PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnicos de la modalidad titulada virtual
- **Código del programa de formación:** N/A
- **Nombre del proyecto:** N/A
- **Fase del proyecto:** Inducción
- **Actividad de proyecto:** N/A
- **Competencia:** 240201530. Resultado de aprendizaje de la inducción
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:** 240201530-01. 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.
- **Duración de la guía**: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz esta guía de aprendizaje mediante sus distintas actividades tiene un propósito fundamental, darle la bienvenida al SENA. Se trata de la institución formadora, en la que a través del programa y del proyecto formativo que inicia tendrá la oportunidad de desarrollar sus capacidades, habilidades y talentos, que lo harán una mejor persona, ciudadano y trabajador.

Se le invita a participar de manera individual y colaborativa en cada momento propuesto en las distintas evidencias para que pueda identificar el contexto de la Formación Profesional Integral, la misión del SENA y las bases de la cultura organizacional de acuerdo con las capacidades propias que se requieren en el mundo de hoy, mediado por la revolución tecnológica, la globalización, la sociedad del conocimiento y el desarrollo del pensamiento complejo.

Es preciso indicar que las actividades que han sido diseñadas para esta etapa le facilitarán la comprensión, apropiación y aplicación del aprendizaje, al igual que la implementación de técnicas de trabajo colaborativo y el uso de las Tecnologías de la Comunicación y de la Información (TIC).

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje planteadas para el desarrollo de la competencia, así como la indicación respectiva para que logre la elaboración de las evidencias en un total de 48 horas.

En el siguiente cuadro se observa para la competencia y las evidencias a entregar:

Competencia	Evidencia 1	Evidencia 2	Evidencia 3	Evidencia 4
240201530	Infografía. AA1-EV01	Foro temático. AA2-EV01	Crucigrama. AA3-EV01	Cuadro sinóptico. AA4-EV01 Taller. AA4-EV02
Horas por evidencia	12	12	12	12

3.1. Actividades de reflexión inicial

En este primer momento se le invita a participar en una actividad que le permitirá familiarizarse con el entorno virtual de aprendizaje y acercarse a los integrantes de su grupo de formación. Para ello, desde el menú del curso ingrese a las actividades de reflexión inicial y complételas en el orden que se indica a continuación:

- Realice la actualización de los datos personales.

  Para ello, debe ingresar a la dirección http://www.senasofiaplus.edu.co/ con las credenciales de acceso que utilizó al momento de realizar la inscripción al programa.

  Luego, es necesario que acceda con el rol de aspirante y después entre por el menú lateral para que dé clic al enlace de registro. Desde allí podrá actualizar sus datos personales de contacto, estudios y experiencia laboral.

- Participe en el Foro social.

  Este es un espacio creado para el encuentro entre aprendices e instructores en el que se pueden compartir expectativas e intereses; aquí se busca crear lazos de compañerismo, esparcimiento y reflexión. Para iniciar realice una presentación personal ante el instructor y compañeros compartiendo su experiencia profesional y seguidamente responda la pregunta ¿cuáles son sus expectativas frente a la especialidad en el programa formativo y cómo cree que esta le ayudará en su vida profesional?

  A continuación, se describen los pasos para participar en el Foro social:

  - Clic en "Ver foro".
  - Ubique el **Foro social** y de clic en el botón Responder.
  - Ingrese su aporte con la respuesta al interrogante.
  - Clic en el botón “Responder”.

- Ingrese al enlace Material de apoyo para consultar los tutoriales de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: esta actividad no es calificable, pero deberá ser desarrollada por el aprendiz antes de continuar con las demás actividades de inducción.

3.2. Actividad de aprendizaje 1. Contextualización Senalogía

El sentido de pertenencia y la identidad corporativa son temáticas que cobran importancia desde el inicio de la formación, en las que se recalcan los principios, valores y procederes éticos del aprendiz SENA.

De igual forma, se destacan elementos de la imagen institucional como son el escudo, la bandera, el logosímbolo, el himno, la estructura organizacional, los portales, las redes sociales, las características y tipos de oferta de programas de formación profesional, entre otras características.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “Contextualización SENA” y, también, visualizar los materiales complementarios que se encuentran en dicho componente.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia Infografía. AA1-EV01**

En esta actividad se propone que desarrolle una infografía que permita evidenciar que ha apropiado los conocimientos sobre la cultura y el lenguaje institucional en el SENA impartidos durante este momento de su formación, demostrando de esta manera que tiene las herramientas necesarias sobre los conceptos propios asociados a la Institución.

Tenga en cuenta además crear una presentación atractiva en la que use adecuadamente el espacio, imágenes, colores y frases en las que represente los fundamentos inherentes a la cultura institucional SENA haciendo uso de herramientas web, para este desarrollo se recomiendan: Calaméo, Issuu, Canva o cualquier editor de su preferencia.

Recuerde presentar la infografía en formato PDF a través del LMS, incluyendo el enlace en la herramienta web en la que fue desarrollada.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** infografía, conceptualización Senalogía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. AA1-EV01.**

3.3. Actividad de aprendizaje 2. Mi compromiso como aprendiz SENA

Este es uno de los momentos de gran relevancia dentro de la jornada de inducción, debido a que es muy importante que los aspirantes conozcan sus derechos y deberes, así como obligaciones tras inscribirse a un programa formativo en la Institución.

En esta actividad se propone que el aprendiz participe en un debate y comparta con sus compañeros sus opiniones sobre el documento de estudio propuesto para analizar. Es necesario considerar que antes de intervenir en estos espacios de disertación se atiendan las normas de cortesía y respeto para fomentar una buena comunicación.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “Formación virtual en el SENA” y, también, visualizar los materiales complementarios que se encuentran en dicho componente.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia Foro temático. AA2-EV01**

En esta actividad el aprendiz participará en el foro temático denominado **Mi compromiso como aprendiz SENA.** El instructor en sesión en línea revisará con los aprendices los aspectos más importantes del Reglamento del aprendiz. Luego, repartirá por capítulos el documento y constituirá grupos de trabajo para realizar la socialización de esta tarea y así poder dar respuesta al siguiente interrogante por parte de cada integrante en el foro:

- ¿Cuál es mi responsabilidad y compromiso como aprendiz en el SENA?

Después de leer cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros es necesario comentar respetuosamente dos intervenciones que llamen su atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con sus aportes. De esta forma, se generará una dinámica de construcción colaborativa de conocimiento de gran valor.

Pasos para intervenir en este espacio:

- Clic en “Ver foro".
- Ubicar el foro a participar y dar clic en “Responder”.
- Realizar su aporte, leer el aporte de sus compañeros y comentar la secuencia de mínimo dos compañeros, indicando su acuerdo o desacuerdo con argumentos, después dar clic en “Responder”.

Recuerde aplicar en cada una de sus participaciones las normas de ortografía, redacción, presentación, organización y citación, además de presentar sus ideas de forma respetuosa, coherente y argumentada.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** participación en el foro temático denominado **Mi compromiso como aprendiz SENA**.
- **Formato:** LMS.
- **Extensión:** libre.
- Para desarrollar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro temático. AA2-EV01.**

3.4. Actividad de aprendizaje 3. Formación profesional integral

La formación profesional integral es el proceso a través del cual una persona desarrolla los conocimientos, destrezas y aptitudes para su realización humana y participación en el sector productivo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “Formación virtual en el SENA” y, también, visualizar los materiales complementarios que se encuentran en dicho componente.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia Crucigrama. AA3-EV01.**

Esta actividad promueve el reconocimiento de la formación profesional integral, de manera que los aprendices puedan identificar claramente los distintos términos que hacen parte de esta teoría y aplicarla cuando corresponda en su ambiente de aprendizaje. Con este fin, resuelva el crucigrama propuesto en el que aplique los conceptos y nociones estudiadas en el proceso de manera autónoma, evidenciando valores como la concentración, la creatividad y el espíritu emprendedor.

Para el desarrollo de la actividad es indispensable que el aprendiz maneje el lenguaje del contexto formativo e identifique si comprende el significado y el sentido de las palabras. Para ello, debe utilizar algunas definiciones relacionadas con los términos que aparecen en el glosario de esta guía de aprendizaje y otros que escuchará a través de una dinámica de integración de conceptos, que el instructor explicará para su comprensión, asimilación e interpretación semántica.

Una vez revisados los términos de la guía de aprendizaje procederá a resolver el crucigrama.

Descargue el anexo *Anexo_Crucigrama_AA3-EV01* adjunto a la evidencia.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** crucigrama sobre la formación profesional integral resuelto.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Crucigrama AA3-EV01.**

3.5. Actividad de aprendizaje 4. Alternativas de etapa productiva

La etapa productiva del programa de formación es aquella en la cual el aprendiz SENA aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias, en términos de conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “Formación titulada virtual” y, también, visualizar los materiales complementarios que se encuentran en dicho componente.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia Cuadro sinóptico. AA4-EV01.**

En esta actividad se propone que el aprendiz identifique las alternativas para el desarrollo de la etapa productiva. Es un momento de la formación que le permitirá aplicar la resolución de problemas reales del sector organizacional, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

Luego de revisar el material de estudio relacionado con la actividad, el aprendiz realizará un cuadro sinóptico en el que presente las diferentes alternativas ofrecidas por el SENA para el desarrollo de la etapa productiva y sus principales características.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** cuadro sinóptico sobre las alternativas de la etapa productiva.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión**: 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro sinóptico. AA4-EV01.**

- **Evidencia Taller. AA4-EV02.**

La inducción ha llegado al final, se espera que esta etapa haya sido satisfactoria y que pueda continuar su formación de manera exitosa.

En esta actividad de aprendizaje se propende que el aprendiz ponga en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la inducción y se autoevalúe antes de iniciar con la etapa lectiva de su formación.

Con el propósito de identificar los conocimientos adquiridos con relación a los materiales de estudio de todo el proceso de inducción se propone que el aprendiz demuestre la apropiación de los conceptos de Senalogía, Reglamento, Bienestar al aprendiz, Programa de formación, Territorium, Emprendimiento e Investigación.

Para ello, se solicita que el aprendiz entregue un documento denominado “Mi programa de formación” que contenga ampliamente y en profundidad los temas mencionados y, una reflexión en la que exprese con sus propias palabras los fundamentos de la formación por proyectos de la entidad.

Recuerde aplicar las normas de redacción, presentación y organización de la información. Para esta actividad es posible utilizar material que enriquezca la información solicitada, por lo cual no olvide realizar la citación correspondiente bajo la Norma APA 7ª edición.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** taller “Mi programa de formación”.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión**: 3 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. AA4-EV02.**

3.6. Actividad de aprendizaje complementaria. SENA Digital

Esta actividad complementaria le permitirá como aprendiz SENA fortalecer sus habilidades digitales para la gestión de la información y así mismo multiplicar sus oportunidades de acceso al mercado laboral. Accediendo a la estrategia de **SENA Digital** puede aprender sobre habilidades digitales para la gestión de la información, creación de contenido, así como de comunicación, colaboración y experiencias seguras en línea desde su área de desempeño al fortalecer habilidades y destrezas asociadas en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

La ruta de formación para la ciudadanía digital del siglo XXI, que permite a los colombianos insertarse en los procesos de transformación tecnológica se compone de los siguientes cursos:

- Desarrollo de habilidades digitales para la gestión de la información.
- Desarrollo de habilidades digitales para la creación de contenido digital.
- Desarrollo de habilidades digitales para la comunicación y la colaboración en línea.
- Desarrollo de habilidades digitales para experiencias seguras en línea.

Lo invitamos a que conozca más sobre esta ruta de formación en el video: **Ciudadanía digital del Siglo XXI** que encuentra en el anexo de la guía.

Como complemento al desarrollo de este proceso de inducción lo invitamos a iniciar su ruta formativa realizando el curso “**Desarrollo de habilidades digitales para la gestión de la información**”, donde logrará habilidades para interactuar con recursos digitales y el mejor aprovechamiento en el uso de la *web*, el *software*, herramientas *cloud* y por supuesto de procesos virtuales.

Este es un proceso autoformativo, que podrá certificar en forma adicional y para inscribirse debe acceder al siguiente enlace: https://cutt.ly/4bQ8saD.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto Infografía. AA1-EV01	• Reconoce la identidad institucional y los procedimientos administrativos y formativos. • Identifica los componentes y estructura de la formación profesional integral, según el programa de formación y su perfil como aprendiz del SENA. • Incorpora en su proyecto de vida las oportunidades ofrecidas por el SENA.	**Lista de verificación** IE-AA1-EV01
Evidencia de desempeño Foro temático. AA2-EV01		**Lista de verificación** IE-AA2-EV01
Evidencia de desempeño Crucigrama. AA3-EV01		**Lista de verificación** IE-AA3-EV01
Evidencia de desempeño Cuadro sinóptico. AA4-EV01		**Lista de verificación** IE-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento Taller. AA4-EV02		**Lista de verificación** IE-AA4-EV02

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aula virtual: entorno telemático en el cual el aprendiz tiene acceso a la red (intranet o Internet) para desarrollar un proceso de aprendizaje. Permite la consulta de la documentación de estudio, el desarrollo de actividades de aprendizaje y la utilización de herramientas de interacción como foros de discusión y correo electrónico, entre otros.

***B-Learning*:** proviene del término en idioma inglés *Blended Learning*, en español aprendizaje mixto o combinado. Este tipo de aprendizaje se caracteriza por combinar de acuerdo con las necesidades del aprendiz o del programa de formación, sesiones en línea en las cuales el instructor aborda temáticas del programa de formación.

E-Learning: proceso de enseñanza y aprendizaje que se lleva a cabo a través de Internet, caracterizado por una separación física entre el instructor y el aprendiz, pero con el predominio de una comunicación tanto sincrónica como asincrónica, a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica continua. Además, el aprendiz es el protagonista de su proceso de formación al tener que autogestionar su aprendizaje con el apoyo del instructor.

Una de las ventajas más relevantes del *e-learning* es la disponibilidad de la información y contenidos de aprendizaje las 24 horas, los 7 días a la semana. Los aprendices además de acceder a los mismos, pueden comunicarse con su instructor y compañeros de forma sincrónica o asincrónica, experimentando un aprendizaje altamente colaborativo y significativo a cualquier hora y en cualquier lugar.

FAVA: se refiere exclusivamente a la orientación de programas de Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje, esta contempla aquellas propuestas que están diseñadas y que se desarrollan dentro de un *software*.

Allí se permite hacer la gestión académica y administrativa de los programas de formación, procesos como la inscripción de estudiantes, la conformación de grupos, proponer actividades de diferentes tipos, hacer la tutoría y seguimiento, aplicar la evaluación, así como comunicarse de manera sincrónica y asincrónica con los aprendices y, generar reportes.

La FAVA se puede dar en varias modalidades, entre ellas el *e-learning y el b-learning*.

LMS: la necesidad de tener una FAVA efectiva y unos Ambientes Virtuales de Aprendizaje - AVA cada vez más completos y atractivos para los aprendices genera la emergencia de los sistemas de gestión de aprendizaje conocidos en el idioma inglés como Learning Management System (LMS).

En un LMS tienen acción tanto los administradores como los tutores y, por supuesto, los aprendices.

Territorium: la EdTech mexicana líder ha tenido un rápido crecimiento y gran posicionamiento en el mercado latinoamericano, es ahora la nueva plataforma de aprendizaje y enseñanza en línea. El sistema Territorium Life ofrece un espacio virtual individualizado basado en Internet y en competencias para el trabajo, permitiendo a los aprendices e instructores recopilar, compartir, descubrir y administrar importantes materiales, documentos de investigación, presentaciones y archivos multimedia.

Territorium ayudará a la institución a formar un portafolio personalizado en forma de hoja de vida por cada aprendiz, en el cual tanto el aprendiz como los instructores podrán visualizar de manera sencilla e intuitiva su avance en el desarrollo de competencias, evidencias de aprendizaje y vacantes a las que podrían aplicar.

El objetivo de Territorium es impulsar el poder de la educación a través de la tecnología, enfocándose en los resultados del aprendizaje. Territorium crea un sistema inteligente para el desarrollo de competencias en el que mide las habilidades que desarrollan los usuarios y las compara con lo que busca el mercado laboral, al tiempo crea una ruta de aprendizaje personalizada que ayudará al aprendiz a alcanzar el éxito.

TIC: las tecnologías de la información y la comunicación tomaron fuerza en el mundo a partir del Siglo XX. Una época colmada de cambios tecnológicos, de la creación de la Internet en 1969, de los avances en cibernética, informática, telecomunicaciones y otras ciencias; sin embargo, su auge se ha evidenciado en el Siglo XXI, en el cual los sujetos encuentran cada vez más la necesidad de la tecnología para llevar a cabo sus actividades diarias.

Las TIC han permeado el ámbito empresarial, bancario, comercial, de ocio y en general, la mayoría de los espacios de interacción y comunicación de la humanidad, siendo la educación uno de los ambientes que más ha sacado provecho de estos desarrollos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Pinto, S., A. R., Cortés, P., O. y Alfaro, C., C. (2017). Hacia la transformación de la práctica docente: modelo espiral de competencias TIC TAC TEP. *Pixel-Bit Revista de Medios y Educación,* (51), p. 37-51. https://idus.us.es/handle/11441/62674

SENA. (2020). *Guía de Orientaciones para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje V4.* Equipo de Acompañamiento a la Formación Virtual. SENA. https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/acompanamiento/guiainteractiva/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Diana Patricia Carmona Milian	E-Pedagogo	Regional Valle - Centro de Tecnologías Agroindustriales	Marzo de 2021
	María Cecilia Aroca Díaz	E-Pedagogo	Regional Bolívar - Centro Agroempresarial y Minero	Marzo de 2021
	Marisol Báez Solano	E-Pedagogo	Regional Tolima - Centro de Industria y de la Construcción	Marzo de 2021
	Frankli Gómez Cardona	E-Pedagogo	Regional Tolima - Centro de Industria y de la Construcción	Marzo de 2021
	Humberto Amaya Alvear	E-Pedagogo	Regional Bolívar - Centro Agroempresarial y Minero	Marzo de 2021
	Leydy Jhuliana Jaramillo Mejía	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Mayo de 2021
	Vilma Lucía Perilla Méndez	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Mayo de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Mayo de 2021
	Julia Isabel Roberto	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Junio 2021

LINEAMIENTOS, NORMAS Y REQUERIMIENTOS

ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

1. LINEAMIENTOS GENERALES 3
2. NORMAS BÁSICAS DE COMPORTAMIENTO Y CONVIVENCIA..... 4
3. DEBERES DEL APRENDIZ 5
4. ESPACIOS DE COMUNICACIÓN EN EL AMBIENTE VIRTUAL 7
5. REQUERIMIENTOS PARA EL NORMAL DESARROLLO DEL PROGRAMA 9

1. LINEAMIENTOS GENERALES



En el desarrollo del programa que está realizando debe tener una disposición positiva y proactiva en el desarrollo de las actividades de aprendizaje y el desarrollo de su proyecto de formación, es muy importante atender las normas de comportamiento el ambiente virtual de aprendizaje y las demás recomendaciones para el estudio en la modalidad, donde la autogestión en el desarrollo de las actividades es un factor primordial para lograr desarrollar con éxito este importante proyecto formativo.

Durante este proceso se espera que el aprendiz desarrolle las competencias técnicas específicas del programa, además de las transversales y básicas que le permitirán desarrollar su proyecto de vida.

Para lograr esto contará con un equipo de instructores capacitados y con alta comprensión del programa a desarrollar, que lo guiarán en la ruta de formación a seguir donde será de gran relevancia la autogestión que como aprendiz realice para el desarrollo de las actividades propuestas.

Teniendo este programa un desarrollo en modalidad virtual, se requiere contar con los medios necesarios descritos en cada una de las actividades que debe desarrollar de tal forma que haga un uso adecuado de los recursos de apoyo para el aprendizaje e implemente el uso productivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a fin de asegurar la calidad de su formación y el logro de los resultados de aprendizaje.

El trabajo independiente del aprendiz debe ser de máxima dedicación y estricto cumplimiento en el tiempo, las actividades programadas y la calidad de ejecución de las mismas. La autogestión y responsabilidad del aprendiz son factores primordiales y esenciales para lograr con éxito las metas propuestas al desarrollar este programa formativo, además podrá contar

siempre con la asesoría permanente de los instructores que acompañan, orientan y evalúan el desarrollo del proyecto formativo.

2. NORMAS BÁSICAS DE COMPORTAMIENTO Y CONVIVENCIA

En Internet existen distintos espacios y formas de comunicación, que implican conocer y respetar un conjunto de normas para mantener buenas relaciones con los demás usuarios, este conjunto de normas generales es conocido como netiqueta.

El cumplimiento de estas normas permite que las relaciones a través de la red sean mejores, más humanas, más formales, más dinámicas y más respetuosas.

Por esta razón y tomando como referencia el Reglamento del aprendiz SENA, se le pide conocer y respetar las siguientes normas de comportamiento para el ambiente virtual de formación:

- Siempre reconozca los derechos de autor, dando el crédito a quien generó la idea, a la fuente que se consultó o al recurso en el que se basó la información.



- El SENA, advierte sobre el respecto que como ciudadano se debe tener con la propiedad intelectual de las obras consultadas (fuentes de información), en caso de consultar fuentes y tomarlas para exponer o aplicar las actividades es necesario dar crédito al autor.
- Respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas, por lo tanto, no envíe mensajes excesivamente extensos, con contenidos sin importancia o con archivos muy pesados.
- En esta nueva cultura de internet, quizás se pueda ofender a personas sin querer hacerlo, o tal vez se llegue a malinterpretar lo que otros dicen. Por eso, tenga siempre en mente que al otro lado de la pantalla hay un ser humano con sus propias ideas y sentimientos.

- Respete la privacidad de las personas.
- Para dar a conocer su trayectoria, es importante redactar una descripción de perfil corta, mencionando aquellas actividades o gustos por los cuales quiere que los demás lo identifiquen.
- Sea selectivo con el material multimedia que comparte.

Otras normas que debe tener en cuenta cuando establece comunicación a través de un ambiente virtual son las que le permitirán una adecuada convivencia con los demás usuarios del ambiente, algunas de estas reglas son:

1. Cuando se ingresa a una nueva cultura se corre el riesgo de cometer algunos errores sociales. Tenga siempre en mente que al otro lado de la pantalla hay un ser humano real, con sus propias ideas y sentimientos.
2. Aunque no esté de acuerdo con las ideas de otros, sea cortés y amable en la comunicación. No tiene sentido volver personal una argumentación; siempre es posible dar una retroalimentación acerca de las ideas, sin necesidad de agredir a los demás.
3. Sea tolerante, perdone los errores de otras personas. No todos son conocedores del Internet y quizás a veces cometan faltas o hagan demasiadas preguntas.
4. Evite escribir en mayúscula sostenida todo un texto. En la red esto equivale a alzar la voz.
5. Siempre reconozca los derechos de autor, dando el crédito a quien generó la idea, a la fuente que se consultó o al recurso en el que se basó la información.

Para conocer otras normas de etiqueta, comportamiento y convivencia lo invitamos a visitar el sitio web http://netiquetate.com/

3. DEBERES DEL APRENDIZ

Se entiende por deber, la obligación legal, social y moral que compromete a la persona a cumplir con determinada actuación, asumiendo con

responsabilidad todos sus actos, para propiciar la armonía, el respeto, la integración, el bienestar común y la seguridad de las personas y de los bienes de la institución.

El aprendiz en formación virtual tendrá los siguientes deberes de carácter académico:

1. Acceder regularmente a los ambientes virtuales previstos para la formación y mantener una comunicación regular con el equipo de tutores.
2. Dedicar al proceso de formación el tiempo necesario, que permita dar cumplimiento a las actividades de aprendizaje, teniendo en cuenta el cronograma y metodología establecidos por el equipo de tutores.
3. Participar en los foros de discusión y demás espacios de socialización del ambiente virtual, reconociendo, compartiendo y construyendo conocimiento con los integrantes de la comunidad educativa.
4. Respetar los comentarios o participaciones realizadas por los demás integrantes de la comunidad educativa.
5. Cumplir con las evidencias establecidas, enviando puntualmente las actividades de aprendizaje definidas en el cronograma del programa
6. Atender de manera adecuada recomendaciones y sugerencias por parte del equipo de tutores de su formación virtual.
7. Dar fidelidad de que las actividades académicas, son realizadas por la persona inscrita en el programa de formación. El no entregar las actividades de aprendizaje en los plazos indicados, es motivo de sanción, pudiendo ser rechazado del programa por incumplimiento en el mismo.
8. El nombre de usuario y la contraseña son personales e intransferibles. Por ningún motivo se deberá prestar ni hacer uso indebido de dichos accesos por parte de los mismos usuarios del sistema o por parte de personas ajenas al mismo. Si se llegase a descubrir que un participante ha entregado su clave a otros para que tengan acceso al programa de formación, será objeto de sanción consiguiendo ser rechazado del mismo.



9. Es responsabilidad de los participantes informar lo antes posible al equipo de tutores sobre irregularidades en el material publicado o sobre cualquier anomalía en el funcionamiento de la plataforma

10. Al momento de redactar mensajes hágalos de forma clara y concisa sin usar abreviaciones o dialectos fuera de la lengua española, no elimine tildes ni eñes.

11. Acceder puntualmente a las sesiones programadas por el Tutor en los tiempos establecidos y en las fechas indicadas con la regularidad exigida de tal manera que la interacción aprendiz- tutor esté enriquecida en todo el proceso de aprendizaje.

12. A partir de los recursos para el aprendizaje dispuestos en el ambiente, el aprendiz deberá tener un tiempo de estudio diario para el aprendizaje autónomo dónde deberá generar conocimiento con base en la idea de proyecto que irá cultivando a medida que transcurra su etapa de formación.

13. Deberá ingresar a la plataforma virtual las veces que considere necesario ya sea de forma programada o de iniciativa propia ya que sirve de complemento; además se le hará seguimiento al desarrollo de las actividades de aprendizaje a través de la evaluación de las evidencias de aprendizaje que deberá construir en forma personal e intransferible.

14. Realizar las actividades y tareas de forma personal, así como las participaciones en los foros de discusión, debates y encuentros virtuales de manera ordenada y respetuosa atendiendo el orden al uso de la palabra y la producción presentada deberá ser fruto de la propia autoría sin suplantaciones. Incluso en las evidencias producto del trabajo colaborativo el aporte personal deberá ser identificable y responsable.

4. ESPACIOS DE COMUNICACIÓN EN EL AMBIENTE VIRTUAL

Es importante reconocer que los Ambientes Virtuales de formación ofrecen medios de comunicación para la apropiación del aprendizaje significativo, tanto para el trabajo individual como colaborativo. Allí el instructor y los aprendices interactúan de forma efectiva e independientemente construyendo conocimiento.

En el SENA, lo anterior, está soportado por una plataforma tecnológica basada en Internet que comprende: Un sistema gestor del aprendizaje L.M.S (Learning Management System) y un sistema para la administración educativa denominado SOFIA Plus.

El L.M.S.es la plataforma que permite implementar las estrategias pedagógicas para Ambientes Virtuales de Aprendizaje y es donde como aprendiz deberá revisar, desarrollar y evidenciar las actividades en el marco de su proyecto de formación.

Entre los espacios de comunicación más importante para las actividades interactivas son las siguientes:

- Foro Social: Es un espacio habilitado permanentemente en el cual el aprendiz podrá publicar temas de cualquier índole o compartir experiencias de su formación con todos los compañeros. En el espacio pueden realizar la presentación personal y compartir información relacionada con el programa.
- Foro de Dudas e Inquietudes: Es un foro para exponer dudas, sugerencias y dificultades con respecto al funcionamiento del curso. El docente se encuentra siempre atento a los mensajes que se consignan.

Se canalizan las dificultades y las dudas de los estudiantes.

- Foro de discusión: Es un área dinámica que permite que distintas personas se comuniquen en secuencia y participen en un debate o discusión sobre un tema determinado.

El Sistema de Gestión Académica, es una plataforma de información del SENA la cual ayuda a mejorar la administración educativa y la formación profesional de todos sus usuarios.



Este aplicativo desarrollado para el SENA el cual busca generar una gestión académica eficiente, transparente, flexible y de calidad, brindando así a sus usuarios, ya sean estos internos y/o externos, la posibilidad de consultar en tiempo real y por internet sus temas y trámites académicos con el SENA.

5. REQUERIMIENTOS PARA EL NORMAL DESARROLLO DEL PROGRAMA

- Requerimientos Personales:

Este proceso tiene un alto porcentaje autoformativo, siendo necesario mantener una actitud positiva, entusiasta y de investigación, aprovechando al máximo los medios y recursos dispuestos para tal fin. El ritmo de aprendizaje dependerá de su dedicación, compromiso y responsabilidad, pero deberá cumplir los plazos establecidos para la entrega de evidencias de aprendizaje.

Se requiere que usted como aprendiz posea dominio y manejo de herramientas informáticas y de comunicación: correo electrónico, chats, procesadores de texto, hojas de cálculo, software para presentaciones, Internet, navegadores y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual.

- Requerimientos de conexión, Software y Hardware:

Los requerimientos mínimos necesarios para una óptima navegación son:

- Tener acceso a conexión de Internet
- Velocidad de conexión recomendada 1mega
- Equipo de cómputo con las siguientes especificaciones mínimas:

* 1 GB de memoria RAM
* Disco Duro con capacidad de 80 GB
* Tarjeta de video
* Tarjeta de sonido
* Pantalla de 15 pulgadas
* Resolución de monitor de 1024 x768 pixeles
* Micrófono
* Audífonos o altavoces

* Cámara web

* Los demás requerimientos de hardware requeridos por las características de software utilizado en el desarrollo especifico del programa formativo.

Adicionalmente, para el buen funcionamiento de plataforma y herramientas virtuales, es necesario tener instalados los siguientes programas en el computador:

REQUERIMIENTO	IDENTIFICADOR VISUAL
Sistema operativo de Windows para PC o Mac OS X.	
Suite o programas para procesamiento de texto, diapositivas y hojas de cálculo.	
Winzip o Winrar para descomprimir archivos empaquetados.	
Adobe Reader para leer archivos de formato PDF.	
Navegadores de internet como Explorer, Mozilla, Safari o Google Chrome.	
Plugins actualizados: Acrobat Reader, Java.	

Es importante tener en su equipo instalado un programa antivirus, debido a que buscará o consultará información por Internet. Se recomienda que para la navegación en el ambiente virtual y visualización de contenidos se haga directamente en un computador de escritorio o portátil. La navegación en dispositivos móviles puede resultar incompatible.



MANUAL ROL APRENDIZ

NUEVA PLATAFORMA TERRITORIUM

VERSIÓN 3.0

CUANDO CREEMOS, CREAMOS

@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SENA | territorium
Unleash the learning power

MANUAL USUARIO APRENDIZ

Contenido

1. Acceso al usuario aprendiz de Territorium 4
2. Acceso desde SENA Virtual 4
3. Sistema de comunidad 6
4. Mensajería 7
5. Mi perfil 8
6. Mis grupos 8
7. Grupo o programa de formación 9
8. Anuncios 10
9. Participantes 11
10. Información 11
11. Contenido del curso 12
12. Foros 14
13. Evidencias 17
14. Sesiones en línea 23
15. Evaluaciones 24
16. Wikis 28
17. Galería 32
18. Portafolio de evidencias 33
19. Calificaciones 35
20. Grupos 37

21. Blogs 38

22. Herramienta Chat 42

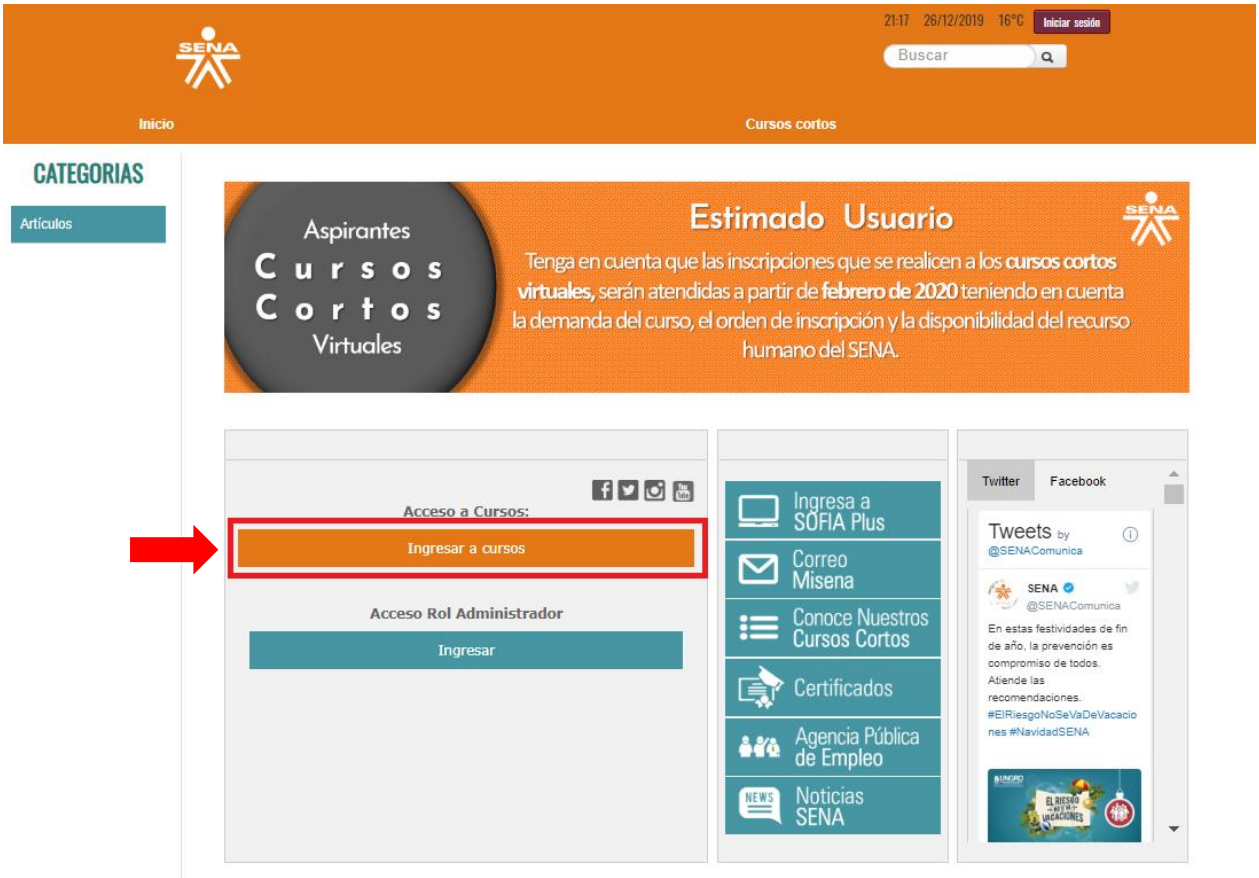
1. Acceso al usuario aprendiz de Territorium

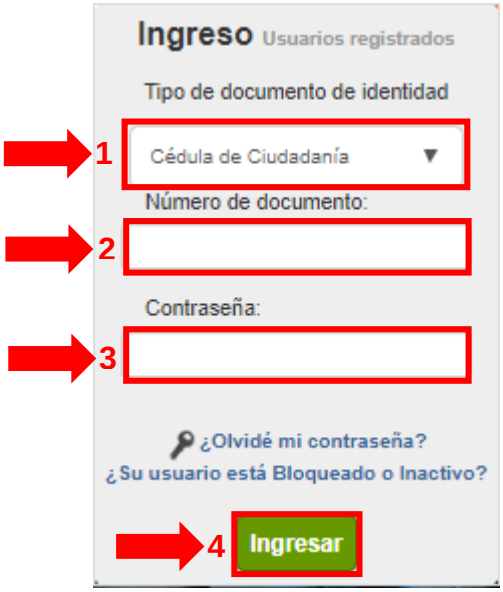
En el siguiente documento usted encontrará de forma detallada las instrucciones y paso a paso necesarios para el correcto uso del LMS desde el rol aprendiz. Es importante tener en cuenta las indicaciones que se brindan en cada uno de los ítems para garantizar un desempeño adecuado con el entorno virtual de aprendizaje.

Las imágenes, enlaces y algunos términos pueden variar de acuerdo a la personalización o control de cambios que sean aplicados a la instancia respectiva del SENA.

2. Acceso desde SENA Virtual

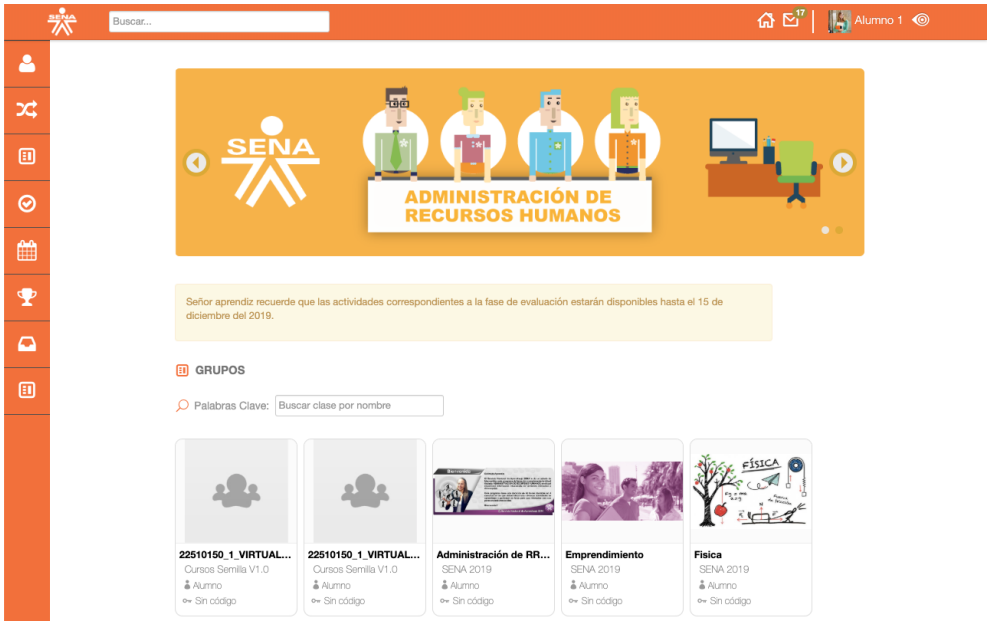
Para que el aprendiz acceda a la página de SENA Virtual, es necesario ingresar a la URL: www.senavirtual.edu.co y luego hacer clic en el botón **"Ingresar a cursos"** de la sección "Acceso a Cursos".





Una vez se encuentra en la vista anterior, el aprendiz debe loguearse, para ello debe seleccionar el tipo de documento de identidad, ingresar el Número de documento y contraseña con el que se encuentra registrado en SofiaPlus, y por último debe hacer clic en el botón **Ingresar**.

Al ingresar en el LMS, el aprendiz encontrará en la interfaz de usuario un menú superior con los datos del usuario registrado y la mensajería interna, un menú lateral al lado izquierdo con toda la información del aprendiz y en la parte inferior todos los grupos o programas de formación en los cuales se encuentra matriculado.



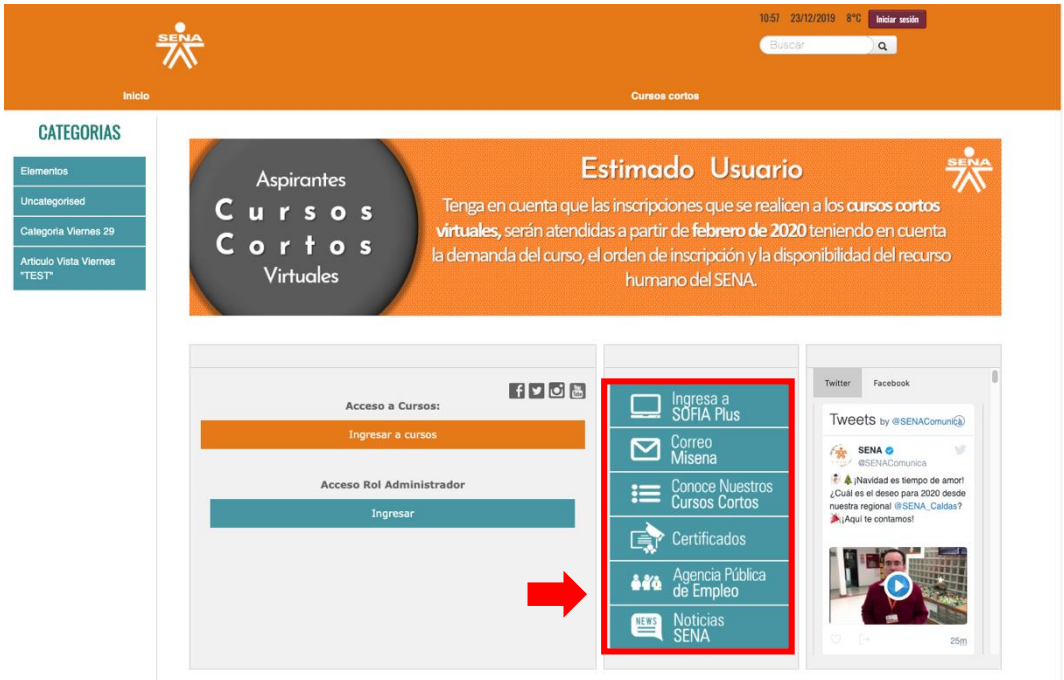
3. Sistema de comunidad

En este espacio se puede acceder a comunidades propiamente del SENA, así como redes sociales, correo electrónico con dominio SENA, noticias, entre otros.

Para acceder al sistema de comunidad, se hace clic sobre el botón **CMS** que se encuentra en la parte inferior del menú lateral.



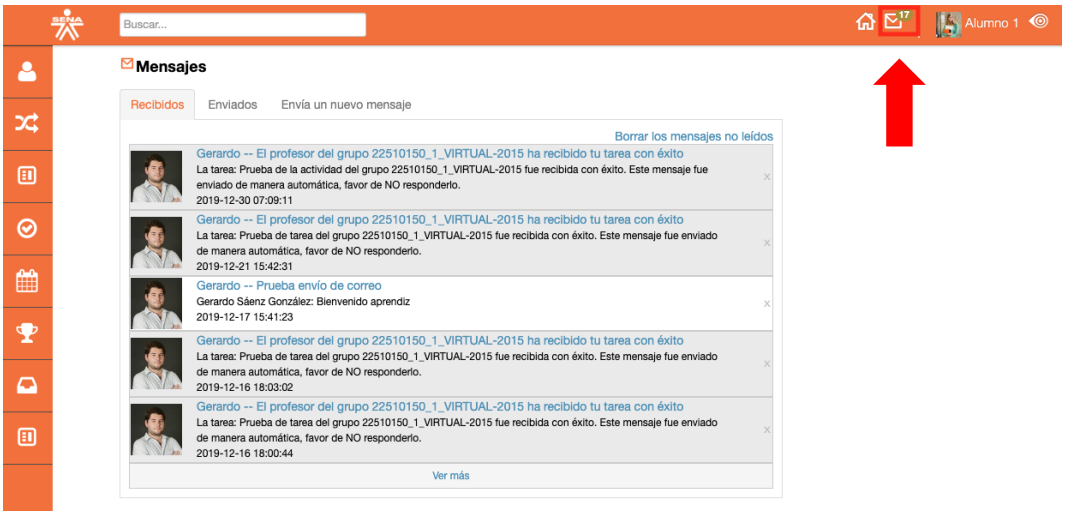
Este enlace lleva al sistema de comunidad, desde donde se podrá ir a SofiaPlus, correo misena, cursos cortos, certificados, agencia pública de empleo y noticias SENA, entre otros componentes.



4. Mensajería

Es el módulo de mensajería interna de la plataforma, el cual permite la comunicación con instructores y miembros del grupo.

Para visualizar el buzón de mensajes, el aprendiz debe presionar el botón con el ícono de correo que se encuentra en la parte superior derecha de la plataforma.

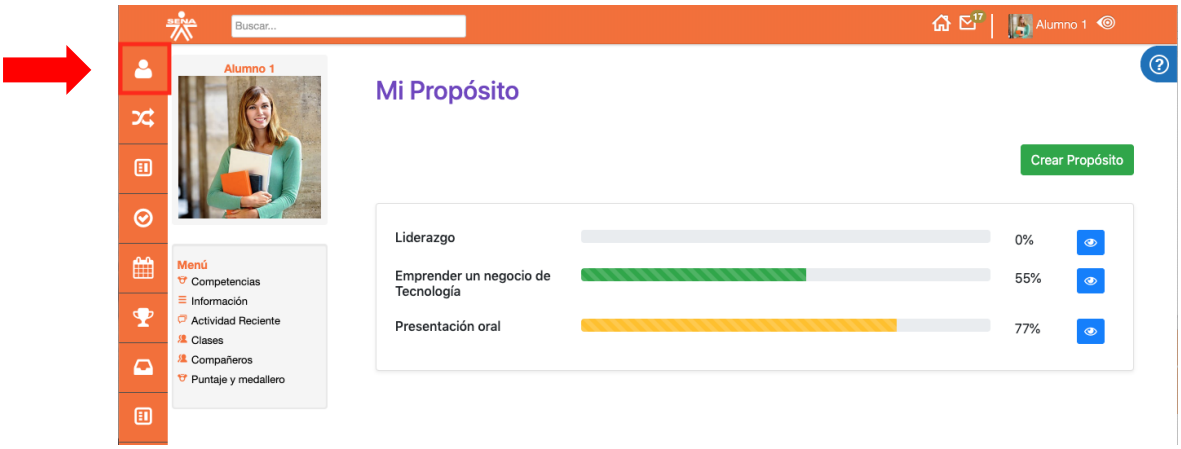


Allí encontrará los mensajes recibidos, enviados y tendrá la posibilidad de enviar un nuevo mensaje haciendo clic en la pestaña "**Envía un nuevo mensaje**". Para escribir un nuevo mensaje, el aprendiz debe diligenciar el formulario con los datos de destinatario, asunto y mensaje, también tendrá la posibilidad de adjuntar archivos si lo considera necesario; posteriormente debe hacer clic en enviar.



5. Mi perfil

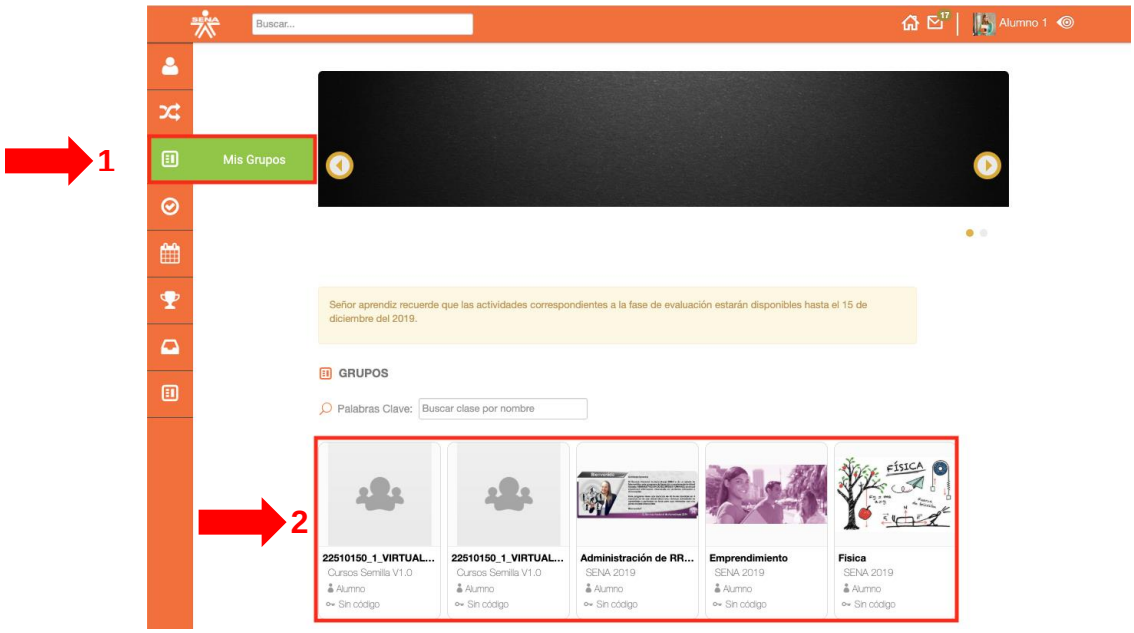
En este espacio se encuentra toda la información del aprendiz, incluye un menú interno que tiene información como Competencias, Información, Actividad Reciente, Clases, Compañeros y Puntaje y medallero.



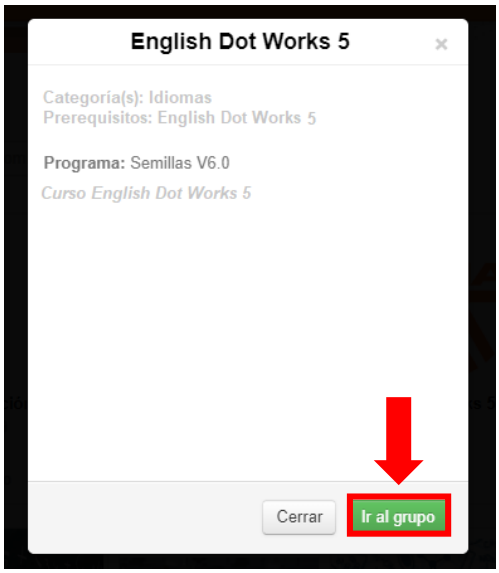
6. Mis grupos

En esta vista de la plataforma, el aprendiz puede visualizar e ingresar a los cursos o programas de formación en los que se encuentra matriculado.

Para ingresar al grupo o programa de formación que se desea trabajar, se debe hacer clic en el ícono con el nombre del grupo.

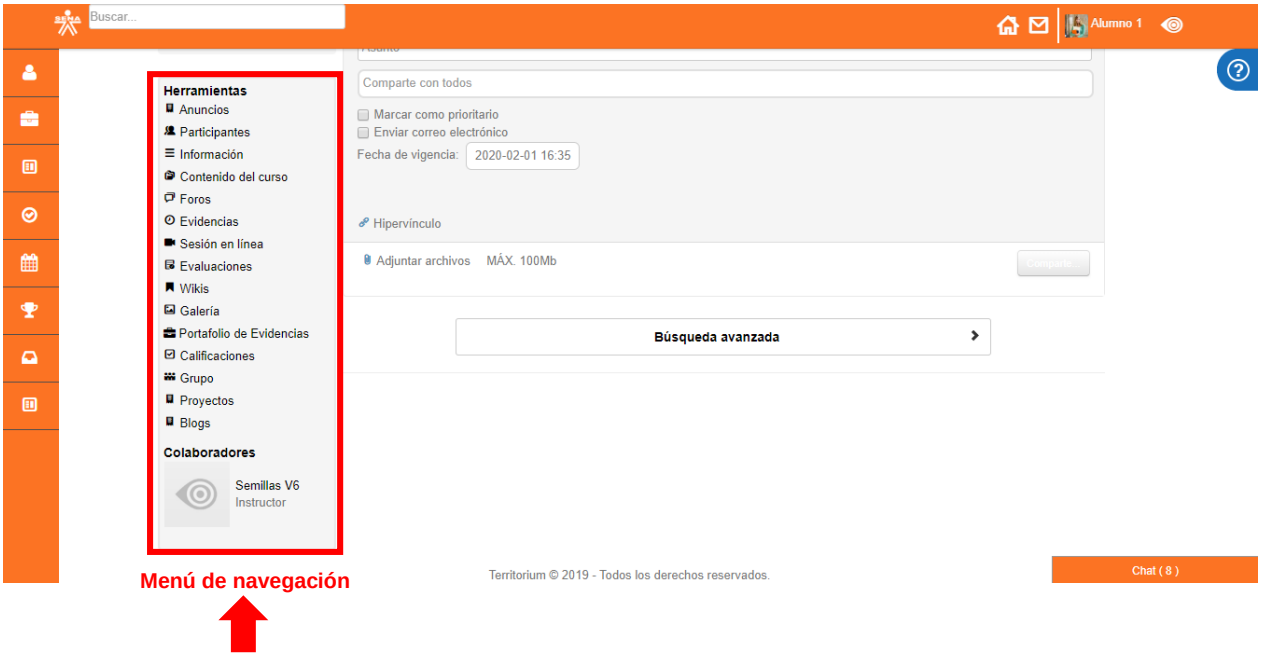


Al ingresar a uno de los grupos aparece una ventana emergente con toda la información del grupo, posteriormente se debe hacer clic en el botón ir al grupo.



7. Grupo o programa de formación

Al interior del programa de formación se encuentra el menú de navegación del curso.

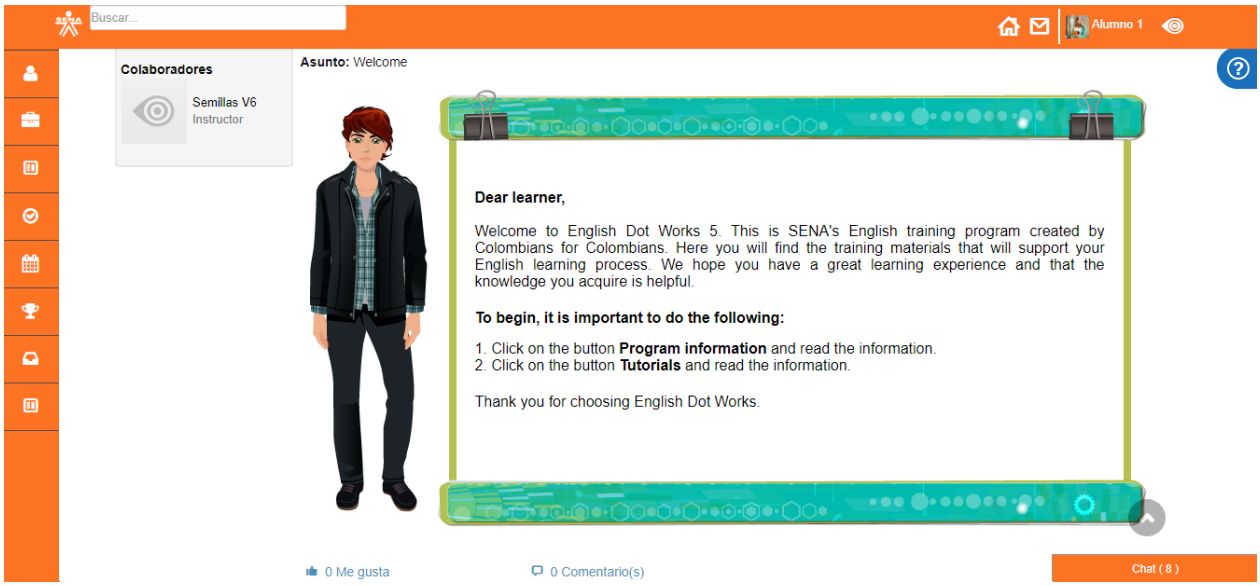


8. Anuncios

En esta sección se encuentran todos los anuncios e información relevante del programa de formación.

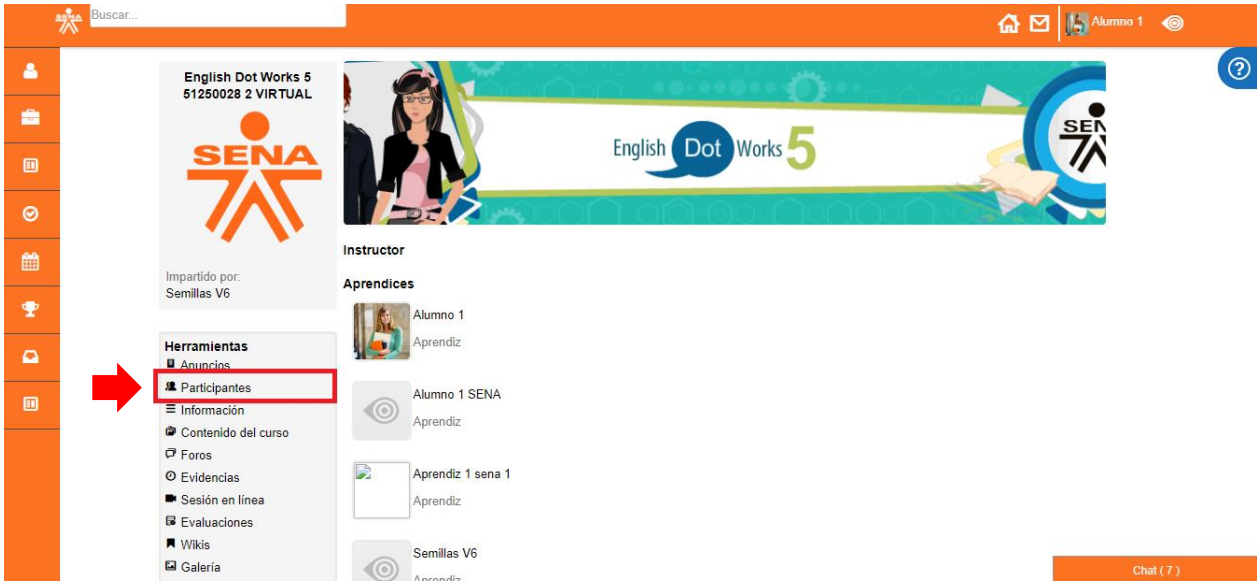


Allí puede encontrar todos los anuncios creados por el instructor, así como la bienvenida al programa de formación.



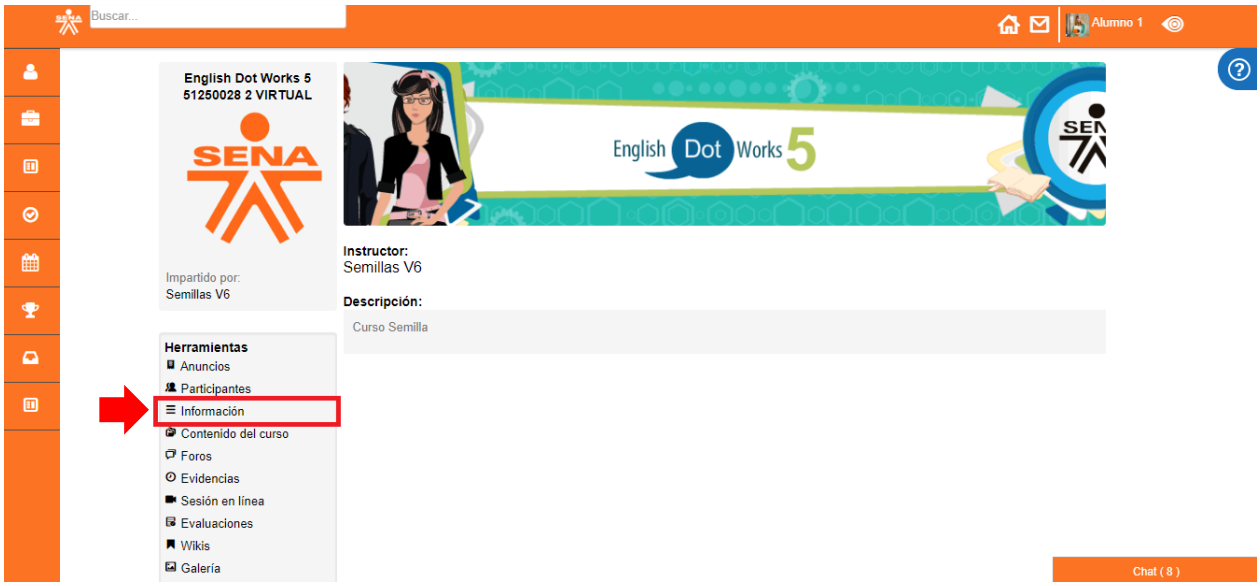
9. Participantes

En esta sección se encuentra la información de los instructores y aprendices vinculados al grupo o programa de formación.



10. Información

En esta sección se encuentra toda la información del instructor y la descripción del programa de formación.

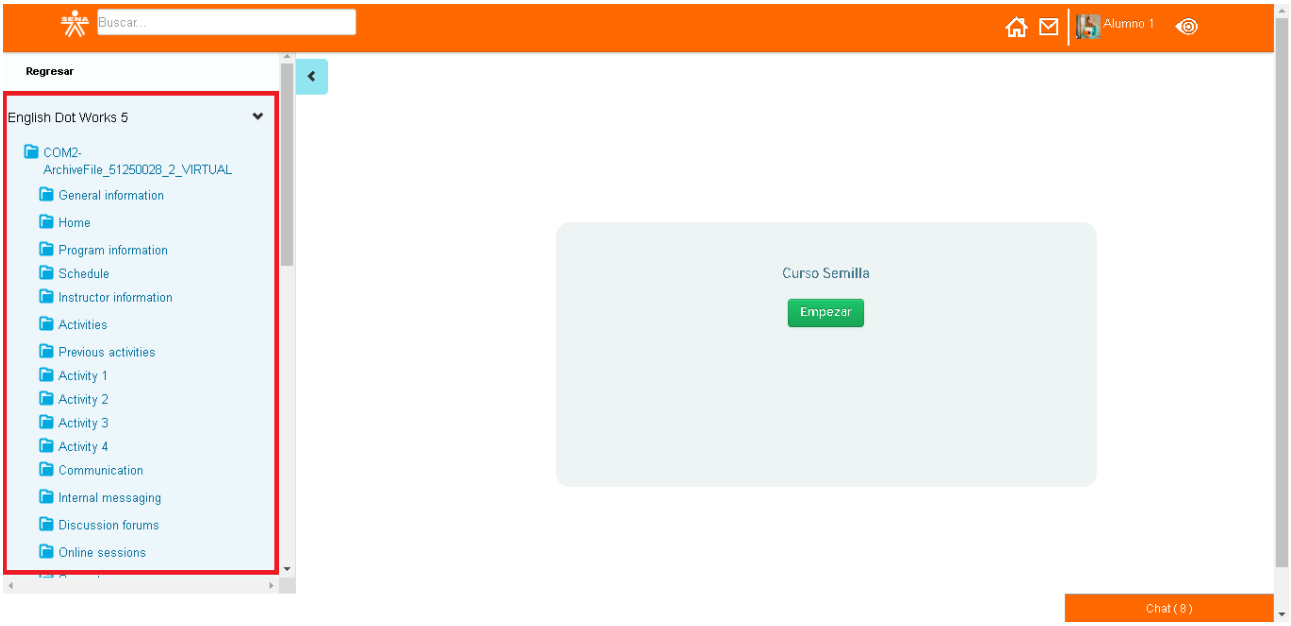


11.Contenido del curso

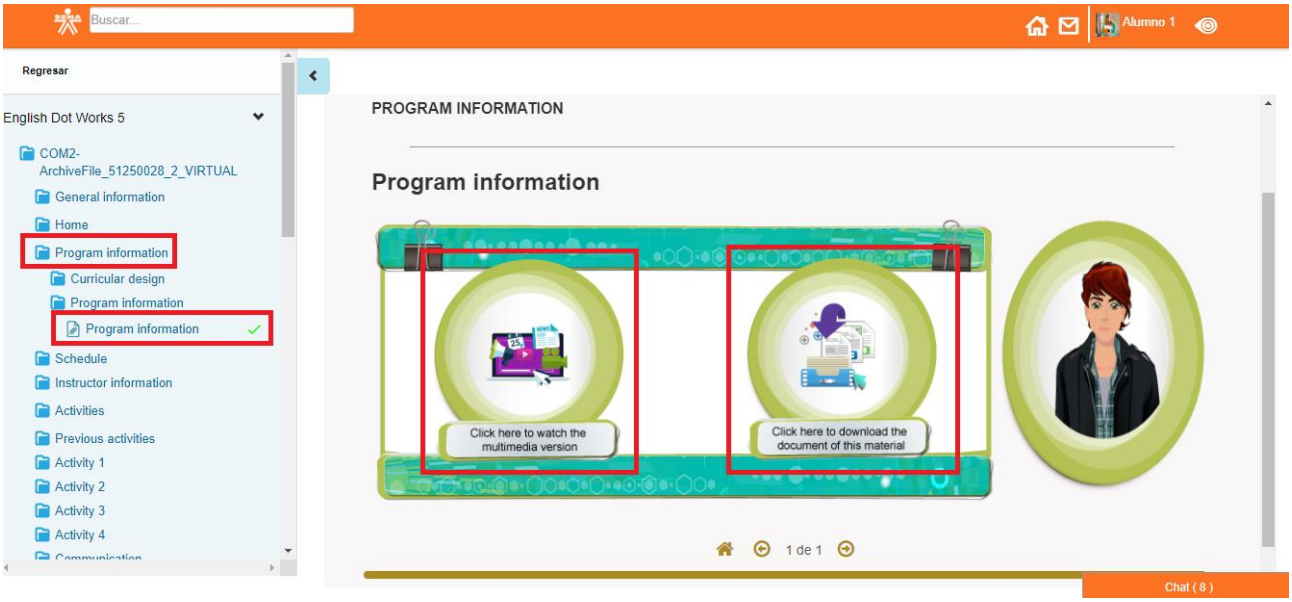
Para acceder al contenido del curso se debe hacer clic en el botón que se encuentra en el menú del lado izquierdo.



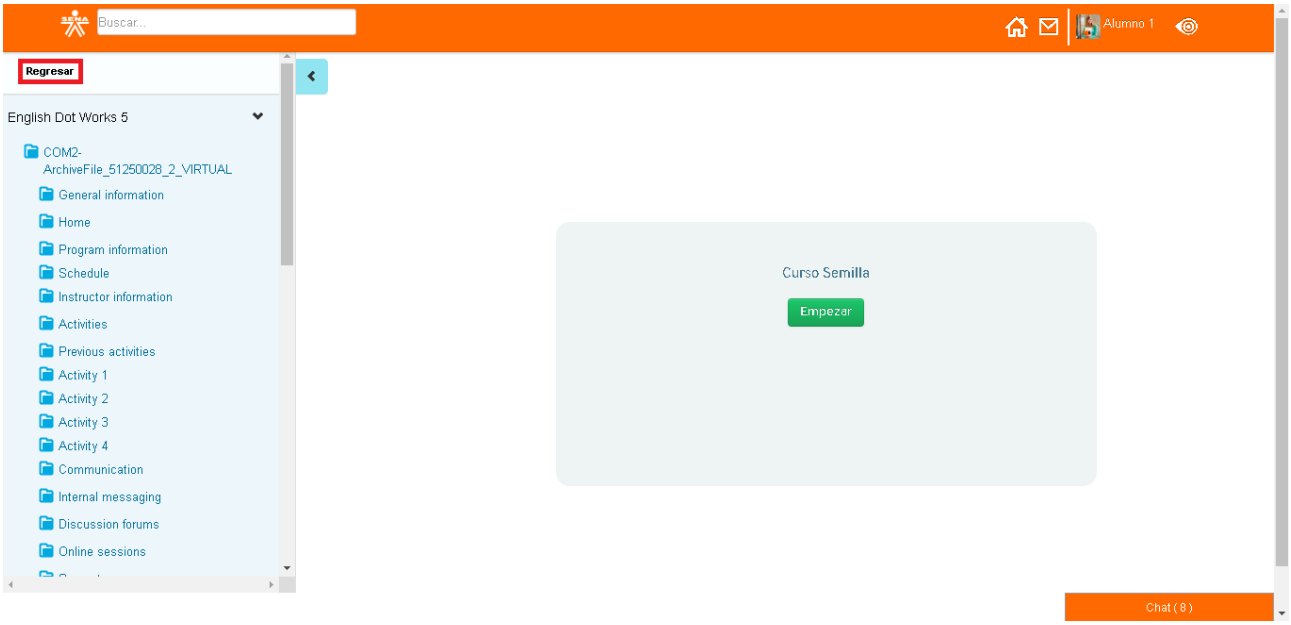
Al ingresar se verá un menú lateral en la parte izquierda y un panel de visualización en la parte derecha.



Para visualizar los contenidos a desarrollar durante el programa de formación navegue a través de los botones que se encuentran en el menú lateral y podrá ver su contenido en el panel de visualización.



Para volver a la vista anterior, presione el botón **Regresar** que se encuentra encima del menú lateral, en la parte izquierda de la pantalla.



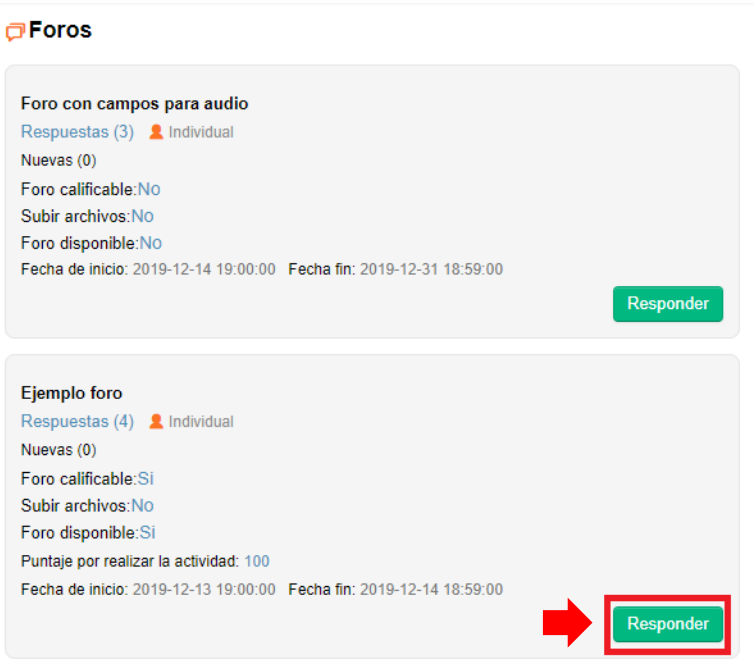
12. Foros

Esta herramienta permite la comunicación con el instructor y compañeros, socializar entre el grupo de trabajo y realizar actividades de forma colaborativa a través de comentarios y debates.

Para resolver un foro, el aprendiz debe ingresar al botón **Foros** que se encuentra en el menú del lado izquierdo de la plataforma.



Allí se mostrarán los foros que están asociados al programa de formación en el que se encuentra el aprendiz. Para dar respuesta a un foro debe hacer clic en el botón **Responder** de dicho foro.



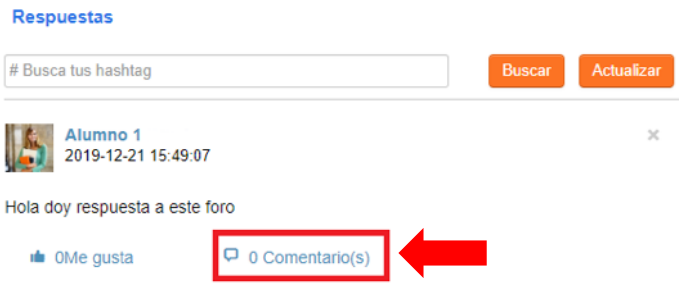
La interfaz tiene un área de texto para ingresar el comentario al foro, además de una casilla para activar el texto enriquecido que permite texto en formato HTML, adicionar imágenes, tablas etc. Para finalizar, el aprendiz debe hacer clic en el botón **Responder**.



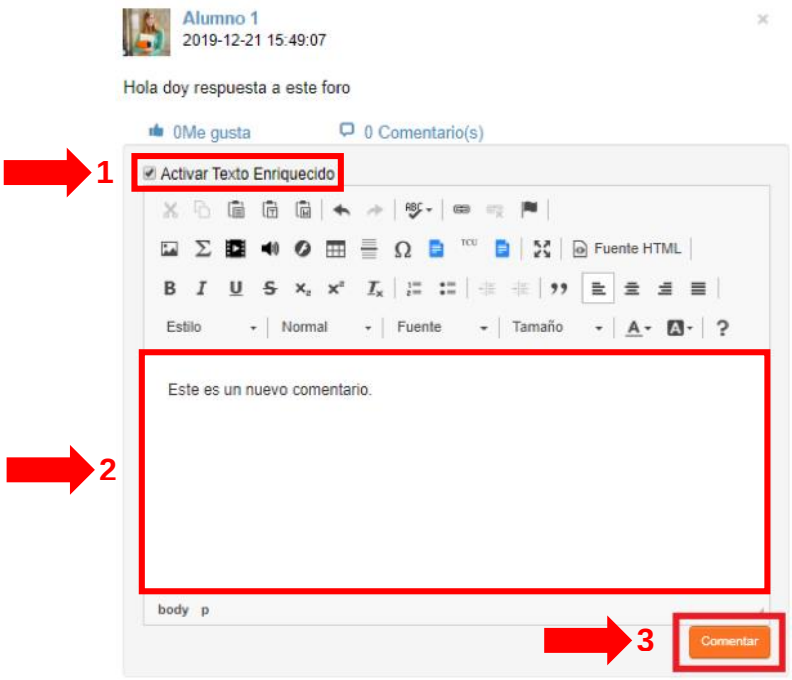
En el navegador se mostrará una ventana emergente donde se le informa al Aprendiz que se dio respuesta al foro.



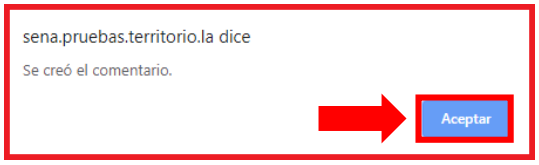
El comentario realizado al foro aparecerá de la siguiente manera. Para realizar un comentario a otro comentario hecho por otro aprendiz o por el mismo, se debe hacer clic en el botón **Comentario(s)**.



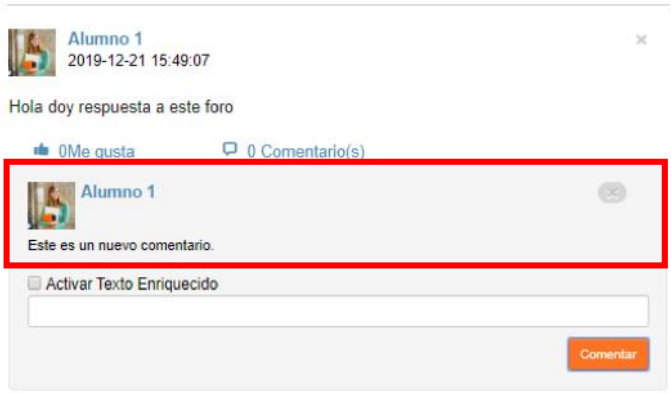
La interfaz tiene un área de texto para ingresar el comentario al foro, además de una casilla para activar el texto enriquecido que permite texto en formato HTML, adicionar imágenes, tablas etc. Para finalizar, el aprendiz debe hacer clic en el botón **Comentar**.



En el navegador se mostrará una ventana emergente donde se le informa al Aprendiz que se creó el comentario.



El comentario realizado a la intervención en el foro aparecerá de la siguiente manera.



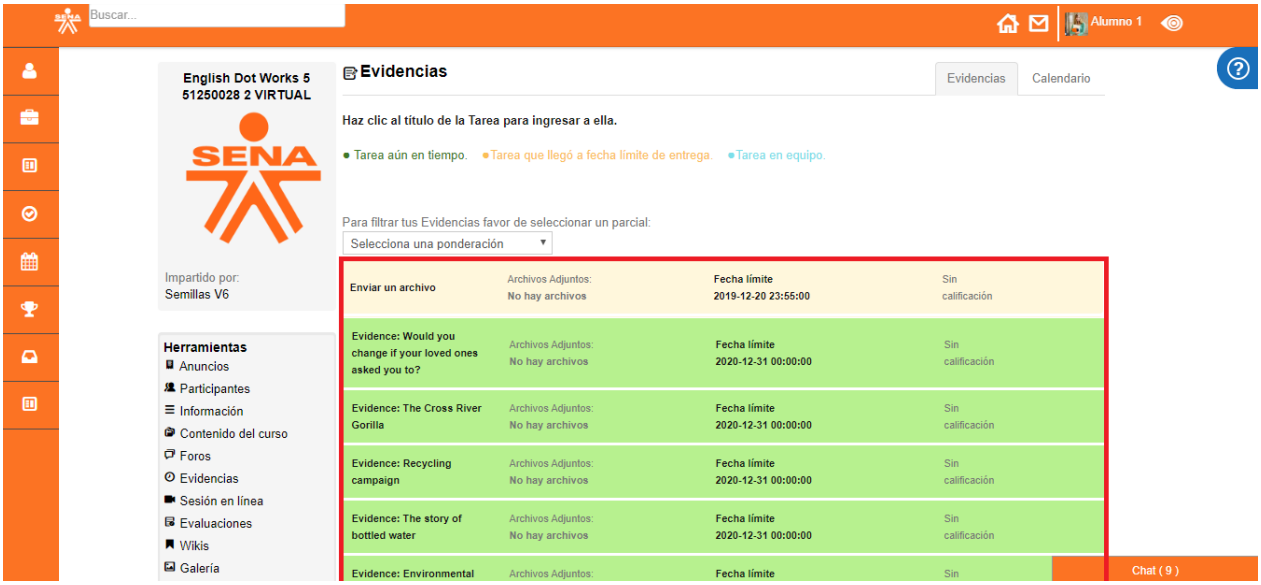
13. Evidencias

En este módulo se encuentran las actividades o evidencias de aprendizaje que el aprendiz debe realizar.

Para resolver una evidencia de aprendizaje, el aprendiz debe ingresar al botón **Evidencias** que se encuentra en el menú del lado izquierdo de la plataforma.



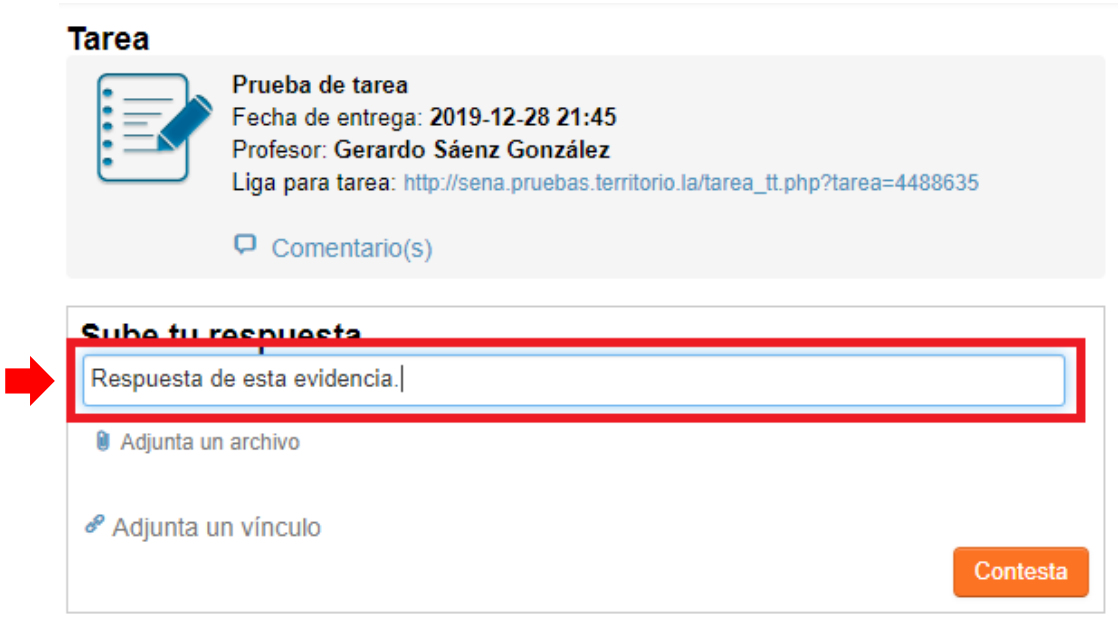
Allí se mostrarán las evidencias de aprendizaje que están asociadas al programa de formación que está llevando el aprendiz, aparecen de color rosado las que ya cerraron y de color verde las que aún se encuentran disponibles.



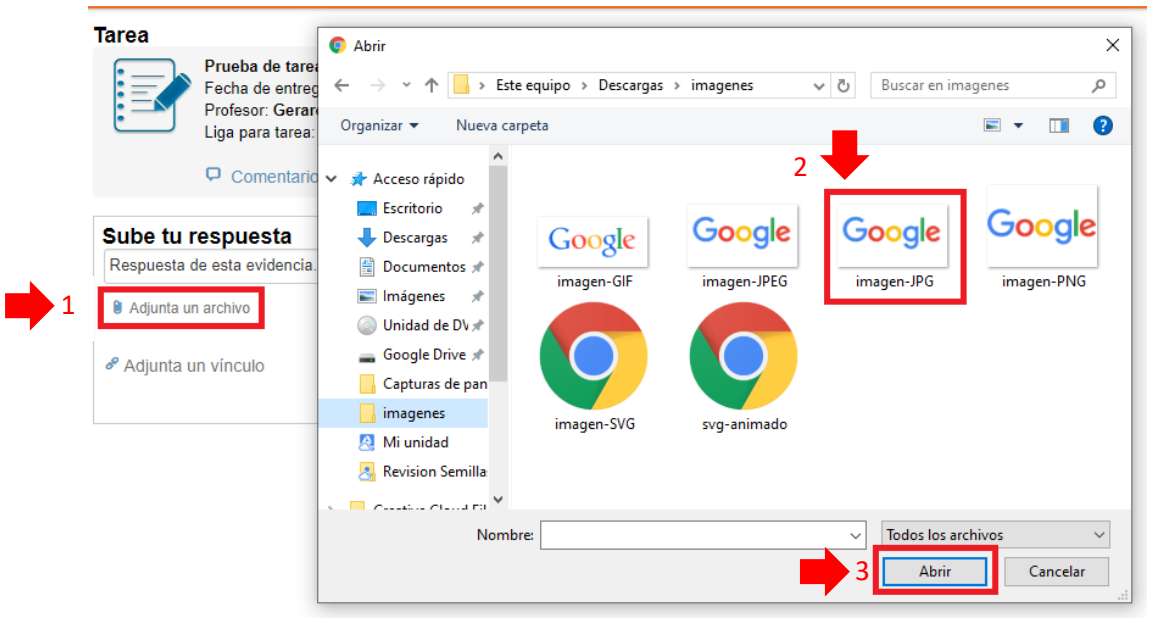
Al ingresar a una de las evidencias de aprendizaje que están como disponibles, el aprendiz tiene la oportunidad de realizar algún comentario sobre dicha evidencia.



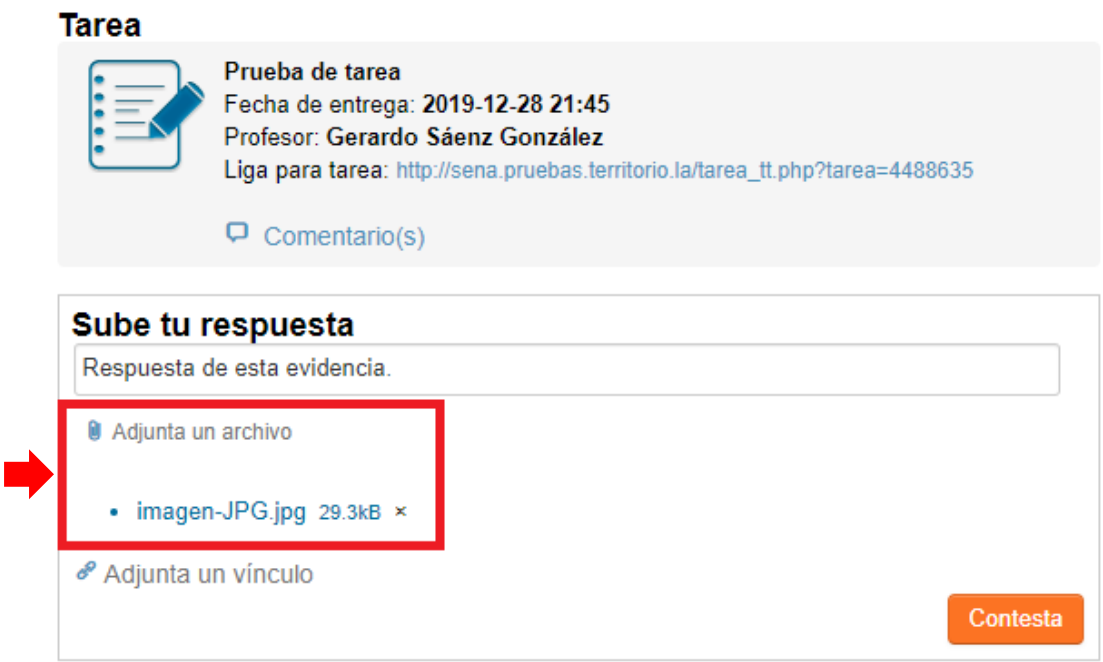
La interfaz del LMS tiene un área de texto para escribir la respuesta de la evidencia.



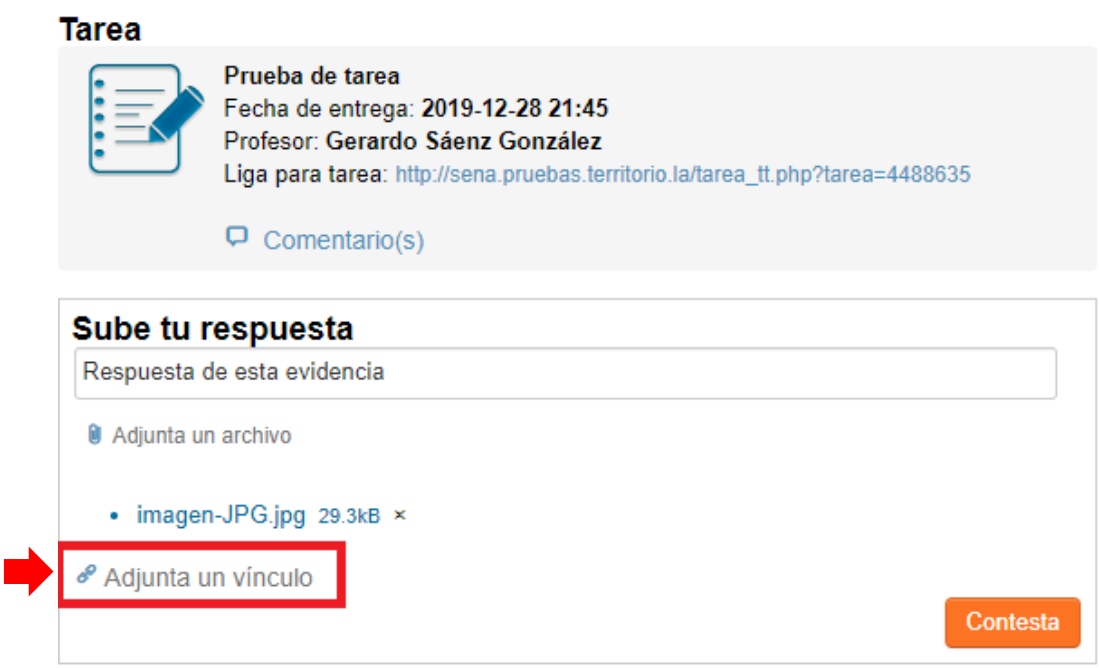
La interfaz del LMS permite adjuntar archivos, en este caso para dar solución a la evidencia de aprendizaje. Para ello debe hacer clic en el botón **Adjunta un archivo**, se debe abrir una ventana para examinar el equipo, el aprendiz debe seleccionar el documento que desea enviar; y por último hacer clic en el botón **Abrir**.



El archivo que se adjuntó se debe ver de la siguiente forma en la interfaz del LMS.



La interfaz del LMS permite adjuntar vínculos. Para esto, debe hacer clic en el botón **Adjunta un vínculo**.



En el área de texto que se habilita debe escribir el vínculo a adjuntar, y por último, debe hacer clic en el botón **Adjuntar**.

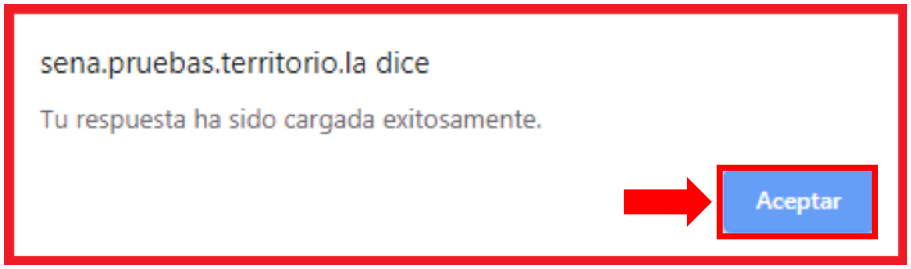




Para finalizar el envío de la evidencia de aprendizaje, el aprendiz debe hacer clic en el botón **Contesta**.



En el navegador se mostrará una ventana emergente donde se le informa al Aprendiz que el envío de su evidencia de aprendizaje fue exitoso.



Se puede visualizar la respuesta que se envió.

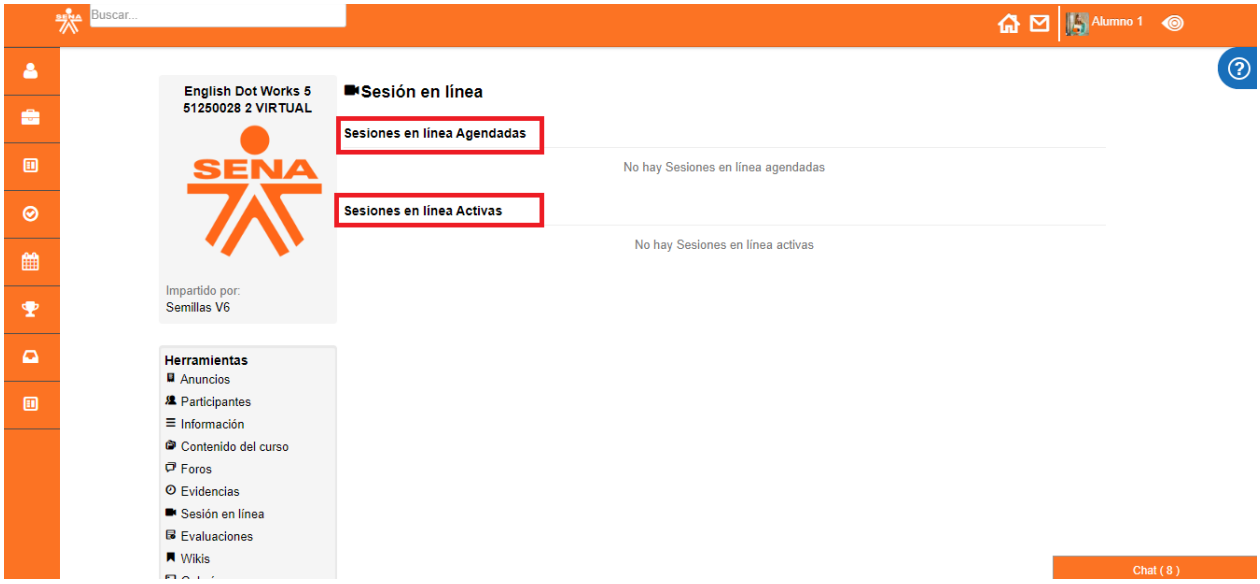


14. Sesiones en línea

En este módulo se encuentran las sesiones en línea agendadas por el instructor.



Se pueden visualizar las sesiones en línea que han sido agendadas y las que se encuentran activas.



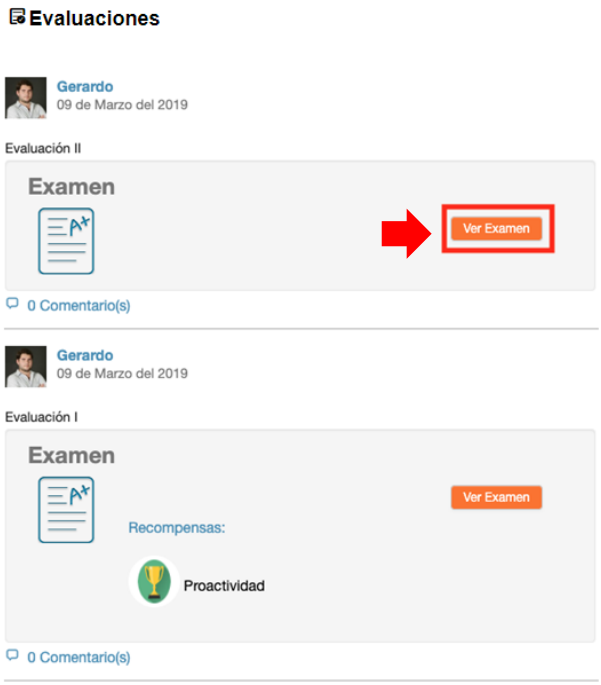
15. Evaluaciones

En este módulo se listan las evaluaciones o cuestionarios que el aprendiz debe realizar en el programa de formación.

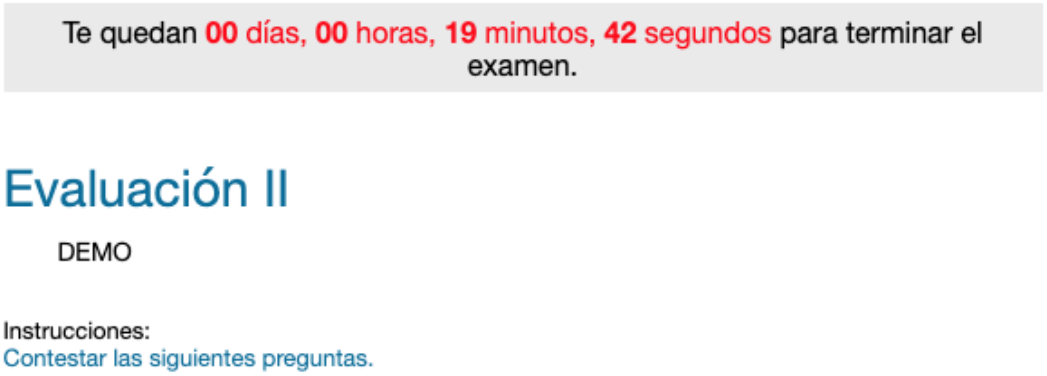
Para resolver una evaluación, el aprendiz debe ingresar al botón **Evaluaciones** que se encuentra ubicado en el menú del lado izquierdo de la plataforma.



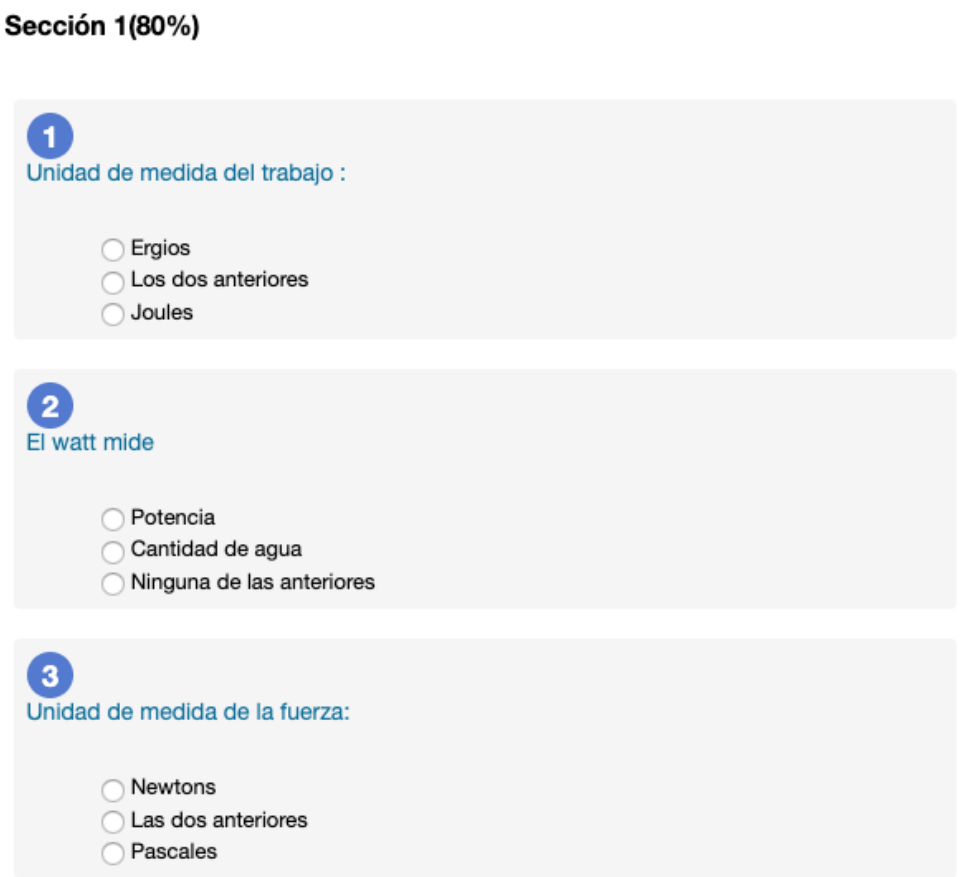
Allí se mostrarán los exámenes que están asociados al programa de formación que está llevando el aprendiz. Para acceder a un examen debe hacer clic en el botón **Ver Examen** de la evaluación que va a desarrollar.



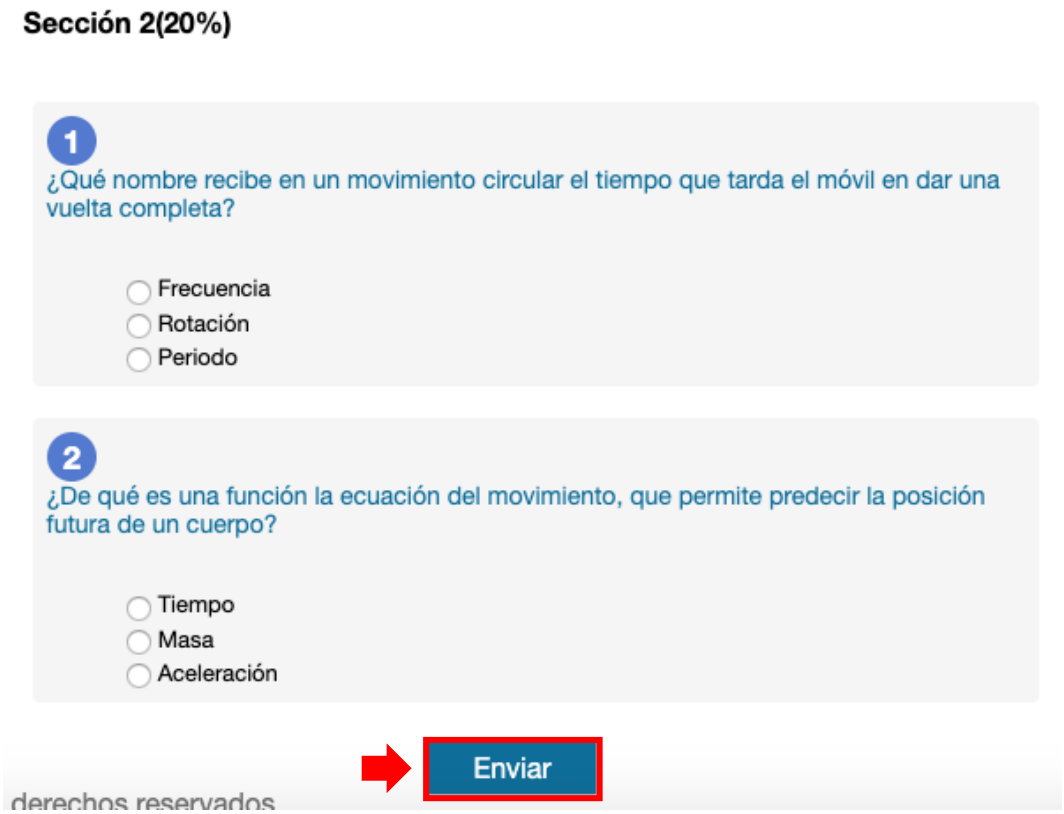
Una vez esté dentro de la evaluación, aparecerá un cronómetro con el tiempo que tiene el aprendiz para realizar el examen, este aparece siempre y cuando el instructor lo haya configurado. Adicional, aparece el título de la Evaluación y las instrucciones de la misma.



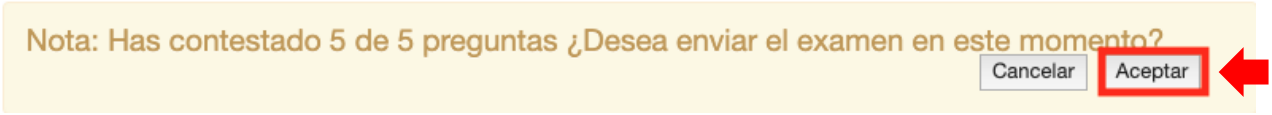
Inmediatamente después, aparecen las secciones y el portecentaje de las mismas, así como el cuestionario a responder.



Una vez el aprendiz termine de responder el examen, debe hacer clic en el botón **Enviar.**



En pantalla se verá un mensaje informando la cantidad de preguntas que fueron contestadas. Debe hacer clic en el botón **Aceptar** para ver cuáles resolvió correctamente y cuáles no. Además de la calificación que obtuvo y la cantidad de tiempo que tardó en realizar dicho examen.



Regresar

Reactivar examen

Evaluación II

Retroalimentación del Examen

Tu desempeño fue: **0 puntos**
Tiempo en el que contestaste el examen: **438264 horas 3 minutos**

Sección 1(80%)

1.-Unidad de medida del trabajo :

Ergios ×

Joules

Los dos anteriores **(correcta)**

2.-El watt mide

Potencia **(correcta)**

Cantidad de agua ×

Ninguna de las anteriores

3.-Unidad de medida de la fuerza:

Pascales ×

Newtons **(correcta)**

Las dos anteriores

Sección 2(20%)

4.-
¿Qué nombre recibe en un movimiento circular el tiempo que tarda el móvil en dar una vuelta completa?

Periodo **(correcta)**

Rotación

Frecuencia ×

5.-
¿De qué es una función la ecuación del movimiento, que permite predecir la posición futura de un cuerpo?

Aceleración

Tiempo **(correcta)**

Masa ×

16. Wikis

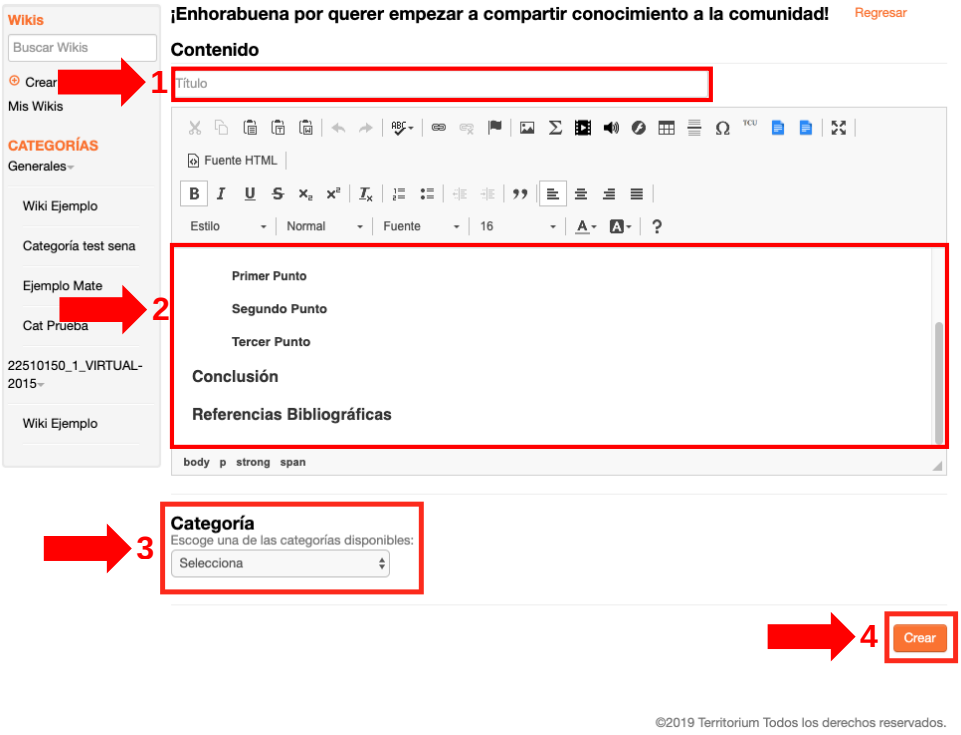
Para acceder a los wikis de un programa de formación se debe ir al menú lateral del programa y buscar el botón llamado **Wikis**.



Al hacer clic en este botón aparece un listado de wikis relacionado con la búsqueda ingresada. Para crear un wiki, se hace clic en el botón **Crear wikis** en la parte superior izquierda.



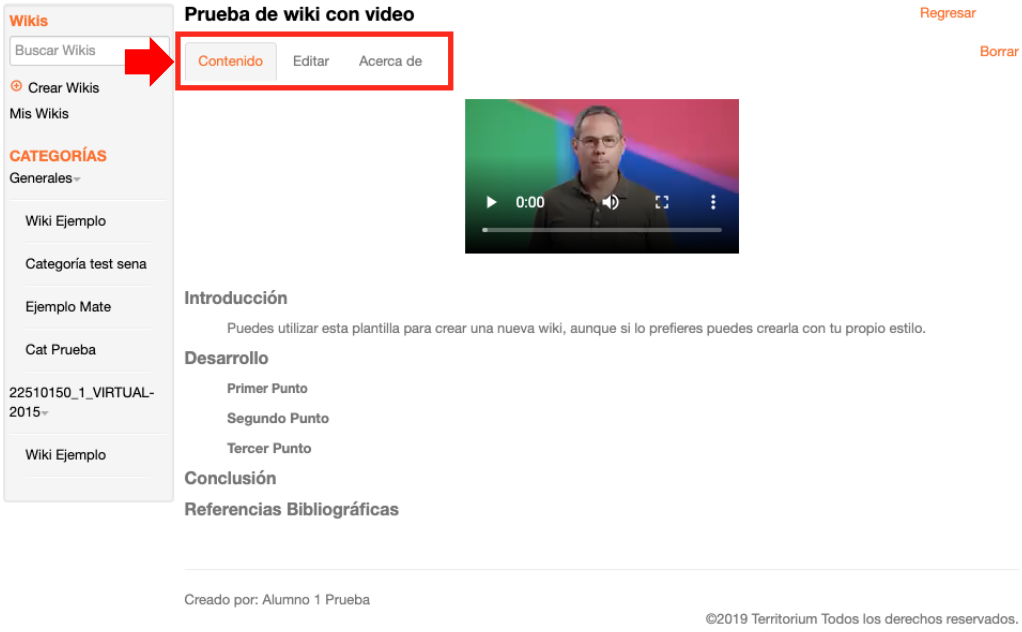
Seguidamente, aparecerá una caja de texto enriquecido, donde se encuentra una plantilla para crear el wiki, se puede usar esta plantilla o personalizar el wiki a su gusto. Luego de ingresar el texto, se selecciona una categoría para el wiki y se hace clic sobre el botón **Crear**.



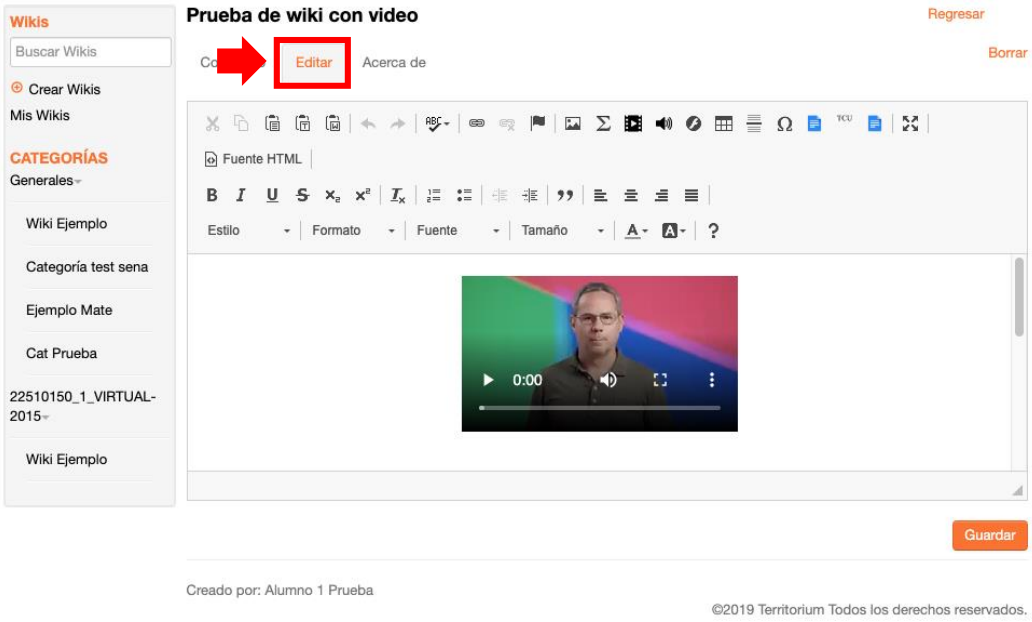
Los botones de las **Categorías** se utilizan para listar los wikis de acuerdo a la categoría que se requiere.



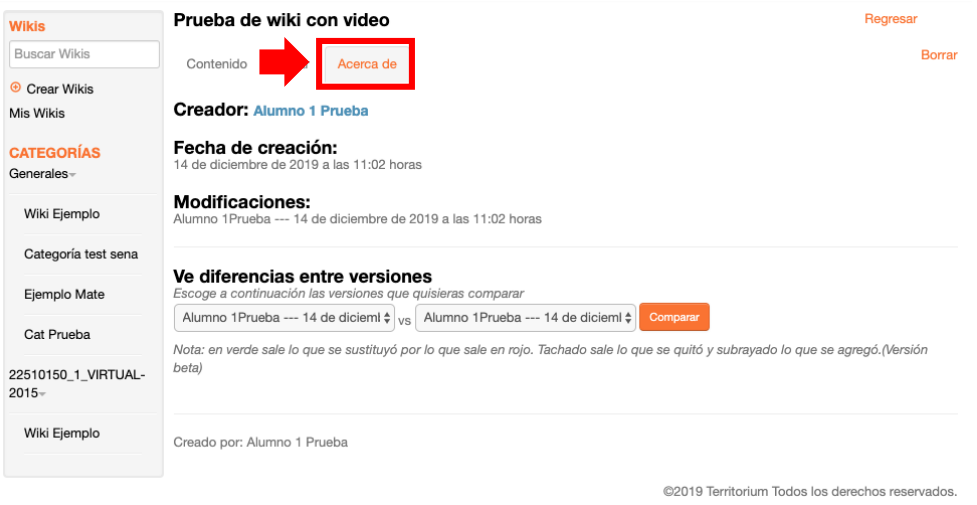
Al hacer clic sobre un wiki, se puede ver el contenido que contiene el mismo. También, aparece un menú superior con las opciones para modificar el wiki y para ver los detalles de este.



Al ir a la pestaña **Editar**, se puede modificar el contenido del wiki.



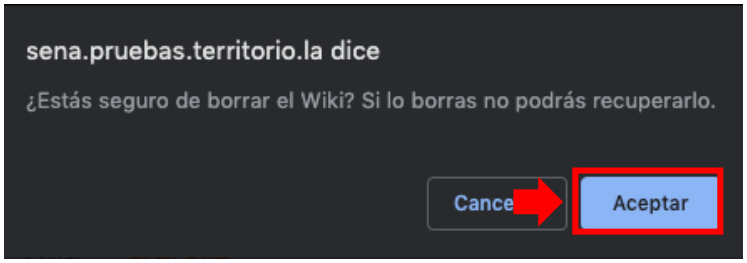
Dentro de la pestaña **Acerca de**, se puede ver los detalles del wiki, y comparar las diferentes versiones que ha tenido este.



En la parte derecha de este menú, se encuentra el botón **Borrar**, este se utiliza para eliminar el wiki actual.



Al hacer clic sobre este botón, aparece una ventana emergente pidiendo confirmación para la eliminación del wiki.

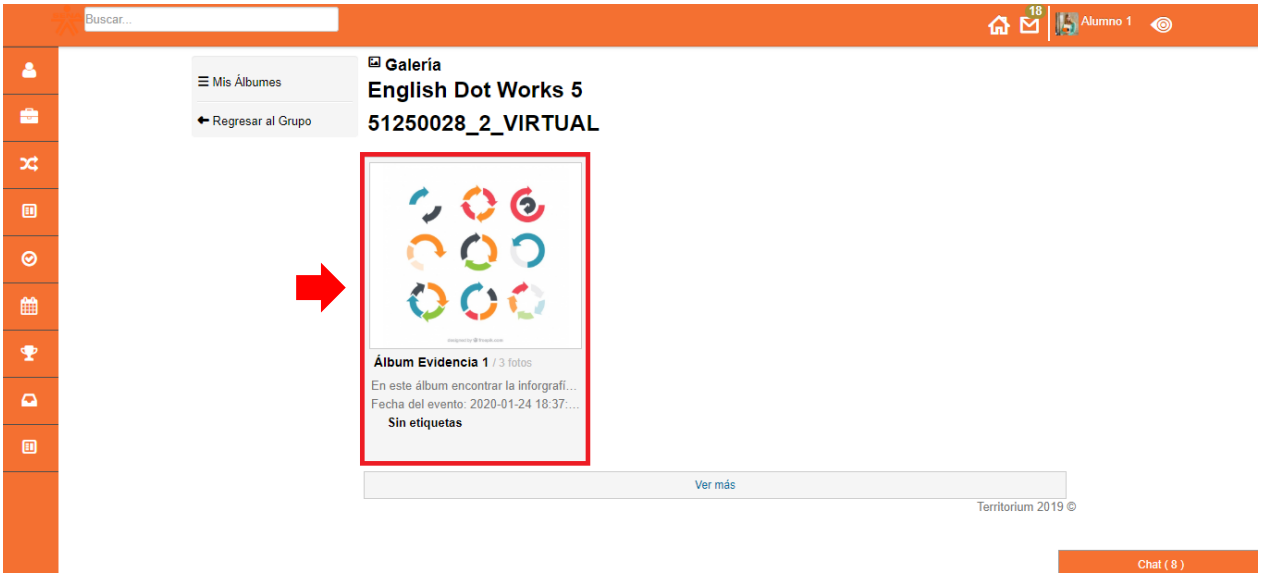


17. Galería

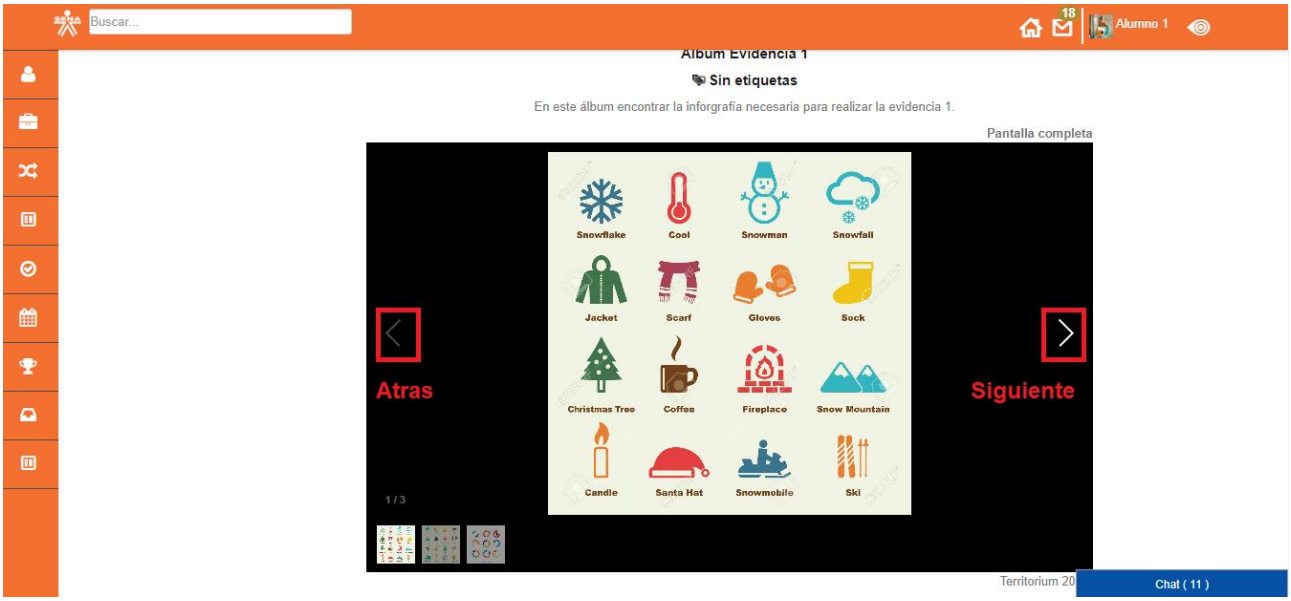
En este módulo se puede visualizar álbumes de imágenes y fotografías que son creados por los instructores como complemento de las evidencias de aprendizaje.



En pantalla se muestran los álbumes disponibles. Para ver las imágenes de este, debe hacer clic sobre el álbum.

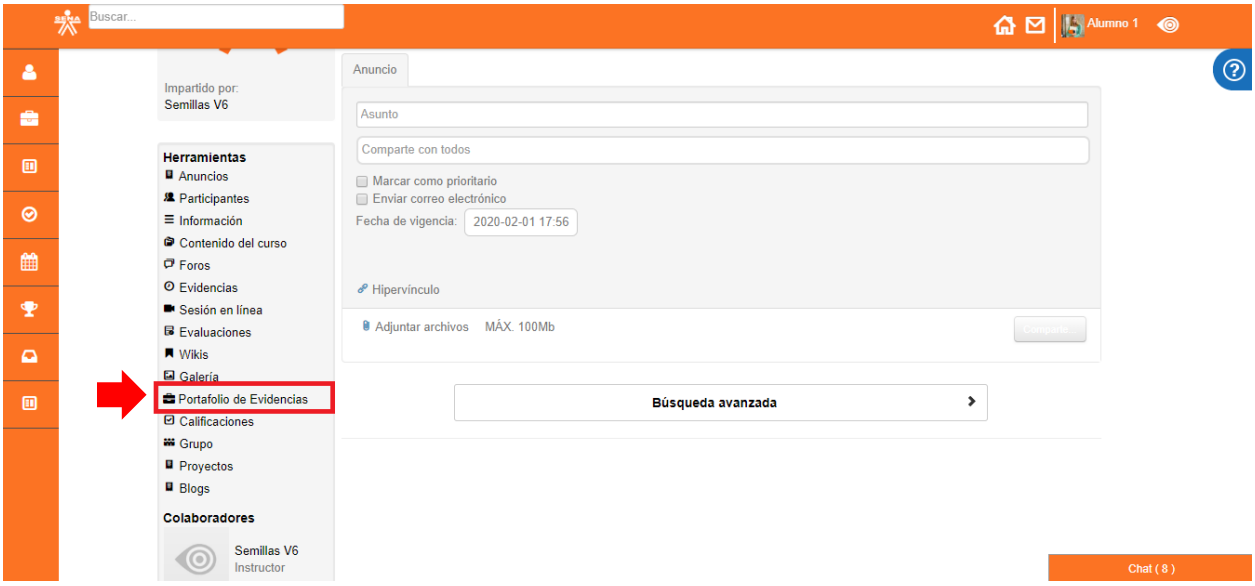


A continuación se ven todas las imágenes que este álbum contiene. La interfaz permite navegar a través de las flechas atrás y adelante.

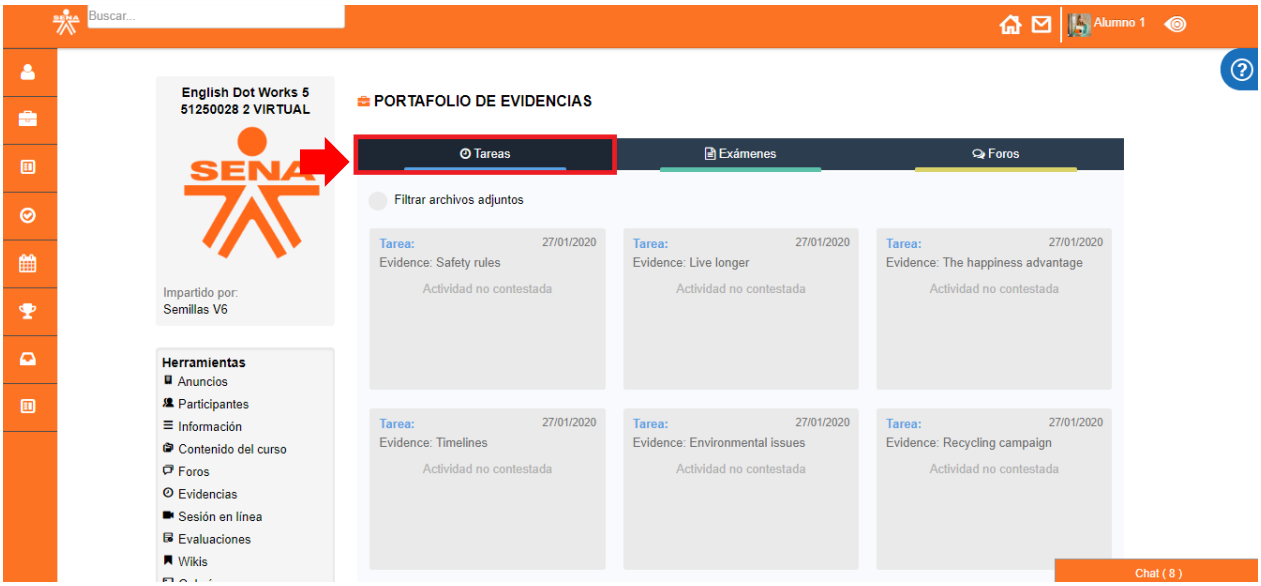


18. Portafolio de evidencias

En este módulo se muestran todas las evidencias de aprendizaje que tiene el programa de formación, filtrándolas por Evidencias, Exámenes y Foros.



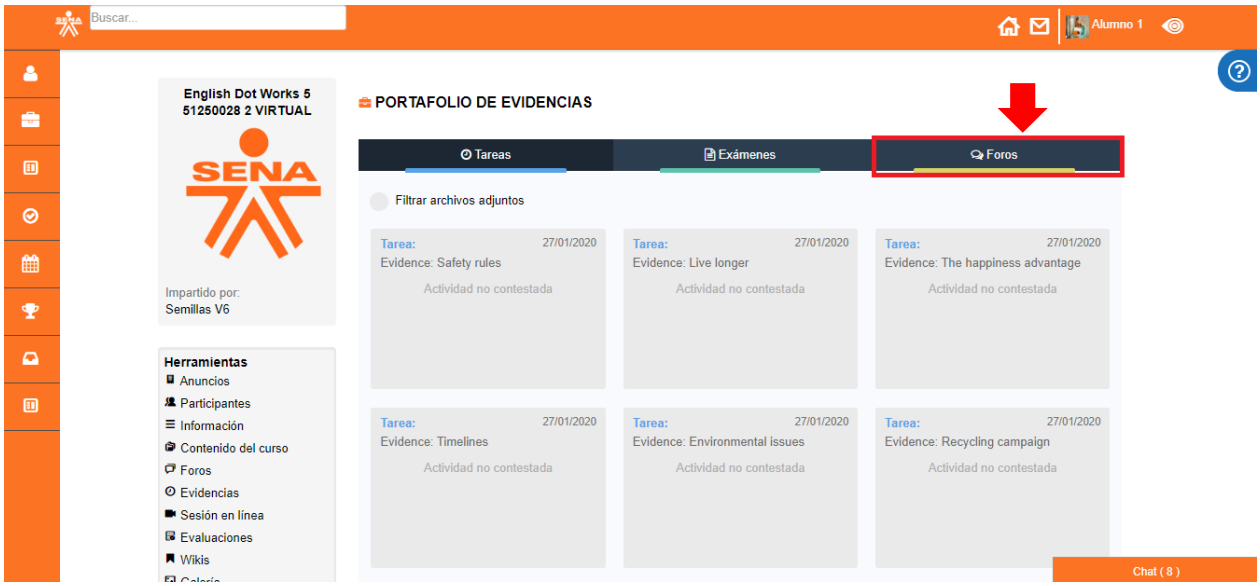
Se listan todas las evidencias que se tienen el programa de formación.



Se listan todos los exámenes que se tienen el programa de formación.

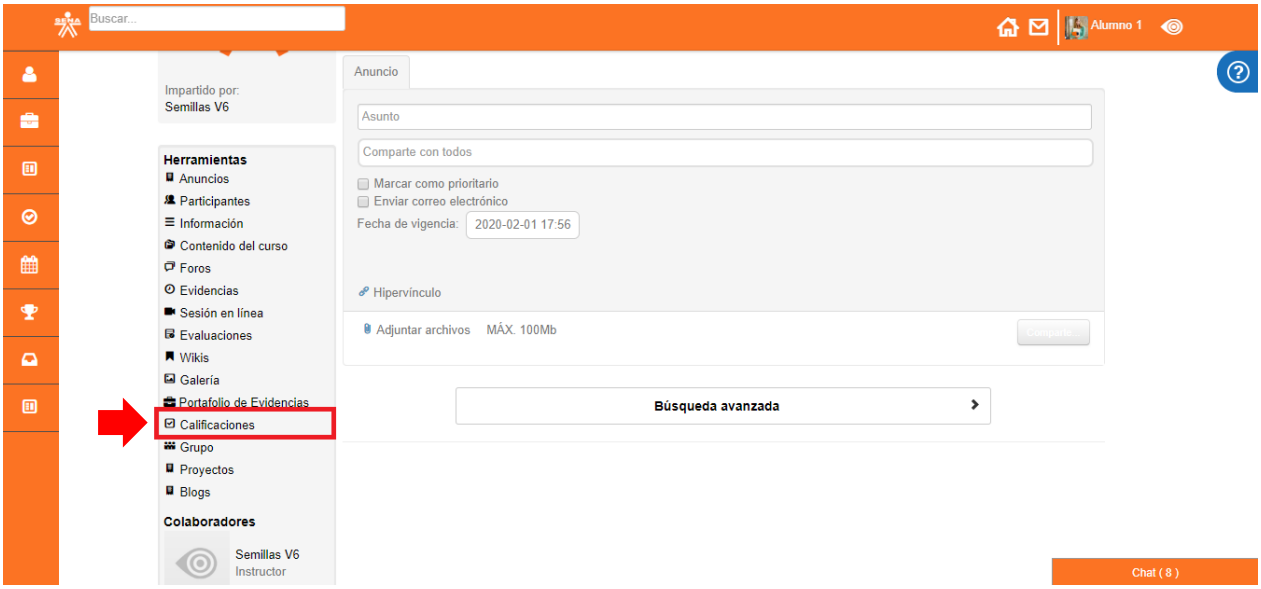


Se listan todos los foros que se tienen el programa de formación.

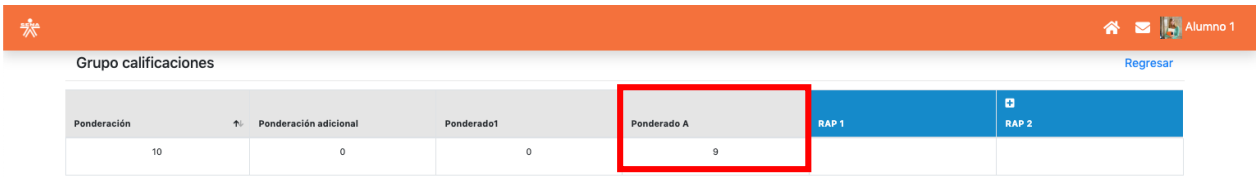


19. Calificaciones

En este módulo el aprendiz puede ingresar para conocer el estado de las notas de las evidencias de aprendizaje que ha resuelto. Para ingresar al módulo haga clic en el botón Calificaciones del menú de navegación.



Al ingresar al módulo, se muestran los RAPS del programa de formación, y al desplegar cada uno de ellos se puede ver la calificación que el instructor da a cada una de las evidencias de aprendizaje.



Para este caso, el aprendiz dio solución a la Evidencia 2 del programa de formación.

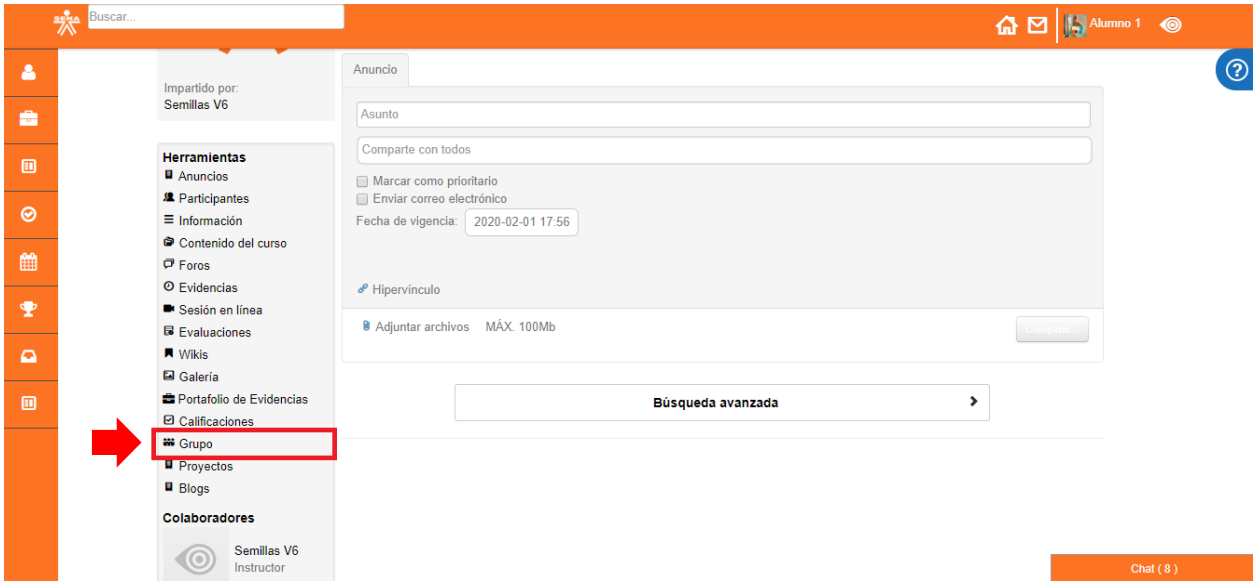


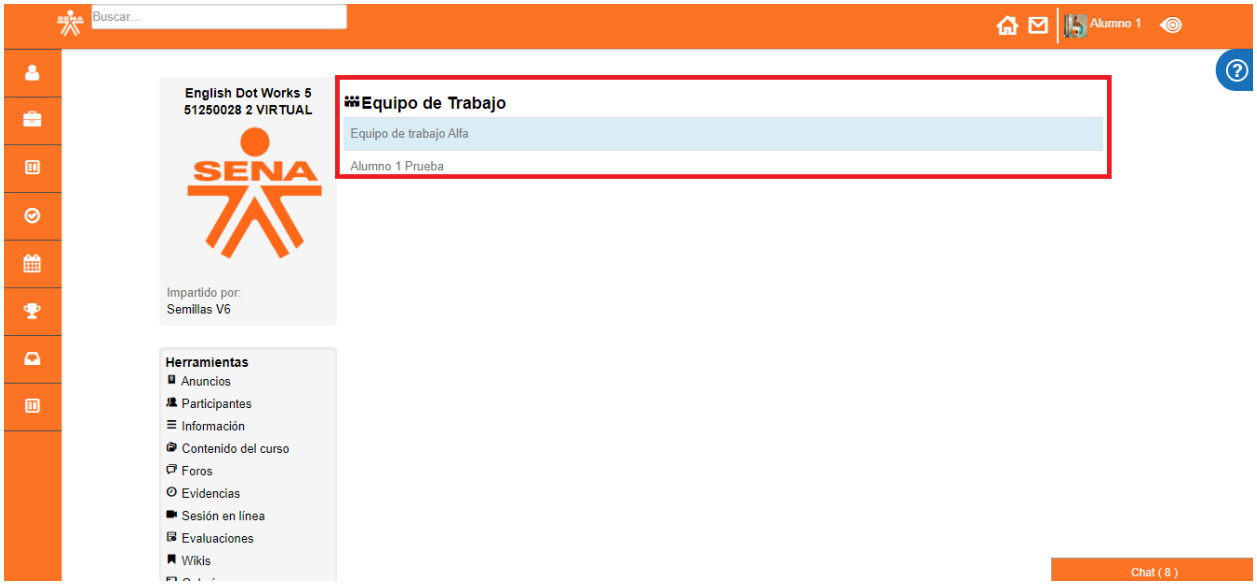
Y esta evidencia fue la que el instructor califico con el nombre de **Ponderado A** en el centro de calificaciones.



20. Grupos

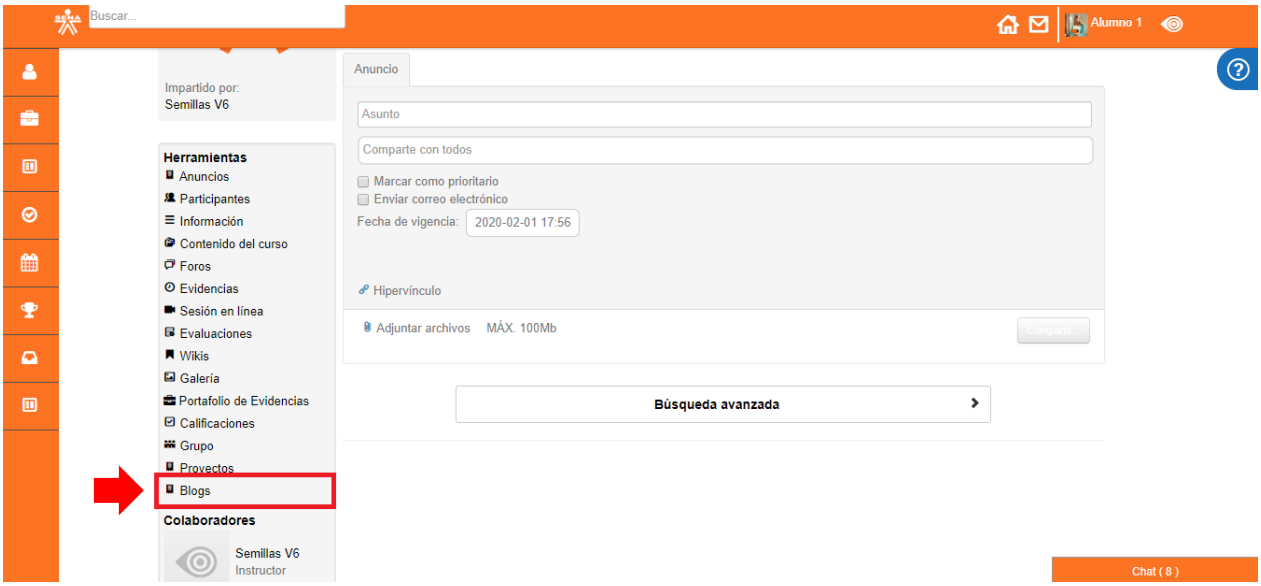
En este módulo se muestran los diferentes grupos en los que el aprendiz se encuentra vinculado.



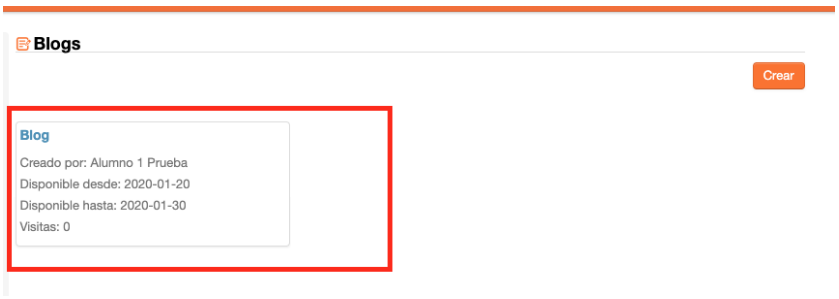


21. Blogs

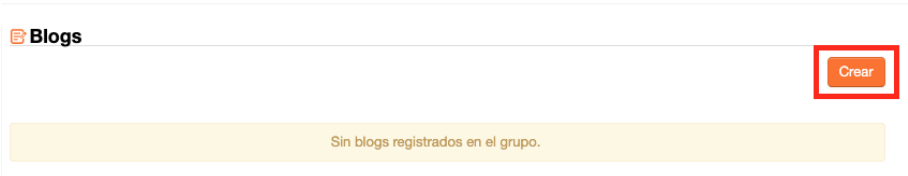
En este módulo se listan todos los blogs del programa de formación donde el aprendiz se encuentra inscrito. En este espacio podrá crear un blog, editar los que sean de su propiedad y comentar los creados por el instructor. El aprendiz debe ingresar haciendo clic al botón **Blogs** que se encuentra en el menú del lado izquierdo de la plataforma.



Al ingresar en el módulo Blogs, se muestran en pantalla los blogs que están asociados al programa de formación en el que se encuentra el aprendiz.

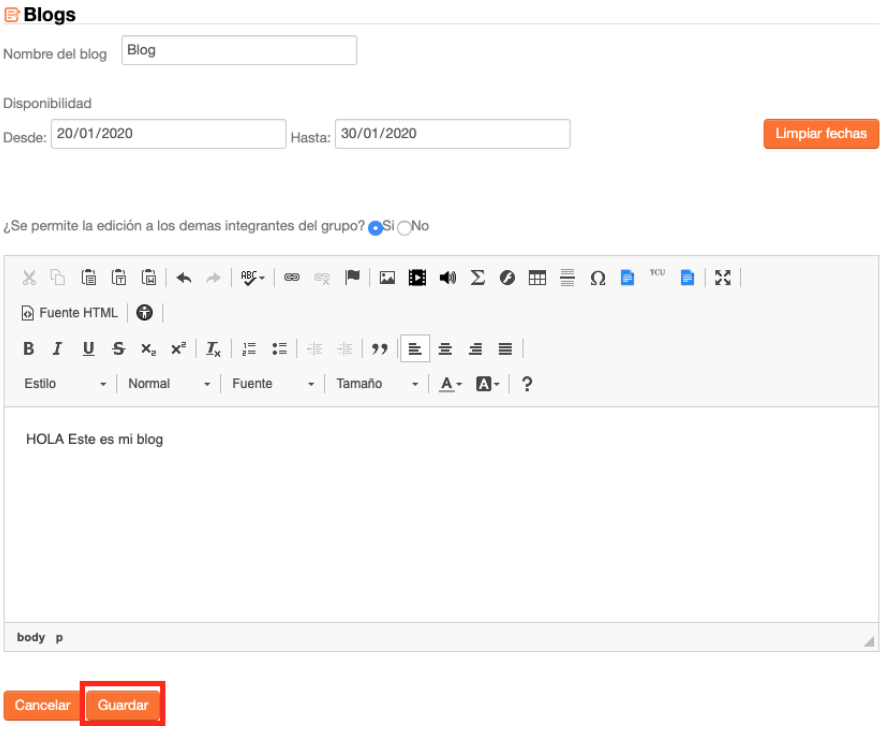


El aprendiz podrá crear un Blog, presionando el botón **Crear.**

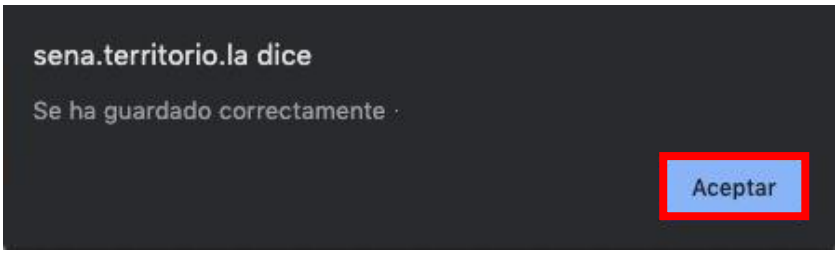


La interfaz para crear blog tiene un campo de texto para ingresar el nombre del blog, dos campos de fecha para ingresar el periodo de tiempo en el cual estará disponible, la opción de elegir si el blog podrá ser editado por los demás integrantes del grupo; y un área de texto enriquecida en el

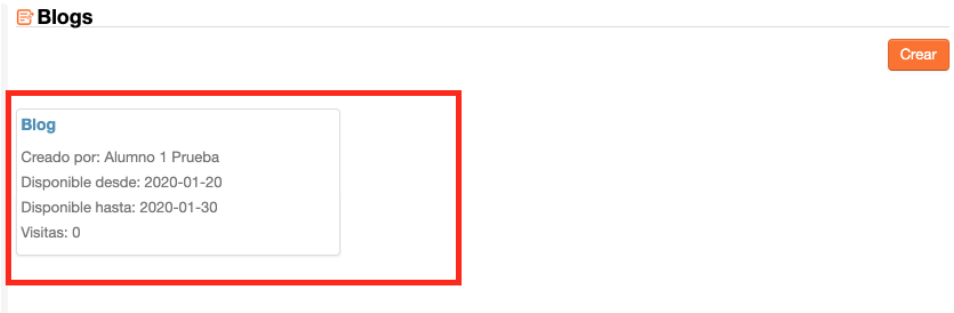
cual podrá ingresar todo el contenido del blog, adicionar imágenes, tablas etc. Para finalizar, el aprendiz debe hacer clic en el botón **Guardar**.



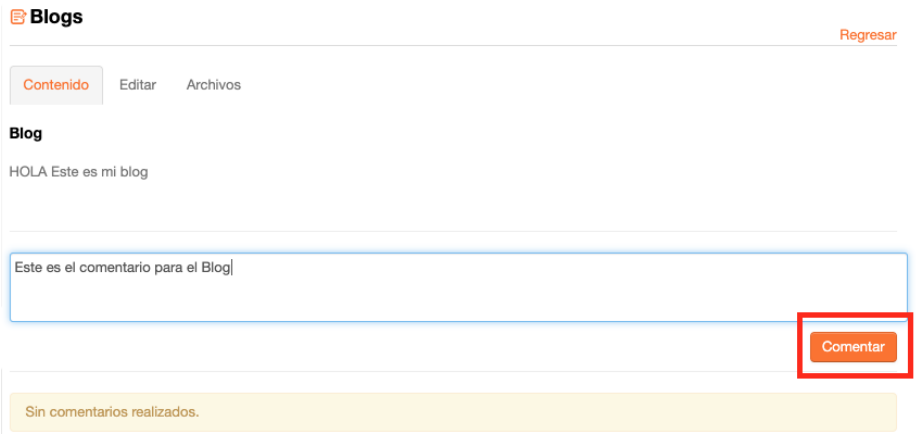
En el navegador se mostrará una ventana emergente donde se le informa al Aprendiz que la creación del blog fue exitosa.



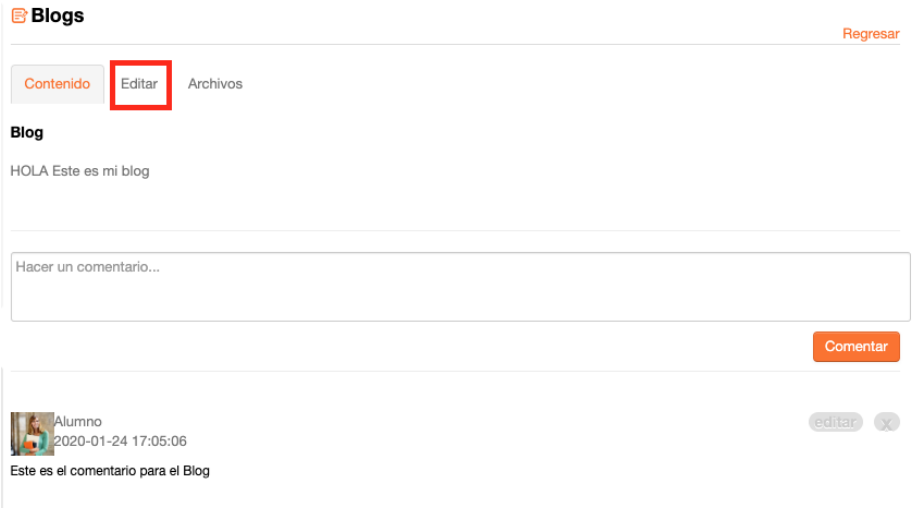
Se puede visualizar el blog creado.



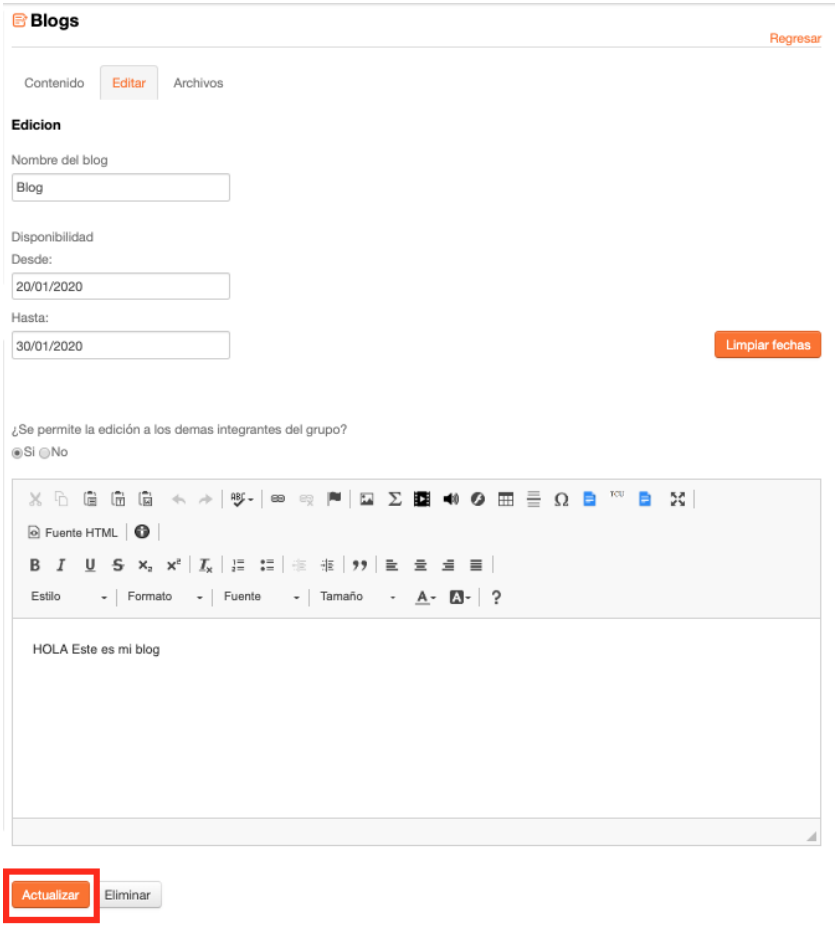
Adicional se puede comentar el blog, haciendo clic en el contenido del blog. En el Formulario hay un área de texto donde se debe ingresar el comentario a realizar y posteriormente hacer clic en el botón comentar.



También se puede editar el blog, haciendo clic en la pestaña **Editar**.



Aparece el formulario con todos los campos para ser editados y el botón **Actualizar.**



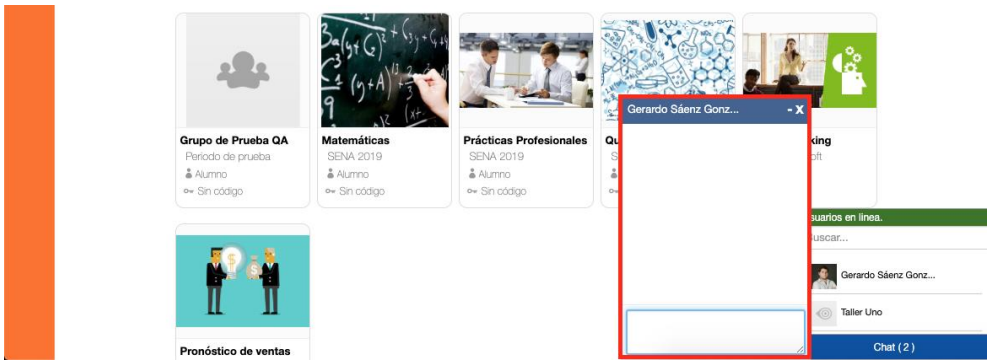
22. Herramienta Chat

Esta herramienta está a disposición en el LMS para que el aprendiz pueda comunicarse con su grupo de trabajo en el momento que lo desee.

Para acceder al chat, el aprendiz irá a la parte inferior derecha de la pantalla, allí encontrará un botón azul con la palabra **Chat** en él. Al hacer clic sobre este botón se listan los usuarios que están en línea para poder iniciar el chat.



Al hacer clic sobre el usuario con quien se quiere chatear, cargará una ventana para escribir el texto que se quiere enviar. Se escribe el mensaje y se presiona la tecla Enter para enviarlo.



1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras.
- **Código del programa de formación:** 133302.
- **Nombre y número del módulo:** Módulo 3: Recuperar cartera
- **Competencias:**

Técnica:

210301097	Recuperación de cartera.

Transversal:

240201529	Empleo de elementos de cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con los contextos productivos, social y personal.

Clave:

240201524	Desarrollo de procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

Técnica:

210301097-01	Organizar las actividades de cobranza de acuerdo con políticas de la entidad y guía técnica.
210301097-02	Establecer acuerdos de pago conforme a capacidad de pago y política institucional.
210301097-03	Contrastar el recaudo con el plan de pagos conforme a las políticas institucionales y base de datos.

Transversal:

240201529-01	Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
240201529-02	Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
240201529-03	Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
240201529-04	Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

Clave:

240201524-01	Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
240201524-02	Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
240201524-03	Validar la importancia de los procesos comunicativos, teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
240201524-04	Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos, según requerimientos del contexto.

- **Duración de la guía:** 288
  - Técnicas: 192
  - Transversal: 48
  - Clave: 48

2. PRESENTACIÓN

Los sistemas financieros mantienen su presencia en la sociedad, con el objetivo de arreglar la solvencia de las organizaciones, las cuales experimentan cambios en sus modelos de negocio, debido a los cambios políticos, ambientales, tecnológicos, entre otros. La permanencia de las organizaciones, según su naturaleza, depende de las decisiones estratégicas, tácticas y operativas de sus miembros donde, en ocasiones, recurren a las instituciones del sistema financiero, para desarrollar algunas estrategias y poder ser productivas y competitivas.

Por todo lo anterior, la presente guía de formación surge con la intención de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en los aprendices, para la gestión de cobranzas y cartera. Una actividad a simple vista incómoda, pero un proceso que puede resultar exitoso cuando la entidad financiera procede, a partir de estrategias y fidelización del cliente. Gestionar este proceso de forma correcta, requiere de manera indispensable en las entidades financieras y microempresas, quedar claro que la cartera y la cobranza no es un tema solo del prestador del servicio; es una hoja de vida del microempresario que sale a competir en un mercado en el que necesita credibilidad.

En este sentido, la guía de formación está estructurada a partir de una secuencia de seis (6) actividades técnicas de aprendizaje y sus respectivos talleres, que suman en total nueve (9), los cuales contribuyen a obtener los siguientes resultados de aprendizaje: 1. Organizar las actividades de cobranza de acuerdo con políticas de la entidad y guía técnica; 2. Establecer acuerdos de pago conforme a la capacidad de pago y política institucional y

contrastar el recaudo con el plan de pagos, conforme con las políticas institucionales y base de datos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Se deben tener en cuenta todas las actividades que se van a requerir para la consecución de las competencias y el conocimiento del ambiente de aprendizaje.

3.1. Actividades técnicas de aprendizaje de la competencia: recuperación de cartera

Una vez realizada esta exploración, por los elementos del curso, verifique el material de formación dispuesto en el componente formativo **recuperar la cartera** y, posteriormente, revise los contenidos expuestos en cada uno de los talleres, correspondientes a las actividades técnicas de aprendizaje ATA.

3.1.1. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA1

Clasificar las obligaciones, teniendo en cuenta la prioridad de cobranza institucional.

Duración: 42 horas

Durante esta primera actividad técnica de aprendizaje (ATA), se da inicio a la guía de formación N°5. Usted deberá desarrollar los talleres propuestos en cada ATA.

- **Taller administración de cartera**

  El propósito de este taller es el de comprender la terminología y los procesos realizados en la administración y recuperación de cartera. A partir de unas reflexiones orientadas, videos y estudios de caso, usted podrá fortalecer sus competencias con relación a la administración de cartera. Le sugerimos revisar el anexo **GA5-ATA1-Taller01**, el cual tiene lecturas y videos que lo guiaran hacia la apropiación de conocimientos.

  Evidencia:

  Informe: solución de casos GA5-210301097-ATA1-EV01

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** informe con la solución de casos.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Informe: solución de casos GA5-210301097-ATA1-EV01.**

- **Taller clasificación de las obligaciones objeto de cobranza**

  Clasificar las obligaciones de los clientes, teniendo en cuenta las diferentes etapas de gestión de cobranzas manejadas por la entidad, es el objetivo del presente taller, el cual está respaldado por recursos de aprendizaje tales como videos, imágenes y textos seleccionados. Le sugerimos, para más

información, revisar el anexo: **GA5-ATA1-Taller02.**

Evidencia:

Informe "categorizar la cartera" GA5-210301097-ATA1-EV02

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe "categorizar la cartera".
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Informe "categorizar la cartera" GA5-210301097-ATA1-EV02.**

3.1.2. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA2

Preparar la información del cliente, teniendo en cuenta los lineamientos de cobranza institucional.

Duración: 18 horas

- **Taller análisis de información del cliente en mora**

  El tercer taller de la guía de formación, le permitirá preparar la información del cliente en mora, teniendo en cuenta los expedientes y políticas institucionales para un proceso de cobranza más exitoso. Se desarrollarán evidencias que permitirán comprender la importancia de preparar la información del cliente en mora, antes de contactarlo, verificando así en el expediente, la existencia de la documentación presentada al momento de solicitar el crédito, e identificar posibles elementos que ayuden a realizar una cobranza efectiva. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA5-ATA2-Taller01.**

  Evidencia:

  Ensayo solución de caso GA5-210301097-ATA2-EV01

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** ensayo solución de caso.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Ensayo solución de caso GA5-210301097-ATA2-EV01.**

3.1.3. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA3

Contactar al cliente teniendo en cuenta la normatividad y políticas de cobro institucionales.

Duración: 36 horas

- **Taller comprender Ley del Consumidor Financiero y Ley Habeas Data**

  Este taller tiene como finalidad, que el aprendiz comprenda el marco normativo de la Ley 1328 de 2009, sobre el Régimen de Protección al Consumidor Financiero y la Ley estatutaria 1266 de 2008, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 del 2015, la cual regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial y de servicios. Para tal finalidad, debe revisar el anexo **GA5-ATA3-Taller01.**

  Evidencia:

  Mapa conceptual GA5-210301097-ATA3-EV01

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** mapa conceptual.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Mapa conceptual GA5-210301097-ATA3-EV01.**

- **Taller estrategias de recuperación de cartera y medios de comunicación organizacional**

  La finalidad del presente taller es la de obtener información para llevar a cabo la gestión de cobro de los créditos de cartera al día y vencida, en sus diferentes etapas, utilizando los distintos canales de comunicación organizacionales, y todo esto en el marco de las etapas y técnicas de cobranza. Para más información, ver el anexo **GA5-ATA3 -Taller02** para comprender las orientaciones diseñadas.

  Evidencia:

  Ensayo solución de los casos GA5-210301097-ATA3-EV02

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** ensayo solución de los casos.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Ensayo solución de los casos GA5-210301097-ATA3-EV02.**

3.1.4. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA4

Convertir objeciones en acuerdos de pago, según política organizacional.

Duración: 30 horas

- **Taller Manejo de objeciones**

  Conocer las barreras y los obstáculos que dispone un deudor para no pagar la deuda, o evitar la negociación y comprender los casos que forman parte de su vida personal, y no tienen nada que ver con la deuda adquirida con la entidad financiera. En consecuencia, se espera que el aprendiz identifique, en la cobranza, el manejo de objeciones, permitiendo ver estos planteamientos como oportunidades para poder ofrecer alternativas que se ajusten al tipo de deudor y de acuerdo con las políticas de la institución. Para desarrollar las orientaciones propuestas por el instructor, revisar el anexo: **GA5-ATA4-Taller01.**

  Evidencia:

  Video GA5-210301097-ATA4-EV01

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** video.
  - **Formato:** mp4.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Video GA5-210301097-ATA4-EV01.**

3.1.5. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA5

Establecer acuerdos de pago con fechas establecidas, según políticas de normalización y lineamientos institucionales.

Duración: 24 horas

- **Taller proyecciones de pago, acuerdos de pago y políticas de normalización**

  Este taller tiene como finalidad que el aprendiz entienda la importancia de concretar voluntariamente un acuerdo de pago, mediante las proyecciones de pago, diligenciando correctamente el documento respectivo cuando el cliente se encuentre en mora, de acuerdo con las políticas de normalización. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA5-ATA5-Taller01**.

  Evidencia:

  Resumen GA5-210301097-ATA5-EV01

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** resumen.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Resumen GA5-210301097-ATA5-EV01.**

3.1.6. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA6

Obtener información acerca de los procesos y procedimientos del recaudo de cartera, para la realización de informes y la evaluación de la gestión de cobranzas según políticas institucionales y normativa.

Duración: 42 horas

- **Taller procesos y procedimientos para recaudo de cartera - informe de cobranzas**

Dentro del taller se presentarán evidencias que justifican el proceso realizado en el recaudo de cartera; en consecuencia, el objetivo del presente taller es sustentar los procesos que debe seguir para el recaudo de cartera, incluyendo los informes del asesor de cobranzas. Para identificar los detalles de este taller le sugerimos ver el anexo **GA5-ATA6-Taller01.**

Evidencia:

Mapa de procesos GA5-210301097-ATA6-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa de procesos.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Mapa de procesos GA5-210301097-ATA6-EV01.**

- **Taller evaluación de la gestión de cobranza**

En este taller, se conocerá la forma cómo la entidad financiera evaluará la gestión de cobranzas del asesor, teniendo como referente el cumplimiento de metas. Le sugerimos revisar el anexo **GA5-ATA6-Taller02**.

Evidencia:

Tablero de control (Excel-Padlet) GA5-210301097-ATA6-EV02

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** tablero de control (Excel-Padlet).
- **Formato:** documento en Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **GA5-210301097-ATA6-EV02.**

3.2. Actividades técnicas de aprendizaje de la competencia: Empleo de elementos de cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con los contextos productivos, social y personal

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA5-240201529-AA1

Reconocer capacidades personales para convertirse en emprendedor, como parte de su proyecto de vida, en términos de desarrollo humano y económico.

Duración: 12 horas

Evidencia:

Matriz DOFA GA5-240201529-AA1-EV01

Para el desarrollo de esta evidencia, usted debe realizar el análisis de su DOFA personal; la matriz le permitirá identificar claramente sus características y habilidades personales como emprendedor, para lo cual, se requiere un autoanálisis a través de los siguientes pasos:

1. Definir claramente sus condiciones internas como emprendedor.

   D – **Debilidades.** Identificar las carencias internas que tiene como emprendedor.

   F – **Fortalezas**. Reconocer las fortalezas que usted tiene como emprendedor.

   Para este análisis, cuestione e identifique sus debilidades y fortalezas en aspectos como: educación, habilidades de liderazgo, experiencia previa en proyectos de emprendimiento, recursos financieros con los que cuenta el emprendedor, experiencia en ventas, conocimiento del producto o servicio a ofrecer, etc.

2. Definir claramente sus condiciones externas como emprendedor.

   A – **Amenazas**. Identifique los aspectos en los cuales la competencia y el entorno, pueden afectar su emprendimiento.

   O – **Oportunidades.** Reconozca las ventajas que su emprendimiento tiene delante de sus competidores y frente el entorno.

   Para esto puede analizar aspectos como la estabilidad del proyecto de emprendimiento, desconocimiento de leyes, aspectos tributarios, financieros, entre otros.

3. Una vez haya identificado los aspectos mencionados anteriormente, diligencie la plantilla de la matriz que encuentra en el material complementario; luego, analice y describa cómo los aspectos identificados le ayudarán a impulsar su emprendimiento y qué estrategia le ayudaría a minimizar las amenazas del entorno.

4. Para el desarrollo de la actividad, tenga en cuenta el componente formativo “Ser emprendedor” y recuerde hacer un adecuado uso de las normas de redacción y ortografía, para la presentación de la evidencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar**: matriz DOFA.
- **Extensión:** 2 páginas máximo (matriz y análisis).
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Matriz DOFA GA5-240201529-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201529-AA2

Definir el modelo de negocio a desarrollar en el emprendimiento, según las oportunidades de mercado.

Duración: 24 horas

Materiales de formación a consultar:

En esta evidencia, el equipo de trabajo desarrollará y analizará la matriz CANVAS, la cual le permitirá identificar, de una manera más clara, las características de su emprendimiento. El modelo como herramienta para definir y crear un modelo de negocio innovador, se simplifica en 4 áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica.

Para identificar estos cuatro aspectos, desarrolle en la matriz CANVAS, los 9 elementos que este modelo propone:

1. **Segmentos de mercado**: establecer la oferta para cada segmento a desarrollar, los diferentes canales que se van a utilizar y las formas de relacionamiento que se va a tener con cada segmento.
2. **Propuesta de valor:** describir el conjunto de productos y servicios que crean valor para el segmento específico; a través de la mezcla de elementos cualitativos y cuantitativos, se resuelve un problema o se satisface una necesidad, de forma que logra diferenciarse en el mercado.
3. **Canal:** describir cómo la compañía interactúa con el segmento de clientes, para entregar la propuesta de valor; define los canales de distribución y ventas; cómo el cliente prefiere encontrar el producto o servicio; cómo se pueden integrar canales y cuáles son los mejores y los más eficientes.
4. **Relación con el cliente:** describir el tipo de relaciones que se establecen con el segmento; si son personalizadas o sistematizadas, dependen del objetivo de las relaciones, la adquisición o retención de clientes o el aumento en las ventas, si se requiere asistencia personalizada, asistencia consultiva, si es autoservicio, entre otros.
5. **Fuentes de ingreso:** diferenciar cómo se generan las fuentes de recursos, por segmentos de clientes; cuánto está dispuesto a pagar el cliente por el bien ofrecido; identificar si los ingresos serán únicos o recurrentes, etc.

6. **Recursos clave:** identificar los activos requeridos en el emprendimiento clave para el desarrollo del negocio, ya sea físicos, intelectuales, humanos o financieros.
7. **Actividades clave:** exponer lo que debe hacer una compañía para entregar la propuesta de valor, hacer efectivos los canales de distribución, desarrollar las relaciones con clientes y generar recursos, procesos de diseño y comercialización o producción.
8. **Socios clave:** determinar la red de proveedores, socios y aliados, alianzas estratégicas con competidores y no competidores, Joint Ventures, compradores, proveedores.
9. **Estructura de costos:** discriminar los costos y gastos en los que se incurre para operar, costos fijos y variables, gastos fijos y variables.

Tenga en cuenta, para el desarrollo de esta actividad, los componentes formativos “Análisis de oportunidades para emprender” y “entendiendo la empresa”; utilice la plantilla de la matriz que encuentra en el material complementario.

Evidencia:

Modelo CANVAS del emprendimiento GA5-240201529-AA2-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** modelo CANVAS del emprendimiento.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Modelo CANVAS del emprendimiento GA5-240201529-AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA5-240201529-AA3

Establecer el modelo financiero y proyectar la viabilidad del emprendimiento.

Duración: 12 horas

Evidencia:

Modelo financiero GA5-240201529-AA3-EV01

Como parte final y decisiva para el análisis del emprendimiento, el equipo desarrollará la evidencia mediante los siguientes pasos:

1. Construya el presupuesto de ventas, en el cual identifique precios de venta unitarios, la cantidad de unidades vendidas, los costos fijos y variables. Así mismo, defina el margen de contribución por producto y la venta total.

2. Elabore el presupuesto de personal, plantee la cantidad de personal que lo apoyará en el emprendimiento, los salarios devengados de forma individual, el cálculo de las prestaciones sociales por cada colaborador, y una consolidación general.

3. Estime los activos fijos necesarios para la puesta en marcha del emprendimiento.

4. Defina el capital inicial que usted como emprendedor requiere para el inicio de actividades, si este capital se obtiene por capital propio o de inversionistas externos, fuentes de financiamiento, subsidios, entre otros.

5. Con la información recolectada en los puntos anteriores proceda a elaborar los diferentes estados financieros como lo son: el flujo de caja y el balance inicial del emprendimiento.

Recuerde revisar los contenidos propuestos en el componente formativo “Fundamentos financieros para emprender”.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** estados financieros.
- **Formato:** archivo Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Modelo financiero GA5-240201529-AA3-EV01.**

3.3. Actividades técnicas de aprendizaje de la competencia: Desarrollo de procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva

3.3.1. Actividad de aprendizaje G5-240201524-AA1

Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.

Duración: 24 horas

Evidencia:

Video. La comunicación como expresión humana GA5-240201524-AA1-EV01

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Es por eso que esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, se exprese una situación problemática de su entorno profesional (o área de formación) y

conlleve a la resolución de esta. Un ejemplo de esto podría ser algún problema comunicativo en el entorno laboral

que requiera solución: flujos de información inadecuados entre diferentes áreas, poca asertividad en la comunicación entre líderes y colaboradores, lenguaje técnico y de poca comprensión para todos. Por favor tenga en cuenta la siguiente estructura:

1. Piense en una situación problémica como tema central, para ser tratado en el video y busque la manera de cómo darlo a conocer, de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
2. Elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica. Puede seleccionar el tipo de texto: científico - técnico o narrativo, a partir de los conocimientos adquiridos en los componentes formativos: “Comunicándonos” y “Argumentación”.
3. Luego, mediante un video, exponga el tema tratado en el escrito, y, al finalizar, justifique el tipo de texto que eligió y el porqué. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás, como *Powtoon*, *loom*, entre otros.
4. Para finalizar, elabore una síntesis del escrito, en la cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video sobre la situación problémica de su entorno profesional (o área de formación).
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas y video de máximo de 3 minutos.
- **Formato:** 1. PDF y 2. Video en formato MOV, MP4, AVI.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Video. La comunicación como expresión humana GA5-240201524-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje G5-240201524-AA2

Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.

Duración: 24 horas

Evidencia:

Informe. Creación de contenidos comunicativos GA5-240201524-AA2-EV01

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos, de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa, de un tema o situación en particular, que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida. Por lo tanto, el desarrollo de esta actividad de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse, atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que debe tener presentes para realizar esta actividad.

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 1. "**La comunicación como expresión humana**".
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para lograrlo, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información (previamente estudiadas en el componente formativo "Relacionando"; de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, dé cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted desempeñará, al finalizar este proceso formativo y en el contexto en el que se desenvolverá. Para su elaboración, elija el tipo de texto que desea escribir: científico - técnico o narrativo, basado en los descritos en el componente formativo "Escribiendo".
4. El informe deberá contener lo siguiente:
    1. **Encabezado**: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
    2. **Palabras clave:** señale por lo menos 5 palabras clave que utilizará en el contexto del informe.
    3. **Introducción:** describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
    4. **Desarrollo:** corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
        1. Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
        2. Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale y, para hacerlo, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas con normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
        3. Presentar su postura frente a la problemática.
        4. Existir cohesión y coherencia léxica; para lograrlo, haga uso de los conectores.
        5. Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.
    5. **Conclusiones:** presente las conclusiones a las que llegó, luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.
    6. **Bibliografía:** presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA (componente formativo "Escribiendo").

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras clave, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** tres páginas, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para para el envío de la evidencia **Informe. Creación de contenidos comunicativos GA5-**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Informe: solución de casos GA5-210301097-ATA1-EV01	Categoriza las obligaciones priorizando la gestión de cobranza, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	**Lista de verificación:** IE_GA5-210301097-ATA1-EV01
Evidencia de producto: Informe "categorizar la cartera" GA5-210301097-ATA1-EV02		**Lista de verificación:** IE_GA5-210301097-ATA1-EV02
Evidencia de producto: Ensayo solución de caso GA5-210301097-ATA2-EV01	Revisa la información de acuerdo con los parámetros establecidos por la organización.	**Lista de verificación:** IE_GA5-210301097-ATA2-EV01
Evidencia de producto: Mapa conceptual GA5-210301097-ATA3-EV01	Mantiene comunicación con el cliente a través de canales institucionales y guía técnica. Persuade al cliente para el pago, teniendo en cuenta política institucional.	**Lista de verificación:** IE_GA5-210301097-ATA3-EV01
Evidencia de producto: Ensayo solución de los casos GA5-210301097-ATA3-EV02		**Lista de verificación:** IE_GA5-210301097-ATA3-EV02
Evidencia de producto: Video GA5-210301097-ATA4-EV01		**Rúbrica:** IE_GA5-210301097-ATA4-EV01
Evidencia de producto: Resumen GA5-210301097-ATA5-EV01	Define calendario de pagos de acuerdo con normativa y manual de procedimientos. Elabora acuerdos de pago, según protocolo y guía técnica. Brinda opciones de solución a cartera de acuerdo con política de cartera de la entidad.	**Lista de verificación:** IE_GA5-210301097-ATA5-EV01
Evidencia de producto: Mapa de procesos GA5-210301097-ATA6-EV01	Elabora informe de recaudos, de acuerdo a política de cobranza.	**Lista de verificación:** IE_GA5-210301097-ATA6-EV01

Evidencia de producto: Tablero de control (Excel-Padlet) GA5-210301097-ATA6-EV02	Sustenta la gestión de cobranza, de acuerdo con estándares de medición y políticas organizacionales.	**Lista de verificación:** IE_GA5-210301097-ATA6-EV02
Evidencia de conocimiento: Matriz DOFA GA5-240201529-AA1-EV01	Aplica acciones de emprendimiento, de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240201529-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Modelo CANVAS del emprendimiento GA5-240201529-AA2-EV01	Plantea ideas de negocio, a partir de oportunidades y necesidades del mercado, conforme con el análisis sectorial. Estructura un perfil de emprendedor, teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. Integra elementos básicos de investigación, de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. Determina grupos focales de mercado, de acuerdo con la idea de negocio. Construye propuestas empresariales y de negocio, teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. Determina el impacto del plan de negocio, conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240201529-AA2-EV01
Evidencia de producto: Modelo financiero GA5-240201529-AA3-EV01	Argumenta la idea de negocio, conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240201529-AA3-EV01
Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso.	**Lista de chequeo:**

GA5-240201524-AA1-EV01	Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal, según requerimientos establecidos. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Identifica los diferentes tipos de textos, teniendo en cuenta su intencionalidad. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras, manteniendo el sentido. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos o argumentativos, según especificaciones. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.	IE-GA5-240201524-AA1-EV01
Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos GA5-240201524-AA2-EV01	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Grafica la información, con contenidos semánticos. Utiliza la información, según el propósito establecido. Redacta textos con cohesión y coherencia, siguiendo pautas de progresión temática. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación, relacionados con el	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240201524-AA2-EV01

	área de desempeño laboral. Emplea en la elaboración de textos, las estructuras textuales básicas.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando en grupo, alcanzan con eficiencia, las metas establecidas.

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación, puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *comunicare*, que significa "compartir algo, poner en común". Por lo tanto, comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo (Definición, 2020).

Microfinanzas: son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que, normalmente, están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades.

Emprendimiento: la palabra viene del francés *entrepreneur* (pionero); se refiere a la capacidad de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta, siendo utilizada para identificar a quien comienza una empresa; término que fue ligado a empresarios innovadores o a aquellos individuos que, con su actividad, generan inestabilidad en los mercados; actitud orientada a identificar y tomar oportunidades, siendo un instrumento de cambio cultural para crear y agregar valor.

Segmentación de mercado: separación del mercado de un artículo, en las categorías de localización, personalidad u otras características para cada división.

Sistema financiero: es el conjunto de entidades, organizaciones, mercados y medios, que garantizan la seguridad y el movimiento del dinero del país y sus habitantes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Acosta Romero, G., Pérez Pertuz, J., Rodríguez Pérez, M., y Valenzuela Barón, M. (2017) *Cartilla Emprendimiento. Servicio Nacional De Aprendizaje (SENA*).

Bueno, T. (s.f.). *La puntuación en español. Con base en la Ortografía de la lengua española*. Universidad del Rosario.

Centro de Escritura Académica y Pensamiento Crítico. (s.f.). *Características del debate*.

Definición. (2013). *Definición de oratoria*. https://definicion.de/oratoria/

Cravens D. y Piercy, N. (2007). *Marketing Estratégico*. Mc Graw Hill Interamericana.

Definición. (2020). *Definición de comunicación*. https://definicion.de/comunicacion/

Escobar, H. y Cuartas, V. (s.f.). *Diccionario económico financiero*. Puntos suspensivos.
Kotler P. y Keller K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson Prentice Hall.

Lambin, Galluci, y Sicurello. (2008). *Dirección de Marketing, Gestión Estratégica y Operativa de Mercado*. Mc Graw Hill.

Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un Plan de Marketing*. Ediciones Gestión 2000 S.A.
Universidad del Rosario. (s.f.). *Material de apoyo taller de puntuación y errores de construcción*.
RAE. (2020). *Argumento*. https://dle.rae.es/argumento?m=form

RAE. (2020). *Digital*. https://dle.rae.es/digital?m=form

RAE. (2020). *Interpretar*. https://dle.rae.es/interpretar?m=form

RAE. (2020). *Lenguaje*. https://dle.rae.es/lenguaje

RAE. (2020). *Léxico*. https://dle.rae.es/l%C3%A9xico

RAE. (2020). *Técnico,ca*. https://dle.rae.es/t%C3%A9cnico#ZIkyMDs

RAE. (2020). *Texto*. https://dle.rae.es/texto?m=form

Valencia, H. (2007). *Diccionario de marketing*. 3R editores.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor(es)	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Experto temático	Centro de servicios financieros.	Febrero de 2021
	Cristian Metaute Medina	Diseñador instruccional	Centro para la industria de la comunicación gráfica	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Revisión metodológica y pedagógica	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Marzo de 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					