|  |
| --- |
| **INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA** |
| **CÓDIGO** | **DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:** |
| **122121** | **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA** |
| **DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES** | Lectiva | Total |
| 6 meses | 12 meses |
| Práctica |
| 6 meses |
| **NIVEL DE FORMACIÓN** | **TECNICO** |
| **JUSTIFICACION** | El programa **Técnico en “Asistencia Administrativa”**, se creó para brindar a los sectores productivos, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y la comunicación apoyadas en Internet como canal para obtener y compartir información en la atención y servicio con los clientes, las relacionadas con la producción y el procesamiento de información, el apoyo a los sistemas de información contable y la organización de eventos. El país cuenta con potencial productivo en el área de Servicios, y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica de los sectores. Este programa propende por la visión para la motivación del emprendimiento y el apoyo administrativo necesario para la consolidación de microempresas.El SENA es la institución educativa que ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país. |
| **REQUISITOS DE INGRESO** | * Académicos: 9º. Grado
* Edad mínima: 14 años
* Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.
 |
| **REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN** | Se podrá certificar como Técnico Profesional, según cumplimiento de las condiciones establecidas en la Resolución 3263/09 |
| **COMPETENCIAS A DESARROLLAR:** |
| **CÓDIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| **210601001** | Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. |
| **280201058** | Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad. |
| **210601011** | Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. |
| **210601008** | Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. |
| **210601010** | Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.  |
| **210601002** | Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa. |
| **240201500** | Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. |
| **240201501** | Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva |
| **RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÀCTICA** | Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión. |
| **OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR** | * Asistente administrativo
* Coordinador de servicios generales
* Asistente de servicios generales
* Asistente de planeación administrativa
 |
| **PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR** |
| **REQUISITOS ACADÉMICOS MÍNIMOS.** | El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, conformado por Profesionales formados en alguna de las siguientes áreas: * Ciencias económicas, administrativas y contables.
* Ciencias de la comunicación.
* Ciencias de la información y la documentación

**Alternativa 1**. Título de Tecnólogo o cuatro (4) años estudios universitarios en: Ciencias económicas, administrativas y contables, Ciencias de la comunicación, Ciencias de la información y la documentación o formación secretarial.**Alternativa 2.** Título de Técnico Profesional o Tres (3) años estudios universitarios en: Ciencias económicas, administrativas y contables, Ciencias de la comunicación, Ciencias de la información y la documentación o formación secretarial. |
| **EXPERIENCIA LABORAL Y/O ESPECIALIZACIÓN EN…** | * Preferiblemente con especialización en administración o afines.
* Seis (6) meses en labores de docencia.

**Alternativa 1**. Veinticuatro (24) meses de experiencia: de los cuales dieciocho (18) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia. **Alternativa 2:** Treinta y seis (36) meses de experiencia: de los cuales treinta (30) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia. |
| **COMPETENCIAS MÍNIMAS.** | * Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
* Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.
* Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización
* Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
* Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
* Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.
* Formular, ejecutar y evaluar proyectos.
* Trabajar en equipo
* Establecer procesos comunicativos asertivos
* Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación
 |
| **ESTRATEGIA METODOLOGICA** | Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:* El instructor -  Tutor
* El entorno
* Las TIC
* El trabajo colaborativo
 |

|  |
| --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** |
| **CODIGO** | **VERSION** **DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| 210601001 | 2 | Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA** **EL LOGRO DEL** **APRENDIZAJE (en horas)** | 280 horas |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| 21060100101 | Identificar las funciones, procedimientos, ubicación orgánico-funcional y dependencias asociadas a la unidad administrativa, dentro de la organización y su entorno.  |
| 21060100102 | Redactar documentos organizacionales teniendo en cuenta el asunto, el tipo, las funciones de la unidad administrativa; aplicando las normas gramaticales, de semántica y de sintaxis, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación y las normas de gestión de la calidad.  |
| 21060100103 | Digitar textos utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación y el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión de acuerdo con los requerimientos y las normas de seguridad y salud ocupacional.  |
| 21060100104 | Transcribir documentos organizacionales utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para su presentación, las de la organización, las de gestión documental y de la calidad. |
| **3. CONOCIMIENTOS**  |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** |
| * Evolución de la Teoría Administrativa
* Antecedentes históricos
* Elementos del concepto de administración
* Características de la administración
* Empresa y la relación con la administración
* Concepto y tipos de empresa
* Clasificación y propósitos institucionales de la organización.
* Importancia, recursos y valores de la empresa
* Estructura orgánico funcional: Concepto, organización, departamentalización, cadena de mando, tipos de estructuras.
* Centralización o descentralización
* Proceso administrativo
* Planeación
* Organización
* Dirección
* Control
* Planeación o direccionamiento estratégico
* Misión
* Visión
* Objetivo
* Políticas
* Metas
* Matriz DOFA: concepto, elaboración y aplicación.
* Manual de funciones y procedimientos.
* Concepto, características y aplicación.
* Gramática: Normas, concepto, uso, categorías, reglas ortográficas, conceptos de sigla, acrónimo y abreviatura.
* Sintaxis: concepto.
* La oración. Clases de oraciones: Oración lógica, oración gramatical. Clases de oraciones gramaticales: simple y compuesta. Conjunciones. Pronombres.
* El párrafo. Concepto, estructura del párrafo, clases de párrafos, método de redacción de párrafos.
* Redacción: concepto, técnicas, normas generales, errores, formas, el texto escrito.
* Semántica: concepto, estructura semántica del texto, coherencia (conectores), macroestructura, microestructura, análisis y síntesis de textos.
* Documentos: concepto, clases, tipos de documentos, diplomática, objetivo de la comunicación escrita, comunicaciones oficiales o empresariales.
* Normas Técnicas Colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos organizacionales: concepto, aplicación, origen, creación del documento y alcance.
* Protocolo. Concepto y clases para la presentación de documentos organizacionales.
* Normas de Gestión de la Calidad vigentes: control y criterios para valoración de documentos.
* Vocabulario técnico: concepto, uso y aplicaciones.
* Puesto de trabajo: Concepto y componentes
* Papelería. Concepto y clasificación.
* Elementos y útiles para el proceso de digitación y/o transcripción: concepto, características y uso.
* Equipos de digitación y de transcripción: Administración, operación, mantenimiento preventivo.
* Manuales de operación de las tecnologías de la información y la comunicación: interpretación y uso.
* Aplicativos para: procesadores de texto, compresores, descompresores, bases de datos, hojas de cálculo, presentaciones electrónicas, seguridad de archivos. Concepto, uso y manejo de tutoriales.
* Soportes documentales:
* Concepto, clases, recursos: Internet, correo electrónico
* Intranet
* Software de voz
* Lectores digitales
* Audífonos, Grabadora
* Video Beam
* Postura corporal: pausas activas, manejo videoterminales, ubicación del puesto de trabajo, ergonomía.
* Técnicas de digitación: concepto, teclado guía, alcances (superiores, inferiores, horizontales), habilidad y destreza; velocidad y precisión.
* Transcripción: Concepto, Textos (en soporte físico y digital), metodologías, normas Técnicas Colombianas vigentes para: transcripción textual, citas textuales, notas y pie de página. Cotejo: Concepto y aplicación.
 |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** |
| * Identificar funciones y procedimientos a aplicar en el puesto de trabajo.
* Identificar la relación de la unidad administrativa con las demás dependencias de la organización.
* Elaborar la matriz DOFA de la Unidad Administrativa.
* Realizar las actividades establecidas en los manuales de funciones y de procedimientos del puesto de trabajo.
	+ Interpretar el manual de funciones y procedimientos de la Organización.
	+ Utilizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades
	+ Establecer prioridades de ejecución
	+ Aplicar los políticas y lineamientos de la Organización
* Alistar los útiles, elementos, equipos, materiales de referencia y el sitio para la producción documental.
* Aplicar las normas gramaticales y de sintaxis; signos de puntuación, reglas ortográficas, el uso de abreviaturas, acrónimos y las normas de redacción en general, en la construcción de párrafos.
* Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas.
* Interpretar las normas generales de redacción.
* Identificar las clases de párrafos.
* Interpretar las normas gramaticales y de sintaxis.
* Desarrollar velocidad y precisión.
* Redactar documentos organizacionales.
* Interpretar las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
* Aplicar las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
* Utilizar vocabulario técnico.
* Transcribir documentos aplicando las técnicas de digitación, las Normas Técnicas Colombianas, las de Gestión de la Calidad e institucionales y la legislación vigente.
* Elaborar y presentar documentos organizacionales: Cartas, sobres comerciales, circulares, memorandos, actas, informes, mensajes electrónicos; certificados y constancias; hojas de vida corporativa y tarjetas protocolarias.
* Operar los equipos de digitación.
* Interpretar manuales de operación de los equipos para digitación.
* Asumir la postura ergonómica requerida para el ejercicio de la digitación durante todo el proceso.
* Identificar las diferentes unidades de almacenamiento electrónico
* Utilizar Internet e intranet
* Mantener el orden y la limpieza tanto del puesto de trabajo como de los equipos.
* Transcribir textos con exactitud.
* Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas con todo el teclado.
* Interpretar las normas técnicas para la transcripción de textos, de citas textuales, notas y pie de página.
* Aplicar las normas técnicas para la transcripción de textos, de citas textuales, notas y pie de página.
* Interpretar la solicitud de transcripción.
* Transcribir los textos con fluidez y exactitud.
* Aplicar las técnicas de comparación y contrastación.
* Conservar las fuentes de transcripción y los documentos digitados.
* Interpretar las normas de conservación para los diferentes soportes documentales.
* Aplicar las normas de conservación para los diferentes soportes documentales.
* Reproducir los documentos autorizados.
* Aplicar el conducto regular.
* Identificar la prioridad para la reproducción de documentos.
* Aplicar las normas institucionales
* Identificar los actos administrativos y académicos de acuerdo con el objeto social de la organización.
* Revisar que los documentos cumplan con las normas lingüísticas y técnicas de la producción documental.
 |
| **4. CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Ejecuta procedimientos y funciones acorde con lo establecido en los manuales y el direccionamiento estratégico de la organización.
* Aplica el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento.
* Establece las prioridades de ejecución de actividades y los recursos de acuerdo con las políticas de la organización.
* Identifica la posición de su puesto de trabajo, de acuerdo con la estructura orgánica de la organización.
* Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción.
* Elabora documentos organizacionales, aplicando las técnicas de digitación; las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
* Identifica la papelería en cuanto a tamaño y calidad para el proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales.
* Digita con precisión y velocidad documentos aplicando las técnicas de digitación.
* Opera los equipos de digitación de acuerdo con los manuales de usuario y las normas de seguridad.
* Realiza la limpieza de los equipos para su conservación de acuerdo con el manual.
* Adopta la postura corporal requerida, durante el proceso de digitación, para el desarrollo de habilidades y destrezas, de acuerdo con las normas de salud ocupacional.
* Auto-revisa y corrige los ejercicios digitados de acuerdo con la guía suministrada.
* Reproduce los documentos solicitados teniendo en cuenta las políticas de la organización.
 |

|  |
| --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** |
| **CODIGO** | **VERSION** **DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| **280201058** | 1 | Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.  |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA** **EL LOGRO DEL** **APRENDIZAJE (en horas)** | 120 horas  |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| **28020105801** | Elaborar los documentos comerciales, contables y títulos valores teniendo en cuenta normas contables y comerciales. |
| **28020105802** | Contabilizar las operaciones de la empresa, teniendo en cuenta normas contables, comerciales, tributarias y laborales, de acuerdo con el Plan Único de Cuentas del sector. |
| **28020105803** | Generar los reportes necesarios para verificar que el registro de las operaciones contables esté acorde con los respectivos soportes, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados. |
| **3. CONOCIMIENTOS**  |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** |
| * Principios de Contabilidad Generalmente Aplicados en Colombia:
* Objetivos y Cualidades de la información Contable.
* Normas Básicas.
* Concepto y Normas Técnicas Generales y Específicas de los Estados Financieros y sus elementos: Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos, Gastos, Costos.
* Normas sobre registros y libros.
* Conocimiento del Ente económico.
* Concepto de Proceso Contable.
* Código de Ética del Contador Público.
* Código de Comercio:
* Comerciantes
* Obligaciones y deberes de los comerciantes.
* Actos mercantiles
* Registro Mercantil
* Cámaras de Comercio
* Títulos Valores:
* Clasificación.
* Características y propósito de:
* Cheque.
* Letra de Cambio.
* Pagaré.
* Factura Cambiaria.
* C.D.T.
* Bonos.
* Archivo y conservación de documentos contables
	+ - * Normas legales vigentes
* Concepto y clasificación de los documentos contables.
* Internos y externos.
* Normas de elaboración.
* Documentos no contables:
* Cotización
* Pedido
* Remisión.
* Documentos soporte:
* Características y propósito de: Recibo de Caja; Comprobante de Egreso; Facturas; Nota de Contabilidad; Nota Debito; Nota Crédito, Notas Bancarias; Conciliación Bancaria; Consignaciones Bancarias.
* Plan Único de Cuentas: clases, sectores.
* Concepto de Cuenta
* Estructura y Dinámica de las cuentas.
* Clasificación y Codificación de las Cuentas.
* Ecuación Contable
* Aplicación de la Partida Doble.
* Impuesto sobre las ventas IVA:
* Concepto
* Aspectos Generales
* Responsables
* Regímenes
* Causación del Impuesto
* Base Gravable
* Tarifas
* Contabilización
* Retención en la Fuente:
* Concepto
* Aspectos Generales
* Agentes de Retención
* Conceptos sujetos a retención en la fuente.
* Bases, Tarifas y Procedimientos.
* Retención de IVA.
* Autoretenedores.
* Contabilización
* Impuesto de Industria y Comercio - ICA
* Concepto
* Aspectos Generales.
* Regímenes
* Actividades económicas
* Tarifas.
* Retención del ICA
* Contabilización
* **Balance de Comprobación:** generación y presentación**.**
* Proceso Contable manual y/o sistematizado.
* Software Contable: digitación, consulta y elaboración de informes.
	+ - Normatividad laboral
* Elementos del contrato laboral
* Salario
* Conceptos salariales, y no salariales
* Deducciones.
* Nómina: registro.
 |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** |
| * Interpretar los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
* Identificar los deberes y obligaciones de los comerciantes.
* Diferenciar entre actos mercantiles y no mercantiles.
* Identificar los libros de Contabilidad que deben ser registrados por los comerciantes.
* Diligenciar los formatos para los trámites ante la Cámara de Comercio.
* Identificar los soportes contables para su registro correspondiente.
* Clasificar la información contable teniendo en cuenta su naturaleza.
	+ - * Ordenar y distribuir los documentos soportes.
			* Clasificar grupos de documentos contables, no contables.
			* Codificar los documentos para el registro contable.
			* Identificar los impuestos a aplicar en las transacciones.
			* Liquidar las retenciones a que haya lugar.
		- Digitar la información contable en el aplicativo contable.
		- Verificar lo registrado contra los soportes contables.
		- Contabilizar la nómina, provisiones y aportes
		- Elaborar y presentar: reportes, comprobantes, apoyándose en las Tics
		- Conservar los soportes documentales de la información.
		- Archivar los documentos comerciales y los soportes contables.
 |
| **4. CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Identifica los documentos comerciales, títulos valores y otros documentos, teniendo en cuenta su origen y características.
* Elabora los documentos comerciales, de acuerdo con las normas legales y los procedimientos organizacionales.
* Codifica los documentos contables, aplicando la estructura de P.U.C del sector.
* Elabora los documentos soportes del proceso contable, teniendo en cuenta las características comerciales y legales.
* Calcula el IVA, retenciones de Fuente, IVA e ICA de las diversas transacciones, aplicando las normas tributarias.
* Registra las operaciones contables, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
* Elabora el Balance de Comprobación, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
* Clasifica y archiva técnicamente los documentos, de acuerdo con el tipo de transacción realizada.
 |

|  |
| --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** |
| **CODIGO** | **VERSION** **DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| 210601011 | 2 | Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA** **EL LOGRO DEL** **APRENDIZAJE (en horas)** | 120 horas  |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| 21060101101 | Identificar las necesidades de información de la unidad administrativa, aplicando la metodología y normas vigentes de la organización. |
| 21060101102 | Recopilar la información, de acuerdo con el instrumento diseñado por la organización. |
| 21060101103 | Tabular la información recolectada, de acuerdo con técnicas para el procesamiento de datos. |
| 21060101104 | Presentar los resultados de la información tabulada, de acuerdo con las políticas de la organización. |
| **3. CONOCIMIENTOS**  |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** |
| * La investigación científica
* Definición
* Objetivos
* Elementos que intervienen en el proceso
* Componentes mínimos de un proyecto de investigación
* Diseño de la Investigación
* Métodos de Investigación:
* Histórico, Dialéctico, Genético, Comparativo
* Tipos de Investigación.
* Exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa
* Método científico: Concepto, etapas y aplicaciones.
* Metodología para investigación
* Conceptos de:
	+ Estadística y su diferencial
	+ Universo, Población, Muestra
* Recolección de Datos
	+ Fuentes de Información: primarias y secundarias
	+ Métodos para la recolección de información: observación directa, observación indirecta
	+ Instrumentos de recolección de información: entrevistas, cuestionario, hoja de cotejo
	+ Control del número de formularios distribuidos y recolectados
* Procesamiento de Datos
	+ Codificación: Identificación de variables
	+ Clasificación de la Información
	+ Técnicas para clasificación del material: Material bueno; Material incorrecto pero corregible, Material incorregible pero desechable.
	+ Tabulación: Concepto, clases (manual o electrónica)
	+ Tablas de frecuencias
	+ Medidas de tendencia central o de concentración: Media, Mediana, Moda
	+ Medidas de variabilidad o dispersión. Desviación estándar para datos agrupados.
	+ Elaboración de tablas de frecuencias aplicando las tecnologías de información y comunicación
	+ Elaboración Tablas, Cuadros, Gráficos
	+ Presentación de información recolectada.
 |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** |
| * Conocer la naturaleza y el propósito de la Investigación
* Emplear los instrumentos para la recolección de información de acuerdo con las necesidades.
* Clasificar la información compilada de acuerdo con las necesidades de la Organización
* Presentar la información compilada teniendo en cuenta normas y políticas organizacionales.
* Codificar la información de acuerdo con los criterios que guían la investigación.
* Tabular la información recolectada de acuerdo con las técnicas utilizadas y los instrumentos disponibles.
* Presentar la información emitiendo los resultados en cifras y conceptos teniendo en cuenta las diferentes variables.
* Definir claramente los títulos de los resultados, de acuerdo con su contenido.
* Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes
 |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACION**
 |
| * Identifica los instrumentos de recolección de información, establecidos por la organización.
* Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia.
* Aplica el procedimiento para codificar y tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la organización.
* Procesa la información aplicando los conceptos de población, muestra, medidas de tendencia central y variables de la investigación.
* Presenta el informe teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las normas técnicas vigentes.
 |

|  |
| --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** |
| **CODIGO** | **VERSION** **DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| 210601008 | 2 | Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA** **EL LOGRO DEL** **APRENDIZAJE (en horas)** | 120 horas |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| 21060100801 | Recibir los documentos de acuerdo con las políticas organizacionales y la legislación vigente. |
| 21060100804 | Despachar los documentos generados en la unidad administrativa, teniendo en cuenta las normas gramaticales y de sintaxis, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de los documentos, las normas internas y la legislación vigente. |
| 21060100802 | Operar los recursos tecnológicos requeridos para el recibo, el despacho y la organización de los documentos, de acuerdo con las políticas institucionales. |
| 21060100805 | Preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas, las técnicas, la tecnología disponible y la legislación vigente. |
| **3. CONOCIMIENTOS**  |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** |
| * Puesto de trabajo:
* Concepto
* Componentes
* Útiles, elementos y mobiliario.
* Procedimiento y herramientas, manuales o automatizadas, para el recibo y el despacho de documentos.
* Equipos y aplicativos para la organización de archivos.
* Impresora de matriz de puntos para radicación de documentos.
* Reloj electrónico para radicación
* Internet e Intranet y Correo electrónico
* Equipos de reproducción de documentos
* Conceptos de:
* Gestión documental
* Documento, Clases de documentos
* Documento de archivo
* Documento electrónico de archivo.
* Soportes documentales.
* Comunicaciones oficiales.
* Correspondencia
* Unidades de Información. Concepto.
* Unidad de correspondencia.
* Concepto
* Objetivos
* Servicios que presta.
* Manual de gestión documental. Concepto e importancia
* Legislación vigente para trámite de documentos.
* Estructura orgánico-funcional de la organización.
* Tablas de retención documental. Concepto e importancia.
* Canales o medios de ingreso de los documentos: Mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, página Web.
* Clasificación de la documentación recibida:
* Correspondencia personal.
* Folletos, revistas y publicaciones seriadas
* Comunicaciones oficiales recibidas: Internas y externas.
* Comunicaciones confidenciales recibidas: Internas y externas.
* Comunicaciones recibidas por fax.
* Comunicaciones recibidas a través de correo electrónico.
* Radicación. Concepto y procedimiento, manual o electrónico, para la radicación de documentos producidos y recibidos (Internos o externos).
* Interpretación, análisis y síntesis de la información.
* Procedimiento para el registro de documentos recibidos.
* Formatos y aplicativos para el registro de los documentos recibidos.
* Recordatorio o servicio de alerta de correspondencia.
* Distribución. Concepto y procedimiento para la distribución de los documentos producidos y recibidos (Internos o externos).
* Normas de seguridad industrial y salud ocupacional, orientadas al recibo de documentos: Concepto y aplicación.
* Elementos de protección para el desempeño de las funciones.
* Comunicación. Concepto
* Transmisión de mensajes
* Medios y Canales de comunicación.
* Comunicación empresarial. Concepto.
* Mensajería. Concepto y tipos.
* Normas de gestión documental vigentes.
* Medios de consulta de documentos.
* Préstamo y recuperación de documentos (testigo, ficha de afuera para préstamo de documentos).
* Fase de descargue de la correspondencia.
* Concepto
* Procedimiento
 |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** |
| * Alistar los útiles, elementos, equipos y el puesto de trabajo para la radicación, recibo y el despacho de los documentos.
* Operar equipos y herramientas tecnológicas, manuales o automatizadas, empleadas para la radicación, recepción y despacho de documentos, de acuerdo con los manuales de operación.
* Ingresar los documentos para la Organización aplicando el manual de gestión documental, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible.
* Identificar los canales o medios de ingreso de los documentos.
* Interpretar el manual de gestión documental, en lo relacionado con el recibo de documentos.
* Aplicar el manual de gestión documental, en lo relacionado con el recibo de documentos.
* Aplicar las tablas de retención documental.
* Aplicar la legislación vigente para el recibo y despacho de documentos.
* Interpretar la estructura orgánico-funcional de la empresa.
* Aplicar las normas de gestión de la calidad para la recepción de documentos.
* Direccionar los documentos que ingresan a la Organización.
* Elaborar formatos para el registro de documentos recibidos.
* Aplicar las normas de seguridad industrial y salud ocupacional.
* Utilizar los elementos de protección para el desempeño de las funciones.
* Despachar los documentos producidos por la Organización aplicando el manual de gestión documental, las normas técnicas y las de gestión de la calidad, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible.
* Identificar los canales para el envío de los documentos producidos por la Organización.
* Identificar formatos de registro y control de documentos producidos para su despacho.
* Registrar los documentos producidos por la Organización, para su despacho, aplicando la estructura Orgánico-funcional de la empresa, el manual de gestión documenta, la tecnología y el aplicativo disponible.
* Aplicar las normas de calidad durante el registro, despacho y control de los documentos producidos por la Organización.
* Enviar los documentos producidos, a través de los canales y medios establecidos por la Organización, aplicando las normas de correo y mensajería, el manual de gestión documental, las normas de gestión de la calidad, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible.
* Diligenciar la información en el “Consecutivo de Documentos Producidos y Despachados”, de acuerdo con la legislación vigente y normas organizacionales.
* Controlar el préstamo y la recuperación de los documentos.
 |
| **4. CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Utiliza los útiles, papelería, elementos, mobiliario y equipos requeridos para la recepción y despacho de documentos teniendo en cuenta las políticas de la organización.
* Opera los equipos y aplicativos para el recibo y despacho de documentos internos y externos, de acuerdo con el manual de operación.
* Controla la vigencia de los documentos teniendo en cuenta las tablas de retención documental.
* Recepciona los documentos aplicando los procedimientos y la normatividad vigente.
* Ingresa los documentos aplicando el manual de gestión documental, las normas de gestión de la calidad y la legislación vigente.
* Clasifica la documentación recibida de acuerdo con las políticas de la organización.
* Direcciona los documentos de acuerdo con el destinatario o dependencia correspondiente.
* Utiliza los elementos de protección, de acuerdo con las normas de seguridad industrial y salud ocupacional durante el desempeño de sus funciones.
* Aplica el procedimiento para la radicación de los documentos por despachar, utilizando la tecnología disponible.
* Registra los documentos internos y externos por despachar, aplicando el manual de gestión documental y la tecnología disponible.
* Distribuye las copias de los documentos por enviar de acuerdo con las normas internas y la legislación vigente.
* Conserva las copias de los documentos enviados de acuerdo con las normas de la Organización y la legislación vigente.
* Aplica técnicas de plegado y embalaje para el despacho de los documentos, de acuerdo con las normas técnicas y las de correo y mensajería.
* Realiza el descargue de los documentos trasladados a las dependencias responsables de su trámite, de acuerdo con el manual de gestión documental.
* Comprueba el registro de los documentos recibidos y despachados, de acuerdo con las normas y la legislación vigente.
 |

|  |
| --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** |
| **CÓDIGO** | **VERSIÓN DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| 210601010 | 2 | Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE**  | 120 Horas  |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** |
| **CÓDIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| 21060101001 | Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la Organización. |
| 21060101002 | Utilizar los aplicativos (Software y Hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la Organización. |
| **3. CONOCIMIENTOS**  |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** |
| * Empresa.
* Estructura orgánico-funcional
* Principios corporativos
* Comunicación.
* Elementos de la comunicación
* Comunicación verbal
* Comunicación no verbal
* Comunicación empresarial
* Concepto
* Funciones de la comunicación empresarial
* Clasificación de la comunicación empresarial
* Conducto regular
* Relaciones públicas
* Servicio al Cliente:
* Cliente
* Tipos de clientes
* Servicio
* Estándares del servicio
* Triángulo del Servicio
* Momentos de Verdad
* Ciclo del Servicio
* Estrategias de atención personalizada: Cara a cara.
* Valor agregado
* Clasificación de los clientes.
* Manejo de la agenda
* Libreta de calificaciones del cliente.
* Seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias.
* Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, PBX, Internet, Intranet, correo electrónico, telefonía IP, digiturno, fax, citófono, celular, call center y aplicativos disponibles.
* Comunicaciones telefónicas.
* Normas de cortesía telefónica.
* Elementos de apoyo: Fonomemo, agenda y directorios manuales o electrónicos.
* Software CRM: concepto y aplicación.
* Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos de servicio al cliente.
* Portafolio de Servicios de la Organización:
* Concepto
* Partes que lo componen.
 |
| **3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO** |
| * Brindar atención y servicio que favorezca las relaciones con el cliente:
* Identificar los tipos de clientes
* Diferenciar los momentos de verdad
* Ejecutar momentos de verdad estelares en la atención y el servicio al cliente
* Aplicar los estándares de calidad en la atención a los clientes.
* Conocer los indicadores de gestión para la atención al cliente
* Consolidar información para los planes de mejora continua en el servicio
* Suministrar la información requerida por el cliente.
* Identificar el tipo de información que maneja la organización
* Interpretar la información requerida por el cliente
* Aplicar las normas, procesos y procedimientos y políticas de la Organización
* Aplicar los procedimientos de la cadena de suministro en la atención al cliente.
* Prestar atención y servicio al cliente a través de los medios tecnológicos establecidos por la Organización.
* Identificar los medios establecidos por la Organización.
* Emplear los medios establecidos por la Organización.
* Documentar la atención y el servicio al cliente.
* Aplicar los procesos y procedimientos de la Organización para el servicio al cliente.
* Registrar los clientes que ingresan a la Organización.
* Generar reportes de la secuencia histórica o trazabilidad del servicio al cliente.
* Consolidar la información de la calificación del servicio prestado a los clientes.
* Conservar la documentación relacionada con la atención y el servicio al cliente.
* Identificar el portafolio de servicios de la Organización y las partes que los constituyen
* Divulgar la información del portafolio de servicios de la Organización
* Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes
* Interpretar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias
* Aplicar las normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial
* Aplicar los guiones telefónicos en el manejo del Call Center
 |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACION**
 |
| * Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización
* Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización.
* Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo.
* Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios.
* Maneja cuidadosamente el software disponible para la atención y el servicio al cliente
* Registra meticulosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita.
* Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (trazabilidad en el servicio).
* Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización.

Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. |

|  |
| --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** |
| **CÓDIGO** | **VERSION DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| 210601002 | 2 | Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa. |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE**  | 120 Horas  |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| 21060100201 | Realizar eventos en la Unidad Administrativa teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas institucionales. |
| 21060100202 | Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo, plan, protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización. |
| 21060100203 | Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización. |
| **3. CONOCIMIENTOS**  |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** |
| * Evento.
* Concepto
* Clasificación,
* Agentes que intervienen en un evento.
* Etapas del evento
* Estructura general de un evento (Organigrama).
* Objetivos: general y específicos
* Directrices para la organización de eventos en la Unidad Administrativa.
* Población objeto
* Tipos de participantes de acuerdo con la clase de evento: Conferencistas o ponentes, asistentes, invitados y colaboradores.
* Protocolo. Concepto y clases
* Perfil de los asistentes.
* Fecha y duración del evento.
* Comités
* Comité Organizador, Comité de Administración, Comité de Relaciones Públicas, entre otros de acuerdo con la magnitud del evento.
* Cronograma de actividades. Concepto, concertación, elaboración y divulgación.
* Proceso Administrativo. Concepto y etapas
* Agenda del evento. Concepto y organización.
* Logística para y durante la realización del evento:
* Documentos.
* Soportes tecnológicos aplicados a la Organización de Eventos.
* Internet
* Intranet
* Correo Electrónico
* Soportes documentales.
* Rider Técnico: concepto e interpretación.
* Divulgación de eventos:
* Medios de divulgación: masivos y no masivos.
* Comunicaciones y tarjetas protocolarias
* Conceptos
* Clasificación
* Memorias
* Información
* Recolección de información
* Edición y almacenamiento de información.
* Conservación de soportes documentales. Concepto y legislación vigente.
* Presupuesto. Concepto
* Normas de seguridad aplicadas a eventos
 |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** |
| * Identificar los diferentes tipos de eventos y sus etapas.
* Interpretar los conceptos básicos para estructurar un evento
* Aplicar las directrices para la organización de eventos en la Unidad Administrativa
* Conformar el comité organizador y otros comités de acuerdo con el tipo de evento.
* Coordinar las actividades de los diferentes comités.
* Identificar los soportes técnicos, tecnológicos y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC.
* Recopilar la información relacionada con el tipo de evento.
* Seleccionar el medio de divulgación del evento
* Cotizar los requerimientos del evento, ajustándose al presupuesto asignado.
* Realizar la divulgación del evento.
* Aplicar las normas de seguridad vigentes
* Ejecutar el evento
 |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
 |
| * Estructura eventos menores aplicando las etapas, los conceptos básicos y las directrices de la organización.
* Selecciona los recursos humanos, técnicos y tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento.
* Selecciona los medios técnicos y tecnológicos para la divulgación del evento.
* Realiza la divulgación del evento, de acuerdo con las políticas de la organización
* Conserva los documentos, producto del evento, de acuerdo con el soporte y la legislación vigente.
* Selecciona las propuestas de los proveedores, teniendo en cuenta los requerimientos para el evento y cumpliendo con el presupuesto asignado.
* Determina las medidas de seguridad necesarias para la realización del evento.
* Realiza el evento de acuerdo con lo planeado y las políticas institucionales.
 |

|  |
| --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** |
| **CODIGO** | **VERSION DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| 240201500 |  | Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)** |  |
| 1. **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**
 |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| 24020150001 | Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales. |
| 24020150002 | Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social. |
| 24020150003 | Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral. |
| 24020150004 | Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva. |
| 24020150005 | Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social. |
| 24020150006 | Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social. |
| 24020150007 | Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral. |
| 24020150008 | Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional. |
| 24020150009 | Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje. |
| 24020150010 | Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA |
| 24020150011 | Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida. |
| 24020150012 | Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. |
| 24020150013 | Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional. |
| 24020150014 | Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional. |
| 1. **CONOCIMIENTOS**
 |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** |
| * Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
* Sociedad y Cultura.
* Conceptos de: Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
* Alteridad
* Dignidad humana
* Derechos Humanos
* Principios y Valores éticos universales
* Normas de convivencia
* Constitución Política de Colombia
* Criticidad.
* Pensamiento Creativo.
* Inteligencias múltiples.
* Pensamiento Critico
* Resolución de problemas: Argumentación, criterios de solución. alternativas creativas, lógicas y coherentes
* Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
* Toma de decisiones
* Asertividad
* Lógica
* Coherencia
* Autonomía
* Desarrollo Humano Integral
* Motivación y Auto aprendizaje
* Trabajo en Equipo
* Racionalidad
* Inteligencia Emocional
* Entorno y Contexto
* Conocimiento de sí mismo
* Proyecto de Vida
* Resiliencia
* Pensamiento creativo
* Autogestión
* Mejoramiento personal
* Trabajo colaborativo
* Construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
* Componentes racionales y emocionales.
* Concepto de Racionalidad
* Concepto de Inteligencia Emocional
* Concepto de Trabajo en Equipo
* Inteligencia Emocional
* Globalización: conceptos, políticas para la globalización
* Contexto Social y productivo en el mundo, el país, el departamento y/o municipio y la región: Características, oportunidades.
* Sector productivo: Conceptos, tipos, características, actores y dinámicas de organización, las políticas, las leyes, los planes, situación actual y prospectiva
* Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos
* Normas y Leyes: Conceptos, características, tipos,
* Constitución Política de Colombia: Características y estructura del Estado, derechos y deberes de los ciudadanos.
* Derechos y deberes de los trabajadores
* Sistema educativo: Instituciones y relaciones con el SENA.
* SENA: Historia, políticas, elementos de identidad corporativa, normativa referente a la formación profesional. (Normas de convivencia, reglamento de aprendices, Contrato de aprendizaje, Fondo de la Industria de la Construcción, Apoyos de sostenimiento, Bienestar a los Aprendices).
* Centro de Formación: Organización, estructura y funcionamiento.
* Entorno formativo y laboral.
* Actividades formativas y productivas.
* Formación Profesional para el desarrollo de competencias: Conceptos, características, metodologías de aprendizaje, fuentes para la construcción del conocimiento.
* Líneas tecnológicas: Conceptos, tipos (Tecnologías de la información y la comunicación, diseño, producción y transformación, materiales y herramientas, cliente).
* Programa de formación: Concepto, características.
* Aprendizaje autónomo: Concepto, estrategias.
* Proyecto de Formación: Concepto, tipos, fases.
* Evaluación de la formación profesional: Concepto, tipos, actores, roles e instancias.
* Proyecto de Vida: concepto, propósito y componentes.
* Aprendizajes previos: Concepto, utilidad y metodologías de identificación.
* Principios y Valores: Concepto, tipos.
* Trabajo en equipo: Conceptos, tipos, técnicas; estrategias de gestión.
* Innovación y Desarrollo tecnológico: Concepto y relaciones con la formación por proyectos.
* Emprendimiento: Concepto, ventajas, características del emprendedor.
* Comunicación: Conceptos, proceso, componentes y funciones tipos, características, comunicación asertiva.
* Procesos comunicativos, racionales y argumentados
* Comunicación Verbal
* Comunicación No Verbal Kinetésica
* Comunicación No Verbal Proxémica
* Comunicación No Verbal Paralinguística
* Convivencia
* Empatía
* Resolución de Conflictos
* Conocimiento: Concepto, tipologías
* Conocimiento Científico
* Recursos renovables y no renovables
* Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
* Desarrollo Sostenible
* Normatividad Ambiental
* Utilización de Tecnologías más Limpias
* Problemáticas Urbanas
* Desarrollo a Escala Humana
* Conceptos de público y privado
* Desarrollo Humano Integral
* Solución de conflictos
* Racionalidad, la argumentación y la asertividad.
* Resolución de problemas
* Residuos: Disposición, normas de clasificación.
* Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
* Técnicas de valoración: definición, tipos, características , selección, aplicación, formulas, baremos, índices
* Test: Definición, clases, características, aplicaciones.
* Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.
* Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.
* Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.
* Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.
* Series: Definición, Aplicación, Clases
* Repetición: Definición y aplicación
* Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
* Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.
* Manejo.
* Salud ocupacional: Definición, propósito, conceptos básicos
* Factores de riesgo ocupacional: concepto, clasificación
* Riesgos ocupacionales: accidentes de trabajo y enfermedad ocupacional; concepto, marco legal, prevención y control.
* Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
* Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
* Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
* Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
* Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas
* Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
* Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
* Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
* Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
* Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
* Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
* Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
* Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
* Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
* Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
* Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
* Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
* Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.
 |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** |
| * Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
* Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
* Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
* Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
* Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
* Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
* Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
* Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
* Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
* Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
* Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral
* Resolver conflictos de manera colaborativa mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad, estableciendo consensos y acuerdos
* Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
* Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas, con base en los procedimientos establecidos.
* Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
* Aplicar metodologías para la identificación y control de factores de riesgo ocupacional
* Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
* Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
* Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
* Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
* Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
* Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
* Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
* Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
* Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
* Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
* Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
* Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
* Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
* Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
* Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
* Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
* Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo a las políticas de bienestar.
* Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
* Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia de entorno laboral.
* Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
* Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.
* Identificar las funciones de los recursos disponibles en relación con su proceso de aprendizaje.
* Relacionar los procesos y procedimientos vigentes en el SENA con su proceso de formación.
* Identificar el rol de los participantes y las fuentes del conocimiento en el proceso de formación.
* Identificar las características generales de la formación para el desarrollo de competencias.
* Ubicar su rol en función de los derechos y deberes constitucionales, laborales e institucionales.
* Ubicar el SENA en la estructura del Estado y del sistema educativo Colombiano.
* Regular su comportamiento actuando con base en normas, principios y valores universalmente reconocidos.
* Documentar su proceso de aprendizaje utilizando los recursos disponibles.
* Identificar las oportunidades que ofrecen las organizaciones relacionadas con las actividades productivas del programa.
* Identificar las posibilidades de acceso al portafolio de servicios del SENA.
* Identificar fuentes de financiación del Estado.
* Reconocer su condición humana frente a diferentes dimensiones del ser.
* Definir propósitos, estrategias y metas a partir del reconocimiento de su condición humana.
* Definir alternativas y acciones viables para una situación determinada con base en información documentada y valorada.
* Identificar las competencias a desarrollar establecidas en el programa de formación dentro de las cinco líneas tecnológicas.
* Examinar los aprendizajes previos frente al programa.
* Definir la ruta de aprendizaje a partir de los proyectos elegidos.
* Identificar los resultados de aprendizaje del programa de formación frente a los proyectos de la ruta de aprendizaje.
 |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACION**
 |
| * Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje.
* Argumenta la importancia de actuar dentro del marco de las leyes y el ordenamiento ciudadano e institucional.
* Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo.
* Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo.
* Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar.
* Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación.
* Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos.
* Emplea instrumentos y estrategias para formular propuesta de proyecto de vida teniendo en cuenta aspectos personales y laborales.
* Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado.
* Explica la relación del programa de formación en el cual está matriculado con el proyecto de formación que desarrollará para lograr los resultados de aprendizaje.
* Identifica la estructura organizacional del SENA, y los procedimientos administrativos y formativos.
* Distingue el ambiente de aprendizaje y la metodología que se utilizará en el proceso de formación.
* Establece los dominios y debilidades con las que llega al proceso de formación según el programa en el cual se encuentra matriculado reconociendo su perfil como aprendiz del SENA.
* Identifica la contribución del programa de formación al desarrollo social y productivo del sector y del país. Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
* Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
* Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
* Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
* Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
* Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
* Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
* Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral
* Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa.
* Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo
* Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
* Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
* Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento
* Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
* Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
* Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
* Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas.
* Aplica los test de condición física según estándares.
* Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico
* Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
* Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral.
* Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales.
* Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales
* Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo.
* Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo.
* Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal.
* Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.
 |
| 1. **PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR**
 |
| **Requisitos Académicos:**Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así: * Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.
* Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.
* Opción 3: Profesional educación física, recreación y deportes.
* Opción 4: Profesional ciencias de la salud ocupacional.

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

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

|  |
| --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** |
| **CODIGO** | **VERSION** | **DENOMINACION** |
| 240201501 | 1 | Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva |
| **DURACIÓN ESTIMADA EN HORAS** | 180 Horas |
| 1. **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**
 |
| **CÓDIGO** | **DENOMINACIÓN** |
| 24020150101 | Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos. |
| 24020150102 | Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico |
| 24020150103 | Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.. |
| 24020150104 | Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos |
| 24020150105 | Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc. |
| 24020150106 | Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica |
| 24020150107 | Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos. |
| 1. **CONOCIMIENTOS**
 |
| **3.1 DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** |
| * **About me:** Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
* Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* **My Day:** Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
* Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describring day to day activities,
* **Supermarket and Clothes Shopping:** Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
* This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
* **Places:** Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
* Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progresive.
* **Food and restaurant:** Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
* WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
* **Permission and request. Talking about ability.**
* Modals for hability: can/can´t, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nous.
* **Travel and transportaion:** Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
* Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.
 |
| **3.2 DE PROCESO** |
| * Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno.
* Reconocer vocabulario técnico básico.
* Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
* Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
* Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
* Llenar formularios o registros con datos personales.
* Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
* Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
* Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
* Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
* Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
* Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
* Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
* Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.
 |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
 |
| * Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
* Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
* Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
* Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
* Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
* Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
* Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.
 |
| **5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR** |
| **Requisitos Académicos:** Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés. Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.**Experiencia laboral:**Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.**Competencias:*** Formular y desarrollar proyectos
* Capacidad para trabajar en equipo
* Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.
 |

**CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autores** | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia / Red** | **Fecha** |
|  | Ana Helena Zabala Rodriguez | Instructora | Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital | Junio 2009 |
| Revisión  | Juan José Hernandez Marquez | Asesor pedagógico Diseño Curricular | Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital | Junio 2009 |
| Aprobación | Wayne Anthony Triana A | Subdirector de Centro | Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital | Junio 2009 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descripción del cambio**  | **Razón del cambio**  | **Fecha** | **Responsable (cargo)** |
| Ajuste en la metodología de Diseño y Desarrollo Curricular | Actualización de la oferta educativa 2009 | Noviembre de 2008 | Juan José Hernández Márquez Instructor – Asesor Pedagógico.Wayne Anthony Triana Álvis Subdirector Centro Gestión Administrativa. |