.4 DETALLA PASOS PROCEDIMIENTO DE USO DE TARJETAS DE DÉBITO, PAGO EN CHEQUES Y OTRAS FORMAS DE PAGO DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y LEGAL PARA EL SECTOR.</p> <p>4.5 DESCRIBE VENTAJAS DE OPTAR POR UNO U OTRO MEDIO DE PAGO DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, POLÍTICAS COMERCIALES Y NORMAS LEGALES QUE RIGEN EL SECTOR.</p>	<p>4. CARACTERÍSTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL USO DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE PAGO: CARACTERÍSTICAS DE LOS DIVERSOS MEDIOS DE PAGO UTILIZADOS EN SUPERMERCADOS: TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, CHEQUES Y OTROS DOCUMENTOS; PROCEDIMIENTOS DE USO Y CARACTERÍSTICAS DE CADA UNO; VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CADA UNO.</p> <p>NORMATIVA LEGAL QUE RIGE A LOS DIFERENTES MEDIOS DE PAGO. PROCEDIMIENTO DE USO DE TARJETAS DE CRÉDITO: NÚMERO Y VALOR DE CUOTAS; CONCEPTO DE INTERESES; PROMOCIONES; FORMA DE USO DE PRODUCTO.</p> <p>PROCEDIMIENTOS DE USO DE TARJETAS DE DÉBITO, CHEQUES Y OTRAS FORMAS DE PAGO. TÉCNICAS DE ASESORÍA A CLIENTE SOBRE MEDIOS DE PAGO: SPEECH SOBRE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE MEDIOS DE PAGO; TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y VENTAS; NORMATIVA COMERCIAL RELACIONADA CON MEDIOS DE PAGO.</p>
<p>5. EJECUTAR EL PROCESO DE ANULACIÓN DE COBROS ERRÓNEOS SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SISTEMA Y NORMAS LEGALES ASOCIADAS.</p>	<p>5.1 IDENTIFICA ERRORES EN COBROS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA.</p> <p>5.2 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE COBRO SEGÚN NORMATIVA TÉCNICA DE USO DE SISTEMA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.</p> <p>5.3 EXPLICA A INTERLOCUTOR PROCEDIMIENTO A SEGUIR FRENTE A ERRORES DE COBRO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE COBRO Y DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>5.4 REALIZA EL PROCESO DE ANULACIÓN DE COBROS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, NORMAS DE USO DE SISTEMA Y NORMATIVA LEGAL Y DE SEGURIDAD VIGENTE ASOCIADA.</p>	<p>5. PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE COBROS ERRÓNEOS: TÉCNICAS DE DETECCIÓN DE COBROS ERRÓNEOS. PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE COBROS ERRÓNEOS. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES FRENTE A ERRORES DE COBRO. PRÁCTICAS TÉCNICAS DE ANULACIÓN DE COBRO, MEDIANTE SISTEMA INFORMÁTICO.</p>
<p>6. REALIZAR CUADRATURA Y REGISTRO DE EFECTIVO DE ACUERDO A MODALIDADES DE RETIRO DE RECAUDACIÓN, NORMAS OPERACIONALES Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS.</p>	<p>6.1 DESCRIBE EL PROCESO DE CIERRE DE CAJA Y ENTREGA DE DINERO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, USO DEL SISTEMA DE CAJA Y NORMATIVA LEGAL Y DE SEGURIDAD ASOCIADA.</p> <p>6.2 REALIZA EL PROCESO DE CONTEO Y</p>	<p>6. PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE CAJA: PROCESO DE CIERRE DE CAJA: DESCONECTAR EL USUARIO/OPERADOR; OBTENCIÓN DE INFORME DE VENTA; CIERRE DE CAJA. PROCESO DE CONTEO Y ENTREGA DE FONDOS DE INICIO DE TURNO. TÉCNICAS DE CONTEO DE EFECTIVO Y</p>

	<p>CUADRATURA DE DINERO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD DEFINIDOS.</p> <p>6.3 APLICA TÉCNICAS DE CONTEO, REGISTRO, VERIFICACIÓN Y ORDEN DE DINERO Y VOUCHERS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, NORMATIVA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA ESTABLECIDA.</p> <p>6.4 REALIZA EL PROCESO DE CIERRE DE CAJA Y ENTREGA DE DINERO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS, USO DE SISTEMA Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS.</p> <p>6.5 APLICA TÉCNICAS DE RENDICIÓN DE DINERO DEL TURNO DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA ESTABLECIDA Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS.</p>	<p>VOUCHERS. TÉCNICAS DE REGISTRO Y VERIFICACIÓN DE EFECTIVO Y VOUCHERS.</p> <p>PROCESO DE CIERRE DE CAJA:</p> <p>CÓMO REALIZAR EL CIERRE DE CAJA;</p> <p>PROCESO DE ENTREGA DE DINERO;</p> <p>PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ASOCIADOS AL CIERRE DE CAJA; NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS A LA ENTREGA DE DINERO.</p> <p>RENDICIÓN DE DINERO:</p> <p>PROCEDIMIENTO DE DESGLOSE DE DINERO;</p> <p>CÓMO REALIZAR LA EXPLICACIÓN DE DINERO OBTENIDO; MÉTODO DE REALIZACIÓN DE LA RENDICIÓN DE DINERO.</p>
<b>PERFIL DEL FACILITADOR</b>		
<b>Opción 1</b>	<b>Opción 2</b>	<b>Opción 3</b>
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE COMERCIO O CONTABILIDAD, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE COMERCIO O CONTABILIDAD, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>
<b>RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO</b>		
<b>Infraestructura</b>	<b>Equipos y herramientas</b>	<b>Materiales e insumos</b>
<p>SALAS DE CLASE QUE CUENTE CON 1,5 MTS2 POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET.</p>	<p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>NOTEBOOK O DESKTOP, PARA USO DEL FACILITADOR.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRA.</p>	<p>SET DE OFICINA, UNO POR PARTICIPANTE, COMPUESTO POR:</p> <p>CARPETA O ARCHIVADOR. CUADERNO O CROQUERA. LÁPIZ PASTA. LÁPIZ GRAFITO. GOMA DE BORRAR. LÍQUIDO CORRECTOR. REGLA. PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p>

<p>LAVAMANOS.</p> <p>SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES, CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>ESPACIO QUE SIMULE ESPACIO DE TRABAJO DE CAJA DE SUPERMERCADO.</p>	<p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES.</p> <p>SCANNER DE REGISTRO DE PRODUCTOS.</p> <p>CAJA REGISTRADORA O ELEMENTOS QUE LA SIMULE POR CADA 5 PARTICIPANTES.</p> <p>INFRAESTRUCTURA DE COBRO CON TARJETAS Y OTROS MEDIOS DE PAGO.</p>	<p>LISTA DE PARTICIPANTES.</p> <p>CARPETA DE REGISTRO DE EVIDENCIAS PARA EL FACILITADOR.</p> <p>MANUAL PARA EL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA LOS CONTENIDOS DEL PLAN FORMATIVO.</p> <p>LISTADO DE PRODUCTOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.</p> <p>MATERIAL DE APOYO (VIDEOS EXPLICATIVOS, ETC.).</p> <p>MANUALES DE OPERACIONES DE CAJA.</p> <p>MANUAL DE VERIFICACIÓN DE EFECTIVO Y MEDIOS DE PAGO.</p> <p>PAUTAS DE COTEJO.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN.</p> <p>GUÍA DE ACTIVIDADES IMPRESA PARA CADA PARTICIPANTE.</p>
---	---	--

