NOMBRE PROGRAMA DE FORMACIÓN	TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	
CÓDIGO/ VERSIÓN	**134101 - 2**	
NOMBRE PROYECTO FORMATIVO	APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO, PARA MEJORAR SU PRODUCTIVIDAD TENIENDO EN CUENTA TIPOLOGÍA DE LA EMPRESA Y NORMATIVA VIGENTE	
CÓDIGO PROYECTO	**25117306**	
INSTRUCTORES EQUIPO EJECUTOR	MONICA ANDREA RODRIGUEZ FUENTES MARTHA JANETH BLANDON SERGIO ANDRES MILLAN GAMEZ	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	jun-22	

COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONOCIMIENTO DE CONCEPTO/SABERES	CONOCIMIENTO DE PROCESOS	CRITERIOS DE EVALUACION	ACTIVIDADES	EVIDENCIA	GRADO 10/11	TRIMESTRE I A IV
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	**Identificar la dinámica organizacional del sena y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional**	- MISIÓN, VISIÓN, HISTORIA INSTITUCIONAL, OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL, PRINCIPIOS ÉTICOS, VALORES ÉTICOS Y PROCEDERES ÉTICOS	- IDENTIFICAR EL DESARROLLO HISTÓRICO DEL SENA	- RECONOCE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FORMATIVOS.		TALLER	**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- ELEMENTOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL: ESCUDO, BANDERA, LOGO SÍMBOLO, HIMNO, ESCARAPELAS. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA,	- IDENTIFICAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA DEL SENA - DESCRIBIR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL SENA	- IDENTIFICA LOS COMPONENTES Y ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL SEGÚN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y SU PERFIL COMO APRENDIZ DEL SENA		INFOGRAFÍA	**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		POLÍTICAS DE BIENESTAR A APRENDICES Y NORMAS DE CONVIVENCIA INTERNA: ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA	- IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD	INCORPORA A SU PROYECTO DE VIDA LAS OPORTUNIDADES OFRECIDAS POR EL SENA		FORMATO DE ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA	**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- ETAPAS DE LA FORMACIÓN: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO. MANUAL DE CONVIVENCIA, NORMA ESPECÍFICAS DE LOS CENTROS.	- DESCRIBIR LAS NORMAS DE CONVIVENCIA QUE REGULAN EL COMPORTAMIENTO DEL APRENDIZ, DURANTE EL PROCESO DE FORMACIÓN			CUESTIONARIO REGLAMENTO DEL APRENDIZ	**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS	- DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL SENA			PRESENTACIÓN	**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS	DIFERENCIAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL			PRESENTACIÓN	**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- TIPOS DE CERTIFICADO DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN Y DURACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN.					**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS					**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- PROYECTO FORMATIVO: CONCEPTO, FASES ACTIVIDADES, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS, PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: ESTRUCTURA, TIPOS DE EVIDENCIA, FORMATO, CONTENIDOS.					**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: TUTORIALES SENA: LMS, SOFÍA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE					**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS, FORMATOS, COMPROMISOS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, PLAN DE MEJORA.					**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		- PROYECTO DE VIDA. QUE ES UN PROYECTO DE VIDA, COMO SE FORMULA, COMO SE REESCRIBE					**Grado 10**	**TRIMESTRE I**
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	RA: 1. RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.	RA: 21060102002: - EVENTO. CONCEPTO - CLASIFICACIÓN DE EVENTOS - AGENTES QUE INTERVIENEN EN UN EVENTO. - ETAPAS DEL EVENTO - ESTRUCTURA GENERAL DE UN EVENTO (ORGANIGRAMA) - TIPOS DE COMITÉS. - COMITÉ ORGANIZADOR, - COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN, - COMITÉ DE RELACIONES PÚBLICAS, - COMITÉ DE SERVICIOS, - COMITÉ ACADÉMICO, - COMITÉ DE SECRETARÍA, - SUBCOMITÉS. - CONCEPTO, - FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO.	IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LOS CUALES LA ORGANIZACIÓN PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES. SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA. INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE. IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO. CONOCER EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD. IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN. INTERPRETAR LAS NORMAS LEGALES VIGENTES RELACIONADAS CON ATENCIÓN A CLIENTES. RECONOCER LA CULTURA ORGANIZACIONAL. CONOCER LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL. ASUMIR EL TIPO DE VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE	RA: 21060102001: - RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL. - DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA. - BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES. - APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO. - UTILIZA RESPONSABLEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN EL MOMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.		JUEGO DE ROLES SOBRE TIPOLOGÍA DE CLIENTES	**Grado 10**	**TRIMESTRE I - II**

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.	RA: 21060102003: - COMUNICACIÓN - ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN - TIPOS DE COMUNICACIÓN - COMUNICACIÓN ASERTIVA. - COMUNICACIÓN VERBAL. COMUNICACIÓN NO VERBAL. - COMUNICACIÓN ESCRITA. (CARTA, CIRCULAR, MEMORANDO, ACTAS, CORREOS ELECTRÓNICOS). - COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. - CLASIFICACIÓN - CONDUCTO REGULAR. - NORMAS DE CONVIVENCIA. CLIENTES - TIPOS Y CLASIFICACIÓN DE CLIENTES. - ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: - CARA A CARA - TELEFÓNICA - VALOR AGREGADO - PROTOCOLO Y ETIQUETA - DEFINICIÓN 26/06/22 12:12 Página 15 de 68 LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y FINANCIERA - CARACTERÍSTICAS - TIPO - MOMENTOS DE VERDAD - CARACTERÍSTICAS DE LOS MOMENTOS DE VERDAD - TIPOS - CICLO DE SERVICIOS - CALIDAD - ¿QUÉ ES CALIDAD? - NORMAS DE CALIDAD - CALIDAD EN EL SERVICIO - CARACTERÍSTICAS - ¿QUÉ ES VALOR? - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD (NORMA ISO 10002:2004) - CONCEPTO - TÉRMINOS Y DEFINICIONES - PRINCIPIO DE ORIENTACIÓN - GENERALIDADES - VISIBILIDAD - ACCESIBILIDAD - OPERACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS. - DOCUMENTOS - DEFINICIÓN - TÉCNICAS PARA SU ELABORACIÓN - PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS - DEFINICIÓN DE TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS. - CONSERVACIÓN DOCUMENTAL. - FUNDAMENTOS, CONCEPTOS, - TIPOS DE SOPORTE	IDENTIFICAR EL OBJETIVO DEL EVENTO. RECONOCER LAS CLASES DE EVENTO. DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO. IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ. ASUMIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS. ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS. RECONOCER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO. IDENTIFICAR LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD NECESARIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO. RECONOCER LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO. PREPARAR EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO. APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO, INTERNACIONALES Y NACIONALES, ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO. IDENTIFICAR EL MONTAJE DEL SITIO DESTINADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO. PLANEAR LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS. COMPILAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LOS	RA: 21060102002: - PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES. - OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. - EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD. - RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO. - ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO. - ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL. - APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.		SE LLEVA A CABO REUNIÓN APLICANDO EL ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE UN EVENTO.	**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	RA: 21060102004: - ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS: - TELÉFONO, FAX, INTERNET, INTRANET, CORREO ELECTRÓNICO, TELEFONÍA IP, CITÓFONO, CELULAR, SOFTWARE, HARDWARE, CRM Y RUTEO DE LLAMADAS. - FUNDAMENTOS DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS: - NORMAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA. - MANEJO DE ELEMENTOS DE APOYO, MANEJO DE AGENDA Y DIRECTORIOS ELECTRÓNICOS. MANEJO DEL TIEMPO - CARACTERÍSTICAS - DIFERENCIA ENTRE IMPORTANTE Y PRIORITARIO	DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES. APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL. APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL. BRINDAR ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE. PROPORCIONAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA. PRESTAR SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES. CANALIZAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. APLICAR PRINCIPIOS CORPORATIVOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. ELABORAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE. TRAMITAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.	RA: 21060102003: - EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. - ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - - DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS 18/11/19 05:15 PM Página 17 de 65 LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y FINANCIERA PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES. - ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.		JUEGO DE ROLES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE UNA ORGANIZACIÓN.	**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES.	RA: 21060102005: - NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. - NORMA DE CALIDAD - GESTIÓN DE TIEMPO. - ESTÁNDARES DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS. - PROTOCOLOS, TIPOS Y POLÍTICAS DE EVENTOS.	RA: 21060102004: - PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. - REGISTRAR LOS CLIENTES QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN. - UTILIZAR LOS GUIONES TELEFÓNICOS. - APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN - SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE UTILIZANDO LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ADECUADOS, LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN. -OPERAR SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN. 26/06/22 12:12 Página 13 de 68 LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y FINANCIERA TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. - APLICAR DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y	RA: 21060102003: - EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. - ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - - DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES. - ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.		DRAMATIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS.	RA: 21060102006: - NORMA DE CALIDAD 26/06/22 12:12 Página 16 de 68 LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y FINANCIERA ISO 9000, 9001. - MEJORA CONTINUA - CONCEPTO - CARACTERÍSTICAS - PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y EL TRÁMITE DE: - PQR´S (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS)		RA: 21060102004: - OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN. - ATIENDE LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. - ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS. - APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.		DRAMATIZACIÓN DE UN EVENTO EN EL QUE SE APLICAN LOS DISTINTOS ROLES.	**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.			RA: 21060102005: - APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO. - - DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO. - VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - APLICA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO. - ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO, OBSERVANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO.		PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS Y DE EXPRESIÓN.	**Grado 10**	**TRIMESTRE II**

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.			RA: 21060102006: - EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SABER.		SE REALIZA LA EVALUACIÓN DEL EVENTO SOBRE LAS NO COMFORMIDADES DEL EVENTO A TRAVÉS DE UNA PRESENTACIÓN.	**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.					DEBATE EN EL QUE SE PLANTEEN Y ARGUMENTEN LAS ACCIONES DE MEJORA CON EL SERVICIO.	**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
210601027: Registrar Información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. Fase I	21060102701: Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.	RA: 210601027 01: FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA: EQUIPOS DE CÓMPUTO, CONCEPTOS DE HARDWARE, SOFTWARE, SISTEMA OPERATIVO, - FUNDAMENTOS DE TELEFONÍA - TIPOS DE TELEFONÍA, REDES TELEFÓNICAS, IP, PBX. - EQUIPOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. - FOTOCOPIADORA, SCANNER, DUPLICADORAS, IMPRESORAS. NORMAS DE SEGURIDAD EN EL USO DE SOFTWARE. NORMATIVA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	RA: 21060102701: - IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DEL COMPUTADOR. - CONCEPTUALIZAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE - IDENTIFICAR LOS PERIFÉRICOS UTILIZADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS. - RECONOCER LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	- OPERA EQUIPOS DE CÓMPUTO TENIENDO EN CUENTA NORMAS DE SEGURIDAD. - UTILIZA EQUIPOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. - UTILIZA LOS EQUIPOS DE COMUNICACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE. - ELABORA REPORTES EN HOJAS DE CÁLCULO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.		**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	21060102702: Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
220501046. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información.	22050104601: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de acuerdo con las necesideades identificadas. 22050104602: Usar herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.	RA: 210601027 02: HOJA DE CÁLCULO - JERARQUÍA DE SIGNOS, OPERACIONES BÁSICAS, REFERENCIAS Y FUNCIONES BÁSICAS - CÁLCULOS BÁSICOS - CONDICIONALES BÁSICAS - REGLAS DEL FORMATO CONDICIONAL, FUNCIONES DE BÚSQUEDA - PROCESADORES DE TEXTOS: - PROCESADORES DE TEXTOS: - EDICIÓN DE DOCUMENTOS, HERRAMIENTAS BÁSICAS, MANEJO DE OBJETOS, COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA. - CONFIGURACIÓN DE PÁRRAFOS, CINTA DE OPCIONES, INSERTAR, - NOTAS AL PIE, MENÚ DE VENTANA, COPIA DE FORMATO, MAPA DEL DOCUMENTO, - ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA, REGLA, BARRA DE ESTADO, - LÍMITES DE TEXTO, CARACTERES NO IMPRIMIBLES. - TABLAS, WORD ART, - ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA, - BARRA DE FORMATO, - TAMAÑO DE LETRA Y TIPO DE RESALTE, NUMERACIÓN Y VIÑETAS, - SANGRÍAS - ERGONOMÍA EN EL PUESTO DE TRABAJO: SEGURIDAD EN EL USO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS RIESGOS Y PREVENCIÓN	RA: 21060102702: - OPERAR LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS - FORMULAR DOCUMENTOS EN HOJAS DE CALCULO - PARAMETRIZAR PROCESADORES DE TEXTO. - MANTENER EQUIPOS DE CÓMPUTO EN ESTADO SATISFACTORIO PARA SU USO. - MANTENER POSTURA ADECUADAS EN EL PUESTO DE TRABAJO	ELABORA DOCUMENTOS DE TRABAJO HACIENDO USO DE LAS FUNCIONALIDADES DE LOS PROCESADORES DE TEXTO. - UTILIZA LAS HOJAS DE CÁLCULO DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE. - UTILIZA UNA POSICIÓN ADECUADA DE ACUERDO AL ESPACIO Y CONDICIONES DE LA OFICINA.		**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	22050104603: Verificar los resultados obtenidos de acuerdo con los requerimientos. 22050104604: Implementar buenas prácticas de uso de acuerdo con la tecnología empleada.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
240201517: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	24020151701 Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.	RA: 21060102703: - FUNCIONES ESTADÍSTICAS - TABLAS DE FRECUENCIA, FRECUENCIA ABSOLUTA Y RELATIVA. - GRÁFICOS, TABLAS Y GRÁFICOS DINÁMICOS, FILTROS, SEGURIDAD DE LIBROS, HOJAS Y CELDAS, 26/06/22 12:12 Página 53 de 68 LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y FINANCIERA FUNCIONES ANIDADAS. - VALIDACIÓN DE DATOS, VÍNCULOS E HIPERVÍNCULOS, CONSOLIDADO Y SUBTOTALES	RA: 21060102703: - RECOLECTAR DATOS DE FORMA MANUAL O ELECTRÓNICA 26/06/22 12:12 Página 52 de 68 LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y FINANCIERA - ORGANIZAR DATOS RECOLECTADA EN ORDEN Y PRIORIDAD. - TABULAR DATOS RECOLECTADOS. - GRAFICAR LOS RESULTADOS DE LOS DATOS RECOLECTADOS. - UTILIZAR LAS FUNCIONES DE LAS HOJAS DE CÁLCULO PARA DETERMINAR RESULTADOS	TRANSCRIBE ENCUESTAS DE ACUERDO AL MODELO SUMINISTRADO. - RECOLECTA DATOS EN ENCUESTAS DE FORMA MANUAL O ELECTRÓNICA DE ACUERDO A LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE		**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020151702 Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020151703 Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020151704 Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020152601 Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.		RA: 21060102704: - VERIFICAR QUE LOS DATOS RECOLECTADOS	CLASIFICA LOS DATOS RECOLECTADOS DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO DE LA			**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020152602 Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**

240201526 Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	24020152603 Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.	RA: 21060102704: - TÉCNICAS DE COTEJO. - SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS, FICHEROS, CARPETAS, DISCOS DUROS, COPIAS DE SEGURIDAD, COPIAS EN NUBE, DIRECTORIOS, CREAR, MOVER, RENOMBRAR Y ELIMINAR.	COINCIDEN CON LAS TABLAS ELABORADAS. - COTEJAR LOS RESULTADOS DE LOS DATOS CON LA ESTRUCTURA DE LOS GRÁFICOS - VERIFICAR QUE LOS GRÁFICOS ELABORADOS CORRESPONDEN CON LA NECESIDAD DE LA INFORMACIÓN - CLASIFICAR ARCHIVOS EN EL ORDENADOR UTILIZANDO CARPETAS Y DIRECTORIOS - ASUMIR LA POSTURA ERGONÓMICA REQUERIDA PARA EL EJERCICIO DE LA DIGITACIÓN Y LA TRANSCRIPCIÓN, DURANTE TODO EL PROCESO.	ENCUESTA - TABULA DATOS TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES ESTADÍSTICAS - ELABORA GRÁFICOS HACIENDO USO DE LAS HOJAS DE CÁLCULO. - COMPARA VERACIDAD DE LAS TABLAS TENIENDO EN CUENTA LOS DATOS RECOLECTADOS. - SELECCIONA DEL TIPO DE GRÁFICO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. - ORGANIZA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL			**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020152604 Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
240201524: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.	24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.	RA: 21060102705: NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES. REPORTES DE INFORMACIÓN. - SOPORTES DOCUMENTALES EN MEDIOS ELECTRÓNICOS. - TIPOS DE SOPORTES DOCUMENTALES. - MANEJO DE INFORMACIÓN EN FORMATO DE DOCUMENTO PORTÁTIL (PDF). - CONSERVACIÓN DOCUMENTAL EN DIFERENTES SOPORTES. - LEGISLACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN DOCUMENTAL. COPIAS DE SEGURIDAD. CONCEPTO Y BACKUP. TIPOS DE COPIAS DE SEGURIDAD - SOFTWARE PARA COPIAS DE SEGURIDAD	RA: 21060102705: - UTILIZAR PROCESADORES DE TEXTO PARA EN LA ELABORACIÓN DE REPORTES - ESTABLECER LA ENTREGA DE REPORTES DE MANERA FÍSICA O DIGITAL - .ELABORAR REPORTES DE DATOS RECOLECTADOS - ESTABLECER ACCIONES PARA CONSERVAR LA INFORMACIÓN - APLICAR LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL EN EL USO RAZONABLE DE LOS RECURSOS	- UTILIZA TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LA NUBE PARA ALMACENAMIENTOS DE INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - CLASIFICA LA INFORMACIÓN DEL ORDENADOR TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN - ELABORA REPORTES TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN - ENTREGA LOS REPORTES TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL. - CONTROLA LA ENTREGA DE LOS REPORTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE CONSERVACIÓN DE			**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y Racionalidad.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**
	24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.						**Grado 10**	**TRIMESTRE II**