PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Soacha Cundinamarca, abril del 2023

Señor (a)
WILSON CESAR CANTOR CUERVO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No CO1.PCCNTR.4610525 del año 2023
Coordinador Académico de Formación Titulada CIDE
Dependencia Coordinación Académica de Formación Titulada
Soacha - Cundinamarca

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes abril del 2023

Referencia: No. CO1.PCCNTR.4610525 del año 2023

Yury Carolina Noy Bosiga, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1012333352 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial - Soacha Coordinación Académica formación titulada, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes abril.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para cinco contratos la suma de CUARENTA Y UN MILLONES CIENTO CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($ $41.104.861). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago, correspondiente al valor de los días ejecutados de manera proporcional al valor mensual de los honorarios de acuerdo a la fecha de perfeccionamiento del contrato por valor de DOS MILLONES CIENTO OCHENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($2.184.976) b) NUEVE (9) pagos iguales por los meses de Marzo a Noviembre de 2023, por valor de CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE ($4.096.830) cada uno c) Un último pago mensual y sucesivo proporcional a los días ejecutados y verificados por el supervisor del contrato por valor de DOS MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS QUINCE PESO M/CTE ($2.048.415).

Plazo: Será hasta el 16 de diciembre de 2023.

OBJETO:
Prestación de servicios profesionales con plena autonomía como instructor para atender las necesidades del programa titulada en las áreas asociadas a la red de conocimiento GESTIÓN ADMINISTRATIVA del Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial de Soacha

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Cumplir con el objeto del contrato en su totalidad	Se realizaron las actividades contempladas en el objeto del contrato.	Todas las relacionadas en la cuenta de cobro y se adjunta:
2	Colaborar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con el Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral y los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	*Se desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa. *Para el II trimestre tendrea las fichas: 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa Para el II trimestre tendrea las fichas: 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas
3	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa 2616992 Tecnico asistencia administrativa

	objeto del contrato.	administrativa *Para el II trimestre tendrea las fichas: 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas	*Para el II trimestre tendrea las fichas: 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas
4	Evaluar los estilos, ritmos y aprendizajes previos de los aprendices correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa *Para el II trimestre tendrea las fichas: 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa *Para el II trimestre tendrea las fichas: 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas
5	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo	Se está desarrollando las guías de las competencias:	Se está desarrollando las guías de las competencias: Guía fase analisis – competencia -

	curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato y la programación establecida por las coordinaciones.	Guía fase analisis – competencia - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa *Para las fichas: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa. 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa *Para las fichas: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa. 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas
6	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Se está desarrollando las guías de las competencias: Guía fase analisis – competencia - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES	Se está desarrollando las guías de las competencias: Guía fase analisis – competencia - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

		INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa *Para las fichas: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa. 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas	fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa *Para las fichas: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa. 2738065 -Asistencia Administrativa 2738069 -Asistencia Administrativa CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas
7	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes
8	Emitir juicio valorativo según la normatividad de la entidad sobre el nivel de cumplimiento de	Se emitio Juicio evaluatico del RA Identificar soluciones de atención y servicio	Se emitio Juicio evaluatico del RA Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la

	los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización. Guía fase analisis – competencia - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa	tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización. Guía fase analisis – competencia - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa
9	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación cerrada empresarial y/o complementaria.	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes
10	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional	Se realiza ruta de aprendizaje para la ficha: 2738065 -Asistencia Administrativa	Se realiza ruta de aprendizaje para la ficha: 2738065 -Asistencia Administrativa

	Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, deserciones, retiros voluntarios, reintegrados o trasladados. c). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, según cronograma establecido con las coordinaciones académicas.		
11	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices. (Participar activamente en los equipos de diseño curricular interdisciplinarios por programa o redes tecnológicas, para garantizar la integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de las actividades de aprendizaje, el desarrollo	Para el presente mes no se realiza dicho proceso.	Para el presente mes no se realiza dicho proceso.

	de talleres e ítems para alimentar el banco de pruebas para la selección de aprendices).		
12	Verificar en el sistema SOFIA PLUS, la caracterización poblacional de cada curso o programa al inicio del este.	Para el presente mes no se realiza dicho proceso.	Para el presente mes no se realiza dicho proceso.
13	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	Se toma asistencia en los días de formación a las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas Se emite juicios evalutivos a las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa	Se toma asistencia en los días de formación a las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa 2503399 -Gestion Administrativa del Sector Salud. 2751526 A Sistemas Se emite juicios evalutivos a las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa
14	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	No he sido convocada a participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.	No he sido convocada a participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.
15	Acatar	En el mes de febrero	En el mes de febrero se adjunto el

	los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	se realizo curso de seguridad y salud en el trabajo.	certificado del curso de seguridad y salud en el trabajo.
16	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	No he sido convocada para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.	No he sido convocada para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.
17	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Para el presente mes no he sido convocada para participar en dicha actividad.	Para el presente mes no he sido convocada para participar en dicha actividad.
18	Emitir conceptos técnicos tendientes a la adquisición de materiales de formación profesional y velar por su asignación de manera oportuna y pertinente.	Para el presente mes no he sido convocada para participar en dicha actividad.	Para el presente mes no he sido convocada para participar en dicha actividad.
19	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	No hay bienes a cargo	No hay bienes a cargo
20	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia "ORIENTAR PROCESOSFORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes

	defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a julio 31 de 2022.		
21	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
22	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de los programas de formación en nivel tecnólogo (de todos los niveles) del Centro de Formación.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
23	Apoyar el proceso de certificación de aprendices, cuando el centro de formación lo requiera.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
24	Reportar en el sistema SOFIA PLUS, en plazo máximo de (3) días, todas las actividades concertadas, garantizando la calidad de la información y coherencia con el proceso formativo tales como: a). registro de los juicios evaluativos. B). creación de rutas y asociación de aprendices. C).Registros de juicios evaluativos de reconocimiento de aprendizajes previos, d).	Se realiza ruta de aprendizaje para la ficha: 2738065 -Asistencia Administrativa	La actividad no se desarrollo para este mes

	Comunicar y tramitar a la coordinación académica, oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices (deserciones y hallazgos en el registro de la información), como requisito para la autorización del pago del periodo correspondiente		
25	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas y del equipo pedagógico del centro de Formación, así como la formación de TIC´S, en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	Se realizo reunión con la pedagoga Alejandra Mogollon 10 de abril	Se realizo reunión con la pedagoga Alejandra Mogollon 10 de abril
26	En el evento que el contratista sea programado en su totalidad o parcialmente para impartir formación complementaria deberá reportar mensualmente como mínimo (3) tres cursos, con un promedio de 30 aprendices y una duración de 40 horas por curso.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
27	Presentar cuenta de cobro de manera mensual según el cronograma establecido por el centro de formación con los correspondientes soportes (pago de aportes a seguridad social, informes de las actividades y planilla de pago, reporte de informes en secop II), en forma y condiciones establecida en la forma de	Se presenta cuenta de cobro del presente mes de acuerdo a los lineamientos contractuales.	Se presenta cuenta de cobro del presente mes de acuerdo a los lineamientos contractuales.

	pago del contrato.		
28	Apoyar en la supervisión de contratos de compras en el centro de formación cuando sea requerido.	Este mes no he sido convocada para participar en el proceso en mención.	Este mes no he sido convocada para participar en el proceso en mención.
29	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se realiza el pago del sistema integrado de seguridad social.	Se realiza el pago del sistema integrado de seguridad social.

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 66987555 expedido por Mi Planilla, correspondiente al mes de marzo del año 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites*")

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_x__ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (395) folios

Cordialmente,

Yury Carolina Noy Bosiga
Contratista
C.C. No. 1.012.333.352

Recibí a satisfacción:

Wilson Cesar Cantor Cuervo
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4610525
Coordinador Académico de Formación Titulada

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: YURY CAROLINA NOY BOSIGA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

FECHA INICIAL: 01/04/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2738065 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2711526 - SISTEMAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO

INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL.

3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE

4.VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR LA RED FÍSICA DE DATOS SEGÚN DISEÑO Y ESTÁNDARES TÉCNICOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	5,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2693612 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2738069 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2503399 - GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Controlar los inventarios según indicadores y métodos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Evaluar programas de salud según perfil epidemiológico y política públicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Evaluar soportes de atención medica según manual técnico y normativa de salud

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO

INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL.

3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE

4.VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Monitorear sistemas de gestión de acuerdo con normativa y requerimientos técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar personas según normativa de salud
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	12,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2693611 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	34,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	131,80

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/04/2023	18/04/2023	OTROS	10,00
10/04/2023	14/04/2023	OTROS	24,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 34,00

INSTRUCTOR: YURY CAROLINA NOY BOSIGA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

INGRESO TOMA DE INVENTARIO



Yolanda Milena Cortes Claros

Para: ChatBotISA; Jose Gregorio Cardenas Lamprea

Mié 19/04/2023 7:56

CC: Yury Carolina Noy Bosiga

Cordial saludo

Apreciados compañeros, por medio de la presente me permito informar que el aplicativo para realizar la toma virtual de inventario, esta generando novedad en el momento de solicitar el código de autenticación al funcionario YURY CAROLINA NOY BOSIGA con CC. 1012333352 y correo Sena: ynoy@sena.edu.co



Agradezco la gestión que se pueda realizar al respecto

Cordialmente

Yolanda Milena Cortes Claros
Centro Indust. y Desar. Empres. de Soacha - Jefe de Oficina
ycortesc@sena.edu.co
PBX:5461500 Ext:18707

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD.	
1.2. Código Programa:	121104	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 12/05/2021 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	3120 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	3984 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TECNÓLOGO	
1.8 Justificación	El Sistema de Seguridad Social Integral vigente en Colombia, fue instituido por la Ley 100 de 1993, hace parte del Sistema de Protección Social junto con políticas, normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social las cuales han sido modificadas a lo largo del tiempo y reúne de manera coordinada un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales pueden tener acceso las personas y la comunidad con el fin principal de garantizar una calidad de vida que esté acorde con la dignidad humana (DNP, 2018). Actualmente en el marco de la Ley 1751 de 2015 y la Ley 1753 de 2015 (PND, 2014-2018 Todos por un nuevo País) el Ministerio de Salud y Protección Social lanza la Política Integral de Atención en Salud (PAIS), cuyo objetivo primordial es centrar la atención de salud en las personas, a nivel individual, familiar y colectivo, promover el mejoramiento del estado de salud de la población y el goce efectivo del derecho a la salud; comprende un componente estratégico, que determina las prioridades del sector salud en el largo plazo; y un componente operativo, que consiste en el Modelo de Atención Integral en Salud (MIAS), que se constituye en el marco para la organización y coordinación de actores e instituciones para garantizar que los ciudadanos accedan a servicios seguros, accesibles y humanizados (Sierra, 2016). Para el cumplimiento de este objetivo, el sistema de salud debe encaminar sus esfuerzos al mejoramiento de la calidad de los servicios, fortaleciendo la infraestructura hospitalaria, la sostenibilidad financiera del sistema y el talento humano en salud entre otros. Por otra parte, en la construcción del Plan Estratégico Sectorial 2014-2018 Sector Administrativo de Salud y Protección Social, se platearon los avances en el Sistema de Salud y los problemas que presenta en términos de calidad, oportunidad, integralidad, capacidad de respuesta, tecnología, talento humano asistencial y administrativo y gestión en la prestación de servicios de salud. En este orden de ideas el plan propone entre otras cosas, fortalecer la política de talento humano en salud, así como garantizar la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Como respuesta a la estrategia del fortalecimiento del talento humano, el sector de la salud enfrenta un reto importante en relación a la capacitación de los actores del sistema que den respuesta a las necesidades del sector productivo y es allí donde la formación juega un papel determinante que permitirá cerrar las brechas de capital humano en términos de cualificación del perfil ocupacional del sector. En esta dinámica se debe resaltar no solo el rol del personal asistencial sino también el rol del personal administrativo, quienes apoyan las actividades del ciclo de la prestación de servicios de	

salud y es importante promover en el país la formación en administración de salud con el fin de incentivar el desarrollo y fortalecimiento del conocimiento en esta área.
En respuesta a lo anterior el SENA como institución educativa basado en el enfoque de formación por competencias, con mediación tecnológica, investigación, innovación y desarrollo tecnológico, énfasis en bilingüismo y convenios institucionales entre otros, busca contribuir al desarrollo social, económico y tecnológico del país ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral en el programa Tecnología en Gestión Administrativa del Sector Salud.
Este programa responde a las necesidades de talento humano planteadas en las políticas de salud por medio de la formación para el mundo del trabajo, promoviendo el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas en el marco de competencias específicas, básicas y transversales a partir del ser, el saber y el hacer en los contextos propios de las entidades e instituciones del sector salud desde la gestión de la calidad, el talento humano, los procesos financieros, los recursos físicos, los sistemas de información, los datos estad

1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo	

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
1211	Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

DOCUMENTOS CON PROPUESTA DE INFORMACION, EDUCACION Y COMUNICACION SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS DE SALUD.
- ESTRATEGIAS COMPETITIVAS DE MERCADEO
- INSTRUMENTOS DE IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES EN SERVICIOS DE SALUD
- INSTRUMENTOS DE MEDICION EN EL PROCESO DE AUDITORIA
- FORMATOS EN LOS PROCESOS DE ACREDITACION
- INFORMES DE LA SATISFACCION DE LAS PERSONAS POR MEDIO DE INDICADORES, TABLAS Y GRAFICOS
- FICHAS DE REPORTE DE INDICADORES DE LA GESTION DE LA CALIDAD.
- COMUNICACION VERBAL O NO VERBAL CLARA, CALIDA, RESPETUOSA, TENIENDO EN CUENTA SUS EXPECTATIVAS Y LAS POLITICAS INSTITUCIONALES.
- REPORTES LA INFORMACION DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD
- DISEÑO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

- PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIO DE SALUD
- REPORTES DE ENTRADA Y SALIDA DE BIENES
- FORMATOS DE REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS Y SEGUIMIENTO A ESTOS
- INDICADORES DE GESTION
- INFORMES DE ACTIVIDADES REALIZADAS SEGUN AREA DE DESEMPEÑO.
- FORMATOS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ACUERDO A LA NECESIDAD DEL SERVICIO O AREA DE DESEMPEÑO
- PROPUESTAS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS COMO PARTE DE INNOVACION TECNOLOGICA PARA INTRODUCIR MEJORAS OPERATIVAS QUE CONDUZCAN A REDUCCION DE COSTOS.
- DOCUMENTOS CON ESTRATEGIAS Y TECNICAS DIDACTICAS PARA EL APRENDIZAJE.
- ACTUALIZACION DE BASES DE DATOS EN SALUD
- MATRICES DE PRIORIZACION DE ANALSIS DE LA SITUCAION DE SALUD DE UNA POBLACION.
- INFORMES A QUIENES CORRESPONDA FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE METAS Y AL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE REFERENCIA

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ	
Código del campo ocupacional	**Ocupación**
1211	Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo

2.2 PERFIL PROFESIONAL	
Código del campo ocupacional	**Ocupación**
1211	Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISION, PLANEACION, DIRECCION, EJECUCION Y CONTROL A NIVEL OPERATIVO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS ORGANIZACIONES EN SALUD DE ACUERDO CON LA NORMA LEGAL VIGENTE
2.3.2 En lo empresarial	EN LO EMPRESARIAL COMO EMPLEADO Y/O COMO EMPRESARIO A PARTIR DE LA GENERACION DE UNA UNIDAD PRODUCTIVA DONDE DESARROLLE SUS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL.
2.3.3 En el entorno social	A PARTIR DEL DESEMPEÑO DE SU FUNCION EN SU ENTORNO CONTRIBUYENDO CON EL BIENESTAR Y EL MANTENIMIENTO DE LA SALUD DE LA COMUNIDAD.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	ACTUALIZARSE DE MANERA PERMANENTE EN NUEVAS TENDENCIAS A NIVEL MUNDIAL ACORDE CON LAS NECESIDADES DEL SECTOR.
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	ACTUALIZARSE DE MANERA PERMANENTE EN NUEVAS TECNICAS Y TECNOLOGIAS APLICADAS A SU ESPECIALIDAD A NIVEL MUNDIAL.

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO
EL EGRESADO PODRA DESARROLLAR ACTIVIDADES DE SUPERVISION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE IMPLEMENTAN ENTIDADES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD. ADEMASDEL DESARROLLO DE COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO QUE PERMITAN DESDE SU DESEMPEÑO

ALTA FORMACION TECNICA BASADO EN EL ADECUADO RELACIONAMIENTO DEL APRENDIZ CON EL AMBIENTE LABORAL Y UN CONTINUO PROCESO DE CRECIMIENTO PERSONAL PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCESOS QUE IMPLEMENTAN LOS DISTINTOS ACTORES INVOLUCRADOS EN LA ATENCION EN SALUD SEGUN NORMATIVIDAD VIGENTE DANDO RESPUESTA INTEGRAL A LA DINAMICA DEL SECTOR DE LOS SERVICIOS EN SALUD Y APORTANDO AL DESARROLLO, SOCIAL, TECNOLOGICO Y CULTURAL DEL PAIS.

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

3.1 REQUERIMIENTOS

3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:

Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	MEDIA ACADÉMICA		
Grado:	11		
Requiere Certificación académica (si/no)	NO		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	17 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	Presentar resultado de la prueba o examen de estado de la educación media		

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descritas y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional.

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Vocación de servicio, responsable, diligente.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Utilizo distintas formas de expresión para promover y defender los derechos humanos en mi contexto e	MEDIA ACADÉMICA	11	9
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Contribuyo a que los conflictos entre personas y entre grupos se manejen de manera pacífica y constr	MEDIA ACADÉMICA	11	9
Básica	Tecnologia Informatica	Naturaleza y evolución de la tecnología.	Relaciono el desarrollo tecnológico con los avances en la ciencia, la técnica, las matemáticas y otr	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Integro componentes y pongo en marcha sistemas informáticos personales utilizando manuales e instruc	MEDIA ACADÉMICA	11	4
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo adecuadamente herramientas informáticas de uso común para la búsqueda y procesamiento de la	MEDIA ACADÉMICA	11	4
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Comparo y contrasto las propiedades de los números (naturales, enteros, racionales y reales) y las d	MEDIA ACADÉMICA	11	4
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Produzco ensayos de carácter argumentativo en los que desarrollo mis ideas con rigor y atendiendo a	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Caracterizo y utilizo estrategias descriptivas, explicativas y analógicas en mi producción de textos	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Produzco textos, empleando lenguaje verbal o no verbal, para exponer mis ideas o para recrear realid	MEDIA ACADÉMICA	11	3

Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Asumo una posición crítica frente a los elementos ideológicos presentes en dichos medios, y analizo	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Respeto la diversidad de criterios y posiciones ideológicas que surgen en los grupos humanos.	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Identifico, caracterizo y valoro diferentes grupos humanos teniendo en cuenta aspectos étnicos, ling	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Asumo una actitud crítica frente a los textos que leo y elaboro, y frente a otros tipos de texto: ex	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Relaciono el significado de los textos que leo con los contextos sociales, culturales y políticos en	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Matematicas	Pensamiento Métrico y Sistema de Medidas.	Diseño estrategias para abordar situaciones de medición que requieran grados de precisión específico	MEDIA ACADÉMICA	11	4
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Resuelvo y planteo problemas usando conceptos básicos de conteo y probabilidad (combinaciones, permu	MEDIA ACADÉMICA	11	4
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Interpreto nociones básicas relacionadas con el manejo de información como población, muestra, varia	MEDIA ACADÉMICA	11	4
Básica	Ingles	Escritura.	Planeo, reviso y edito mis escritos con la ayuda de mis compañeros y del profesor.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Ingles	Conversación.	Utilizo estrategias que me permiten iniciar, mantener y cerrar una conversación sencilla sobre temas	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Ciencias Sociales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) social.	Planteo un tema o problema de investigación.	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Tomo decisiones responsables frente al cuidado de mi cuerpo y de mis relaciones con otras personas.	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Reconozco que los derechos fundamentales de las personas están por	MEDIA ACADÉMICA	11	3

			encima de su género, su filiación			
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Participo en debates y discusiones académicas.	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Ciencias Naturales	Desarrollo compromisos personales y sociales..	Me informo sobre avances tecnológicos para discutir y asumir posturas fundamentadas sobre sus implic	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Ciencias Naturales	Desarrollo compromisos personales y sociales..	Cuido, respeto y exijo respeto por mi cuerpo y por el de las demás personas.	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Ciencias Naturales	Desarrollo compromisos personales y sociales..	Cumplo mi función cuando trabajo en grupo y respeto las funciones de otras personas.	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Identifico tecnologías desarrolladas en Colombia.	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Argumento la importancia de las medidas de prevención del embarazo y de las enfermedades de transmis	MEDIA ACADÉMICA	11	3
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Describo factores culturales y tecnológicos que inciden en la sexualidad y la reproducción humanas.	MEDIA ACADÉMICA	11	3

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Aula convencional de aprendizaje dotado con las condiciones de infraestructura básica para la formación.
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	Equipos relacionados con el ambiente de simulación de salud afines con el área de formación.
3.4.3 Software Especializado	Software de Sistemas de Información en Salud
3.4.4 Herramientas Especializadas	Herramientas relacionadas con el ambiente de simulación de salud afines con el área de formación.
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	Simuladores de: Anatomía y fisiología, bioseguridad, salud pública.

3.4.6 Muebles colaborativos	Muebles relacionados con el ambiente de simulación de salud con el área de formación.
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Equipos de computo, acceso a internet
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	Condiciones medioambientales requeridas para el desarrollo de la formación (temperatura, ventilación, iluminación, elementos de protección personal, según área de ambiente de simulación.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
3. REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y SST, SEGÚN EL ÁREA DE DESEMPEÑO.
4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y EL CONTROL DE LA SST, DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO, COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
2. IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
1. ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL.
4.6 CONOCIMIENTOS
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO
DIFERENCIAR LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL. EXAMINAR LAS ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS ATEL. REVISAR LA POLÍTICA AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. PONER EN PRÁCTICA LAS ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y ATEL.

INTERVENCIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS RIESGOS DE SST.
LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST, ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTAR AL EQUIPO DE TRABAJO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
MONITOREAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU CONTEXTO, ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST.
CONFIRMAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES AMBIENTALES Y SST.
PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES AMBIENTALES Y ATEL.
APOYAR LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECOMENDAR ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR LA GESTIÓN AMBIENTAL Y LA SST.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES, CONSERVACIÓN, ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, NORMATIVIDAD BÁSICA LEGAL.
ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES SEGÚN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL ASOCIADA Y LEGISLACIÓN APLICABLE
IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CLASES, MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL.
POLÍTICAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ALCANCE Y CLASES.
PLANES DE MANEJO Y GESTIÓN AMBIENTAL: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DE SST: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTOS GENERALES Y MARCO BÁSICO LEGAL, DERECHOS Y DEBERES.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
PELIGROS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROPIOS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES, EFECTOS A LA SALUD, MECANISMOS DE CONTROL Y NORMATIVIDAD.
LESIONES Y ENFERMEDADES PROPIAS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTOS, CLASES, CAUSAS Y CARACTERÍSTICAS.
CONSECUENCIAS DE LOS ACTOS ESTÁNDAR Y SUB ESTÁNDAR EN EL AMBIENTE LABORAL: CONCEPTO Y CONSECUENCIAS.
MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL: CONCEPTO, PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN, ESTRATEGIAS DE PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS: CONCEPTO, CLASES, OBJETO, ALCANCE Y ESTRUCTURA BÁSICA.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
MONITOREO Y SEGUIMIENTO: CONCEPTO, MÉTODOS Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.
EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO A LOS PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERÍSTICAS.
NORMATIVIDAD: REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.
SOSTENIBILIDAD EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO: CONSERVACIÓN USO Y MANEJO DE LOS RECURSOS.
ESTRATEGIAS DE TRABAJO COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.
COMITÉS AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST, ASOCIADO A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL ACORDE CON LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
RELACIONA LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE MEDIO AMBIENTE Y SST CON LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, GROS Y RIESGOS QUE SE PRESENTAN EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO LABORAL.
ANALIZA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST PARA LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES DE IMPACTO AMBIENTAL ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE ACCIONES ORIENTADAS AL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LA DISMINUCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINA ACCIONES PARA ORIENTAR A SU EQUIPO DE TRABAJO EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
IMPLEMENTA ACCIONES COORDINADAS PARA EL MONITOREO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN SU ÁREA DE DESEMPEÑO.
FOMENTA LA CULTURA AMBIENTAL RESPONSABLE, EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y EL AUTOCUIDADO EN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO DE ACUERDO CON LA INTEGRACIÓN DE LOS DIFERENTES ACTORES RELACIONADOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL O EDUCACIÓN AMBIENTAL.
INGENIERO AMBIENTAL, ECÓLOGO O PROFESIONES AFINES CON FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
PROFESIONAL CON ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOA CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Controlar los inventarios según indicadores y métodos
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210101062
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS EN LAS ENTIDADES DE SALUD.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	336 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. IMPLEMENTAR ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL EN LA GESTIÓN DE INSUMOS, DISPOSITIVOS Y EQUIPOS MÉDICOS SEGÚN PROTOCOLOS Y NORMAS VIGENTES
2. MANEJAR EFICIENTEMENTE RECURSOS FÍSICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA EMPRESA Y POLÍTICAS DEL SECTOR
1. DETERMINAR MECANISMOS TÉCNICO ADMINISTRATIVOS PARA LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS FÍSICOS EN ENTIDADES DE SALUD DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES
4. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS TENIENDO EN CUENTA LOS APLICATIVOS ESPECÍFICOS Y PRINCIPIOS DE USO DE TICS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ARGUMENTAR LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD.
ASISTIR EN LICITACIONES PROPUESTAS POR LA INSTITUCIÓN
PARTICIPAR EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES DE LOS INSUMOS REQUERIDOS.
APOYAR EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS DE LOS PROVEEDORES
APOYAR LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL PROCESO DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTOS
APLICAR INFORMACIÓN TÉCNICA, PROPIA DEL NIVEL Y ÁREA OCUPACIONAL, EN UN SEGUNDO IDIOMA
ACTUAR ÉTICAMENTE EN EL PROCESO DE COMPRAS ESTABLECIDO POR LA INSTITUCIÓN
ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON SU EQUIPO DE TRABAJO EN EL MANEJO DEL ALMACÉN
RECEPCIONAR LAS COMPRAS EFECTUADAS
VERIFICAR LAS CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO
IDENTIFICAR LOTES, VIGENCIA DEL REGISTRO SANITARIO Y FECHAS DE VENCIMIENTO
RECONOCER LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DE ALMACENAMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS
APLICAR PRINCIPIOS Y TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO
CONSULTAR LISTA DE UBICACIONES
CLASIFICAR LOS PRODUCTOS RECEPCIONADOS
ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN EN EL SOFTWARE
REALIZAR LAS DEVOLUCIONES AL PROVEEDOR EN CASO REQUERIDO
REVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE SU ÁREA DE DESEMPEÑO
PARTICIPAR EN LA ADMINISTRACIÓN DEL ALMACÉN
REALIZAR LOS REPORTES DE ENTRADA Y SALIDA DE BIENES
REGISTRAR LOS MOVIMIENTOS DEL ALMACÉN
REALIZAR INFORMES DE ENTRADAS Y SALIDAS
RELACIONAR EL PROCESO DE BAJA DE LOS INSUMOS

ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS Y LOS SOPORTES DE LOS RECURSOS ASIGNADOS.
APLICAR CONCEPTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.
RECONOCER LA CLASIFICACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS
EXPLICAR RIESGOS ASOCIADOS AL USO DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
PRESENTAR INCIDENTES ADVERSOS Y FALLAS LATENTES ASOCIADAS AL USO DE DISPOSITIVOS
REALIZAR GESTIÓN DE SEGURIDAD DEL PACIENTE A NIVEL INSTITUCIONAL
REALIZAR ACCIONES DE TECNO VIGILANCIA,
IMPLEMENTAR MECANISMOS DE FARMACOVIGILANCIA,
EMPLEAR CRITERIOS DE CONTROL EN HEMOVIGILANCIA
PARTICIPAR EN PROCESOS DE REACTIVOVIGILANCIA
DILIGENCIAR FORMATOS DE REPORTE
INFORMAR EVENTOS ADVERSOS
APLICAR PRINCIPIOS ÉTICOS Y LEGALES EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN.
REALIZAR GESTIÓN DOCUMENTAL CON LOS SOPORTES
IDENTIFICAR DIFERENTES TÉCNICAS DE INVENTARIOS HOSPITALARIOS
CALCULAR STOCK MÁXIMOS Y MÍNIMOS
RECONOCER LA IMPORTANCIA DE LOS INVENTARIOS EN LOS ALMACENES HOSPITALARIOS.
IDENTIFICAR INDICADORES DE GESTIÓN Y SU CONSTRUCCIÓN.
PLANEAR LA TOMA DE INVENTARIOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN
VERIFICAR EL KARDEX Y LAS EXISTENCIAS FÍSICAS PARA EVIDENCIAR COINCIDENCIAS
COORDINAR EL CONTEO FÍSICO DE LOS INSUMOS Y EQUIPOS
REALIZAR EL CONTROL DE INVENTARIOS PERMANENTEMENTE
REPORTAR LAS CORRECCIONES DE LOS INVENTARIOS EN EL FORMATO ESTABLECIDO
REGISTRAR LAS ACTIVIDADES EN EL APLICATIVO DE INVENTARIOS
COMPARAR LOS INVENTARIOS FÍSICOS CON LOS REGISTROS CONTABLES
UTILIZAR EL SOFTWARE DE INVENTARIOS
ASUMIR LA ACTITUD DE HONESTIDAD EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES.
IDENTIFICAR ROTACIÓN DE INVENTARIOS SEGÚN VENCIMIENTO
PRESENTAR INFORMES DE INVENTARIOS.
REALIZAR GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS INVENTARIOS REALIZADOS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

INSUMOS Y BIENES EN SALUD : GENERALIDADES, CLASIFICACIÓN
GESTIÓN DE RECURSOS: ETAPAS, CARACTERÍSTICAS
LICITACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS
COMPRAS: ETAPAS DEL PROCESO,
PROVEEDORES: TIPOS, COMPARACIÓN ENTRE PROVEEDORES PARA SELECCIONAR
LENGUAJE TÉCNICO EN INGLES
CRITERIOS TÉCNICOS, FINANCIEROS Y JURÍDICOS PARA LA EVALUACIÓN DE OFERTAS
MECANISMOS PARA PUBLICACIÓN DE RESULTADOS DE LAS OFERTAS.
ALMACÉN: ZONAS, ZONIFICACIÓN DE PRODUCTOS, LOCALIZACIONES, ESPACIOS
ALMACENAJE: CONCEPTO, MÉTODOS, SISTEMAS, TÉCNICAS, ORGANIZACIÓN POR PRODUCTO, FLUJO DE ENTRADA Y SALIDA DE MERCANCÍA, CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO
CLASIFICACIÓN DE LA MERCANCÍA: CONCEPTO, MÉTODO, CLASIFICACIÓN ABC
CONSERVACIÓN DE OBJETOS: TÉCNICAS DE CONSERVACIÓN, TEMPERATURA, HUMEDAD, REFRIGERADOS, CONGELADOS, MEDIO AMBIENTE
DENSIDAD: PESO, VOLUMEN, MEDIDAS
MANIPULACIÓN: CONCEPTO, MEJORES PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO
NORMATIVA DE SUSTANCIAS PELIGROSAS: CONCEPTO, CLASES DE SUSTANCIAS, CARACTERÍSTICAS
SÍMBOLOS DE MANEJO DE CARGA: CONCEPTO, TIPOS DE SÍMBOLOS
UBICACIONES: CONCEPTO, UBICACIÓN EN ESTANTERÍA O LINEAL, POR PASILLOS, SEÑALIZACIÓN DEL ESPACIO, CAPACIDAD DE ESTANTERÍAS, CODIFICACIÓN, LISTA DE UBICACIONES
TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN: PRINCIPIOS, TÉCNICAS
UNIDADES LOGÍSTICAS: CONCEPTO, CLASES

EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE ALMACENAJE : CONCEPTO, CLASES DE EQUIPOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
NORMATIVIDAD PARA TECNOLOGÍAS BIOMÉDICAS
PROCESO DE COMPRAS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, NORMATIVIDAD VIGENTE
PROVEEDORES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
COMPRAS Y CONTRATACIÓN: CONCEPTOS BÁSICOS, NORMATIVIDAD VIGENTE DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN, MANEJO EN INSTITUCIONES DEL ESTADO.
CRITERIOS PARA IDENTIFICAR DETRIMENTO PATRIMONIAL EN EL MANEJO DE INSUMOS Y BIENES EN INSTITUCIONES DEL ESTADO.
LICITACIONES: CONCEPTO, TIPOS DE LICITACIONES, PROCESO, METODOLOGÍA
SOFTWARE ESPECÍFICO: INFORMES, BASES DE DATOS, REGISTROS.
EVENTO ADVERSO, INCIDENTE, FALLA LATENTE, BARRERA DE SEGURIDAD.
GESTIÓN DEL RIESGO, EVENTOS ADVERSOS, EVENTOS TRAZADORES.
DISPOSITIVO MEDICO (INSUMOS, REACTIVOS DIAGNÓSTICOS INVITRO Y EQUIPOS) CONCEPTO, CLASIFICACIÓN
NORMATIVIDAD VIGENTE DE TECNOVIGILANCIA, FUNCIONES DEL INVIMA
INVENTARIOS: CONCEPTO, TIPOS, PRINCIPIOS, TÉCNICAS DE CONTEO, PROCEDIMIENTO TOMA FÍSICA, UNIDADES DE MANIPULACIÓN, FECHA DE CORTE DE INVENTARIOS, SISTEMAS DE INVENTARIOS
GENERALIDADES DE ADMINISTRACIÓN
GENERALIDADES DE CONTABILIDAD
SOPORTES CONTABLES PARA EL REGISTRO DE INVENTARIOS.
OPERACIONES MATEMÁTICAS PARA CÁLCULOS DE UNIDADES, PORCENTAJES, MEDIAS, UNIDADES DE MEDIDA

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LAS ETAPAS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS EN INSTITUCIONES DE SALUD SEGÚN PROCESO DE COMPRAS SELECCIONADO.
IDENTIFICA LAS ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS EN EL PROCESO DE COMPRAS SEGÚN LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES
DETERMINA LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS LICITACIONES SEGÚN REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES
DILIGENCIA LOS FORMATOS ESTABLECIDOS SEGÚN PROCESO DE COMPRAS
RECEPCIONA LAS OFERTAS DE LOS PROVEEDORES SEGÚN LINEAMIENTOS
VERIFICA LOS PROVEEDORES Y OFERTAS DE COMPRAS SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
APOYA LA SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES SEGÚN LAS PROPUESTAS PRESENTADAS Y EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
REALIZA PRÁCTICAS SANAS Y SEGURAS EN EL ÁREA DE RECURSOS FÍSICOS SEGÚN ASIGNACIÓN
REALIZA EL REGISTRO DE COMPRAS SEGÚN EL SOFTWARE ESPECÍFICO
CLASIFICA LAS ACTIVIDADES A REALIZAR DENTRO DEL PROCESO DE INVENTARIOS SEGÚN DELEGACIÓN.
DEMUESTRA HABILIDAD EN EL MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES SEGÚN REQUERIMIENTO
ASUME LIDERAZGO EN LA SOLUCIÓN DE
PROBLEMAS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS
VERIFICA DE MANERA RIGUROSA LOS PRODUCTOS Y SUMINISTROS ENTREGADOS POR EL PROVEEDOR TENIENDO EN CUENTA LA ORDEN DE COMPRA.
INFORMA LOS EVENTOS ADVERSOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
CLASIFICA LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS TENIENDO EN CUENTA SU USO Y CARACTERÍSTICAS
REGISTRA EN EL SOFTWARE DE INVENTARIOS LAS ACTIVIDADES REALIZADAS SEGÚN PROTOCOLO INSTITUCIONAL
COORDINA LA REALIZACIÓN DEL INVENTARIO EN EL ÁREA DE RECURSOS FÍSICOS SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDO
APLICA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO PARA REALIZAR EL CONTROL DE INVENTARIOS SEGÚN LINEAMIENTOS
REALIZA COMPARACIONES ENTRE LOS INVENTARIOS FÍSICOS Y LOS REGISTROS CONTABLES SEGÚN DELEGACIÓN
VERIFICA LOS INSUMOS Y BIENES PARA GENERAR LOS INFORMES PERTINENTES SEGÚN ASIGNACIÓN

PRINCIPIOS ÉTICOS

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SALUD O ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD O ÁREAS AFINES A LA ADMINISTRACIÓN.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN EL MANEJO DE RECURSOS FÍSICOS EN INSTITUCIONES DE SALUD.
MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

LIDERAZGO
COMUNICATIVAS
MANEJO DE TICS
TRABAJO EN EQUIPO

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
04- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
01- Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Analizar la relación entre el trabajo y el desarrollo humano (1)
Identificar la naturaleza de los derechos humanos y fundamentales del trabajo (1)
Relacionar, en el marco de los derechos humano el desarrollo social, la autonomía y la dignidad (2)
Desarrollar documentos relacionados con los derechos y las obligaciones políticas, prestacionales, sociales, y de bienestar derivadas de las acciones laborales. (2)
Argumentar el ejercicio de los derechos del trabajo como defensa de los mismos y expresión de la ciudadanía laboral. (3)
Dimensionar el ejercicio del derecho a la huelga. (3)
Integrar acciones de solidaridad para la defensa del ser humano, la naturaleza y los valores de la convivencia social y ciudadanía (4)

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

1. Persona sociedad y Trabajo

- Dignidad humana, democracia, el trabajo, Justicia y paz.
- Desarrollo humano integral.
- Diversidad cultural
- Fenomenología del mundo del trabajo

2. Leyes fundamentales y mandatos legales

- Política. Derechos humanos y Constitución Política de Colombia.
- Principios y derechos de la OIT: Declaración de la O.I.T.
- Derecho a la vida.
- Derechos políticos y civiles.
- Trabajo digno y decente: Definición, análisis del trabajo forzoso u obligatorio.

3. Derechos del trabajo y Ciudadanía laboral

- Derechos del trabajo y su impacto en el desarrollo de la sociedad
- Dialogo social
- Persona sujeta de derechos y deberes en el contexto de los derechos humanos
- Derechos individuales y colectivos del trabajo: Características y campos para el desarrollo del derecho individual y colectivo en el mundo del trabajo
- Mecanismos de protección de los derechos en el trabajo.
- Trabajo Decente: Integración de políticas
- Igualdad de género: equidad y balance de género
- Trabajo forzado y Trabajo Infantil
- Enfoque diferencial, valor ciudadano para la inclusión social
- Discriminación laboral en casos de enfermedades terminales
- Resolución pacífica de los conflictos; negociación colectiva y huelga
- Derechos para la sostenibilidad empresarial: Eficiencia, Eficacia, Efectividad.

4. Ejercicio de los derechos en el trabajo.

- Aplicación de los mecanismos de protección de los derechos en el trabajo.
- Caja de herramientas laborales: salario, prestaciones sociales, seguridad social y contratación.
- Sociedad del Ocio: recreación, deporte, arte cultura, vida familiar.
- Derechos y libertades ciudadanas.

5. Derecho a la Asociación, normatividad nacional e internacional.

- Valores democráticos sobre el sindicalismo. Normatividad nacional e internacional
- Asociaciones sindicales, libertad sindical y derechos asociados.

- Libertad de Asociación y Sindical
- Derecho de Negociación Colectiva: agentes, reconocimiento de la asociación para resolver problemas

6. Derechos de Solidaridad o de los Pueblos

- Relación entre el ser humano, la naturaleza y el planeta.
- Autodeterminación de los pueblos y desarrollo sostenible y seguridad alimentaria.
- Estrategias de desarrollo e impacto ambiental en Colombia.
- Postconflicto y paz
- Apropiación del avance y uso de la ciencia y la tecnología.
- Desarrollo para una vida digna
- Identidad Nacional y Cultural

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo. (1)

- Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo. (1)
- Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. (2)

- Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos. (3)
- Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa. (3)

- Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa (3)

- Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. (3)

- Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. (4)

- Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. (4)

- Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano. (4)

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Certificado de Aptitud Profesional ¿ SENA, o certificado por autoridad competente en cualquiera de las nueve áreas de desempeño de la CNO y en el nivel ocupacional 2,3 o 4 (Ver anexo C. N.O)

Alternativa 1.
Certificado de técnico, o certificado por autoridad competente en cualquiera de las nueve áreas de desempeño de la CNO y en el nivel ocupacional 3 o 4 (Ver anexo C. N.O)

Alternativa 2
Título de Técnico Profesional en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin

clasificar. Ver anexos: (N.B.C.), (TITULOS SENA).

Alternativa 3
Título de Tecnólogo en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin clasificar. Ver anexos: (N.B.C.), (TITULOS SENA)

Alternativa 4
Título Profesional universitario en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin clasificar. (Ver anexo N.B.C) Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Cuarenta y ocho (48) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida.

Alternativa 1.
Cuarenta y dos (42) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Treinta (30) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y Doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida.

Alternativa 2
Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

Alternativa 3
Treinta (30) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

Alternativa 4
Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Doce (12) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

4.8.3 Competencias:

1. Crea espacios pedagógicos de reflexión y apropiación para la valoración de los derechos y deberes en el trabajo
2. Interpreta la relación entre el trabajo y el desarrollo humano.
3. Identifica la naturaleza de los derechos humanos y del trabajo.
4. Genera procesos de interacción social interacciones en el marco de los derechos humanos y laborales para el desarrollo social para el desarrollo de con autonomía y dignidad.
5. Implementa acciones para la elaboración el diligenciamiento de documentos relacionados con la política pública, de salarios y los acuerdos internacionales de la OIT y los derechos económicos, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales.
6. Argumenta los derechos el ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo y los mecanismos de protección como ejercicio de la ciudadanía laboral.
7. Organiza acciones pedagógicas para la aplicación de los principios de los derechos de asociación.
8. Integra acciones de solidaridad para la defensa del ser humano, la naturaleza y la cultura de la paz. y los valores de la

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201526
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ÉTICA Y CULTURA DE PAZ
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
1. PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
3. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESTABLECER COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
RESPETAR AL OTRO
FIJAR EL PROYECTO DE VIDA
RECLAMAR DERECHOS DE DIGNIDAD
USAR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR MI CALIDAD DE VIDA
EXIGIR RECONOCIMIENTO EN FUNCIÓN DE MI PRESENCIA PROTAGÓNICA EN LA SOCIEDAD
RECONOCER EL VALOR INTRÍNSECO DE CADA PERSONA
MANTENER EL VALOR DE MI DIGNIDAD
MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO
RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL
RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO
RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS.
APLICAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA
RESPETAR LA OPINIÓN DEL OTRO
CONSIDERAR LAS IDEAS DEL OTRO

IDENTIFICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
APLICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO A LOS DEMÁS
RESPETAR LA PRIVACIDAD DEL OTRO
RESPETAR LAS CREENCIAS
RESPETAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
CUIDAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
PRACTICAR ACTOS DE RESPETO
RESPETAR LAS NORMAS SOCIALES
CONVIVIR EN COMUNIDAD
ASUMIR COMPORTAMIENTO DE CULTURA CIUDADANA
EJERCER ROL PROTAGÓNICO EN EL DESARROLLO SOCIAL
FORTALECER COMPETENCIAS DE LIDERAZGO
PROPONER TEMAS PARA PROYECTOS SOCIALES
DESARROLLAR PROYECTOS SOCIALES
DESARROLLAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA
INTERPRETAR LA TENDENCIAS MUNDIALES EN CIENCIA, TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD
INCENTIVAR EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES.
PRESERVAR LOS RECURSOS NATURALES
ESTABLECER PROCESOS DE COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
IDENTIFICAR LOS HECHOS DE VIOLENCIA EN MI HISTORIA DE VIDA
RECONOCER LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
APLICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
ESTABLECER RELACIONES CONSTRUCTIVAS ESTABLECER RELACIONES RESPETUOSAS
APORTAR EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS ARGUMENTATIVAS
ESTABLECER GESTOS DE SOLIDARIOS
GENERAR PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ EN EL NÚCLEO FAMILIAR
ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA
ESTABLECER RELACIONES DE TOLERANCIA
ESTABLECER RELACIONES DE SOLIDARIDAD
APLICAR NORMATIVA VIGENTE EN RELACIÓN CON DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
LIBERTAD: CONCEPTO
LEY NATURAL: CONCEPTO
LEY POSITIVA: CONCEPTO, APLICACIONES
MORAL: CONCEPTO
AXIOLOGÍA: CONCEPTO, JERARQUÍA DE VALORES
ÉTICA: CONCEPTO.
ÉTICA APLICADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
HOMBRE: CONCEPTO, SER RELACIONAL.
TRABAJO: CONCEPTO, SISTEMA DE RELACIONES.
RELACIONES SOCIALES: CONCEPTO, CLASES.
RECONCILIACIÓN: CONCEPTO, CONDICIONES.

TRABAJO EN EQUIPO: CONTEXTUALIZACIÓN, ALCANCE, TÉCNICAS, FUNDAMENTOS Y VENTAJAS
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONTEXTUALIZACIÓN, DESTREZAS, TÉCNICAS Y TEORÍAS.
COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONTEXTUALIZACIÓN, ESTRATEGIAS, FUNDAMENTOS, TIPOS Y TÉCNICAS.
LIDERAZGO: CONCEPTO, TENDENCIAS Y GENERALIDADES.
INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS.
COACHING: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS BÁSICAS.
PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS BÁSICAS
TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, MODELOS, ESTRATÉGICAS Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y ALCANCE
RELACIONES INTERPERSONALES: CONCEPTO Y ALCANCE
CONTEXTO DEL CONFLICTO: CONCEPTO, CONTEXTO SOCIAL Y POLÍTICO, CONFLICTO ARMADO.
PAZ: CONCEPTO
VIOLENCIA: CONCEPTO
CONFLICTO: CONCEPTO, HITOS DE LA HISTORIA
RESPETO: CONCEPTO
FAMILIA: CONCEPTO
DIÁLOGO: CONCEPTO
CONCERTACIÓN: CONCEPTO
JUSTICIA: CONCEPTO, CLASES
EQUIDAD: CONCEPTO, APLICACIONES
GOBIERNO: CONCEPTO, FORMAS
SOCIEDAD: CONCEPTO
ESTADO: CONCEPTO
PAÍS: CONCEPTO
CONSTITUCIÓN: CONCEPTO
GOBERNALIDAD: CONCEPTO
DEMOCRACIA: CONCEPTO, CLASES
CONVIVENCIA: CONCEPTO
LIBERTAD: CONCEPTO
CRITICIDAD: CONCEPTO
NEGOCIACIÓN FRENTE AL CONFLICTO
REPARACIÓN: CONCEPTO
REINTEGRACIÓN: CONCEPTO, RUTA
DERECHOS HUMANOS: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE
DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE
AUTOESTIMA, AUTONOMÍA, AUTOCONTROL, AUTOCUIDADO
COMUNICACIÓN: ACCIÓN INSTRUMENTAL, ACCIÓN ESTRATÉGICA Y ACCIÓN COMUNICATIVA.
HABILIDADES PARA LA VIDA Y PARA LA CONVIVENCIA: AUTOCONOCIMIENTO, EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA, RELACIONES INTERPERSONALES, TOMA DE DECISIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y DE CONFLICTOS, PENSAMIENTO CREATIVO, PENSAMIENTO CRÍTICO, MANEJO DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS, MANEJO DE TENSIONES Y ESTRÉS.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA: CONCEPTO, MECANISMOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, BIEN COMÚN, ALTERIDAD Y GÉNERO, PROCESO DE SOCIABILIDAD HUMANA, REPRESENTACIONES SOCIALES O IMAGINARIOS CULTURALES, CULTURAS EMERGENTES, ROLES SOCIALES.
RESPONSABILIDAD SOCIAL: CONCEPTO, ESTRATEGIAS PARA GENERAR UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DEFINE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE DIGNIDAD, DE RESPETO, CREENCIAS, ECOLOGÍA Y CULTURA.
RECONOCE SU VALOR Y EL VALOR DEL OTRO DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE DIGNIDAD Y CONSTRUCCIÓN CULTURAL Y AUTONOMÍA
DEFINE SU PROYECTO DE VIDA CON BASE EN CRITERIOS AXIOLÓGICOS Y CULTURALES Y HÁBITOS DE CONVIVENCIA
UTILIZA HERRAMIENTAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DIFERENTES ENTORNOS

EN CUENTA LA PEDAGOGÍA PARA LA PAZ
CONSTRUYE RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DEL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LA PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
CAMBIA ACTITUDES FRENTE A SU COMPORTAMIENTO CON BASE EN LA DIGNIDAD, APORTANDO A LA CULTURA DE PAZ
RECONOCE HITOS HISTÓRICOS DE VIOLENCIA Y PAZ COMO APORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
MODIFICA ACTITUDES COMPORTAMENTALES A PARTIR DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
APLICA ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIONES VIOLENTAS CON BASE EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
EVIDENCIA RESPETO POR EL BIEN COMÚN, LA ALTERIDAD Y EL DIÁLOGO CON EL OTRO CON BASE EN PRINCIPIOS AXIOLÓGICOS

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

OPCIÓN 1: PROFESIONAL EN CARRERAS DE FORMACIÓN RELACIONADAS CON FILOSOFÍA, O ANTROPOLOGÍA, O PSICOLOGÍA, O TRABAJO SOCIAL, O SOCIOLOGÍA O AFINES.
OPCIÓN 2: PROFESIONAL CON ESTUDIOS RELACIONADOS EN ÉTICA, O BIOÉTICA, O DEONTOLOGÍA O HUMANISMO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL. Y MÍNIMO SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA Y/O TRABAJO COMUNITARIO.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Evaluar programas de salud según perfil epidemiológico y política públicas
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101264
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE SALUD A PARTIR DE POLÍTICAS PÚBLICAS

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	336 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3.VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE SALUD DE ACUERDO CON PROGRAMAS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.
1. ANALIZAR LA SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN Y SU PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS VIGENTES.
4. PRESENTAR INFORMES ADMINISTRATIVOS DE PROGRAMAS DE SALUD UTILIZANDO LA TECNOLOGÍA DE ACUERDO A NORMATIVA Y METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS.
2.DISEÑAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE PLANES Y PROGRAMAS EN SALUD SEGÚN METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LA EVOLUCIÓN, TENDENCIAS, POLÍTICAS Y METAS EN SALUD PÚBLICA.
RECONOCER EL IMPACTO DE LA SALUD PÚBLICA EN LOS COLECTIVOS.
CONOCER LAS PRIORIDADES EN SALUD PÚBLICA
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL PLAN DECENAL DE SALUD PÚBLICA PDSP EN COLOMBIA
IDENTIFICAR LA SITUACIÓN DE SALUD EN COLOMBIA ASIS
IDENTIFICAR DEMOGRÁFICAMENTE LA POBLACIÓN.
IDENTIFICAR ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD APS.
PARTICIPAR ADMINISTRATIVAMENTE EN EL DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA POBLACIÓN.
RECOPILAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA SITUACIÓN DE SALUD.
DESARROLLAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL PDSP.
ORGANIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE PLANES Y PROGRAMAS EN SALUD.
PARTICIPAR EN ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE PLANES Y PROGRAMAS EN SALUD.
ELABORAR MATRICES DE PRIORIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN.
IDENTIFICAR LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA COMUNIDAD.
CONSOLIDAR RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE SALUD.
DIFUNDIR RESULTADOS DE PROGRAMAS DE SALUD.
INTERACTUAR ADMINISTRATIVAMENTE CON INFORMACIÓN OBTENIDA.
CALCULAR MEDIDAS EPIDEMIOLÓGICAS.
MANEJAR BASES DE DATOS EN SALUD.
INTERPRETAR MEDIDAS EPIDEMIOLÓGICAS.
REPORTAR INDICADORES DEL SIC.
DIFUNDIR POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA ORGANIZACIÓN.
PARTICIPAR EN ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE PLANES Y PROGRAMAS EN SALUD.
ELABORAR MATRICES DE PRIORIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN.
IDENTIFICAR LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA COMUNIDAD.
CONSOLIDAR RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE SALUD.
DIFUNDIR RESULTADOS DE PROGRAMAS DE SALUD.
INTERACTUAR ADMINISTRATIVAMENTE CON INFORMACIÓN OBTENIDA.
CALCULAR MEDIDAS EPIDEMIOLÓGICAS.
MANEJAR BASES DE DATOS EN SALUD.
INTERPRETAR MEDIDAS EPIDEMIOLÓGICAS.
REPORTAR INDICADORES DEL SIC.
DIFUNDIR POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA ORGANIZACIÓN.
EVALUAR LA APLICABILIDAD DEL PDSP EN LA POBLACIÓN.
REALIZAR INFORMES ADMINISTRATIVOS DE PLANES Y PROGRAMAS EN SALUD.

SALUD.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA SIVIGILA
EVALUAR INDICADORES DE SALUD.
ANALIZAR RESULTADOS DE INDICADORES EN SALUD.
VALORAR ACCIONES DE SALUD.
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE RESULTADOS DE PROGRAMAS DE SALUD
DIFUNDIR PRIORIDADES EN SALUD PÚBLICA.
ACTUALIZAR LAS BASES DE DATOS DE LA POBLACIÓN ASIGNADA
ACTUALIZAR EL CENSO DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS, REDES NODOS DE APOYO SOCIAL E IPS
ALIMENTAR EL SOFTWARE CON LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
ELABORAR INFORMES DE RESULTADOS OBTENIDOS.
PRESENTAR DATOS EN TABLAS Y GRÁFICOS

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

SALUD PÚBLICA: HISTORIA Y EVOLUCIÓN, DEFINICIÓN, FUNCIONES, NORMATIVIDAD VIGENTE.
PROCESO SALUD - ENFERMEDAD: CONCEPTOS DETERMINANTES DEL ESTADO DE SALUD: FACTORES PROTECTORES, RIESGOS, DAÑOS. NIVELES DE PREVENCIÓN: TIPOS, ACCIONES CORRESPONDIENTES, FUNCIONES. SALUD PÚBLICA: DEFINICIÓN, FUNCIONES. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE SALUD: CONCEPTOS, ESTRATEGIA, METODOLOGÍA, RESULTADOS POR TERRITORIO. SITUACIÓN DE SALUD EN COLOMBIA. PLAN DECENAL DE SALUD PÚBLICA: CONCEPTOS, DEFINICIONES BÁSICAS. PLANES Y PROGRAMAS EN SALUD: PROGRAMAS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS, PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA: CONCEPTOS, NORMATIVIDAD, REGISTRO DE METAS E INDICADORES ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD: CONCEPTOS, ESTRATEGIAS, NORMATIVA. EPIDEMIOLOGÍA: CONCEPTOS BÁSICOS, PERFIL EPIDEMIOLÓGICO POR TERRITORIOS. PRIORIDADES Y METAS EN SALUD PÚBLICA. POLÍTICAS DE ATENCIÓN EN SALUD PÚBLICA EN COLOMBIA.
FUENTES DE INFORMACIÓN EN SALUD.
MATRIZ DE PRIORIZACIÓN: CONCEPTOS, TÉCNICAS PARA ELABORAR MATRIZ. DEMOGRAFÍA: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS, INDICADORES DEMOGRÁFICOS.
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: CONCEPTOS, RELACIÓN ENTRE VARIABLES CÁLCULO DE INDICADORES, PARÁMETROS DE INTERPRETACIÓN DE INDICADORES, GESTIÓN DEL RIESGO: CRITERIOS TÉCNICO POLÍTICOS, NORMATIVA, LINEAMIENTOS INTERNACIONALES Y NACIONALES, CONCEPTOS. EPIDEMIOLOGÍA BÁSICA CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS, MEDIDAS EN EPIDEMIOLOGÍA: RAZONES, PROPORCIONES, TASAS, ÍNDICES. MEDIDAS DE FRECUENCIA DE ENFERMEDAD: INCIDENCIA, PREVALENCIA.
VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA, USOS, APLICATIVOS, FICHAS DE NOTIFICACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO.
● PRESENTACIÓN Y RESUMEN DE DATOS NUMÉRICOS EN TABLAS Y GRÁFICOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA LA METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL SEGÚN LINEAMIENTOS.
REALIZA EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN Y SU PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS VIGENTES Y DELEGACIÓN.
REALIZA ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLANES Y PROGRAMAS EN SALUD SEGÚN LINEAMIENTOS.
INTERPRETA LA MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA SEGÚN NORMATIVIDAD
INTERPRETA LAS DIFERENTES ACCIONES DEL PLAN DECENAL DE SALUD PÚBLICA FRENTE A LAS POLÍTICAS NACIONALES
ANALIZA ESTADÍSTICAMENTE LA INFORMACIÓN OBTENIDA SEGÚN INDICADORES DE SALUD ESTABLECIDOS.
UTILIZA SOFTWARE ESPECÍFICO DE EPIDEMIOLOGÍA EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN SEGÚN REQUERIMIENTO.
REALIZA SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PLANTEADOS SEGÚN ASIGNACIÓN.
PARTICIPA EN LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES TENIENDO EN CUENTA REFERENTES TÉCNICOS.
PARTICIPA EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS PROGRAMADAS FRENTE A LAS ALCANZADAS.
ACTUALIZA LAS BASES DE DATOS EN SALUD DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES.
GENERA LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALUD SEGÚN LINEAMIENTOS

● ELABORA INFORMES SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS ANALIZADOS SEGÚN DELEGACIÓN
REALIZA LA DIFUSIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS A TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD SEGÚN DELEGACIÓN
PRESENTA INFORMES A QUIENES CORRESPONDA DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE REFERENCIA.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL EN ÁREAS DE LA SALUD, CON POSTGRADO EN EPIDEMIOLOGÍA O SALUD PÚBLICA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN SALUD PÚBLICA Y/O EPIDEMIOLOGÍA
MÍNIMO 12 MESES EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

TRABAJO EN EQUIPO
COLABORADOR
DILIGENTE
MANEJO DE LAS TICS

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Evaluar soportes de atención medica según manual técnico y normativa de salud
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101262
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APOYO A PROCESOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE CUENTAS MÉDICAS SEGÚN NORMATIVA Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	480 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1. PREPARAR CUENTAS MÉDICAS ACORDE A MANUALES TARIFARIOS Y NORMATIVA VIGENTE.
3. REALIZAR PROCESOS DE AUDITORÍA DE CUENTAS EN LA LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE Y PROTOCOLOS INSTITUCIONALES.
2. GESTIONAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y GLOSA CUMPLIENDO CON NORMATIVIDAD, CONTRATACIÓN Y GENERALIDADES DE COSTOS EN SALUD.
4. ELABORAR INFORMES DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA CUMPLIENDO CON PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECONOCER EL PROCEDIMIENTO DE LA ADMISIÓN A SERVICIOS DE SALUD.
DETERMINAR LOS ROLES DE LOS PRESTADORES Y ASEGURADORES EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD
APLICAR LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y LEGALES EN EL MANEJO DE LA HISTORIA CLÍNICA
IDENTIFICAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE QUE REGULA LOS SOPORTES DE LA ATENCIÓN EN SALUD.
UTILIZAR EL LENGUAJE TÉCNICO EN LA REVISIÓN DE SOPORTES
VERIFICAR LOS REGISTROS CARGADOS EN EL APLICATIVO INSTITUCIONAL
VALIDAR TARIFAS SEGÚN TIPO DE USUARIOS.
APLICAR CONCEPTOS BÁSICOS DE CONTABILIDAD GENERAL Y DE COSTOS EN SALUD.
IDENTIFICAR LOS CENTROS DE COSTOS GENERADOS DURANTE LA ATENCIÓN EN SALUD.
VERIFICAR LOS SOPORTES DE LA ATENCIÓN EN SALUD
ORGANIZAR LAS CUENTAS CON LOS CRITERIOS DE LOS ACUERDOS DE VOLUNTAD.
CONSOLIDAR LOS SOPORTES DE LA ATENCIÓN EN SALUD.
VERIFICAR LAS FACTURAS Y DOCUMENTOS CONTABLES
CONSOLIDAR FACTURAS Y SOPORTES PARA EL COBRO
ELABORAR INFORMES DEL ESTADO DE FACTURACIÓN Y GLOSAS AL
ÁREA CONTABLE.
ARCHIVAR LOS SOPORTES DE LA FACTURA.
GESTIONAR INFORMACIÓN EN SALUD A PARTIR DE RIPS
REALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE RECOBROS A ENTES CORRESPONDIENTES.
IMPLEMENTAR UN MODELO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE
CUENTAS EN SALUD.
VALIDAR DATOS PARA EL SISTEMA DE COSTOS DE SALUD
RELACIONAR RECURSOS GENERADOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO FRENTE AL COSTO REAL DE PRODUCCIÓN DEL SERVICIO
CLASIFICAR LOS SERVICIOS FACTURADOS POR CENTROS DE COSTOS DE PRODUCCIÓN Y UNIDADES FUNCIONALES GENERADORAS DEL SERVICIO.
INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DE LOS CENTROS DE COSTOS GENERADOS EN LA FACTURA.
PRESENTAR INFORMES A LA INSTITUCIÓN Y A ENTIDADES DE CONTROL.
ESTRUCTURAR INDICADORES QUE EVIDENCIEN LA GESTIÓN DEL PROCESO.
APLICAR CONCEPTOS CONTABLES EN LA GESTIÓN DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.
ADJUNTAR DOCUMENTOS CONTABLES QUE SOPORTAN LOS MOVIMIENTOS DE FACTURACIÓN.
IDENTIFICAR LAS NORMAS Y LEYES FISCALES VIGENTES APLICABLES AL COSTEO EN SERVICIOS DE SALUD.
IMPLEMENTAR INDICADORES QUE EVIDENCIAN LA GESTIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN.
COMPROBAR VIGENCIA Y CONTENIDO DE LOS ACUERDOS DE VOLUNTADES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LOS PRESTADORES Y LOS RESPONSABLES DEL PAGO.
VALIDAR LOS SOPORTES DE LA ATENCIÓN EN SALUD.
VERIFICAR LA LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS.
REVISAR LOS SERVICIOS FACTURADOS CON LOS SOPORTES ESTABLECIDOS PARA EL COBRO DE LA FACTURA.
VERIFICAR LA CONCORDANCIA DE LOS SERVICIOS CARGADOS CON LOS REGISTROS DE LA HISTORIA CLÍNICA.
REVISAR EL COBRO DE CUOTAS MODERADORAS, COPAGOS Y CUOTAS DE RECUPERACIÓN.
APLICAR LISTAS DE CHEQUEO PARA LA REVISIÓN DE CUENTAS POR UNIDAD FUNCIONAL.
REALIZAR EL ANÁLISIS DE LAS FACTURAS O GLOSAS GENERADAS EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN
REALIZAR GESTIÓN ANTE LAS INCONSISTENCIAS PRESENTADAS O GLOSAS GENERADAS.
REVISAR INDICADORES DEL PROCESO Y PROPONER ACCIONES DE MEJORA
DOCUMENTAR LOS PROCESOS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA REALIZADA A LAS CUENTAS EN SALUD.
ALIMENTAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA.
VERIFICAR EL PROTOCOLO PARA LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SALUD.
DOCUMENTAR LAS AUDITORÍAS REALIZADAS Y LOS RESULTADOS DE LAS MISMAS.

EJECUTAR ACCIONES DE MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

NIVELES DE COMPLEJIDAD EN SALUD
BAJA
MEDIA
ALTA
TRIAGE
CONCEPTO
CLASIFICACIÓN
COMUNICACIÓN TÉCNICA:
TERMINOLOGÍA MÉDICA
NORMATIVIDAD VIGENTE EN: HISTORIA CLÍNICA: NORMATIVA, PROTOCOLO, FORMATOS, REGISTROS, SECRETO PROFESIONAL.
SOPORTES DE LA ATENCIÓN EN URGENCIAS, ACCIDENTES DE TRÁNSITO, EVENTOS CATASTRÓFICOS, RIESGOS LABORALES Y OTRAS PÓLIZAS.
PROCESOS DE FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. MANUALES TARIFARIOS
SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:
TIPOS DE USUARIOS, PLANES DE BENEFICIO EN SALUD
LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS. MANUALES TARIFARIOS Y SOFTWARE ESPECÍFICOS.
MANEJO DE SUFIJOS Y PREFIJOS APLICADOS EN LOS REGISTROS CLÍNICOS.
RIPS: REGISTRO INDIVIDUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, UTILIDAD DE LOS DATOS, FLUJO DE INFORMACIÓN, DOCUMENTOS SOPORTE, NORMATIVIDAD, PARÁMETROS DE ORGANIZACIÓN, CARACTERÍSTICAS DEL APLICATIVO, GENERACIÓN DE ARCHIVO.
AUDITORÍA
INTRODUCCIÓN, CONCEPTO GENERAL DE AUDITORÍA, GENERALIDADES DE AUDITORÍA, REVISIÓN DE LA FACTURACIÓN Y LOS SOPORTES, OBJECIONES Y GLOSAS, RECOBROS Y REEMBOLSOS, AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE CUENTAS EN SALUD, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE CUENTAS EN SALUD, MODALIDADES DE LA AUDITORÍA DE CUENTAS EN SALUD.
CARTERA.DEFINICIÓN, TIPOS DE CARTERA, VENCIMIENTO DE CARTERAS, CÁLCULO DE LA PROVISIÓN DE CARTERA, CARTERA DE DIFÍCIL RECAUDO, CASTIGO DE CARTERA
COSTOS EN SALUD: DEFINICIÓN, TIPOS, SISTEMAS, CALCULO, CENTROS, UNIDAD FUNCIONAL, PRODUCTOS, UNIDAD DE MEDIDA.
MANUALES TARIFARIOS
ESTRUCTURA
UTILIZACIÓN
APLICACIÓN
LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS DIAGNÓSTICOS Y TERAPÉUTICOS.
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS
VÍAS DE ACCESO
AYUDAS DIAGNÓSTICAS Y TERAPÉUTICAS
ESTANCIAS
HONORARIOS
FACTURA: DEFINICIÓN, REQUISITOS LEGALES PARA LA CONTABILIZACIÓN, NOTAS CONTABLES, PRESENTACIÓN DE FACTURAS, FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA.
GLOSAS: DEFINICIÓN, TIPOS, MANEJO, PROCESO DE RESPUESTA DE GLOSAS
CONCILIACIONES DE GLOSAS
DEFINICIÓN, TIPOS DE CONCILIACIÓN, NEGOCIACIÓN DE GLOSAS, TIPOS DE CONCILIACIÓN, ACTAS DE CONCILIACIÓN, DEFINICIÓN, CONTENIDO BÁSICO, CRUCE DE CARTERA, CIERRE DE CONCILIACIÓN, GENERACIÓN DE PAZ Y SALVO, INFORME FINAL DE CONCILIACIÓN, VALORES RECUPERABLES
RECOBROS

NOMENCLATURA EN SALUD
CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE ENFERMEDADES CIE
CLASIFICACIÓN ÚNICA DE PROCEDIMIENTOS EN SALUD. CUPS
OPERACIONES MATEMÁTICAS
REPRESENTACIONES GRÁFICAS
REGLA DE TRES SIMPLE
APLICACIÓN DE PORCENTAJES
CONOCIMIENTO DE CONTABILIDAD BÁSICA.
ACTIVO
PASIVO
PATRIMONIO
CUENTAS T
ESTADO DE RESULTADOS
NOTA DEBITO
NOTA CRÉDITO
RECIBOS DE CAJA
DEVOLUCIONES EN VENTAS
PRESENTACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS: INFORMES INTERNOS, INFORMES EXTERNOS.
INDICADORES DE GESTIÓN: DEFINICIÓN, ESTRUCTURA, TIPOS DE INDICADORES, CUADRO DE MANDO.
PROCESOS ESTABLECIDOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA IPS.
INSUMOS DE FACTURACIÓN
RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN
ARMADO DE CUENTAS
RADICACIÓN DE CUENTAS
ESTRUCTURA DEL PROCESO DE FACTURACIÓN.
UNIDADES FUNCIONALES DE FACTURACIÓN.
AUDITORIA
CARTERA
RADICACIÓN
TIPOS DE EVENTOS Y SERVICIOS.
AMBULATORIOS
HOSPITALIZACIÓN
URGENCIAS
ECAT
LIQUIDACIÓN DE COPAGOS Y CUOTAS DE
RECUPERACIÓN.
TIPO DE POBLACIÓN
IBC
RANGO SALARIAL
REQUISITOS LEGALES Y FINANCIEROS DEL CONTENIDO DE LA FACTURA Y LOS REQUISITOS LEGALES EN COLOMBIA. CARACTERÍSTICA Y CONTENIDO
DOCUMENTOS SOPORTES DE LA FACTURA SEGÚN:
TIPO DE SERVICIO TIPO DE CONTRATO TIPO DE USUARIO TUTELAS
TIPO DE PAGADOR.
ENTIDADES PROMOTORAS O GESTORAS DE SALUD
ENTE TERRITORIAL
PÓLIZAS Y ASEGURADORAS
LISTAS DE CHEQUEO PARA PRESENTACIÓN DE LA CUENTA MÉDICA.
SOPORTES CLÍNICOS Y ADMINISTRATIVOS AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS
REGISTRO INDIVIDUAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD
FACTURA
INFORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA PARA INSTALAR SISTEMAS DE GESTIÓN DE COSTOS
ÁREAS DE UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD.
PRODUCTOS OBTENIDOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS. ÁREAS OPERATIVAS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA Y CLASIFICA AL USUARIO EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NIVEL DE ATENCIÓN DEL PRESTADOR.
RECONOCE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS SEGÚN LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES.
APLICA PRINCIPIOS ÉTICOS Y LEGALES EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN (HISTORIA CLÍNICA) SEGÚN PROTOCOLO.
IDENTIFICA LA RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y LOS CONVENIOS INTER- INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO.
IDENTIFICA LOS ROLES DE LOS PRESTADORES Y ASEGURADORES AL MOMENTO DE LA LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
RECONOCE EL MANUAL TARIFARIO A APLICAR SEGÚN ACUERDO DE VOLUNTADES Y TIPO DE SERVICIOS A PRESTAR
VERIFICA LOS REGISTROS CARGADOS AL SISTEMA SEGÚN NORMATIVIDAD Y ACUERDOS INSTITUCIONALES
REVISA LOS SOPORTES SEGÚN NORMATIVA Y ACUERDOS INSTITUCIONALES
REALIZA PROCESOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LOS SOPORTES DE LA ATENCIÓN, SEGÚN PROTOCOLO INSTITUCIONAL.
GENERA GLOSAS INTERNAS A PARTIR DE LOS PROCESOS DE AUDITORÍA.
ORGANIZA CUENTAS MÉDICAS PARA GESTIONAR EL COBRO CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD Y PROTOCOLOS INSTITUCIONALES.
IDENTIFICA LOS SOPORTES ESENCIALES DE LA FACTURA SEGÚN ACUERDOS CONTRACTUALES Y NORMATIVA VIGENTE.
PARTICIPA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL COBRO DE LOS SERVICIOS DE SALUD ENTRE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO Y LA ENTIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO DE SALUD SEGÚN LINEAMIENTO.
GESTIONA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ENTRE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO Y LA ENTIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO SEGÚN LINEAMIENTO.
ORGANIZA LOS DIFERENTES FORMATOS PARA SOPORTAR LA CUENTA DE COBRO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y ACUERDO DE VOLUNTADES.
PARTICIPA EN LOS PROCESOS DE RECOBRO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN PROCEDIMIENTO
REALIZA LA CONCILIACIÓN ENTRE GLOSAS Y CARTERA DE LA INSTITUCIÓN DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO
CONOCE LOS TIPOS DE PAGO SEGÚN PRINCIPIOS CONTABLES.
REPORTA INFORMACIÓN POR CENTROS DE COSTOS SEGÚN SERVICIOS FACTURADOS.
CLASIFICA LOS TIPOS DE PAGO SEGÚN PRINCIPIOS BÁSICOS CONTABLES.
RELACIONA LOS COSTOS INDIRECTOS DE LA ORGANIZACIÓN ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
PRESENTA INFORMES A PARTIR DE LA GESTIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN SALUD.
IDENTIFICA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA SEGÚN NORMAS VIGENTES.
ORGANIZA EL PLAN DE TRABAJO DE LA AUDITORÍA Y LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS SEGÚN PROTOCOLO.
APLICA LAS LISTAS DE CHEQUEO Y DEMÁS INSTRUMENTOS DURANTE LA AUDITORÍA AL PROCESO DE FACTURACIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO
IDENTIFICA LAS FACTURAS QUE CONTIENEN INCONSISTENCIAS A PARTIR DE NORMATIVIDAD Y ACUERDOS DE VOLUNTADES.
PARTICIPA EN LA GESTIÓN PARA RESOLVER INCONSISTENCIAS O GLOSAS GENERADAS SEGÚN DELEGACIÓN
ELABORA INFORMES DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE CUENTAS EN SALUD SEGÚN PROTOCOLO INSTITUCIONAL.
ARGUMENTA LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA A PARTIR DE NORMAS VIGENTES Y ACUERDOS DE VOLUNTADES.
MONITOREA EL CUADRO DE MANDO Y LOS INDICADORES DEL PROCESO EN FORMA CONTINUA SEGÚN PROTOCOLO.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL EN ÁREAS DE LA SALUD CON POSTGRADO EN AUDITORIA EN SALUD O GESTIÓN DE LA CALIDAD O GERENCIA DE LA CALIDAD.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD O AUDITORIA EN SALUD.

4.8.3 Competencias:

MANEJO DE LAS TICS
TRABAJO EN EQUIPO
HABILIDADES COMUNICATIVAS.
DILIGENTE

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101507
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	IMPLEMENTAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA ACTIVIDAD FÍSICA,
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
4. IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
2. PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA
APLICAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA SIGUIENDO EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
INTERPRETAR LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ADMINISTRAR UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.

EJECUTAR RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
ESTABLECER PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
IDENTIFICAR LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
SELECCIONAR TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
APLICAR CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
DISCRIMINAR EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA
CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE
CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD
CONCEPTOS DE NUTRICIÓN, BASES FUNDAMENTALES Y PLANES NUTRICIONALES SEGÚN ACTIVIDAD LABORAL.
FUNDAMENTOS DE MIOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO
DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES Y VENTAJAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA
DEFINICIÓN, CLASES, CONDICIÓN, TIEMPOS DE APLICACIÓN, BENEFICIOS DEL EJERCICIO FÍSICO
CONCEPTUALIZACIÓN Y USO DE LA FICHA ANTROPOMÉTRICA
CARACTERÍSTICAS DE LA FRECUENCIA CARDIACA
DEFINICIÓN, CLASES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TEST FÍSICO ATLÉTICOS.
DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO
APLICACIÓN DE SERIES, REPETICIONES Y CARGAS DE TRABAJO EN EL EJERCICIO FÍSICO
DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA DESTREZA MOTORA
CONCEPTUALIZACIÓN Y CONDICIONANTES DE LA PSICOMOTRICIDAD
DEFINICIÓN DE MOTRICIDAD Y SU CLASIFICACIÓN, BENEFICIOS.
APLICABILIDAD DE LA ERGONOMÍA Y LA ACTIVIDAD FÍSICA
POSTURAS, CLASIFICACIÓN, MANEJO DE CARGAS Y PLANES POSTURALES
REHABILITACIÓN Y PLAN DE TRABAJO
PAUSAS ACTIVAS, CONCEPTOS Y PRÁCTICAS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.
ESTRUCTURA UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN CONTEXTO LABORAL

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

LICENCIADO EN EDUCACIÓN FÍSICA O
PROFESIONAL EN CIENCIAS DEL DEPORTE. O
TECNÓLOGO EN ACTIVIDAD FÍSICA O ENTRENAMIENTO DEPORTIVO CON ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA RELACIONADA CON EL ÁREA DE CONOCIMIENTO.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.
MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201529
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	EMPLEAR ELEMENTOS DE CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS, SOCIAL Y PERSONAL
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4.VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL
1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL
2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL.
3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA
RECONOCER CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL
DETERMINAR ELEMENTOS PERSONALES EN LA CULTURA EMPRENDEDORA
ANALIZAR EL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
CONSULTAR FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS Y SECUNDARIAS
RECOLECTAR INFORMACIÓN DE FORMA ESTADÍSTICA
ESTABLECER OPORTUNIDADES DE NEGOCIO
ESTABLECER SOLUCIONES A PROBLEMAS O NECESIDADES PLANTEADAS
IDENTIFICAR NECESIDADES EMPRESARIALES DEL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL EMPRENDEDOR
ANALIZAR EL MERCADO POTENCIAL
EMPLEAR TÉCNICAS DE MERCADEO
IDENTIFICAR ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES
DEFINIR LA NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES
RECONOCER ESTRUCTURAS OPERACIONALES
CONSTRUIR PROPUESTAS EMPRESARIALES
ESTABLECER PRINCIPIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DESARROLLAR HABILIDADES DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DETERMINAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO
CONSTRUIR IDEAS DE NEGOCIO
EMPLEAR ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
ABORDAR LOS CONTEXTOS DE INFLUENCIA DE LA IDEA DE NEGOCIO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

EMPRENDIMIENTO, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, HABILIDADES, TIPOS, PERFIL EMPRENDEDOR, RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, AUTOGESTIÓN, AUTONOMÍA, PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS.
IDEACIÓN, CONCEPTO, METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.
PROBLEMA, CONCEPTOS, ESTRUCTURA DE PROBLEMA, ALTERNATIVAS CREATIVAS DE SOLUCIÓN.
IDEAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, MODELAJE DE IDEAS,
VALIDACIÓN TEMPRANA DE MERCADOS, INNOVACIÓN, CREATIVIDAD, PROCESO CREATIVO.
EMPRESA, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA, TIPOLOGÍA, ÁREAS FUNCIONALES, FORMALIZACIÓN
MERCADOS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD.
ESTRUCTURA OPERACIONAL, CONCEPTO, PRODUCTO, PROCESO, INFRAESTRUCTURA FÍSICA, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ESTRUCTURA ORGÁNICA.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.
FINANZAS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA BÁSICA, TENDENCIA Y PROSPECTIVA.
GESTIÓN EMPRESARIAL, CONCEPTO, HABILIDADES, DESTREZAS, NIVELES, ESTRUCTURA, CONTROL Y

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE DESARROLLO SOCIAL Y PERSONAL
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
ARGUMENTA LA IDEA DE NEGOCIO CONFORME CON LA PROPUESTA Y NECESIDADES DEL SECTOR

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN CIENCIAS ECONÓMICAS O AFINES
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS O AFINES
PROFESIONAL EN MERCADEO O AFINES
PROFESIONAL EN INGENIERÍA INDUSTRIAL O AFINES

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y MÍNIMO DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240202501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INGLES
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	384 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
5. PRESENTAR UN PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN SU QUEHACER LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DESDE SU PROGRAMA DE FORMACIÓN.

2. INTERCAMBIAR OPINIONES SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS
4. IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL USO DE EXPRESIONES, ESTRUCTURAS Y DESEMPEÑO SEGÚN LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMULADOS PARA EL PROGRAMA.
6. EXPLICAR LAS FUNCIONES DE SU OCUPACIÓN LABORAL USANDO EXPRESIONES DE ACUERDO AL NIVEL REQUERIDO POR EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
1. COMPRENDER INFORMACIÓN SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES Y FUTURAS A TRAVÉS DE INTERACCIONES SOCIALES DE FORMA ORAL Y ESCRITA.
3. DISCUTIR SOBRE POSIBLES SOLUCIONES A PROBLEMAS DENTRO DE UN RANGO VARIADO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS.
PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES.
DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO.
IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.
SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO.
ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES EN EL TIEMPO PASADO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS.
REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO.
HABLAR DE PLANES FUTUROS PARA SU TRABAJO Y SU CARRERA.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO.
OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL.
PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS).
HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN.
ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN.
DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL.
DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO.
PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO.
RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS.
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.
PRONUNCIAR TÉRMINOS Y FRASES HACIENDO USO DE LAS REGLAS DE LA ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN ADECUADA PARA ESTE NIVEL DE FORMACIÓN.
HACER USO DE ESTRATEGIAS METACOGNITIVAS COMO EL USO DE FLASHCARDS, GRÁFICOS ORGANIZACIONALES Y PORTAFOLIOS, PARA MONITOREAR SU PROCESO DE APRENDIZAJE

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS
PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO
ADJETIVOS
COMPARATIVOS
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO
PASADO CONTINUO
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO
FUTURO CON LAS FÓRMULAS: WILL, BE GOING TO
WOULD LIKE TO
DIFERENCIA ENTRE EL PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE
CONDICIONAL ZERO Y FIRST
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD , I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA
CONECTORES
VERBOS FRASALES COMUNES
CLÁUSULAS DE RELATIVO
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)
VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS
COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON , AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE, FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CONECTORES DE SECUENCIA
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO

PRONUNCIACIÓN

SUJETO + CONTRACCIONES CON AUXILIARES
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
REGLA DE PRONUNCIACIÓN --‐ ED ENDING, VOICED CONSONANTS VS VOICELESS CONSONANTS.
ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS
DIFERENCIA ENTRE EL SONIDO TH /θ/ Y /Ð/
ENTONACIÓN PARA PRESENTAR INFORMACIÓN NUEVA.
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA
INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET (RECONOCIMIENTO DE LOS SÍMBOLOS Y SU PRONUNCIACIÓN)
ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

USO DE ORGANIZADORES GRÁFICOS (DIAGRAMAS DE FLUJO, MAPAS CONCEPTUALES, MAPAS MENTALES, ENTRE OTROS)
USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS
USO DE PORTAFOLIOS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO.
RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD.
COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS.
OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES.
SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL.
HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO.
ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO Y CUYAS IDEAS PRINCIPALES ESTÁN EXPLICADAS CON UNA RAZONABLE PRECISIÓN.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL CON TÍTULO EN LICENCIATURA EN IDIOMAS O PROFESIONAL EN CUALQUIER ÁREA DE CONOCIMIENTO, CON CERTIFICADO:
NIVEL MÍNIMO B2 DE SUFICIENCIA EN INGLÉS, ACREDITADO MEDIANTE UNA DE LAS SIGUIENTES PRUEBAS INTERNACIONALES:

FCE (FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH) BEC (VANTAGE O HIGHER) CELS (VANTAGE O HIGHER) IELTS (MÍNIMO 5,5)
ISE II (INTEGRATED SKILLS IN ENGLISH) TOEFL PBT (MÍNIMO 567
TOEFL CBT (MÍNIMO 227)
TOEFL IBT (MÍNIMO 87)
BULATS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES) CAE (CERTIFICATE IN ADVANCED ENGLISH) CPE (CERTIFICATE OF

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN LA ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN EN LA LENGUA EXTRANJERA EN MODALIDAD PRESENCIAL.

4.8.3 Competencias:

DEMOSTRAR ALTAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y LMS.
DOMINIO DEMOSTRADO EN OFIMÁTICA E INTERNET Y/O CIUDADANÍA DIGITAL.
COMPETENCIAS METODOLÓGICAS PARA LA ORIENTACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN
PREFERIBLEMENTE: CONOCIMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN DEL SENA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Monitorear sistemas de gestión de acuerdo con normativa y requerimientos técnicos
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601044
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APOYO AL MONITOREO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	432 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL SISTEMA SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO
2. APLICAR LAS HERRAMIENTAS PARA EL SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
1.PREPARAR EL PLAN DE MONITOREO SEGÚN REFERENTES NORMATIVOS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE SALUD

4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA CON BASE EN LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD
IDENTIFICAR HISTORIA, ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD A NIVEL INTERNACIONAL Y EN COLOMBIA
ANALIZAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD SEGÚN LINEAMIENTOS
RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD
CONOCER LAS POLÍTICA EN RELACIÓN CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
DEFINIR LOS RIESGOS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DEFINIR LOS MECANISMOS DE REPORTE DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.
IDENTIFICAR LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR SALUD
IDENTIFICAR LAS TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN REQUERIDAS EN LA PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD
RECONOCER LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y LOS ESTÁNDARES DE APOYO ADMINISTRATIVO Y GERENCIAL
PARTICIPAR EN LA ELABORACIÓN DE PLANES DE AUDITORÍA INTERNA ASIGNADOS
CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DEL NIVEL Y CALIDAD DE VIDA PERSONAL Y SOCIAL
INTERPRETAR LENGUAJE TÉCNICO
IMPLEMENTAR PRÁCTICAS SEGURAS EN LOS AMBIENTES DE TRABAJO
FOMENTAR LA CULTURA DE CALIDAD Y DEL CLIENTE EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR LA CAUSA QUE GENERA INSATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS (ASEGURAMIENTO, ADMINISTRATIVA, PRESTACIÓN DEL SERVICIO, RECURSO HUMANO, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, INFRAESTRUCTURA)
SUMINISTRAR INFORMACIÓN DE CALIDAD, VIGENTE Y OPORTUNA A LAS PERSONAS EN LOS SERVICIOS DE SALUD
DISEÑAR INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD
OBTENER LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN.
APOYAR EL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS DE CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN
REPORTAR NOVEDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN
ACOMPAÑAR PROCESOS DE AUDITORÍA EN LA INSTITUCIÓN
DISEÑAR INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN EN EL PROCESO DE AUDITORÍA
RECOLECTAR LA INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS DE AUDITORÍA
DISEÑAR JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
ACOMPAÑAR JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD
REALIZAR AUTOEVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA ACREDITACIÓN
EJECUTAR ACTIVIDADES PARA PROMOVER LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LAS INSTITUCIONES
IMPLEMENTAR LAS ACCIONES QUE PERMITAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN
APLICAR PROTOCOLOS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LOS DIFERENTES PROCESOS
IMPLEMENTAR LAS ACCIONES QUE PERMITAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN
APLICAR PROTOCOLOS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LOS DIFERENTES PROCESOS
REALIZAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL
CLASIFICAR Y ORGANIZAR LA INFORMACIÓN
REALIZAR LA TABULACIÓN DE DATOS ASIGNADOS
ALIMENTAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD
APOYAR LOS PROCESOS DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE

ANÁLISIS DE RESULTADOS.
REALIZAR ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEFINIDOS COMO PRIORITARIOS.
APOYAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS EN LA INSTITUCIÓN
REALIZAR LA DIFUSIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD A LOS USUARIOS
REALIZAR CAPACITACIONES SOBRE EL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD
APOYAR EL PROCESO DE ACREDITACIÓN
DILIGENCIAR FORMATOS EN LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN.
ACOMPAÑAR EN JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN
ADMINISTRAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD
OBTENER INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS INDICADORES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
PROCESAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA PARA SU REPORTE EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN.
DISEÑAR FICHAS DE REPORTE DE INDICADORES DE LA GESTIÓN DE LA CA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

GENERALIDADES HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD A NIVEL INTERNACIONAL Y NACIONAL
NORMATIVIDAD VIGENTE DE CALIDAD TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD
POLÍTICAS NACIONALES VIGENTES DE CALIDAD EN SALUD
NORMAS ISO 9000: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO
IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS DE HABILITACIÓN Y ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD DEL PACIENTE, ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD, PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.
SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD
COMPONENTES DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD
SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN
AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, AUTOCONTROL, AUDITORIA INTERNA, ACCIONES PREVENTIVAS, ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ACCIONES COYUNTURALES: DEFINICIÓN, ESTRATEGIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y MEJORA.
IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA Y SU DOCUMENTACIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD EN SALUD (INDICADORES DE CALIDAD)
CONCEPTOS BÁSICOS Y CARACTERÍSTICAS, TIPOS DE INDICADORES Y FICHAS TÉCNICAS, ANÁLISIS DE LOS INDICADORES
GUÍAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACREDITACIÓN EN SALUD
SEGURIDAD DEL PACIENTE:
POLÍTICA NACIONAL DE SEGURIDAD, CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE, FALLAS LATENTES.
SISTEMAS DE VIGILANCIA FARMACOVIGILANCIA, TECNOVIGILANCIA, REACTIVOVIGILANCIA
MODELOS DE GESTIÓN EN CALIDAD PÚBLICO Y PRIVADO, CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO
PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO
AUDITORIA: CONCEPTOS BÁSICOS, TIPOS DE AUDITORÍA, PROCESOS DE AUDITORÍA
DISEÑO DE PLANES DE AUDITORÍA
DISEÑO DE LISTAS DE LISTAS DE VERIFICACIÓN
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, COMPONENTES
SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN: CARACTERÍSTICAS, CONDICIONES, MECANISMOS E IMPLEMENTACIÓN
SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN, GUÍAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACREDITACIÓN EN SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD. INDICADORES DE CALIDAD: CONCEPTOS BÁSICOS Y CARACTERÍSTICAS, TIPOS DE INDICADORES Y FICHAS TÉCNICAS, ANÁLISIS DE LOS INDICADORES. REPORTES A ENTIDADES DE CONTROL
SEGURIDAD DEL PACIENTE: POLÍTICA NACIONAL DE SEGURIDAD, DEFINICIONES BÁSICAS, CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE, FALLAS LATENTES.
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE

DE CUMPLIMIENTO
AUDITORIA: CONCEPTOS BÁSICOS, TIPOS DE
AUDITORÍA, PROCESOS DE AUDITORIA, DISEÑO DE PLANES DE AUDITORIA, DISEÑO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN
AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, AUTOCONTROL, AUDITORÍA INTERNA, ACCIONES PREVENTIVAS, ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ACCIONES COYUNTURALES.
ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MECANISMOS DE HABILITACIÓN DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD
IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
POLÍTICAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
MECANISMOS Y ESTRATEGIAS DE MEDICIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
FICHAS TÉCNICAS, MANUALES, GUÍAS Y PROTOCOLOS INSTITUCIONALES DE SALUD
MECANISMOS DE ANÁLISIS, CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS INDICADORES DE CALIDAD
ANÁLISIS DE CAUSAS EN LAS FALLAS DE LA ATENCIÓN EN SALUD
PLANES DE MEJORAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO EN SALUD
EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
EVALUACIÓN LA MEJORA CONTINUA Y PRESENTACIÓN DE INFORMES
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EVALUACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA Y PRESENTACIÓN DE INFORMES
EFICACIA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO
IMPACTO DE CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DEFINE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD SEGÚN REFERENTES NORMATIVOS
INTERPRETA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
UTILIZA METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS PARA ELABORAR DIAGNÓSTICO SEGÚN TIPO DE ORGANIZACIÓN EN SALUD
DETERMINA LAS ACCIONES A REALIZAR SEGÚN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD
ORGANIZA EL ÁREA DE TRABAJO Y LOS EQUIPOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS INSTITUCIONALES.
IMPLEMENTA ESTÁNDARES DE CALIDAD SEGÚN DELEGACIÓN
DETERMINA LAS ACCIONES A REALIZAR SEGÚN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD
PARTICIPA EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN DELEGACIÓN.
GENERA INFORME SOBRE EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS
ARGUMENTA LA IMPORTANCIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN
PARTICIPA ACTIVAMENTE EN EL ESTABLECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE SEGÚN DELEGACIÓN
OPTIMIZA EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE REALIZA SEGÚN REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES
ELABORA INFORMES DE LAS AUDITORÍAS SEGÚN NORMAS TÉCNICAS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS
VERIFICA LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEGÚN METAS DE MEJORAMIENTO.
ANALIZA LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA
COMPARA LA CALIDAD OBSERVADA Y LA CALIDAD ESPERADA DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, CIENTÍFICAS Y ADMINISTRATIVAS.

APORTA EN LOS PLANES DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD DEFINIDOS POR LA NORMATIVIDAD Y ORGANIZACIÓN.
REPORTA DE MANERA OPORTUNA EVENTOS ADVERSOS SEGÚN SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ESTABLECIDO
DETERMINA LAS ACCIONES A REALIZAR SEGÚN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD
REPORTA AL ENTE COMPETENTE LAS INCONFORMIDADES EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD SEGÚN LINEAMIENTOS
APLICA ACCIONES DE CONTROL SEGÚN TIPO DE AUDITORÍA
COMPARA LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO CON LOS ESTÁNDARES PROFESIONALES ACEPTADOS SEGÚN LINEAMIENTOS
APLICA ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS SEGÚN PRIORIDAD IDENTIFICADA
COMUNICA LOS RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD SEGÚN PROTOCOLO
GENERA INFORME SOBRE EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL EN ÁREAS DE LA SALUD CON POSTGRADO EN AUDITORIA EN SALUD O GESTIÓN DE LA CALIDAD O GERENCIA DE LA CALIDAD.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD O AUDITORIA EN SALUD.

4.8.3 Competencias:

TRABAJO EN EQUIPO
MANEJO DE TICS
ASERTIVO EN LA COMUNICACIÓN
DILIGENTE

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260101021
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MERCADEO DE SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON NECESIDADES DE LAS PERSONAS Y DEL SECTOR.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE MEJORA QUE FAVOREZCAN EL EMPODERAMIENTO DE LA PLATAFORMA

ESTRATÉGICA SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

1. RELACIONAR LOS ELEMENTOS DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA CON LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS, DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS EN SALUD
3. VERIFICAR EL IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO A PARTIR DE LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES Y LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS.
2. IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, NECESIDADES DE LAS PERSONAS Y REQUERIMIENTOS DEL SECTOR.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

MERCADEO DE SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON NECESIDADES DE LAS PERSONAS Y DEL SECTOR.
COMPRENDER PORTAFOLIO DE SERVICIOS
GENERAR PROPUESTA DE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS DE SALUD
APLICAR ESTRATEGIAS PARA LA SOCIALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA CON LAS PERSONAS.
IDENTIFICAR LOS ACUERDOS DE VOLUNTADES O CONTRATOS DE LA ENTIDAD.
PARTICIPAR EN LA VENTA DE SERVICIOS
APLICAR TÉCNICAS BÁSICAS DE MERCADEO Y VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
PROPONER ESTRATEGIAS DE MERCADEO
DESARROLLAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN.
ARGUMENTAR LA IMPORTANCIA DE FORMULAR PROYECTOS EN EL ÁREA DE LA SALUD
APLICAR LA METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE PROYECTOS DEL SECTOR SALUD.
GESTIONAR LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICAR FUENTES DE FINANCIACIÓN DE LOS PROYECTOS.
APLICAR PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
CONOCER EL PERFIL DE LOS CLIENTES Y EL PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO
ESTABLECER MECANISMOS DE CONTROL
EVALUAR LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS.
IMPLEMENTAR INDICADORES PARA MEDIR EL IMPACTO EN LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS.
PROPONER ACCIONES DE MEJORA
PRESENTAR INFORMES DE LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS Y SU IMPACTO.
IDENTIFICAR LA IMPORTANCIA DEL EMPODERAMIENTO DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.
PARTICIPAR EN EL DESPLIEGUE DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE MANERA SISTÉMICA, INTEGRAL, E INNOVADORA.
IMPLEMENTAR PLANES DE MEJORA A PARTIR DEL IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

PLATAFORMA ESTRATÉGICA: CONTEXTO
IMPORTANCIA PARA EL DESARROLLO DE LAS EMPRESAS DE SALUD
COMPONENTES DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA:
MISIÓN,
● VISIÓN,
OBJETIVOS,
PRINCIPIOS,
VALORES CORPORATIVOS
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
POLÍTICA DE CALIDAD
MAPA DE PROCESOS
CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO. METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EN SALUD.
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
TIPOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADEO DE SERVICIOS DE SALUD, PRESENTACIÓN DE PROYECTOS ESTATALES CONCEPTOS DE MARKETING DIGITAL
TIPOS DE CLIENTES:

INTERNOS, EXTERNOS, EMPRESAS, PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS
PROYECTOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, FINANCIACIÓN, METODOLOGÍA PARA LA FORMULACIÓN DE PROYECTOS EN SALUD. MARCO LÓGICO.
MERCADEO: CONCEPTOS, EVOLUCIÓN, ESTUDIOS DE MERCADO, TÉCNICAS, ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y PLANES DE MERCADEO.
ESTRATEGIAS DE MERCADEO: CONCEPTO, PENSAMIENTO ESTRATÉGICO, VENTAJAS COMPETITIVAS, COMPETITIVIDAD NACIONAL, SECTORIAL Y DE EMPRESA, ESTRATEGIAS COMPETITIVAS.
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE MERCADEO EN SALUD
PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS: CONCEPTOS,
OBJETIVOS, METAS Y METODOLOGÍAS PARA EL DISEÑO.
PROMOCIÓN DE SERVICIOS EN SALUD.
ORGANIZACIONES COMUNITARIAS EN SALUD.
SEGMENTACIÓN DEL MERCADO EN SALUD
SERVUCCIÓN: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
MOMENTOS DE VERDAD (CHECK IN - CHECK OUT): CADENA DE VALOR DEL SERVICIO, CICLO DEL SERVICIO, VALOR AGREGADO
CULTURA DEL SERVICIO EN SALUD
ETAPAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
CAPACIDAD INSTALADA (CAPACIDAD DE RESPUESTA- PORTAFOLIO DE SERVICIOS)
PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR
PROCESO, ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE VENTAS: CONCEPTO, FASES, ESTRUCTURA,
TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN
PROPUESTAS COMERCIALES.
SISTEMA DE INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL
NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD
MECANISMOS DE CONTROL EN LA EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS
TÉCNICAS PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS.
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS
INDICADORES DE IMPACTO. DEFINICIÓN, MECANISMO DE CONSTRUCCIÓN
INFORMES TÉCNICOS.
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS
EMPODERAMIENTO: CONCEPTOS, ESTRATEGIAS, DINÁMICAS, LIDERAZGO, TOMA DE DECISIONES, ACEPTACIÓN DEL CAMBIO, INNOVACIÓN, FILOSOFÍA DE GANADOR, GESTIÓN DEL CAMBIO, COACHING.
PLANES DE MEJORA: CONCEPTO, TIPOS, DISEÑO DE PLANES DE MEJORA.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICA NECESIDADES DE LAS PERSONAS SEGÚN PROCESOS DEL SECTOR
RESPONDE A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES
PROPONE RESPUESTAS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS VIGENTES.
DESARROLLA ESTRATEGIAS QUE PERMITAN A LAS PERSONAS INTERIORIZAR LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN SEGÚN LINEAMIENTOS
PARTICIPA EN EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN DIRIGIDAS A LA COMUNIDAD SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS SOCIOCULTURALES.
ESTABLECE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFICAZ EN LA SOCIALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA SEGÚN LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES.
DESARROLLA ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE MERCADEO SEGÚN NECESIDADES DE LA INSTITUCIÓN, DEL CLIENTE Y APLICANDO TENDENCIAS ACTUALES.
PARTICIPA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTAS, FORTALECIENDO SUS HABILIDADES EN EL ÁREA COMERCIAL SEGÚN DELEGACIÓN.

APLICA METODOLOGÍAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS SEGÚN DELEGACIÓN
GESTIONA LA INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS SEGÚN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES UTILIZADAS POR LA INSTITUCIÓN.
DESARROLLA UNA MENTALIDAD EMPRENDEDORA QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DEL NIVEL Y CALIDAD DE VIDA PERSONAL Y SOCIAL SEGÚN PROYECTO DE VIDA Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.
PARTICIPA EN LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS A PARTIR DE INDICADORES IMPLEMENTADOS.
SUSTENTA INFORMES DE LAS ESTRATEGIAS Y SU IMPACTO SEGÚN LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES.
ARGUMENTA LA IMPORTANCIA DEL EMPODERAMIENTO DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA SEGÚN LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES
REALIZA PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE ACUERDO CON LINEAMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN.
PARTICIPA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE MEJORA PARA EL DESPLIEGUE DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA SEGÚN INDICACIONES.
SUSTENTA LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS EN LOS PLANES DE MEJORA DE ACUERDO CON LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD O ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON POSTGRADO EN GERENCIA DE MERCADEO O ÁREAS AFINES.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD.
MÍNIMO 12 MESES EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

TRABAJO EN EQUIPO.
RESPETO POR LA DIFERENCIA.
COLABORADOR.
LIDERAZGO.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201064
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INVESTIGACIÓN

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. PROPONER SOLUCIONES A LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO SEGÚN RESULTADOS DE LA
2. ESTRUCTURAR EL PROYECTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE LA INVESTIGACIÓN.
1. ANALIZAR EL CONTEXTO PRODUCTIVO SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES
3. ARGUMENTAR ASPECTOS TEÓRICOS DEL PROYECTO SEGÚN REFERENTES NACIONALES E

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIFERENCIAR FORMAS DE CONOCIMIENTO.
DEFINIR LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
FORMULAR EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.
PLANTEAR LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.
CONTEXTUALIZAR LA IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN
DETERMINAR DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.
REALIZAR BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN.
ELABORAR DEL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
ELABORAR EL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CONOCIMIENTO: CONCEPTO, TIPOS
COSMOVISIÓN: CONCEPTO, PERSPECTIVAS E IMPORTANCIA.
INVESTIGACIÓN: CONCEPTOS Y ENFOQUES
METODOLOGÍAS, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTOS Y TIPOS
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURAS Y PROCEDIMIENTOS.
IDEAS, PROBLEMAS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
JUSTIFICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTO, TIPOS
FUENTES DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y REFERENCIACIÓN
MARCO TEÓRICO: CONCEPTO, TIPOS
INFORME DE INVESTIGACIÓN: CARACTERÍSTICAS, TIPOS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO, SEGÚN LAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS
DESCRIBE EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO A LOS ELEMENTOS OBSERVADOS.
PLANTEA LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN SEGÚN LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.
CONSOLIDA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA PERTINENCIA Y LOS ALCANCES.

CONSOLIDA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA PERTINENCIA Y LOS ALCANCES.
ELABORA EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN DE ACUERDO A LOS CONTEXTOS NACIONAL E INTERNACIONAL.
APLICA TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA METODOLOGÍA
COMUNICA LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SEGÚN CRITERIOS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN ÁREAS DE SALUD, CON ESPECIALIZACIÓN EN EPIDEMIOLOGÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 24 MESES DE EXPERIENCIA EN EL ÁREA.
MÍNIMO 6 MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Orientar personas según normativa de salud
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101266
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN DE PERSONAS EN LOS SERVICIOS DE SALUD
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	240 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. RESOLVER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS SEGÚN ESTÁNDARES CALIDAD, PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y NORMAS EN SALUD
1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN LINEAMIENTOS VIGENTES
4. ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EN LOS SERVICIOS DE SALUD
3. MEDIR NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS Y NORMATIVA DE SALUD

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD
IDENTIFICAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN
VERIFICAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN
IDENTIFICAR MÉTODOS PROACTIVOS Y REACTIVOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
IDENTIFICAR LAS TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN REQUERIDAS EN LA PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD
CONOCER LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS
PROMOVER ACCIONES DE HUMANIZACIÓN EN SALUD BIOÉTICA Y SU RELACIÓN CON LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
RECONOCER COMPONENTES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ESTADO COLOMBIANO
IDENTIFICAR LOS PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
CONOCER LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
CONOCER LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO
IDENTIFICAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA POBLACIÓN EN EL SISTEMA
IDENTIFICAR TIPOS DE ASEGURAMIENTO Y PLANES DE BENEFICIOS
IDENTIFICAR LA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS EN SALUD Y LOS NIVELES DE COMPLEJIDAD
RECONOCER LOS TIPOS DE USUARIOS DENTRO DEL SISTEMA GENERAL
ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LOS CLIENTES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
CUMPLIR CON EL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN
CUMPLIR CON LAS NORMAS DE PRESENTACIÓN PERSONAL
INTERPRETAR LENGUAJE TÉCNICO
APLICAR NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN EN SALUD
IMPLEMENTAR PRÁCTICAS SEGURAS EN LOS AMBIENTES DE TRABAJO
OFERTAR PORTAFOLIO DE SERVICIOS A LAS PERSONAS EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD
DISEÑAR PROGRAMAS E INSTRUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES EN SERVICIOS DE SALUD
RECONOCER LA MISIÓN, VISIÓN, VALORES, POLÍTICAS Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS.
PLANEAR ESTRATEGIAS PARA APLICAR MÉTODOS PROACTIVOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
CLASIFICAR LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS EN LA INSTITUCIÓN
CANALIZAR LOS RESULTADOS IDENTIFICADOS EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE NECESIDADES
DIRECCIONAR A LAS PERSONAS EN LOS SERVICIOS DE SALUD REQUERIDOS.
RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DEL USUARIO
INFORMAR A LA POBLACIÓN LOS DEBERES Y DERECHOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.
SUPERVISAR EL PROCESO DE AFILIACIÓN EN EL MARCO DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
ASESORAR A LAS PERSONAS EN LA IDENTIFICACIÓN DE LA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD
DETERMINAR ESTRATEGIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS.
APLICAR ESTRATEGIAS EN LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS
ELABORAR INFORMES DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS POR MEDIO DE INDICADORES, TABLAS Y GRÁFICOS
IDENTIFICAR REGISTROS ELECTRÓNICOS Y MECANISMOS DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD TELEDIRIGIDOS (TELEMEDICINA, TELE SALUD)
ANALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA IDENTIFICACIÓN DE LOS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS
ANALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS
IDENTIFICAR EL MARCO NORMATIVO DE LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS EN SALUD.
RECEPCIONAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES
TRAMITAR RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
REPORTAR RESULTADOS DE LA GESTIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

FELICITACIONES.
DAR RESPUESTA A INCONFORMIDADES DE LAS PERSONAS
COMPARAR LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO
SOCIALIZAR LOS RESULTADOS GENERADOS EN LA IDENTIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS
ESTABLECER PLAN DE MEJORA
DOCUMENTAR LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS Y HABILIDADES
IMAGEN TELEFÓNICA EFECTIVA: DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICA
TOMA DE DECISIONES
CONFLICTOS: CONCEPTO, TIPOS, MECANISMOS DE RESOLUCIÓN
CONCEPTO DE CLIENTE Y USUARIO: INTERNO, EXTERNO Y POTENCIAL EN SALUD
MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES EN SALUD
SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS ,SUGERENCIAS: CONCEPTOS, SIGLA, PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
HUMANIZACIÓN EN SALUD, CALIDAD HUMANA
DEBERES Y DERECHOS EN SALUD.
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO
POLÍTICAS DE CALIDAD EN SALUD PARA TALENTO HUMANO:
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA
ORGANIZACIÓN DEL ESTADO DEFINICIÓN, ESTRUCTURA, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN COLOMBIA
PRINCIPIOS OPERATIVOS Y FUNDAMENTALES DEL SGSS
NORMAS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL EN SALUD
FUNDAMENTOS DEL SERVICIO PÚBLICO
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD DEL PACIENTE, ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD, PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.
FUENTES DE FINANCIAMIENTO DEL SGSSS
COMPETENCIAS Y RECURSOS DEL SECTOR SALUD EN LOS ENTES TERRITORIALES
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
DEFENSOR DEL USUARIO, ASOCIACIONES DE USUARIOS, VEEDURÍAS EN SALUD
ASEGURAMIENTO: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE, ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD, PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.
CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD
AFILIACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, MECANISMOS, CARACTERÍSTICAS, PORTABILIDAD, TRASLADO
PLANES DE BENEFICIOS: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS
PAGOS COMPARTIDOS: DEFINICIÓN, TIPOS, MECANISMOS, CARACTERÍSTICAS
RED DE SERVICIOS EN SALUD
NIVELES DE COMPLEJIDAD: DEFINICIÓN, NIVELES, MECANISMOS, CARACTERÍSTICAS
REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA
CONTRATOS, TIPOS, MECANISMOS DE CONTRATACIÓN
DOCUMENTOS CLÍNICOS Y ADMINISTRATIVOS: FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS
COMPROBADOR DE DERECHOS.
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
DEFENSOR DEL USUARIO, ASOCIACIONES DE USUARIOS, VEEDURÍAS EN SALUD
CONTROL SOCIAL
MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS
CULTURA ORGANIZACIONAL: DEFINICIÓN, ESTRATEGIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y MEJORA. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA Y SU DOCUMENTACIÓN
NIVELES DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES
MECANISMOS Y ESTRATEGIAS DE MEDICIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
FICHAS TÉCNICAS, MANUALES, GUÍAS Y PROTOCOLOS INSTITUCIONALES DE SALUD
ANÁLISIS DE CAUSAS EN LAS FALLAS DE LA ATENCIÓN EN SALUD
PLANES DE MEJORAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO EN SALUD
EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
EFICACIA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO
EVALUACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
ANÁLISIS DOFA
IMPACTO DE CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ESTABLECE COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LAS PERSONAS SEGÚN SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
DESCRIBE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL SEGÚN NORMATIVIDAD
CUMPLE CON EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO, INTERINSTITUCIONAL E INTERSECTORIAL DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS NORMATIVOS
ESTABLECE LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO EN SALUD SEGÚN TIPO DE ASEGURAMIENTO
LISTA LOS DEBERES Y DERECHOS DE LA POBLACIÓN SEGÚN NORMAS EN SALUD
DESCRIBE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO EN SALUD SEGÚN NORMAS
DEFINE LOS TIPOS DE INSTITUCIÓN EN SALUD SEGÚN NIVELES DE COMPLEJIDAD
RECONOCE LA IMPORTANCIA DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS SEGÚN TIPO DE MERCADO
ARGUMENTA LA IMPORTANCIA EN LA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
SU IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL ESTÁ DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO.
TRABAJA EN EQUIPO EN LAS ACTIVIDADES PLANEADAS DE CALIDAD EN EL MARCO DEL RESPETO POR LA DIFERENCIA Y PRINCIPIOS DEL TRABAJO COLABORATIVO
PRESTA SERVICIOS AL USUARIO ACORDE CON LOS PRINCIPIOS, DERECHOS Y LIMITANTES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.
ELABORA EL DIAGNÓSTICO SEGÚN TIPO DE ORGANIZACIÓN EN SALUD
PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN DEL USUARIO SEGÚN PROTOCOLO INSTITUCIONAL
UBICA, CLASIFICA Y CALIFICA LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LA SEGMENTACIÓN DE MERCADO.
ESTABLECE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO.
MANEJA LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS DE TRABAJO DE ACUERDO CON LA CAPACIDAD TECNOLÓGICA DE LA INSTITUCIÓN Y EL MANUAL TÉCNICO DE LOS EQUIPOS Y NORMAS TÉCNICAS.
ORGANIZA EL ÁREA DE TRABAJO Y LOS EQUIPOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS INSTITUCIONALES.
COMPARA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIO Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL.
OFRECE INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS SEGÚN LOS PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y EL MARCO LEGAL DEL PRODUCTO O SERVICIO.
APLICA LOS MÉTODOS PROACTIVOS (ENCUESTAS Y ENTREVISTAS) Y REACTIVOS (QUEJAS Y RECLAMOS) PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO.
OPTIMIZA EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE REALIZA SEGÚN REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES
ANALIZA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA POR LOS DIFERENTES MÉTODOS.
VERIFICA LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEGÚN METAS DE MEJORAMIENTO.
ALIMENTA LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
ATIENDE A LAS PERSONAS TENIENDO EN CUENTA POLÍTICA DE SERVICIO.
REPORTA AL ENTE COMPETENTE LAS INCONFORMIDADES EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
REPORTA LAS NO CONFORMIDAD EN LA OFERTA A QUIEN CORRESPONDE DE ACUERDO CON LOS MANUALES

APLICA ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS, SEGÚN PRIORIDAD IDENTIFICADA.
ANALIZA LA CALIDAD DEL SERVICIO O PRODUCTO TENIENDO EN CUENTA LOS INDICADORES DEFINIDOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL EN ÁREAS DE LA SALUD O ADMINISTRACIÓN EN SALUD, CON POSGRADO EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD O AUDITORIA EN SALUD O GERENCIA EN SALUD.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD.
MÍNIMO 12 MESES EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

ÉTICO
CUMPLIDO
ORGANIZADO
MANEJO DE LAS TICS
TRABAJO EN EQUIPO

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210201042
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE SALUD
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	288 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. DESARROLLAR ACCIONES PARA EL MANTENIMIENTO DEL TALENTO HUMANO SEGÚN ENFOQUE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y NORMATIVA VIGENTE.
4. VERIFICAR LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PARTIR DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN SALUD.
3. IMPLEMENTAR ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN NORMAS VIGENTES Y POLÍTICAS DE CALIDAD
1.DETERMINAR NECESIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD A PARTIR DE NORMAS VIGENTES, POLÍTICAS DE CALIDAD Y PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CONTEXTUALIZAR LA IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD
INTERPRETAR INFORMACIÓN SOBRE MERCADO LABORAL Y OCUPACIONAL RELACIONADO CON EL SECTOR
INTERPRETAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS DIFERENTES TIPOS DE CONTRATO
CONSULTAR EL OBSERVATORIO LABORAL
RECONOCER LAS CONDICIONES DE LA VINCULACIÓN LABORAL
CONOCER EL PLAN DE RECURSOS HUMANOS DEFINIDO POR LA INSTITUCIÓN
DESCRIBIR EL SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA TRABAJO Y SUS COMPONENTES
REFERIR LA GUÍA OCUPACIONAL ESTABLECIDA POR LA INSTITUCIÓN
DEFINIR LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN ASIGNADA
INTERPRETAR LOS PARÁMETROS Y ELEMENTOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
DESCRIBIR LOS CRITERIOS DE CALIDAD DEL TALENTO HUMANO EN SALUD
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA DESCRIPCIÓN DEL PERFIL
PARTICIPAR EN EL DISEÑO DE PERFILES OCUPACIONALES.
SOLICITAR ANÁLISIS DE RIESGOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO
CONSOLIDAR REQUERIMIENTOS Y/O NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
APOYAR PROCESOS DE CONVOCATORIAS Y SELECCIÓN.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO OCUPACIONAL
IDENTIFICAR EL ENFOQUE DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO INSTITUCIONAL
APOYAR LA ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
CONCERTAR CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN
SOLICITAR RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO.
REALIZAR PLANEACIÓN A LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN
APLICAR ESTRATEGIAS DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DE BUEN TRATO.
TRABAJAR EN EQUIPO
IDENTIFICAR LAS TENDENCIAS DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE TALENTO HUMANO
DOCUMENTAR ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DIDÁCTICAS PARA EL APRENDIZAJE.
ELABORAR PLANES DE CAPACITACIÓN
CONFORMAR LOS GRUPOS DE FORMACIÓN PARA EL PLAN DE CAPACITACIÓN
SELECCIONAR ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
APOYAR LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN
EMPLEAR HERRAMIENTAS PARA EL ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL
EJECUTAR LAS ACCIONES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN
CUMPLIR LA PROGRAMACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN
APLICAR ESTRATEGIAS PARA FORTALECER EL TRABAJO NTERDISCIPLINARIO, INTERINSTITUCIONAL E INTERSECTORIAL
SOCIALIZAR LAS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y RECURSOS.
UTILIZAR ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL
APLICAR ACCIONES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
PROMOVER EL LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN
FOMENTAR LA CULTURA DEL BUEN TRATO
DESPLEGAR LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN SALUD
EMPLEAR ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES VIGENTES EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN
IMPLEMENTAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN.
EJECUTAR ACCIONES DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESTABLECIDO POR LA INSTITUCIÓN
ASUMIR CON RESPONSABILIDAD LAS FUNCIONES DE SU DESEMPEÑO
REPORTAR NOVEDADES.
ANALIZAR LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD Y OTRAS NTC.
REVISAR ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
APROPIAR DEBERES Y DERECHOS EN SALUD
APLICAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
REVISAR PERFILES DE CARGOS Y COMPETENCIAS

VALIDAR VERACIDAD DE INFORMACIÓN DE LA HOJA DE VIDA Y LOS SOPORTES.
RECONOCER REQUERIMIENTOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD
SOLICITAR ACCIONES DE CAPACITACIÓN
APLICAR EL ESTÁNDAR DE CALIDAD PARA TALENTO HUMANO
APLICAR RUTA CRÍTICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
PARTICIPAR EN ACCIONES DE AUDITORIA
HACER USO DE LOS INSTRUMENTOS DE CALIDAD
PROPONER ACCIONES DE MEJORA DEL TALENTO HUMANO
INCLUIR EN EL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD ACCIONES DE MEJORA
DOCUMENTAR LA GESTIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES
PARTICIPAR EN LOS CONTROLES DE RIESGOS OCUPACIONALES
IDENTIFICAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN ASIGNADO POR LA INSTITUCIÓN
RECONOCER LAS BASES DE DATOS PARA EL REPORTE DE NOVEDADES
MANEJAR APLICATIVOS DE PROPÓSITO ESPECÍFICO
CARGAR INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA GESTIÓN EN LOS APLICATIVOS ESTABLECIDOS
VERIFICAR CONDICIONES DE ASEGURAMIENTO
DEFINIR INDICADORES DE GESTIÓN EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN
REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN
ELABORAR INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS PA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CONTEXTUALIZACIÓN: ANTECEDENTES Y TENDENCIAS GLOBALES EN TALENTO HUMANO
ANÁLISIS DE MERCADO LABORAL Y OCUPACIONAL
TALENTO HUMANO: IMPORTANCIA PARA EL DESARROLLO, LA COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD
LEY DE TALENTO HUMANO EN SALUD
REGISTRO ESPECIAL DE TALENTO HUMANO EN SALUD -RETHUS.
OBSERVATORIO DE RECURSOS HUMANOS EN SALUD
CÓDIGO ÚNICO DISCIPLINARIO
CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO: CONTRATACIÓN, TIPOS,
NOMINA: COMPONENTES, NOVEDADES, REGISTRO.
PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES PILA. CONCEPTO, COMPONENTES, NOVEDADES, TIPOS, MECANISMOS DE LIQUIDACIÓN.
POLÍTICAS DE CALIDAD EN SALUD PARA TALENTO HUMANO: PROCESO DE HABILITACIÓN Y ESTÁNDAR DE TALENTO HUMANO.
PLAN DE RECURSOS HUMANOS: CONCEPTOS, DIRECCIONAMIENTO, OBJETIVOS, CICLO DE CONTROL PHVA
METODOLOGÍA: OBJETIVOS, METAS, ALCANCE, ETAPAS, COMITÉS, MARCO ESTRATÉGICO, FINANCIAMIENTO.
SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y SUS COMPONENTES
PERFILES OCUPACIONALES Y PROFESIONALES: CONCEPTOS, COMPETENCIAS, METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN, NORMATIVIDAD.
FUNCIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL
SERVICIO CIVIL. FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO
LINEAMIENTOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO: METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES
VINCULACIÓN DE PERSONAL: GENERALIDADES, TIPOS DE CONTRATOS, TÉCNICAS DE SELECCIÓN, PROCESO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN.
PRESUPUESTO EN LAS ORGANIZACIONES: DEFINICIÓN, TIPOS DE RECURSOS, GESTIÓN DE RECURSOS.
MANTENIMIENTO DE CAPITAL HUMANO: CONCEPTOS, INCENTIVOS, PLAN DE BENEFICIOS INTERNOS Y EXTERNOS: BIENESTAR, INCENTIVOS
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO:
PRINCIPIOS PARA LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN.
IMPORTANCIA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN LABORAL,
ENTRENAMIENTO LABORAL
ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE APRENDIZAJE. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN:

DIAGNÓSTICO,
PROGRAMACIÓN,
EJECUCIÓN,
EVALUACIÓN
CRONOGRAMA: DEFINICIÓN, TIPO, ELABORACIÓN PLAN DE RETIRO:
CONCEPTO, ACCIONES Y ESTRATEGIAS, SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES
PANORAMA DE RIESGO: FACTORES DE RIESGO OCUPACIONAL
GESTIÓN DEL RIESGO OCUPACIONAL: ACCIONES PARA EL CONTROL DEL RIESGO OCUPACIONAL
LA INDUCCIÓN ORGANIZACIONAL:
DEFINICIÓN,
CARACTERÍSTICAS,
PROCESO,
TÉCNICAS,
ORGANIGRAMA,
MANUALES DE FUNCIONES, REGLAMENTO INTERNO CULTURA ORGANIZACIONAL:
DEFINICIÓN
DESPLIEGUE E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES, REGLAMENTO INTERNO
CULTURA ORGANIZACIONAL
ESTRATEGIAS PARA LA APROPIACIÓN DEL MANUALES DE FUNCIONES, REGLAMENTO INTERNO
CULTURA ORGANIZACIONAL
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:
DEFINICIÓN,
ELEMENTOS,
PLANES Y PROGRAMAS,
MODELO DE GESTIÓN,
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO:
COMPETENCIAS
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
COACHING
CAMBIO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL:
DEFINICIÓN,
IMPORTANCIA,
IMPACTO EN LA EMPRESA
SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD,
PROCESO DE HABILITACIÓN
PROCESO DE ACREDITACIÓN EN SALUD,
ESTÁNDAR DE TALENTO HUMANO,
OTRAS NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD.
RUTA CRÍTICA DE CALIDAD EN SALUD
NTC:GP:1000 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
AUDITORIA DE CALIDAD EN SALUD, PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD,
LISTAS DE CHEQUEO, RONDAS DE SEGURIDAD. CICLO PHVA
SISTEMAS DE INFORMACIÓN:
CONCEPTOS,
BASES DE DATOS,
INDICADORES DE GESTIÓN.
INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:
DEFINICIÓN,
MODELOS DE GESTIÓN.
ETAPAS DEL PROCESO,
IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:
CARACTERÍSTICAS,

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS,
METODOLOGÍA
PROCESO ACREDITACIÓN EN EL MARCO DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD:
VERIFICACIÓN DEL ESTÁNDAR DE TALENTO HUMANO.
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
OTRAS NTC EN SALUD VIGENTES
REPORTE DE NOVEDADES DE TALENTO HUMANO PLAN DE MEJORA:
DEFINICIÓN,
CONTENIDOS,
PROPUESTAS DE ESTRUCTURACIÓN,
SEGUIMIENTO Y CONTROL GENERACIÓN DE INFORMES DE PERSONAL
PRINCIPIOS ÉTICOS Y LEGA

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD A PARTIR DE LAS CONDICIONES DEL SECTOR.
IDENTIFICA LAS ETAPAS DE LA VINCULACIÓN LABORAL SEGÚN PROTOCOLO INSTITUCIONAL Y NORMATIVA VIGENTE
APLICA PARÁMETROS INSTITUCIONALES Y NORMATIVOS DURANTE LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO.
RECONOCE LOS ESTÁNDARES DEL TALENTO HUMANO EN SALUD SEGÚN NORMAS VIGENTES Y POLÍTICAS DE CALIDAD.
DEFINE ACCIONES DE CAPACITACIÓN A PARTIR DE LAS COMPETENCIAS IDENTIFICADAS Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTRUCTURA PLAN DE CAPACITACIÓN A PARTIR DE NECESIDADES IDENTIFICADAS Y EL ENFOQUE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.
DESCRIBE RECURSOS EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN SEGÚN ACTIVIDADES A DESARROLLAR Y PROTOCOLOS INSTITUCIONALES.
DEMUESTRA PRO ACTIVIDAD EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES ORGANIZACIONALES
FOMENTA LA EDUCACIÓN CONTINUA COMO UN AGENTE DE CAMBIO QUE FAVOREZCA EL DESEMPEÑO LABORAL, PERSONAL Y COLECTIVO SEGÚN POLÍTICA.
REALIZA PLAN DE INDUCCIÓN ACORDE CON PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL
SELECCIONA ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE APRENDIZAJE ACORDE CON LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y PLAN DE DESARROLLO
EJECUTA EL PLAN DE CAPACITACIÓN SEGÚN ACCIONES DISEÑADAS Y PROGRAMACIÓN CONCERTADA.
MANTIENE RELACIONES CORDIALES Y RESPETUOSAS QUE MEJORAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES
FOMENTA EL TRABAJO EN EQUIPO, INTER DISCIPLINARIO E INTERINSTITUCIONAL AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA CULTURA ORGANIZACIONAL.
DOCUMENTA LAS ACCIONES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EJECUTADO SEGÚN PROTOCOLO INSTITUCIONAL.
DESARROLLA ACTITUDES Y PRÁCTICAS SANAS Y SEGURAS EN EL ENTORNO LABORAL Y PERSONAL DE ACUERDO CON LOS FACTORES DE RIESGO IDENTIFICADOS.
REVISA PERFIL DE CARGOS Y LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO A PARTIR DE REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES EN LOS SERVICIOS.
APLICA INSTRUMENTOS DE CALIDAD DURANTE LA VERIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DEL TALENTO HUMANO EN LOS SERVICIOS SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
PROPONE ACCIONES DE MEJORA PARA EL TALENTO HUMANO A PARTIR DE POLÍTICAS DE CALIDAD Y MODELO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.
REALIZA SEGUIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN SEGÚN PROPUESTA APROBADA E INDICADORES ESTABLECIDOS.
DOCUMENTA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PARTIR DE PLAN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL E INDICADORES
VERIFICA LAS CONDICIONES DE ASEGURAMIENTO DE LOS TRABAJADORES AL SISTEMA GENERAL DE

SOCIAL EN SALUD- SGSSS SEGÚN TIPO DE VINCULACIÓN.
COMPRUEBA ACCIONES DE MEJORA EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PARTIR DE INDICADORES INSTITUCIONALES.
APOYA EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL SEGÚN TIPO DE CONTRATACIÓN LABORAL Y DELEGACIÓN.
ACOMPAÑA EL PROCESO DE ACREDITACIÓN EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PARTIR DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y NORMAS VIGENTES
MANEJA LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE FORMA RESPONSABLE Y CONFIDENCIAL SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS.
GESTIONA LA INFORMACIÓN DE TALENTO HUMANO SEGÚN LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES Y NORMATIVA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
COMPRENDE LA IMPORTANCIA DE MANTENER ACTUALIZADA LAS BASES DE DATOS DE INFORMACIÓN DE PERSONAL SEGÚN APLICATIVO INSTITUCIONAL.
ESTRUCTURA PLANES DE MEJORA EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PARTIR DE LOS PROCESOS DE

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL EN ÁREAS DE LA SALUD O ADMINISTRACIÓN EN SALUD O ADMINISTRACIÓN CON POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS EN SALUD O ADMINISTRACIÓN EN SALUD O TALENTO HUMANO Y/O GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL TALENTO HUMANO EN SALUD
MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

COMUNICATIVAS
TRABAJO EN EQUIPO
DILIGENTE

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201528
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MATEMÁTICA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO

4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO

1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVO

3. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

PLANTEAR ECUACIONES
PLANTEAR SISTEMAS DE ECUACIONES
ESTABLECER RELACIONES DE PROPORCIONALIDAD ENTRE VARIABLES
APLICAR CRITERIOS DE SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE FIGURAS.
APLICAR LOS TEOREMAS DE THALES Y PITÁGORAS.
REPRESENTAR FUNCIONES EN EL PLANO CARTESIANO.
REALIZAR OPERACIONES CON NÚMEROS REALES Y CON NÚMEROS COMPLEJOS
CALCULAR PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES
REALIZAR TRANSFORMACIONES GEOMÉTRICAS EN EL PLANO.
REALIZAR CONVERSIONES DE UNIDADES DE MEDIDA.
RESOLVER ECUACIONES DE PRIMER Y SEGUNDO GRADO.
RESOLVER SISTEMAS DE ECUACIONES.
CONSTRUIR GRÁFICOS ESTADÍSTICOS
CALCULAR ELEMENTOS DE FUNCIONES
COMPROBAR LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS
VERIFICAR LA SOLUCIÓN DE UNA ECUACIÓN
DETERMINAR ERRORES DE CÁLCULOS
USAR HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES BÁSICAS PARA CÁLCULOS NUMÉRICOS
ELABORAR INFERENCIAS

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

NÚMEROS REALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES (FRACCIONES, RAZONES, DECIMALES, PORCENTAJES) Y
PROPIEDADES.
NÚMEROS COMPLEJOS: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y OPERACIONES
OPERACIONES ARITMÉTICAS: PROPIEDADES Y ORDEN DE LAS OPERACIONES.
PROPORCIONALIDAD DIRECTA E INVERSA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES
GEOMETRÍA: CONCEPTOS, POLÍGONOS, LA CIRCUNFERENCIAS Y SÓLIDOS
TRIGONOMETRÍA: CONCEPTOS, RAZONES, TEOREMAS Y APLICACIONES
ECUACIONES: MÉTODOS DE SOLUCIÓN
SISTEMAS DE ECUACIONES: CONCEPTO, TIPOS Y MÉTODOS DE SOLUCIÓN.
FUNCIONES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y TIPOS (POLINÓMICAS, EXPONENCIALES, TRIGONOMÉTRICAS, ETC.)
VARIABLES ESTADÍSTICAS: CONCEPTO Y TIPOS
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: MEDIDAS DE CENTRALIDAD (MEDIA, MODA Y MEDIANA) Y MEDIDAS DE DISPERSIÓN
(VARIANZA Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR)
GRÁFICOS ESTADÍSTICOS: DIAGRAMA DE BARRAS, CIRCULAR, PICTOGRAMAS Y SERIES
TEOREMA DE PITÁGORAS Y THALES: CONCEPTO Y APLICACIONES
CONVERSIÓN DE UNIDADES Y SISTEMA DE MEDIDAS.
SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE SUPERFICIES Y CUERPOS.
TRANSFORMACIONES SOBRE POLÍGONOS: RÍGIDAS (TRASLACIONES, ROTACIONES, REFLEXIONES) Y HOMOTECIAS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PRESENTA LA RELACIÓN ENTRE DOS CANTIDADES O VARIABLES SEGÚN LOS FUNDAMENTOS MATEMÁTICOS
DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO.
PLANTEA ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES
PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS
APLICA PROCEDIMIENTOS ARITMÉTICOS Y ALGEBRAICOS SEGÚN EL PROBLEMA PLANTEADO
RESUELVE ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS
CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA
REALIZA CONVERSIONES SEGÚN LAS EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDA
REPRESENTA CONJUNTO DE DATOS DE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA
SELECCIONA LAS HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS MATEMÁTICOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

LICENCIADO EN MATEMÁTICAS.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201530
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INDUCCIÓN SENA

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. ASUMIR DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
4. GESTIONARLA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
1. RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA.
2. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
5. CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y LOS PROCEDIMIENTOS FORMATIVOS Y ADMINISTRATIVOS
DISTINGUIR EL AMBIENTE DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA QUE SE UTILIZARÁ EN EL PROCESO DE FORMACIÓN
UTILIZAR CON CRITERIOS TÉCNICO LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR
ARGUMENTAR LA IMPORTANCIA DE ACTUAR DENTRO DEL MARCO DE LAS LEYES Y EL ORDENAMIENTO CIUDADANO E INSTITUCIONAL
IDENTIFICAR EN EL ENTORNO NACIONAL E INTERNACIONAL LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE EL PROGRAMA DE FORMACIÓN

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MISIÓN, VISIÓN HISTORIA INSTITUCIONAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SENA,
ELEMENTOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL: ESCUDO, HIMNO, BANDERA, LOGOS, SÍMBOLOS , ESCARAPELAS
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIOS NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA, POLÍTICAS DE BIENESTAR APRENDICES Y NORMAS DE CONVIVENCIA INTERNA
PROCESO DE FORMACIÓN: OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL, PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS, PROCEDERES ÉTICOS.
PROCEDIMIENTOS FORMATIVOS Y ADMINISTRATIVOS: ETAPAS DE LA FORMACIÓN: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS.
AMBIENTE DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
MARCO DE LAS LEYES Y ORDENAMIENTO CIUDADANO E INSTITUCIONAL
PROGRAMA DE FORMACIÓN
ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA
MANUAL DE CONVIVENCIA, NORMA ESPECÍFICA DE LOS CENTROS
FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS
TIPOS DE CERTIFICADO DE ACUERDO CON FORMACIÓN Y DURACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN
DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS
PROYECTO FORMATIVO: CONCEPTO, FASES, ACTIVIDADES, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS.

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: ESTRUCTURA, TIPO DE EVIDENCIA, FORMATO, CONTENIDOS.
PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: TUTORIALES SENA: LMS, SOFÍA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE APRENDICES (SVA), GESTIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE.
CORREO MI SENA, PORTALES, REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD.
RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS, FORMATOS, COMPROMISOS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, PLAN DE MEJORA.
PROYECTO DE VIDA: QUE ES, COMO SE FORMULA, COMO SE REESCRIBE.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y LOS PROCEDIMIENTOS FORMATIVOS Y ADMINISTRATIVOS
DISTINGUE EL AMBIENTE DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA QUE SE UTILIZARÁ EN EL PROCESO DE FORMACIÓN
UTILIZA CON CRITERIOS TÉCNICO LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR
ARGUMENTA LA IMPORTANCIA DE ACTUAR DENTRO DEL MARCO DE LAS LEYES Y EL ORDENAMIENTO CIUDADANO E INSTITUCIONAL
IDENTIFICA EN EL ENTORNO NACIONAL E INTERNACIONAL LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE EL PROGRAMA DE FORMACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

INSTRUCTOR TÉCNICO DEL PROGRAMA
INSTRUCTORES COMPETENCIAS CLAVES, TRANSVERSALES
EQUIPO DE BIENESTAR Y LIDERAZGO AL APRENDIZ
RELACIONES CORPORATIVAS
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
COORDINADORES MISIONALES Y ACADÉMICOS
SUBDIRECTOR DE CENTRO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 24 MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA , DISTRIBUIDA ASÍ: 12 MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, Y
MÍNIMO12 MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS, VALORES Y PROCEDERES ÉTICOS DE ACUERDO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL
DISPOSICIÓN AL CAMBIO
HABILIDADES INVESTIGATIVAS
MANEJO DE GRUPOS
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO -ESCRITURA
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO
MANEJO DE LAS TICS
CONOCIMIENTO DE MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVO SENA
CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL APRENDIZ
CONOCIMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	864 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

4.6 CONOCIMIENTOS
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO
4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR
4.8.1 Requisitos Académicos:
4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

4.8.3 Competencias:

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220501046
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ENTORNO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. OPTIMIZAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LA VERIFICACIÓN
2. APLICAR FUNCIONALIDADES DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS TIC, DE ACUERDO CON MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS.
1. ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
3. EVALUAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
DISPONER EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
MANEJAR COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES Y REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
APLICAR FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS.
MANEJAR PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.
UTILIZAR MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET.
MANEJAR HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET
VALORAR RESULTADOS OBTENIDOS
APLICAR PROCESOS DE MEJORA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TECNOLOGÍA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS TIC: CLASES, CARACTERÍSTICAS, USOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN, USOS, TENDENCIAS.
EQUIPOS Y PERIFÉRICOS TIC:
COMPUTADOR: CONCEPTO, ARQUITECTURA, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
PERIFÉRICOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO.
OTROS (TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES, REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS): CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS
REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.
SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.
TIPOS DE SOFTWARE:
SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PROGRAMA DE PRESENTACIÓN, BASE DE DATOS, DIAGRAMACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE DESARROLLO: CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
INTERNET:
DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.
CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.
SERVICIOS DE INTERNET: (NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, LISTAS DE CORREOS, GRUPOS DE NOTICIAS, CHATS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, REDES SOCIALES, INTERCAMBIO DE ARCHIVOS P2P, TELEFONÍA VOIP, TELEVISIÓN IPTV, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.
VERIFICACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.
OPTIMIZACIÓN: DEFINICIÓN, OBJETO, IMPLEMENTACIÓN.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE USO.
COMPARA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS.
ESCOGE EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CARACTERÍSTICAS.
MANEJA COMPUTADORES, TABLETAS, CELULARES Y OTROS EQUIPOS TIC, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS MISMOS.
APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO.
MANEJA PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y SOFTWARE ESPECÍFICO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE CADA PROGRAMA Y LAS NECESIDADES DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN.
UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-DEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.
MANEJA HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.
COMPRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS OBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS ESPERADOS.
APLICA PROCESOS DE MEJORA A LOS PRODUCTOS, DE ACUERDO CON LAS COMPROBACIONES REALIZADAS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN ÁREAS AFINES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO, DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL, DE LOS CUALES DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA EN EL ÁREA.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
 DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
 HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
 MANEJO DE GRUPOS.
 LIDERAZGO
 COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
 DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
 DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
 TRABAJO EN EQUIPO.
 MANEJO DE LAS TIC

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	RUTH MIREYA SUAREZ PORRAS	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	10/05/2019

Autor	RUTH MIREYA SUAREZ PORRAS	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	10/05/2019
Autor	ANDRES ALEJANDRO UPEGUI	INSTRUCTOR	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	10/05/2019
Autor	CARLOS DAVID CASTAÑO	INSTRUCTOR	CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD. REGIONAL ANTIOQUIA	20/05/2019
Autor	MARIA CLAUDIA SALINAS	INSTRUCTOR	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL ATLÁNTICO	20/05/2019
Autor	ESTRELLA IZQUIERDO	INSTRUCOR	CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS. REGIONAL VALLE	20/05/2019
Autor	RUTH MIREYA SUAREZ PORRAS	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	12/05/2021
Aprobación	RUTH MIREYA SUAREZ PORRAS		CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD.	22/05/2019

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .	
1.2. Código Programa:	134101	
1.3. Versión Programa:	2	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 01/09/2021 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1344 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	El egresado del programa Técnico Asistencia Administrativa tendrá la capacidad de Transcribir, digitar y elaborar documentos empresariales, aplicando la normativa, conformar expedientes de oficina, archivar los documentos producidos de acuerdo con las indicaciones del área, orientar al usuario dándole información pertinente a sus necesidades, con responsabilidad, asertividad y concordancia con los valores y principios de la organización, registrar y verificar los inventarios a su cargo, Registrar y controlar préstamo de documentos, elaborar soportes contables. Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo para la gestión administrativa. Podrá desempeñarse en empresas del sector comercial industrial y de servicios en empresas públicas y privadas en cargos como auxiliar administrativo, auxiliar de oficina, Auxiliar de almacén. El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA a través del desarrollo de competencias laborales y la Estrategia de Formación por Proyectos, garantiza la integralidad de nuestros egresados, debido a que el programa presenta un alto componente técnico y humano acorde con los requerimientos del sector, cumpliendo de esta forma los objetivos de la formación profesional integral, saber-saber, saber-hacer y saber-ser, que desarrollan en el talento humano, conocimientos, habilidades técnicas y apropiación de valores, libre pensamiento y actitud crítica, liderazgo, creatividad, innovación, solidaridad y emprendimiento, comprometidos consigo mismo, con su entorno laboral y social. De igual manera, prestar de forma eficiente, eficaz y oportuna, el servicio de información y consulta con la aplicación de procesos y procedimientos técnicos propios de la función archivística, que permitan dinamizar la gestión administrativa organizacional a nivel local y nacional.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el	

2.0 Estrategia metodológica	utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
1221	Asistentes Administrativos
1341	Auxiliares Administrativos

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

SOPORTES CONTABLES DILIGENCIADOS.
FORMULARIOS DILIGENCIADOS
DOCUMENTOS TRANSCRITOS (CARTAS, CIRCULARES Y MEMORANDOS) EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
DOCUMENTOS RADICADOS Y TRAMITADOS
AGRUPACIONES DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS DE ARCHIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
UNIDADES DOCUMENTALES ARCHIVADAS.
FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDO DILIGENCIADOS
DOCUMENTOS RECIBIDOS RADICADOS
DOCUMENTOS RECIBIDOS CLASIFICADOS.
REGISTRAR ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS, A LAS DEPENDENCIAS.
REGISTRO DE PRESTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS
CALIFICACION DEL SERVICIO PRESTADO
REGISTRO DE DATOS SISTEMATIZADOS.
REGISTRO DE LLAMADAS INTERNAS Y EXTERNAS.
AGENDA DE REUNIONES Y EVENTOS EMPRESARIALES.
DOCUMENTOS FOTOCOPIADOS Y DIGITALIZADOS

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Código del campo ocupacional	Ocupación
1221	Asistentes Administrativos
1341	Auxiliares Administrativos

2.2 PERFIL PROFESIONAL

Código del campo ocupacional	Ocupación

1221	Asistentes Administrativos
1341	Auxiliares Administrativos

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	EL EGRESADO DEL PROGRAMA TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA SE DESEMPEÑARA COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO, AUXILIAR DE DOCUMENTACION, AUXILIAR DE OFICINA AUXILIAR DE ALMACEN, EN AREAS FUNCIONALES DEL SECTOR PUBLICO Y PRIVADO.
2.3.2 En lo empresarial	EL EGRESADO DEL PROGRAMA TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA ESTARA EN CAPACIDAD DE DESEMPEÑARSE EN LOS AMBITOS ADMINISTRATIVOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN TODO TIPO DE ORGANIZACIONES DEL SECTOR PUBLICO Y PRIVADO.
2.3.3 En el entorno social	INTERACTUA EN LOS CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES DE LAS UNIDADES ECONOMICAS, PARTICIPANDO DESDE SU ROL DE TRABAJO EN LA PREPARACION DE ACTIVIDADES, EVENTOS QUE FOMENTEN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	LA FUNCION ADMINISTRATIVA NO REQUIERE EL USO DE AMBIENTES ESPECIALIZADOS, LOS AMBIENTES DEBEN CONTAR CON ELEMENTOS BASICOS COMO EQUIPOS DE COMPUTO, CONECTIVIDAD A INTERNET, Y PROGRAMAS OFIMATICOS; EN LA FORMACION PERMANENTE REALIZAR CADENAS DE FORMACION EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE ADMINISTRACION Y
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	EL TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA ESTARA EN CAPACIDAD DE APOYAR LOS PROCESOS DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO.

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

EL EGRESADO DEL PROGRAMA TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA TENDRA LA CAPACIDAD DE TRANSCRIBIR, DIGITAR Y ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES, APLICANDO LA NORMATIVA, CONFORMAR EXPEDIENTES DE OFICINA, ,ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS PRODUCIDOS DE ACUERDO CON LAS INDICACIONES DEL AREA, ORIENTAR AL USUARIO DANDOLE INFORMACION PERTINENTE A SUS NECESIDADES, CON RESPONSABILIDAD, ASERTIVIDAD Y CONCORDANCIA CON LOS VALORES Y PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACION, REGISTRAR Y VERIFICAR LOS INVENTARIOS A SU CARGO, REGISTRAR Y CONTROLAR PRESTAMO DE DOCUMENTOS, ELABORAR SOPORTES CONTABLES. UTILIZAR PROCESADORES DE TEXTO Y HOJAS DE CALCULO PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA, PODRA DESEMPEÑARSE EN EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS EN EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS EN CARGOS COMO

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

3.1 REQUERIMIENTOS

3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:			
Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA		
Grado:	9		
Requiere Certificación académica (si/no)	SI		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	Ninguno		

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Ninguna. No existe legislación que establezca restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva.

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Personas integras con sentido de responsabilidad con adecuada expresión verbal oral y escrita, con habilidades proactivas, habilidades para trabajar en equipo, con una estructura ética, con actitud propositiva y resolutiva, adaptación al cambio y presentación personal acorde al nivel del sector de comercio y servicios.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Recolecto y utilizo datos para resolver problemas tecnológicos sencillos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2

			Recolecto y utilizo datos para resolver problemas tecnológicos sencillos.			
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Cumplo las normas de comportamiento definidas en un espacio dado.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Reconozco mis habilidades, destrezas y talentos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Organizacional	Responsabilidad Ambiental.	Mantengo ordenados y limpios mi sitio de estudio y mis implementos personales.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Atiendo con actitud positiva las solicitudes de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Organizacional	Gestión y Manejo de Recursos.	Evito el desperdicio de los materiales que están a mi alrededor (mi casa, mi salón de clases, labora	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Comprendo las características del Estado de Derecho y del Estado Social de Derecho y su importancia	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Entiendo la importancia de mantener expresiones de afecto y cuidado mutuo con mis familiares, amigos	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Genero relaciones de confianza con otros (pares).	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Realizo mis intervenciones respetando el orden de la palabra previamente acordado.	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Observo los problemas que se presentan a mi alrededor (mi casa, mi barrio, mi colegio).	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Observo una situación cercana a mi entorno (mi casa, mi barrio, mi colegio) y registro información p	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Empresariales y Para el Emprendimiento	Elaboración de planes para crear empresas o Unidades de Negocio.	Determino las clases de empresas existentes en mi entorno cercano (mi barrio, mi vereda).	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Tecnologia Informatica	Naturaleza y evolución de la tecnología.	Identifico y analizo interacciones entre diferentes sistemas tecnológicos (como la	BÁSICA SECUNDARIA	9	5

			alimentación y l			
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo instrumentos tecnológicos para realizar mediciones e identifico algunas fuentes de error en	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Organizo previamente las ideas que deseo exponer y me documento para sustentarlas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Reconozco el lenguaje como capacidad humana que configura múltiples sistemas simbólicos y posibilita	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Comprendo el sentido global de cada uno de los textos que leo, la intención de quien lo produce y la	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Matematicas	Pensamiento Métrico y Sistema de Medidas.	Justifico la pertinencia de utilizar unidades de medida estandarizadas en situaciones tomadas de dis	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Selecciono y uso algunos métodos estadísticos adecuados al tipo de problema, de información y al niv	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Ingles	Lectura.	Reconozco el propósito de una descripción en textos narrativos de mediana extensión.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Escucha.	Identifico ideas generales y específicas en textos orales, si tengo conocimiento del tema y del voca	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Escritura.	Diligencio efectivamente formatos con información personal.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Conversación.	Converso con mis compañeros y mi profesor sobre experiencias pasadas y planes futuros.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones éticopolíticas.	Comparo los mecanismos de participación ciudadana contemplados en las constituciones políticas de 18	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Sociales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) social.	Hago planes de búsqueda que incluyan posibles fuentes primarias y	BÁSICA SECUNDARIA	9	2

			secundarias (orales, escritas, ico			
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones espaciales y ambientales.	Describo las principales características físicas de los diversos ecosistemas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Establezco la importancia de mantener la biodiversidad para estimular el desarrollo del país.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Naturales	Desarrollo compromisos personales y sociales..	Cumplo mi función cuando trabajo en grupo y respeto las funciones de las demás personas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Ambiente de formación dotado con equipo de cómputo, con software ofimático y especializado para el desarrollo de competencias tecnológicas y documentales, sillas mesas de trabajo tipo colaborativo y recursos audiovisuales. Ambientes para simulaciones empresariales.
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	Ambiente windows, Linux; office
3.4.3 Software Especializado	Ninguna
3.4.4 Herramientas Especializadas	Ninguna.
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	Ninguno
3.4.6 Muebles colaborativos	Mesas y sillas, para trabajo colaborativo
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Internet, red LAN
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	EPP. Elementos de protección personal; SST

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
02 EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
03 VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORA
01 INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.
04 REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ANALIZAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST DESDE SU ÁMBITO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
- DEDUCIR DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST LOS REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES A SEGUIR.
- EJERCER LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL, LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.
- INTERPRETAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST PROPIOS DE SU ÁMBITO LABORAL.
- EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST.
- COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL Y DE SST EN SU CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.
- CORROBORAR LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL.
- CONSTATAR LA EJECUCIÓN DE LOS CONTROLES AMBIENTALES Y DE SST.
- CONFIRMAR LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS EN SU ENTORNO LABORAL.
- IDENTIFICAR LAS FORMAS DE REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST.
- OBTENER LOS DATOS DE LAS CONDICIONES QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O LA SST. ELABORAR EL REPORTE DE LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O SST.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- CONTEXTUALIZACIÓN EN MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES AMBIENTALES, AIRE, AGUA, SUELO, FLORA Y FAUNA, CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIONES.
- RESIDUOS, VERTIMIENTOS, EMISIONES, VIBRACIONES, OLORES Y TEMPERATURA: CONCEPTOS, CAUSAS Y

EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, MANEJO AMBIENTAL.
- CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CASOS.
- CONTEXTUALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: SEGURIDAD, SALUD, ENFERMEDAD COMÚN, ENFERMEDAD LABORAL ACCIDENTE DE TRABAJO, LUGAR DE TRABAJO.
- PELIGROS Y RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES Y EFECTOS.
- PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
- MANEJO AMBIENTAL: PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN.
- PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO AMBIENTAL: CARACTERÍSTICAS Y CLASES.
- CONTROL DE RIESGOS DE SST: FUENTE, MEDIO E INDIVIDUO.
- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CLASES.
- PLANES DE EMERGENCIA: CONCEPTO, ALCANCE, ROLES DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA.
- MECANISMOS DE CONTROL EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: ELEMENTOS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PROCEDIMIENTOS, SEÑALIZACIÓN, HIGIENE POSTURAL, DEMARCACIÓN, ORDEN Y ASEO.
- PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.
- LISTAS DE CHEQUEO: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
- ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y REPORTE.
- PERMISOS DE TRABAJO EN EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
INCIDENTES AMBIENTALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, EFECTOS Y REPORTE

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- CONTEXTUALIZA EL ENTORNO AMBIENTAL Y DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- ANALIZA LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, PELIGROS Y RIESGOS DE LAS PERSONAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN MARCO NORMATIVO.
- INTERPRETA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST SEGÚN LAS CONDICIONES DE SU AMBIENTE LABORAL.
- IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES LABORALES Y ACCIDENTES DE TRABAJO TENIENDO EN CUENTA LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ACTÚA FRENTE A LOS INCIDENTES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL PLAN DE EMERGENCIAS.
- IDENTIFICA LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DEL SST, PARA EL MONITOREO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES SEGÚN LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS DE SU ENTORNO LABORAL.
- APLICA TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y EL CONTEXTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
- PREPARA LOS REPORTES DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST SEGÚN OBJETIVO DEL INFORME Y LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

REQUISITOS ACADÉMICOS:
PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL O EDUCACIÓN AMBIENTAL.
INGENIERO AMBIENTAL, ECÓLOGO O PROFESIONES AFINES CON FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
PROFESIONAL CON ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

TECNÓLOGO EN CONTROL AMBIENTAL CON FORMACIÓN DEMOSTRADA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
TECNÓLOGO EN SALUD OCUPACIONAL O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL:
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOA CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA.
- DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO.
- TRABAJO EN EQUIPO.
- MANEJO DE LAS TIC.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210601020
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ATENCIÓN A CLIENTES
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	96 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES
03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.
05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS
06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES
07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.
01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA: 21060102001
- IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LOS CUALES LA ORGANIZACIÓN PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES.
- SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO.
- CONOCER EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD.
- IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN.
- INTERPRETAR LAS NORMAS LEGALES VIGENTES RELACIONADAS CON ATENCIÓN A CLIENTES.
- RECONOCER LA CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONOCER LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- IDENTIFICAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
- ASUMIR EL TIPO DE VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA.
- CONOCER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- APLICAR EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL TIEMPO.

RA: 21060102002:
- IDENTIFICAR EL OBJETIVO DEL EVENTO.
- RECONOCER LAS CLASES DE EVENTO.
- DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO.
- IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ.
- ASUMIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS.
- ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS.
- RECONOCER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO.
- IDENTIFICAR LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD, NECESARIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
-RECONOCER LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PREPARAR EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.
- APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO, INTERNACIONALES Y NACIONALES, ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO.
- IDENTIFICAR EL MONTAJE DEL SITIO DESTINADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PLANEAR LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS.

RA: 21060102003:
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
- APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
- APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL.
- BRINDAR ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE.
-PROPORCIONAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- PRESTAR SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS
- EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.
- CANALIZAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- APLICAR PRINCIPIOS CORPORATIVOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ELABORAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.
- TRAMITAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.
- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO AL CLIENTE

RA: 21060102004:
- PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- REGISTRAR LOS CLIENTES QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN.
- UTILIZAR LOS GUIONES TELEFÓNICOS.
- APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE UTILIZANDO LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ADECUADOS, LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
-OPERAR SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ATENDER LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA.: 21060102001:
- CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONCEPTO
- MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS.
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIO AL CLIENTE.
- PERSONALIDAD
- ASPECTOS, CARACTERÍSTICAS.
- FACTORES DE LA PERSONALIDAD.
- CONDUCTA Y PENSAMIENTO.
- IMAGEN PERSONAL
- CONCEPTO
- ASPECTO CORPORAL, SALUD, VESTUARIO Y ACCESORIOS.
- SERVICIO
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.
- TIPOS DE SERVICIO.
- LIBRETA DE CALIFICACIONES

- TRAZABILIDAD.
- CLIENTES
- CONCEPTO
- TIPOS DE CLIENTE
- USUARIO
- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- COMUNICACIÓN
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN TIPO COMUNICACIÓN:
- VERBAL ORAL Y ESCRITA. CARACTERÍSTICAS.
- NO VERBAL. CARACTERÍSTICAS
- COMUNICACIÓN ASERTIVA
- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- TRIÁNGULO DE SERVICIO.
- DEFINICIÓN
- TRIÁNGULO DE SERVICIO INTERNO. Y EXTERNO
.
- CICLO DE SERVICIOS Y MOMENTOS DE VERDAD.
- DEFINICIÓN.
- INFORMACIÓN
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE TIPOS DE INFORMACIÓN.
- NORMA
- CONCEPTO
- ¿PARA QUÉ SIRVE UNA NORMA?
- NORMAS LEGALES PARA VIGENTES EN ATENCIÓN Y SERVICIO.
- ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.
- PQRS ENTRE OTRAS.
- ETIQUETA Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- CONCEPTO
- RELACIONES INTERPERSONALES.
- CONCEPTO
- ELEMENTOS Y DESARROLLO.
- PERFIL PROFESIONAL.
- CONCEPTO
- COMPORTAMIENTOS ÉTICOS, LABORAL, SOCIAL.
- PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- DEFINICIÓN
- COMPOSICIÓN Y FINALIDAD DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- GESTIÓN DEL TIEMPO
DEFINICIÓN

RA: 21060102002:
- EVENTO. CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE EVENTOS
- AGENTES QUE INTERVIENEN EN UN EVENTO.
- ETAPAS DEL EVENTO
- ESTRUCTURA GENERAL DE UN EVENTO (ORGANIGRAMA)
- TIPOS DE COMITÉS.
- COMITÉ ORGANIZADOR,
- COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN,

- COMITÉ DE RELACIONES PÚBLICAS,
- COMITÉ DE SERVICIOS,
- COMITÉ ACADÉMICO,
- COMITÉ DE SECRETARÍA,
- SUBCOMITÉS.
- CONCEPTO,
- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO.

RA: 21060102003:
- COMUNICACIÓN
- ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN
- TIPOS DE COMUNICACIÓN
- COMUNICACIÓN ASERTIVA.
- COMUNICACIÓN VERBAL. COMUNICACIÓN NO VERBAL.
- COMUNICACIÓN ESCRITA. (CARTA, CIRCULAR, MEMORANDO, ACTAS, CORREOS ELECTRÓNICOS).
- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- CLASIFICACIÓN
- CONDUCTO REGULAR.
- NORMAS DE CONVIVENCIA.
- CLIENTES
- TIPOS Y CLASIFICACIÓN DE CLIENTES.
- ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:
- CARA A CARA
- TELEFÓNICA
- VALOR AGREGADO
- PROTOCOLO Y ETIQUETA
- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- TIPO
- MOMENTOS DE VERDAD
- CARACTERÍSTICAS DE LOS MOMENTOS DE VERDAD
- TIPOS
- CICLO DE SERVICIOS
- CALIDAD
- ¿QUÉ ES CALIDAD?
- NORMAS DE CALIDAD
- CALIDAD EN EL SERVICIO
- CARACTERÍSTICAS
- ¿QUÉ ES VALOR?

- NORMA TÉCNICA DE CALIDAD (NORMA ISO 10002:2004)
- CONCEPTO
- TÉRMINOS Y DEFINICIONES
- PRINCIPIO DE ORIENTACIÓN
- GENERALIDADES
- VISIBILIDAD
- ACCESIBILIDAD
- OPERACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS.

- DOCUMENTOS
- DEFINICIÓN
- TÉCNICAS PARA SU ELABORACIÓN

- PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS
- DEFINICIÓN DE TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.
- FUNDAMENTOS, CONCEPTOS.
- TIPOS DE SOPORTE.

RA: 21060102004:
- ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS:
- TELÉFONO, FAX, INTERNET, INTRANET, CORREO ELECTRÓNICO, TELEFONÍA IP, CITÓFONO, CELULAR, SOFTWARE, HARDWARE, CRM Y RUTEO DE LLAMADAS.
- FUNDAMENTOS DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS:
- NORMAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA.
- MANEJO DE ELEMENTOS DE APOYO, MANEJO DE AGENDA Y DIRECTORIOS ELECTRÓNICOS.
MANEJO DEL TIEMPO
- CARACTERÍSTICAS
- DIFERENCIA ENTRE IMPORTANTE Y PRIORITARIO

RA: 21060102005:
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA.
- NORMA DE CALIDAD
- GESTIÓN DE TIEMPO.
- ESTÁNDARES DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.
- PROTOCOLOS, TIPOS Y POLÍTICAS DE EVENTOS.

RA: 21060102006:
- NORMA DE CALIDAD
 ISO 9000, 9001.
- MEJORA CONTINUA
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS
- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y EL TRÁMITE DE:
- PQR´S (PETICIONES, QUEJAS, RE

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA: 21060102001:
- RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES.
- APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- UTILIZA RESPONSABLEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN EL MOMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102002:
- PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.

- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.
- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.

RA: 21060102003:
- EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-
- DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-

RA: 21060102004:
- OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ATIENDE LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS.
- APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.
-
- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO, OBSERVANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO.

RA: 21060102006:
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL S

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

REQUISITOS ACADÉMICOS
ALTERNATIVA 1: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL. COMUNICADOR SOCIAL- PERIODISTA. FORMACIÓN PROFESIONAL EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANAS, SOCIALES O AFINES, PREFERIBLEMENTE ESPECIALISTA Y/O ACTUALIZACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE. CERTIFICADO DE COMPETENCIAS LABORALES EN: ORIENTAR LOS PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS. INTEGRAR LAS TIC EN LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE ACUERDO CON LAS COMPETENCIAS A ORIENTAR.

ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL O ÁREAS AFINES O CUATRO (4) AÑOS DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS EN CIENCIAS ECONÓMICAS, INGENIERÍA, MERCADEO, LOGÍSTICA O ÁREAS AFINES. (ESTA ALTERNATIVA APLICA PARA ZONAS Y PROVINCIAS DEL PAÍS)

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

REQUISITOS DE EXPERIENCIA LABORAL
ALTERNATIVA 1: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA

ALTERNATIVA 2: TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES VEINYICUATRO (24) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- MANEJO TEÓRICO PRÁCTICO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, EN TÉRMINOS DE PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN, CREATIVOS, INNOVADORES Y AUTOTRANSFORMADORES, QUE DESARROLLEN EL POTENCIAL DE LOS ALUMNOS Y POR LO TANTO, CONSTRUYAN CULTURA.
- MANEJO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS INHERENTES A LA FUNCIÓN DOCENTE
- CONCEPCIÓN GENERAL DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL DISEÑO CURRICULAR PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.
- HABILIDADES ARGUMENTATIVAS Y LINGÜÍSTICAS.
- RESPONSABILIDAD FRENTE A LA PLANEACIÓN, LA EJECUCIÓN Y LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO ASIGNADO.
- CAPACIDAD PARA LA CONVIVENCIA HUMANA, EL TRABAJO EN EQUIPO, LA AUTOFORMACIÓN Y LA CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO.
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO - ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201524
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DESARROLLO DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, ORAL Y ESCRITOS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
03 VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.
02 DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.
04 APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.
01 INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- RECONOCER LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.
- MANTENER LA ATENCIÓN Y ESCUCHA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.
- INTERPRETAR MENSAJES Y RECONSTRUIR EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
- APLICAR TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN ORAL, ESCRITA, VERBAL Y NO VERBAL
- INTERPRETAR SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
- USAR EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
- ORGANIZAR LA INFORMACIÓN.
- UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
- APROPIAR UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
- ESTABLECER ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
- CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.
- UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
- EMPLEAR ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS.
- REDACTAR DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS APLICANDO REGLAS GRAMATICALES, ORTOGRÁFICAS Y DE PUNTUACIÓN.
- APLICAR NORMATIVIDAD VIGENTE EN LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS
- SELECCIONAR EL TIPO DE TEXTO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, USOS, MEDIOS, CANALES, TÉCNICAS, PROCESOS CARACTERÍSTICAS, ESCENARIOS, COMPONENTES, FUNCIONES, BARRERAS, NIVELES.
- EXPRESIÓN CORPORAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GESTOS, POSTURAS, EMOCIONES, SENTIMIENTOS
- ACTOS DE HABLA: CONCEPTO, PERCEPCIÓN, OBSERVACIÓN, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.
- COMPRENSIÓN DE TEXTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, PROCESOS, NIVELES, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN, ELEMENTOS.
- REDACCIÓN DE TEXTOS: TIPOS, USOS, CLASES, PARTES, FORMA, CONTENIDO, INTENCIONALIDAD, TÉCNICAS, MÉTODOS, COHESIÓN, COHERENCIA, NORMAS BÁSICAS DE SINTAXIS, ORTOGRAFÍA, PUNTUACIÓN, PRINCIPIOS Y CUALIDADES.
- CARÁCTER CONVENCIONAL Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SIGNOS: CONCEPTO, TIPOS, RELACIONES, USOS, CARÁCTER, INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, CONTEXTO.
- PROCESOS DE PENSAMIENTO: CONCEPTO, ANÁLISIS, SÍNTESIS, PROPOSICIÓN.
- CONSULTA Y LECTURA: MÉTODOS, TÉCNICAS SELECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN EN DIVERSAS FUENTES, NIVELES, ESTRATEGIAS.
- NORMATIVIDAD: NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.
- ESTABLECE ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
- INTERPRETA MENSAJES Y RECONSTRUYE EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
- INTERPRETA SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
- CODIFICA Y DECODIFICA MENSAJES UTILIZANDO PROCESOS COMUNICATIVOS ORALES Y ESCRITOS.
- UTILIZA ÍCONOS, SÍMBOLOS, SEÑALES, PLANOS, ESQUEMAS Y FLUJOGRAMAS SEGÚN REQUERIMIENTO.
- GRÁFICA LA INFORMACIÓN CON CONTENIDOS SEMÁNTICOS.
- UTILIZA LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
- APROPIA UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
- UTILIZA EL LENGUAJE SEGÚN EL DESTINATARIO, EL PROPÓSITO, EL CONTEXTO Y EL CONTENIDO.
- USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN RELACIONADOS CON EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.
- APLICA LAS TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.
- REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA.
- EMPLEA EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS.
- PRODUCE TEXTOS EXPLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DESCRIPTIVOS SEGÚN ESPECIFICACIONES.
- SELECCIONA EL TIPO DE TEXTO DE ACUERDO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.
- EMPLEA PARA LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS NORMATIVIDAD VIGENTE.
- IDENTIFICA LOS DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS TENIENDO EN CUENTA SU INTENCIONALIDAD.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

- FORMACIÓN EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, PERIODISMO, LINGÜÍSTICA, FILOLOGÍA, LENGUAS
- CLÁSICAS O MODERNAS, ESPAÑOL Y LITERATURA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL:
- DOS (2) AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
FORMACIÓN POR PROYECTOS
PROCESOS PEDAGÓGICOS
CREATIVIDAD Y HABILIDADES ARTÍSTICAS
LIDERAZGO
COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	EJERCER DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN EL MARCO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
04- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
01- Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO (1)
IDENTIFICAR LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO (1)
RELACIONAR, EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANO EL DESARROLLO SOCIAL, LA AUTONOMÍA Y LA DIGNIDAD (2)
DESARROLLAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES POLÍTICAS, PRESTACIONALES, SOCIALES, Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES. (2)

LA CIUDADANÍA LABORAL. (3)
DIMENSIONAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA HUELGA. (3)
INTEGRAR ACCIONES DE SOLIDARIDAD PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA SOCIAL Y CIUDADANÍA (4)

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

1. PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO

- DIGNIDAD HUMANA, DEMOCRACIA, EL TRABAJO, JUSTICIA Y PAZ.
- DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
- DIVERSIDAD CULTURAL
- FENOMENOLOGÍA DEL MUNDO DEL TRABAJO

2. LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES

- POLÍTICA. DERECHOS HUMANOS Y CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
- PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LA OIT: DECLARACIÓN DE LA O.I.T.
- DERECHO A LA VIDA.
- DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES.
- TRABAJO DIGNO Y DECENTE: DEFINICIÓN, ANÁLISIS DEL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.

3. DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL

- DERECHOS DEL TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD
- DIALOGO SOCIAL
- PERSONA SUJETA DE DERECHOS Y DEBERES EN EL CONTEXTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
- DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS DEL TRABAJO: CARACTERÍSTICAS Y CAMPOS PARA EL DESARROLLO DEL DERECHO INDIVIDUAL Y COLECTIVO EN EL MUNDO DEL TRABAJO
- MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS EN EL TRABAJO.
- TRABAJO DECENTE: INTEGRACIÓN DE POLÍTICAS
- IGUALDAD DE GÉNERO: EQUIDAD Y BALANCE DE GÉNERO
- TRABAJO FORZADO Y TRABAJO INFANTIL
- ENFOQUE DIFERENCIAL, VALOR CIUDADANO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL
- DISCRIMINACIÓN LABORAL EN CASOS DE ENFERMEDADES TERMINALES
- RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS; NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y HUELGA
- DERECHOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL: EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD.

4. EJERCICIO DE LOS DERECHOS EN EL TRABAJO.

- APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS EN EL TRABAJO.
- CAJA DE HERRAMIENTAS LABORALES: SALARIO, PRESTACIONES SOCIALES, SEGURIDAD SOCIAL Y CONTRATACIÓN.
- SOCIEDAD DEL OCIO: RECREACIÓN, DEPORTE, ARTE CULTURA, VIDA FAMILIAR.
- DERECHOS Y LIBERTADES CIUDADANAS.

5. DERECHO A LA ASOCIACIÓN, NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.

- VALORES DEMOCRÁTICOS SOBRE EL SINDICALISMO. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL
- ASOCIACIONES SINDICALES, LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS ASOCIADOS.
- LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL
- DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA: AGENTES, RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN PARA RESOLVER PROBLEMAS

6. DERECHOS DE SOLIDARIDAD O DE LOS PUEBLOS

- RELACIÓN ENTRE EL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y EL PLANETA.
- AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA.
- ESTRATEGIAS DE DESARROLLO E IMPACTO AMBIENTAL EN COLOMBIA.
- POSTCONFLICTO Y PAZ
- APROPIACIÓN DEL AVANCE Y USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA.
- DESARROLLO PARA UNA VIDA DIGNA
- IDENTIDAD NACIONAL Y CULTURAL

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- COMPARA LAS CONDICIONES DEL TRABAJO, EN EL DEVENIR HISTÓRICO DE LA HUMANIDAD DE ACUERDO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO. (1)

- ARGUMENTA LOS MOMENTOS RELEVANTES DEL DEVENIR HISTÓRICO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO EN LA LÍNEA DEL TIEMPO. (1)
- SELECCIONA LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL APLICANDO LA NORMATIVA. (2)

- ANALIZA SITUACIONES QUE REPERCUTEN EN EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO, DESARROLLANDO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TÉCNICAS Y PROTOCOLOS. (3)
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS OBLIGACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES DE ACUERDO CON LA NORMATIVA. (3)

- EVALÚA LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL ACORDE CON LA NORMATIVA (3)

- PROPONE ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA. (3)

- JUSTIFICA LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD EN EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVA. (4)

- RELACIONA, DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD, LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DE DESARROLLO HUMANO. (4)

- PROPONE ACCIONES DE DEFENSA RELACIONADAS CON LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DEL DESARROLLO HUMANO. (4)

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

CERTIFICADO DE APTITUD PROFESIONAL ¿ SENA, O CERTIFICADO POR AUTORIDAD COMPETENTE EN CUALQUIERA DE LAS NUEVE ÁREAS DE DESEMPEÑO DE LA CNO Y EN EL NIVEL OCUPACIONAL 2,3 O 4 (VER ANEXO C. N.O)

ALTERNATIVA 1.
CERTIFICADO DE TÉCNICO, O CERTIFICADO POR AUTORIDAD COMPETENTE EN CUALQUIERA DE LAS NUEVE ÁREAS DE DESEMPEÑO DE LA CNO Y EN EL NIVEL OCUPACIONAL 3 O 4 (VER ANEXO C. N.O)

ALTERNATIVA 2

TÍTULO DE TÉCNICO PROFESIONAL EN CUALQUIERA DE LOS 55 NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO, O EN NULL O SIN CLASIFICAR. VER ANEXOS: (N.B.C.), (TITULOS SENA).

ALTERNATIVA 3
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN CUALQUIERA DE LOS 55 NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO, O EN NULL O SIN CLASIFICAR. VER ANEXOS: (N.B.C.), (TITULOS SENA)

ALTERNATIVA 4
TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN CUALQUIERA DE LOS 55 NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO, O EN NULL O SIN CLASIFICAR. (VER ANEXO N.B.C) TARJETA PROFESIONAL EN LOS CASOS EXIGIDOS POR LA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

CUARENTA Y OCHO (48) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ:
TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA O INSTRUCCIÓN CERTIFICADA POR ENTIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA.

ALTERNATIVA 1.
CUARENTA Y DOS (42) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ:
TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA O INSTRUCCIÓN CERTIFICADA POR ENTIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA.

ALTERNATIVA 2
TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ:
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA O INSTRUCCIÓN CERTIFICADA POR ENTIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA

ALTERNATIVA 3
TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ:
DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA O INSTRUCCIÓN CERTIFICADA POR ENTIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA

ALTERNATIVA 4
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ:
DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA O INSTRUCCIÓN CERTIFICADA POR ENTIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA

4.8.3 Competencias:

1. CREA ESPACIOS PEDAGÓGICOS DE REFLEXIÓN Y APROPIACIÓN PARA LA VALORACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES EN EL TRABAJO
2. INTERPRETA LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.
3. IDENTIFICA LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y DEL TRABAJO.
4. GENERA PROCESOS DE INTERACCIÓN SOCIAL INTERACCIONES EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES PARA EL DESARROLLO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE CON AUTONOMÍA Y

CON LA POLÍTICA PÚBLICA, DE SALARIOS Y LOS ACUERDOS INTERNACIONALES DE LA OIT Y LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES.
6. ARGUMENTA LOS DERECHOS EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO Y LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN COMO EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL.
7. ORGANIZA ACCIONES PEDAGÓGICAS PARA LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LOS DERECHOS DE ASOCIACIÓN.
8. INTEGRA ACCIONES DE SOLIDARIDAD PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y LA CULTURA DE LA PAZ. Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA LA PAZ Y LA CIUDADANA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210601024
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.
05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.
04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA: 21060102401:
- IDENTIFICAR EL DOCUMENTO Y CLASES
- IDENTIFICAR EL CONCEPTO DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES.
- IDENTIFICAR EL TIPO DE TEXTO.

RA: 21060102402:
- INTERPRETAR LAS NORMAS TÉCNICAS, GRAMATICALES, ORTOGRÁFICAS PARA LA ELABORACIÓN Y

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- INTERPRETAR LA ESTRUCTURA, CUALIDADES CLASES Y TIPOS DE PÁRRAFOS.
- RECONOCER LAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.
- INTERPRETAR LOS DIFERENTES TIPOS DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS.

RA: 21060102403:
- REDACTAR LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y TEXTOS.
- APLICAR LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS.
- DESARROLLAR VELOCIDAD Y PRECISIÓN.
- DIGITAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO CON SU TIPO, NORMAS TÉCNICAS.
- APLICAR ERGONOMÍA EN EL PUESTO DE TRABAJO PARA LA DIGITACIÓN DE DOCUMENTOS.
- APLICAR LOS PRINCIPIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN LA MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL DOCUMENTO.
- APLICAR NORMAS AMBIENTALES DE USO Y DISPOSICIÓN DEL PAPEL.
- TRANSCRIBIR LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y TEXTOS.
- UTILIZAR LAS NORMAS TÉCNICAS EN LA ELABORACIÓN
- CONSERVAR LAS FUENTES DE TRANSCRIPCIÓN Y LOS DOCUMENTOS DIGITADOS EN FORMA DIGITAL Y FÍSICA

RA: 21060102404:
- VERIFICAR QUE EL TEXTO DEL DOCUMENTO ELABORADO, CUMPLA CON EL ASUNTO Y TIPOLOGÍA TEXTUAL.
- COMPROBAR QUE EL DOCUMENTO CUMPLE CON LAS NORMAS ORTOGRÁFICAS Y GRAMATICALES.
- CONFIRMAR LA ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO CUMPLA CON LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- CONFIRMAR EL DOCUMENTO O TEXTO ES DIGITADO CON PRECISIÓN Y EXACTITUD.

RA: 21060102405:

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA: 21060102401:
DOCUMENTO:
- CONCEPTO Y CLASES: EMPRESARIALES, COMERCIALES, ADMINISTRATIVOS, CONTABLES.
- NORMA TÉCNICA EN LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES.
- CONCEPTO DE: CARTA, MEMORANDO, CIRCULAR Y CORREO ELECTRÓNICO
- TIPOS DE TEXTOS. NARRATIVO, EXPLICATIVO, INFORMATIVO, ARGUMENTATIVO, DESCRIPTIVO.

RA: 21060102402:

- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL:
- CONCEPTO
- SOPORTES DOCUMENTALES, CONCEPTO Y TIPOS.
- CLASES DE COMUNICACIONES:
- COMUNICACIÓN INTERNA.
CLASIFICACIÓN:
- FORMAL:
- VERTICAL ASCENDENTE
- VERTICAL DESCENDENTE
- INFORMAL
- HORIZONTAL.
- COMUNICACIÓN EXTERNA: CONCEPTO
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
- GRAMÁTICA

- CONCEPTO,
- CATEGORÍAS
- ESTRUCTURA:
- ACENTO. REGLAS
- SINTAXIS. ORDEN Y RELACIÓN DE LAS PALABRAS EN LA ORACIÓN
- LA ORACIÓN. CLASES DE ORACIONES: ORACIÓN LÓGICA, ORACIÓN GRAMATICAL
- CONECTORES LÓGICOS. USO
- SIGNOS DE PUNTUACIÓN: CONCEPTO, SIGNOS Y FINALIDAD.
- ORTOGRAFÍA. REGLAS ORTOGRÁFICAS.
- EL PÁRRAFO. CONCEPTO
- ESTRUCTURA
- CARACTERÍSTICA Y CUALIDADES
- CLASES Y TIPOS
- REDACCIÓN.
- CONCEPTO
- TIPOS
- TÉCNICAS
- NORMA TÉCNICA EN LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES: CARTA CIRCULAR, MEMORANDO Y CORREO ELECTRÓNICO.
- TÉRMINOS Y DEFINICIONES
- CLASIFICACIÓN: MODELOS Y ESTILOS,
- REQUISITOS: MÁRGENES, ZONAS Y PARTES.
- ASPECTOS GENERALES:
- USO DE MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS
- ESCRITURA DE NÚMEROS
- TRANSCRIPCIÓN TEXTUAL DE DOCUMENTOS.
- DENOMINACIONES FEMENINAS Y PROFESIONALES.
- ABREVIATURAS
- CARTAS DE UN SOLO PÁRRAFO
- VISTO BUENO
- PLEGADO DE CARTAS
-

RA: 21060102403:

- PUESTO DE TRABAJO: CONCEPTO Y COMPONENTES
- PAPELERÍA. CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN.
- NORMAS TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE PAPEL Y FORMATOS
- NORMA TÉCNICA PARA LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS. PERMEABILIDAD Y DURABILIDAD
- ELEMENTOS Y ÚTILES PARA EL PROCESO DE DIGITACIÓN Y/O TRANSCRIPCIÓN: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y USO.
- EQUIPOS DE DIGITACIÓN Y DE TRANSCRIPCIÓN. CONCEPTO, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- EQUIPO COMPUTO. OPERAR.
INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO
- INTRANET
- SOFTWARE DE VOZ
- LECTORES DIGITALES
- AUDÍFONOS, GRABADORA
- PROCESADOR TEXTO. HERRAMIENTAS ESTÁNDAR Y BÁSICAS
- TÉCNICAS DIGITACIÓN. CONCEPTO
- POSTURA CORPORAL ERGONOMÍA.
- TÉCNICA: TECLADO GUÍA, ALCANCES (SUPERIORES, INFERIORES, HORIZONTALES), HABILIDAD Y DESTREZA; VELOCIDAD Y PRECISIÓN.
- TRANSCRIPCIÓN: CONCEPTO, METODOLOGÍAS, NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA:

TRANSCRIPCIÓN TEXTUAL, CITAS TEXTUALES, NOTAS Y PIE DE PÁGINA. COTEJO: CONCEPTO Y APLICACIÓN.

RA: 21060102404:

TÉCNICAS DE COTEJO.
- CONCEPTO Y PASOS.
TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN:
- DIRECTA
- SISTEMÁTICA

RA: 21060102404:

CORRECCIÓN DE TEXTOS
- SIGNOS DE CORRECCIÓN
- COTEJO DE DOCUMENTOS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA: 21060102401:
- UTILIZA EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

RA: 21060102402:
- ESTRUCTURA EL DOCUMENTO EMPRESARIAL Y EL TEXTO DE ACUERDO EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL

RA: 21060102403:
- REDACTA DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y TEXTOS HACIENDO USO DE LA NORMA TÉCNICA Y LAS NORMAS GRAMATICALES
- DIGITA DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y TEXTOS HACIENDO USO DE LA TÉCNICA, VELOCIDAD Y PRECISIÓN.
- TRANSCRIBE DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y TEXTOS TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN.
- UTILIZA LA TECNOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LOS RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- CUMPLE LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN ASPECTOS DE ERGONOMÍA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LA NORMATIVA.
- CONSERVA EL DOCUMENTO DE ACUERDO A LAS NORMAS TÉCNICAS.

RA: 21060102404:
- APLICA PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS Y ORGANIZACIONALES EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y TEXTOS.
- VERIFICA QUE EL DOCUMENTO O TEXTO CUMPLA CON LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS
- ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102405:
- ELABORA DOCUMENTOS FINALES DE ACUERDO A LAS NORMAS TÉCNICAS. GRAMATICALES, DE REDACCIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: TÍTULO PROFESIONAL EN: COMUNICACIÓN SOCIAL, LICENCIADOS EN ESPAÑOL LINGÜÍSTICA, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y AFINES., PREFERIBLEMENTE CERTIFICADO EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL TÉCNICAS Y PEDAGÓGICAS.

.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y AFINES PREFERIBLEMENTE CERTIFICADO EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL TÉCNICAS Y PEDAGÓGICAS (ESTA ALTERNATIVA APLICA PARA ZONAS Y PROVINCIAS DEL PAÍS) (ESTA ALTERNATIVA APLICA PARA ZONAS Y PROVINCIAS DEL PAÍS)

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA

ALTERNATIVA 2: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

- MANEJO TEÓRICO PRÁCTICO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, EN TÉRMINOS DE PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN, CREATIVOS, INNOVADORES Y AUTOTRANSFORMADORES, QUE DESARROLLEN EL POTENCIAL DE LOS ALUMNOS Y POR LO TANTO, CONSTRUYAN CULTURA.
- MANEJO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS INHERENTES A LA FUNCIÓN DOCENTE
- CONCEPCIÓN GENERAL DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL DISEÑO CURRICULAR PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.
- HABILIDADES ARGUMENTATIVAS Y LINGÜÍSTICAS.
- RESPONSABILIDAD FRENTE A LA PLANEACIÓN, LA EJECUCIÓN Y LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO ASIGNADO.
- CAPACIDAD PARA LA CONVIVENCIA HUMANA, EL TRABAJO EN EQUIPO, LA AUTOFORMACIÓN Y LA CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO.
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO - ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201526
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ÉTICA Y CULTURA DE PAZ

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
04 CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
01 PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
02 ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
03 PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ESTABLECER COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
- RESPETAR AL OTRO
- FIJAR EL PROYECTO DE VIDA
- RECLAMAR DERECHOS DE DIGNIDAD
- USAR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR MI CALIDAD DE VIDA
- EXIGIR RECONOCIMIENTO EN FUNCIÓN DE MI PRESENCIA PROTAGÓNICA EN LA SOCIEDAD
- RECONOCER EL VALOR INTRÍNSECO DE CADA PERSONA
- MANTENER EL VALOR DE MI DIGNIDAD
- MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO
- RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL
- RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO
- RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO
- PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS.
- APLICAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA
- RESPETAR LA OPINIÓN DEL OTRO
- CONSIDERAR LAS IDEAS DEL OTRO
- IDENTIFICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
- APLICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
- PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO A LOS DEMÁS
- RESPETAR LA PRIVACIDAD DEL OTRO
- RESPETAR LAS CREENCIAS
- RESPETAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
- CUIDAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
- PRACTICAR ACTOS DE RESPETO
- RESPETAR LAS NORMAS SOCIALES
- CONVIVIR EN COMUNIDAD
- ASUMIR COMPORTAMIENTO DE CULTURA CIUDADANA
- EJERCER ROL PROTAGÓNICO EN EL DESARROLLO SOCIAL
- FORTALECER COMPETENCIAS DE LIDERAZGO
- PROPONER TEMAS PARA PROYECTOS SOCIALES
- DESARROLLAR PROYECTOS SOCIALES
- DESARROLLAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA
- INTERPRETAR LA TENDENCIAS MUNDIALES EN CIENCIA, TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD
- INCENTIVAR EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES.

- PRESERVAR LOS RECURSOS NATURALES
- ESTABLECER PROCESOS DE COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
- IDENTIFICAR LOS HECHOS DE VIOLENCIA EN MI HISTORIA DE VIDA
- RECONOCER LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
- IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
- APLICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
- ESTABLECER RELACIONES CONSTRUCTIVAS ESTABLECER RELACIONES RESPETUOSAS
- APORTAR EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
- ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES
- ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS
- ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS ARGUMENTATIVAS
- ESTABLECER GESTOS DE SOLIDARIOS
- GENERAR PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ EN EL NÚCLEO FAMILIAR
- ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA
- ESTABLECER RELACIONES DE TOLERANCIA
- ESTABLECER RELACIONES DE SOLIDARIDAD
- APLICAR NORMATIVA VIGENTE EN RELACIÓN CON DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
- NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
- DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
- ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
- ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
- LIBERTAD: CONCEPTO
- LEY NATURAL: CONCEPTO
- LEY POSITIVA: CONCEPTO, APLICACIONES
- MORAL: CONCEPTO
- AXIOLOGÍA: CONCEPTO, JERARQUÍA DE VALORES
- ÉTICA: CONCEPTO.
- ÉTICA APLICADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
- HOMBRE: CONCEPTO, SER RELACIONAL.
- TRABAJO: CONCEPTO, SISTEMA DE RELACIONES.
- RELACIONES SOCIALES: CONCEPTO, CLASES.
- RECONCILIACIÓN: CONCEPTO, CONDICIONES.
- TRABAJO EN EQUIPO: CONTEXTUALIZACIÓN, ALCANCE, TÉCNICAS, FUNDAMENTOS Y VENTAJAS
- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONTEXTUALIZACIÓN, DESTREZAS, TÉCNICAS Y TEORÍAS.
- COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONTEXTUALIZACIÓN, ESTRATEGIAS, FUNDAMENTOS, TIPOS Y TÉCNICAS.
- LIDERAZGO: CONCEPTO, TENDENCIAS Y GENERALIDADES.
- INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS.
- COACHING: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS BÁSICAS.
- PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS BÁSICAS.
- TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, MODELOS, ESTRATÉGICAS Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y ALCANCE
- RELACIONES INTERPERSONALES: CONCEPTO Y ALCANCE
- CONTEXTO DEL CONFLICTO: CONCEPTO, CONTEXTO SOCIAL Y POLÍTICO, CONFLICTO ARMADO.
- PAZ: CONCEPTO
- VIOLENCIA: CONCEPTO
- CONFLICTO: CONCEPTO, HITOS DE LA HISTORIA
- RESPETO: CONCEPTO
- FAMILIA: CONCEPTO
- DIÁLOGO: CONCEPTO
- CONCERTACIÓN: CONCEPTO

- JUSTICIA: CONCEPTO, CLASES
- EQUIDAD: CONCEPTO, APLICACIONES
- GOBIERNO: CONCEPTO, FORMAS
- SOCIEDAD: CONCEPTO
- ESTADO: CONCEPTO
- PAÍS: CONCEPTO
- CONSTITUCIÓN: CONCEPTO
- GOBERNALIDAD: CONCEPTO
- DEMOCRACIA: CONCEPTO, CLASES
- CONVIVENCIA: CONCEPTO
- LIBERTAD: CONCEPTO
- CRITICIDAD: CONCEPTO
- NEGOCIACIÓN FRENTE AL CONFLICTO
- REPARACIÓN: CONCEPTO
- REINTEGRACIÓN: CONCEPTO, RUTA
- DERECHOS HUMANOS: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE
- DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE
- AUTOESTIMA, AUTONOMÍA, AUTOCONTROL, AUTOCUIDADO
- COMUNICACIÓN: ACCIÓN INSTRUMENTAL, ACCIÓN ESTRATÉGICA Y ACCIÓN COMUNICATIVA.
- HABILIDADES PARA LA VIDA Y PARA LA CONVIVENCIA: AUTOCONOCIMIENTO, EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA, RELACIONES INTERPERSONALES, TOMA DE DECISIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y DE CONFLICTOS, PENSAMIENTO CREATIVO, PENSAMIENTO CRÍTICO, MANEJO DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS, MANEJO DE TENSIONES Y ESTRÉS.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA: CONCEPTO, MECANISMOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, BIEN COMÚN, ALTERIDAD Y GÉNERO, PROCESO DE SOCIABILIDAD HUMANA, REPRESENTACIONES SOCIALES O IMAGINARIOS CULTURALES, CULTURAS EMERGENTES, ROLES SOCIALES.
- RESPONSABILIDAD SOCIAL: CONCEPTO, ESTRATEGIAS PARA GENERAR UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- DEFINE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE DIGNIDAD, DE RESPETO, CREENCIAS, ECOLOGÍA Y CULTURA.
- RECONOCE SU VALOR Y EL VALOR DEL OTRO DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE DIGNIDAD Y CONSTRUCCIÓN CULTURAL Y AUTONOMÍA.
- DEFINE SU PROYECTO DE VIDA CON BASE EN CRITERIOS AXIOLÓGICOS Y CULTURALES Y HÁBITOS DE CONVIVENCIA UTILIZA HERRAMIENTAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DIFERENTES ENTORNOS TENIENDO EN CUENTA LA PEDAGOGÍA PARA LA PAZ.
- CONSTRUYE RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DEL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LA PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
- CAMBIA ACTITUDES FRENTE A SU COMPORTAMIENTO CON BASE EN LA DIGNIDAD, APORTANDO A LA CULTURA DE PAZ.
- RECONOCE HITOS HISTÓRICOS DE VIOLENCIA Y PAZ COMO APORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
- MODIFICA ACTITUDES COMPORTAMENTALES A PARTIR DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
- APLICA ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIONES VIOLENTAS CON BASE EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.
- EVIDENCIA RESPETO POR EL BIEN COMÚN, LA ALTERIDAD Y EL DIÁLOGO CON EL OTRO CON BASE EN PRINCIPIOS AXIOLÓGICOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PERFIL ACADÉMICO:
- OPCIÓN 1: PROFESIONAL EN CARRERAS DE FORMACIÓN RELACIONADAS CON FILOSOFÍA, O ANTROPOLOGÍA, O PSICOLOGÍA, O TRABAJO SOCIAL, O SOCIOLOGÍA O AFINES.
- OPCIÓN 2: PROFESIONAL CON ESTUDIOS RELACIONADOS EN ÉTICA, O BIOÉTICA, O DEONTOLOGÍA O HUMANISMO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL:
- VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN
- RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA Y/O TRABAJO COMUNITARIO.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
- TRABAJO EN EQUIPO.
- MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201533
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
RA1. ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO
RA4. RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS

ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

RA2. APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

RA3. EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA 1
DESCRIBIR LOS ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.
IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES (CEP).
ASOCIAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PERSONALES.
RELACIONAR LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA CON SITUACIONES DE LA COTIDIANIDAD.
RA 2
IDENTIFICAR LOS CONCEPTOS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
GENERAR ALTERNATIVA DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
ANALIZAR LOS RIESGOS DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
RA 3
USAR CAPACIDAD CREATIVA EN LA SOLUCIÓN DE DESAFÍOS E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DEL ENTORNO.
RECONOCER HABILIDADES Y CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES PARA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.
UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
ELABORAR EL PLAN DE ACCIÓN
RA 4
DESCUBRIR NECESIDADES, INTERESES Y EXPECTATIVAS PROPIAS Y DEL OTRO.
IDENTIFICAR LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA 1
EMPRENDEDOR: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPORTAMIENTO.
CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES:
BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: CONCEPTO
PERSISTENCIA: CONCEPTO
CUMPLIMIENTO CON EL CONTRATO DE TRABAJO: CONCEPTO
CALIDAD Y EFICACIA: CONCEPTO
ANÁLISIS DE RIESGO: CONCEPTO.
FIJAR METAS: CONCEPTO.
PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: CONCEPTO
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: CONCEPTO
AUTOCONFIANZA: CONCEPTO
REDES DE APOYO: CONCEPTO
OBJETIVOS PERSONALES: MOTIVACIONES, METAS, PROPÓSITO DE VIDA.
PERSONA, CONTEXTO, PROYECTO: CONCEPTOS.
COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS: CONCEPTO.
COMPONENTES:
VISUALIZAR: CONCEPTO
ANALIZAR: CONCEPTO
IDENTIFICAR: CONCEPTO
DECIDIR: CONCEPTO
DISEÑAR: CONCEPTO

ACTUAR: CONCEPTO
RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA: CONCEPTO, DIMENSIONES
RA 2
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS.
PROCESO TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, ETAPAS DEL PROCESO.
ANÁLISIS DE RIESGO: TÉCNICAS.
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS: CONCEPTO, TÉCNICAS.
CORRER RIESGOS: CONCEPTO.
FIJAR METAS: CRITERIOS.
PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: TÉCNICAS.
AUTOCONFIANZA: TÉCNICAS.
CUMPLIMIENTO Y COMPROMISO EN EL TRABAJO: IMPORTANCIA.
RA 3
CREATIVIDAD: CONCEPTO
INNOVACIÓN: CONCEPTO, TIPOS.
DESAFÍO: CONCEPTO
BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: TÉCNICAS
ESTRATEGIAS: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y PASOS.
PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS, FORMULACIÓN.
PROYECTO: CONCEPTO E IMPORTANCIA.
VISUALIZAR METAS: CRITERIOS
PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: TÉCNICAS
PERSISTENCIA: CRITERIOS
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS.
REDES DE APOYO: TÉCNICAS
RA 4
NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS, ELEMENTOS, ANÁLISIS DE INTERESES Y CONSENSOS.
AUTOCONFIANZA: TÉCNICA.
PERSISTENCIA: CRITERIOS
REDES DE APOYO: CRITERIOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1
VALORA SUS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES ACORDE CON HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO PERSONAL.
FORMULA LOS OBJETIVOS PERSONALES DE ACUERDO CON SU MOTIVACIÓN Y PROPÓSITO DE VIDA.
APLICA LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA DE ACUERDO CON FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS.
RA 2
IDENTIFICA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DE ACUERDO CON PROBLEMAS DE LA COTIDIANIDAD.
APLICA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES SEGÚN IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.
RA 3
APROPIA EL CONCEPTO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN SEGÚN SOLUCIÓN DE DESAFÍOS.
APLICA LA CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA TENIENDO EN CUENTA LOS DESAFÍOS EMPRENDEDORES.
SUSTENTA EL PLAN DE ACCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
RA 4
IDENTIFICA LOS ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LOS INTERESES PROPIOS Y DEL OTRO.
ASOCIA LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ÁMBITOS PERSONALES,

SOCIALES Y PROFESIONALES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO DE TÉCNICO PROFESIONAL EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN, O CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; O ECONOMÍA. VER ANEXOS: (N.B.C.), (TITULOS SENA)

ALTERNATIVA 1
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN, CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES. VER ANEXOS: (N.B.C.)
(TITULOS SENA)

ALTERNATIVA 2
TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: EDUCACIÓN; O ADMINISTRACIÓN, CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; Y ECONOMÍA. (VER ANEXO N.B.C) TARJETA PROFESIONAL EN LOS CASOS EXIGIDOS POR LA LEY.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO (12) MESES EN DOCENCIA O INSTRUCCIÓN CERTIFICADA POR ENTIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA

ALTERNATIVA 1
TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

GENERALES (PEDAGÓGICOS Y DIDÁCTICOS)
1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL.
2. FORMACIÓN PROFESIONAL: DEFINICIÓN INSTITUCIONAL, FUNDAMENTOS Y CARACTERÍSTICAS.
3. CONTEXTO SOCIAL, PRODUCTIVO Y TECNOLÓGICO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL: CARACTERIZACIÓN
DEL SECTOR, ANÁLISIS FUNCIONAL, PLANES DE DESARROLLO NACIONAL, REGIONAL, TERRITORIAL Y SECTORIAL
4. SUJETO DE FORMACIÓN: CARACTERÍSTICAS SOCIALES Y ECONÓMICAS, ESTILOS Y RITMOS DE APRENDIZAJE.
5. INTERACCIÓN CON EL SUJETO DE FORMACIÓN: COMUNICACIÓN, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, MEJORAMIENTO PEDAGÓGICO
6. DISEÑO CURRICULAR: MARCO CONCEPTUAL, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS SEGÚN NIVELES DE FORMACIÓN, METODOLOGÍAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, ESTRUCTURA, COMPETENCIAS, CAPACIDADES, CONOCIMIENTOS, CONFIGURACIÓN DE PERFILES DE INGRESO Y EGRESO.
7. DESARROLLO CURRICULAR: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS SEGÚN NIVELES DE FORMACIÓN,

ACOMPAÑAMIENTO); MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS (DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, CLASES, Y APLICACIONES).
10. PEDAGOGÍA PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL: MODELO Y ESTRATEGIAS.
11. PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.
12. MANUAL DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL.
13. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, PROPÓSITOS, TIPOS (DIAGNÓSTICA, FORMATIVA Y SUMATIVA) CARACTERÍSTICAS (SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN); TÉCNICAS E INSTRUMENTOS (TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS), ESTRUCTURA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y BANCOS DE PREGUNTAS; PROCEDIMIENTO E INSTANCIAS DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE.
14. EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN (PROCESO, PRODUCTO E IMPACTO): DEFINICIÓN, PROPÓSITO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS,
15. INVESTIGACIÓN APLICADA, TÉCNICA Y PEDAGÓGICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, METODOLOGÍA, MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS; FORMULACIÓN Y PLANTEAMIENTOS DE PROBLEMAS.
16. INFORMÁTICA APLICADA AL PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL: FUNDAMENTACIÓN Y OPERACIÓN EN SU DESEMPEÑO LABORAL.
17. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL SENA: DEFINICIÓN, COMPONENTES, RELACIONES, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS, MARCO NORMATIVO.
ESPECÍFICOS (TÉCNICOS)
1. CARACTERÍSTICAS DEL EMPRENDIMIENTO Y DEL EMPRESARISMO
2. PARTICIPACIÓN Y NICHOS DEL MERCADO
3. PROCESO, CRITERIOS Y TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN EMPRESARIAL
4. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL
5. TIPOS Y MÉTODOS DE MUESTREO
6. FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA
7. SOFTWARE APLICADO
8. MECANISMOS DE ACCESO A RECURSOS. BANCA DE LAS OPORTUNIDADES
9. ELABORACIÓN DE PROYECTOS PARA CREACIÓN DE UNIDADES PRODUCTIVAS Y/O PYMES
10. TÉCNICAS DE PROYECCIÓN DEL MERCADO
11. ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE PROYECTOS

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101507
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	GENERACIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
04 IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
02 PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E
01 DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
03 EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- IDENTIFICAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
- APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
- INTERPRETAR LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- ADMINISTRAR UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
- EJECUTAR RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
- ESTABLECER PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
- IDENTIFICAR LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
- SELECCIONAR TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
- APLICAR CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
- DISCRIMINAR EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
- CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE.
- CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD.
- CONCEPTOS DE NUTRICIÓN, BASES FUNDAMENTALES Y PLANES NUTRICIONALES SEGÚN ACTIVIDAD LABORAL.
- FUNDAMENTOS DE MIOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
- DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES Y VENTAJAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA.
- DEFINICIÓN, CLASES, CONDICIÓN, TIEMPOS DE APLICACIÓN, BENEFICIOS DEL EJERCICIO FÍSICO.
- CONCEPTUALIZACIÓN Y USO DE LA FICHA ANTROPOMÉTRICA.
- CARACTERÍSTICAS DE LA FRECUENCIA CARDIACA.
- DEFINICIÓN, CLASES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TEST FÍSICO ATLÉTICOS.
- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO.
- APLICACIÓN DE SERIES, REPETICIONES Y CARGAS DE TRABAJO EN EL EJERCICIO FÍSICO.
- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA DESTREZA MOTORA.
- CONCEPTUALIZACIÓN Y CONDICIONANTES DE LA PSICOMOTRICIDAD.
- DEFINICIÓN DE MOTRICIDAD Y SU CLASIFICACIÓN, BENEFICIOS.
- APLICABILIDAD DE LA ERGONOMÍA Y LA ACTIVIDAD FÍSICA.
- POSTURAS, CLASIFICACIÓN, MANEJO DE CARGAS Y PLANES POSTURALES

- PAUSAS ACTIVAS, CONCEPTOS Y PRÁCTICAS.
- USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
- APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
- INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
- EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
- ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
- IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
- SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
- APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
- DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

REQUISITOS ACADÉMICOS:
- LICENCIADO EN EDUCACIÓN FÍSICA.
- PROFESIONAL EN CIENCIAS DEL DEPORTE.
- TECNÓLOGO EN ACTIVIDAD FÍSICA O ENTRENAMIENTO DEPORTIVO CON ESPECIALIZACIÓN. TECNOLÓGICA RELACIONADA CON EL ÁREA DE CONOCIMIENTO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL:
- MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.
- EXPERIENCIA DOCENTE MÍNIMO DE 12 MESES.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO.
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA.
- DOMINIO LECTO-ESCRITURAL.
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO.
- TRABAJO EN EQUIPO.
- MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240202501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INTERACCIÓN EN LENGUA INGLESA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
06 PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL USO DE FRASES SENCILLAS EN FORMA ORAL Y ESCRITA
05 COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO.
01 COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES E HISTORIAS DE VIDA.
02 DESCRIBIR A NIVEL BÁSICO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS PERSONAS, SITUACIONES Y LUGARES DE ACUERDO CON SUS COSTUMBRES Y EXPERIENCIAS DE VIDA.
04 LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA EN INGLÉS, SOBRE SÍ MISMO, OTRAS PERSONAS, SU CONTEXTO INMEDIATO ASÍ COMO DE EXPERIENCIAS
03 PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES BÁSICOS EN FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS EN DIFERENTES SITUACIONES SOCIALES TANTO EN LA COTIDIANIDAD COMO EN EXPERIENCIAS PASADAS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- . FAMILIARIZARSE CON DISTINTOS ASPECTOS DE LA LENGUA HABLADA, COMO LOS FONEMAS, EL ACENTO Y LOS PATRONES BÁSICOS DE LA ENTONACIÓN.
- EMPLEAR LA ESTRUCTURA BÁSICA DE UNA FRASE EN INGLÉS (SUJETO+VERBO+COMPLEMENTO).
- DELETREAR NOMBRES, DIRECCIONES Y OTRAS PALABRAS.
- PREGUNTAR POR LA ORTOGRAFÍA DE LAS PALABRAS DE NOMBRES Y OBJETOS.
- PREGUNTAR POR LOS NOMBRES DE LAS COSAS.
- SEÑALAR LA UBICACIÓN DE UN OBJETO.
- INTERCAMBIAR NÚMEROS DE TELÉFONO Y DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO.
- SALUDAR EN SITUACIONES FORMALES O INFORMALES, EN DIFERENTES MOMENTOS DEL DÍA.
- UTILIZAR FÓRMULAS DE SALUDO AL COMIENZO DE UNA LLAMADA A ALGUIEN FAMILIAR.
- CONTESTAR UNA LLAMADA O E-MAIL USANDO FÓRMULAS DE CORTESÍA EN EL CONTEXTO LABORAL.
- DILIGENCIAR FORMULARIOS CON DATOS PERSONALES EN LA COTIDIANIDAD O EN CONTEXTOS LABORALES.
- PRESENTARSE A UN GRUPO O A UN VISITANTE EN CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES.
- INTERCAMBIAR INFORMACIÓN PERSONAL BÁSICA RELACIONADA CON EL NOMBRE, EDAD, NACIONALIDAD, LA PROCEDENCIA Y LUGAR DE RESIDENCIA PROPIO Y DE OTRAS PERSONAS, ESTADO CIVIL, HIJOS, OCUPACIÓN, ETC).
- INTERCAMBIAR INFORMACIÓN ACERCA DE LA FAMILIA Y LOS INTERESES.

- INTERCAMBIAR INFORMACIÓN SOBRE SU ESTADO DE ÁNIMO Y EL DE OTRAS PERSONAS.
- EXPRESAR POSESIÓN Y PROPIEDAD DE LAS COSAS.
- PREGUNTAR POR LA UBICACIÓN DE UN OBJETO.
- PEDIR PRESTADO ALGO A ALGUIEN DE MANERA FORMAL E INFORMAL.
- SOLICITAR AYUDA DE MANERA FORMAL E INFORMAL.
- OFRECER AYUDA A ALGUIEN A TRAVÉS DEL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA.
- RESPONDER A PROPUESTAS DE AYUDA.
- INDICAR SUS GUSTOS Y PREFERENCIAS EN UNA CONVERSACIÓN SIMPLE DE CARÁCTER SOCIAL.
- SUGERIR A ALGUIEN UN SITIO O UN LUGAR PARA VISITAR.
- RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS.
- INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA RUTINA Y LAS ACTIVIDADES DEL FIN DE SEMANA, EXPRESANDO LA FRECUENCIA DE LAS MISMAS.
- INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA RUTINA LABORAL Y DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.
- DECIR LA HORA.
- BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE LA UBICACIÓN DE CIERTOS LUGARES EN UN PAÍS, CIUDAD, PUEBLO O ESPACIOS COMO UN EDIFICIO.
- PREGUNTAR POR ARTÍCULOS EN UN ALMACÉN DE COMPRAS O SUPERMERCADO.
- PREGUNTAR POR EL PRECIO, TALLAS Y COLORES DE ARTÍCULOS EN UN ALMACÉN.
- INTERACTUAR CON CLIENTES A TRAVÉS DEL SALUDO Y LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
- DAR CONSEJOS SIMPLES DE SALUD Y SEGURIDAD.
- COMPRENDER PALABRAS Y FRASES MUY SENCILLAS EN LETREROS, CATÁLOGOS O SIMILARES DE USO LABORAL COTIDIANO.
- HABLAR DE LO QUE SE QUIERE HACER, O SE PREFERIRÍA HACER.
- NEGAR ALGO DE FORMA CORDIAL.
- RESPONDER A INVITACIONES.
- AGRADECER A LA GENTE SEGÚN EL CONTEXTO Y EL INTERLOCUTOR.
- USAR EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN RESPUESTA A AGRADECIMIENTOS.
- DISCULPARSE A TRAVÉS DEL USO DE EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA.
- RESPONDER A DISCULPAS PRESENTADAS A TRAVÉS DEL USO DE EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA.
- HABLAR DE LO QUE ESTÁ OCURRIENDO EN EL MOMENTO.
- EXPRESAR LO QUE OCURRIÓ O NO EN UN PUNTO ESPECÍFICO DEL PASADO.
- CONTAR ACONTECIMIENTOS EN EL PASADO INDICANDO FECHAS.
- REALIZAR UN PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN, QUE PERMITA REVISAR SU SABER, HACER Y SER DENTRO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
- IDENTIFICAR LOS ACIERTOS Y DIFICULTADES PRESENTADOS EN CADA PUNTO DEL PROCESO DE APRENDIZAJE.
- EVALUAR DE MANERA REFLEXIVA Y CRÍTICA LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PRESENTADAS A LO LARGO DE LA FORMACIÓN.
- PONER EN PRÁCTICA TÉCNICAS DE APRENDIZAJE O ACCIONES QUE LE PERMITAN MEJORAR O

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

GRAMÁTICA
PRONOMBRES PERSONALES
GRAMÁTICA
- PRONOMBRES PERSONALES
- PRESENTE SIMPLE DE BE (AM, IS, ARE) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
- INTERROGACIÓN (YES/NO WH ESTRUCTURA)
- ADJETIVOS POSESIVOS
- ARTÍCULOS
- DEMOSTRATIVOS (COMO PRONOMBRES Y ADJETIVOS)
- SUSTANTIVOS PLURALES
- SUSTANTIVOS CONTABLES Y NO CONTABLES

- THERE IS, THERE ARE
- PREPOSICIONES DE LUGAR
- ADVERBIOS DE CANTIDAD: MANY, MUCH, A LOT (OF)
- SOME Y ANY
- ADJETIVOS DESPUÉS DEL VERBO BE, Y ANTES DE LOS SUSTANTIVOS
- PRESENTE SIMPLE (VERBOS MÁS USADOS) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
- ADVERBIOS DE FRECUENCIA
- PREPOSICIONES DE TIEMPO
- PRESENTE CONTINUO: ACCIONES PRESENTES Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
- CONECTORES SIMPLES: AND, OR, BUT
- VERBO CAN (PERMISO, POSIBILIDAD, HABILIDAD)
- VERBO WOULD (INVITACIONES)
- VERBO SHOULD (RECOMENDAR UN SITIO O UN LUGAR)
- VERBO SHOULD (HACER UNA RECOMENDACIÓN SENCILLA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)
- VERBOS QUE IMPLICAN EL INFINITIVO: HAVE TO, NEED TO, (WOULD) LIKE TO, WANT TO
- SUJETO + CONTRACCIONES AUXILIARES (ID)
- AUXILIARES + SIN CONTRACCIONES (I WOULD)
- POSESIVOS CON 'S'
- PRONOMBRES SUJETO Y OBJETO
- PRONOMBRES INDEFINIDOS
- PASADO SIMPLE (REGULAR E IRREGULAR) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
- USED TO
- VOCABULARIO
- SALUDOS
- FÓRMULAS DE CORTESÍA
- INFORMACIÓN PERSONAL (DATOS)
- NÚMEROS
- EL ALFABETO
- COLORES, FORMAS Y TEXTURAS
- TRABAJOS Y OCUPACIONES
- PAÍSES, NACIONALIDADES, IDIOMAS
- MIEMBROS DE LA FAMILIA
- OBJETOS DEL AMBIENTE DE APRENDIZAJE
- ELEMENTOS PERSONALES, POSESIONES
- ELEMENTOS DE SU ENTORNO LABORAL
- ADJETIVOS PARA DESCRIBIR PERSONAS, COSAS Y LUGARES
- ADJETIVOS PARA DEFINIR LA PERSONALIDAD DE ALGUIEN
- SENTIMIENTOS, SENSACIONES
- ACTIVIDADES COTIDIANAS
- EL COMER Y LAS HORAS DE COMIDA
- HORAS DEL DÍA, DÍAS, MESES, ESTACIONES
- ACTIVIDADES PARA EL TIEMPO LIBRE
- DEPORTES Y EJERCICIO
- PROGRAMAS DE TELEVISIÓN, PELÍCULAS, LIBROS
- GUSTOS Y PREFERENCIAS (AFICIONES, INTERESES, DEPORTES, MÚSICA, PELÍCULAS, TELEVISIÓN, LIBROS)
- EXPRESIONES PARA RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS (AWESOME, NO KIDDING! REALLY?)
- LUGARES, ATRACCIONES EN UN PUEBLO O CIUDAD (FESTIVOS, ACTIVIDADES TURÍSTICAS, COMIDAS Y BEBIDAS)
- EL CLIMA

PRONUNCIACIÓN
- VOCALES A E I
- ENTONACIÓN
- TERMINACIÓN DE LAS PALABRAS POR S (PLURAL, POSESIVOS, TERCERA PERSONA DEL SINGULAR)
- ACENTUACIÓN DE PALABRAS
- FONEMAS, PARES MÍNIMOS (SHIP/SHEEP, VET/BET, PULL/POOL, YET/JET)
- REDUCCIÓN DE PRONUNCIACIÓN AUXILIARES COMO EN: DO YOU / DID YOU / WOULD YOU)
- ACENTO EN UNA FRASE (PALABRAS DE CONTENIDO Y FUNCIONALES)
- PALABRAS SIN ACENTO (DÉBILES)
- (AUXILIARES, PRONOMBRES, POSESIVOS, ARTÍCULOS, PREPOSICIONES, CONJUNCIONES, FORMA DEL INFINITIVO TO)
- ACENTO SIN MARCAR Y LA ENTONACIÓN EN LAS PREGUNTAS (ELEVADA / EN DESCENSO)
- ENLACE CONSONANTE-VOCAL
- TERMINACIÓN EN ED (TRES FORMAS)
- INTERJECCIONES

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
- USO DE DICCIONARIOS INGLÉS /ESPAÑOL
- USO DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES Y RECURSOS EN LA WEB
- ESTILOS DE APRENDIZAJE

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- COMPRENDE VOCABULARIO Y EXPRESIONES EN INGLÉS EN CONTEXTOS PERSONALES ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- COMPRENDE INFORMACIÓN BÁSICA EN TEXTOS EN INGLÉS ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- COMPLETA FORMULARIOS CON INFORMACIÓN PERSONAL UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PERSONAL, EXPRESIONES DE SALUDO Y DEMÁS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA JUNTO CON EL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA.
- BRINDA INFORMACIÓN ACERCA DE OBJETOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.
- EXPRESA EL QUEHACER DIARIO PERSONAL Y LABORAL UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- COMPRENDE RECOMENDACIONES SOBRE CONDUCTAS SEGURAS EN EL LUGAR DE TRABAJO, UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- EXPRESA GUSTOS, PREFERENCIAS Y ACTIVIDADES EN EL TIEMPO LIBRE UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- COMPRENDE NARRACIONES CORTAS ORALES Y ESCRITAS ACERCA DE SITUACIONES QUE OCURREN EN EL MOMENTO DE LA EXPRESIÓN, UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- EMPLEA LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL INGLÉS (SUJETO+VERBO+COMPLEMENTO) EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS CORTOS ORALES Y ESCRITOS QUE CONTIENEN DESCRIPCIÓN U OPINIÓN ACERCA DE UN SITIO TURÍSTICO DE INTERÉS DE SU REGIÓN UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- COMPRENDE CONVERSACIONES CORTAS ACERCA DE EXPERIENCIAS PASADAS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- EMPLEA LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL INGLÉS (SUJETO+VERBO+COMPLEMENTO) EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS CORTOS ORALES Y ESCRITOS EN PASADO SIMPLE QUE CONTIENEN INFORMACIÓN PERSONAL DE SU HISTORIA DE VIDA Y DE OTROS.
- ESTABLECE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA PARA EL ALCANCE PROGRESIVO DE LOGROS COMUNICATIVOS EN INGLÉS ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
- PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PERSONAL, EXPRESIONES DE SALUDO Y DEMÁS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA

- CONTESTA UNA LLAMADA O E-MAIL USANDO FÓRMULAS DE CORTESÍA EN EL CONTEXTO LABORAL.
- COMPRENDE PALABRAS Y FRASES MUY SENCILLAS EN LETREROS, CATÁLOGOS O SIMILARES DE USO LABORAL COTIDIANO.
- DA CONSEJOS SIMPLES DE SALUD Y SEGURIDAD.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL CON TÍTULO EN LICENCIATURA EN IDIOMAS O PROFESIONAL EN CUALQUIER ÁREA DE CONOCIMIENTO.
NIVEL MÍNIMO B2 DE SUFICIENCIA EN INGLÉS, ACREDITADO MEDIANTE UNA DE LAS SIGUIENTES PRUEBAS INTERNACIONALES:
FCE (FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH) BEC (VANTAGE O HIGHER)
CELS (VANTAGE O HIGHER) IELTS (MÍNIMO 5,5)
ISE II (INTEGRATED SKILLS IN ENGLISH) TOEFL PBT (MÍNIMO 567)
TOEFL CBT (MÍNIMO 227) TOEFL IBT (MÍNIMO 87)
BULATS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES) CAE (CERTIFICATE IN ADVANCED ENGLISH) CPE (CERTIFICATE OF PROFICIENCY IN ENGLISH) APTIS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES)

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ADEMÁS DEBE CUMPLIR CON:
- MÍNIMO 12 MESES EN LA ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN EN LA LENGUA EXTRANJERA EN MODALIDAD PRESENCIAL.
- DEMOSTRAR ALTAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y LMS.
- DOMINIO DEMOSTRADO EN OFIMÁTICA E INTERNET Y/O CIUDADANÍA DIGITAL.
- COMPETENCIAS METODOLÓGICAS PARA LA ORIENTACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.
- HABILIDADES EN COMUNICACIÓN ESCRITA, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, PENSAMIENTO CRÍTICO, ENTENDIMIENTO INTERPERSONAL, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPRENSIÓN LECTORA.
- CREATIVO Y PROACTIVO.
- PREFERIBLEMENTE: ESTAR CERTIFICADO EN EL CURSO DE INSTRUCTOR VIRTUAL VIGENTE, ESTABLECIDO POR LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SENA Y/O CERTIFICADO RELACIONADO CON TUTORÍA VIRTUAL EXPEDIDO EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS.
- PREFERIBLEMENTE: CONOCIMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN DEL SENA

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
- TRABAJO EN EQUIPO
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201528
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RAZONAMIENTO CUANTITATIVO MATEMATICAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
03 SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS
02 PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL
01 IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS
04 VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- RECONOCER INFORMACIÓN CUANTITATIVA
- ESTABLECER RELACIONES ENTRE VARIABLES
- IDENTIFICAR EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDAS
- DEFINIR ELEMENTOS DE FIGURAS GEOMÉTRICAS
- REALIZAR ECUACIONES DE PRIMER GRADO
- INTERPRETAR UN CONJUNTO DE DATOS
- PLANTEAR PROPORCIONES
- PLANTEAR ECUACIONES DE PRIMER GRADO
- REPRESENTAR FIGURAS GEOMÉTRICAS
- REPRESENTAR UN CONJUNTO DE DATOS
- REALIZAR OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS ENTRE CANTIDADES RACIONALES
- SOLUCIONAR REGLAS DE TRES SIMPLE DIRECTA
- CALCULAR PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES
- REALIZAR CONVERSIÓN DE UNIDADES DE MEDIDA
- RESOLVER ECUACIONES DE PRIMER GRADO
- COMPROBAR LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS
- VERIFICAR LA SOLUCIÓN DE UNA ECUACIÓN

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

NÚMEROS RACIONALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y PROPIEDADES
- OPERACIONES ARITMÉTICAS: CONCEPTO, PROCESOS, ORDEN DE LAS OPERACIONES Y PROPIEDADES
- PROPORCIONALIDAD DIRECTA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES SIMPLE DIRECTA
- GEOMETRÍA: CONCEPTOS BÁSICOS, ELEMENTOS :PUNTO, SEGMENTO, RECTA, ÁNGULO Y FIGURAS

- UNIDADES DE MEDIDA: CONCEPTO, EQUIVALENCIAS Y SISTEMA DE MEDIDAS
- ECUACIONES DE PRIMER GRADO: CONCEPTOS Y MÉTODOS DE SOLUCIÓN
- VARIABLES ESTADÍSTICAS: CONCEPTO Y TIPOS DE VARIABLES
- GRÁFICOS ESTADÍSTICOS: DIAGRAMAS DE BARRAS Y CIRCULAR
- CONVERSIÓN DE UNIDADES: CONCEPTO Y MÉTODOS
- PERÍMETRO: CONCEPTO Y CÁLCULOS
- ÁREAS: CONCEPTO Y CÁLCULOS
- VOLUMEN: CONCEPTO Y CÁLCULOS
- CALCULADORA: CONCEPTO, COMPONENTES Y FUNCIONES NÚMEROS REALES:- .

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO
- DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGÚN LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA
PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTEADOS
- PLANTEA REGLAS DE TRES DE ACUERDO A LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES
- PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS
- RESUELVE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS
- CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA
- REALIZA CONVERSIONES SEGÚN LAS EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDA
- REPRESENTA UN CONJUNTO DE DATOS DE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

REQUISITOS ACADÉMICOS:
LICENCIADO EN MATEMÁTICAS O INGENIERO AFÍN AL PROGRAMA DE FORMACIÓN

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL:
MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
- TRABAJO EN EQUIPO
- MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210303022
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RECONOCIMIENTO DE RECURSOS CONTABLES Y FINANCIEROS.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	144 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
01 INTERPRETAR LAS POLÍTICAS DE CONTABILIDAD Y DE INFORMACIÓN FINANCIERA, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
02 CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN LOS HECHOS ECONÓMICOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CONTABILIDAD, DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y LA NORMATIVA.
03 REGISTRAR LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA CONTENIDA EN LOS DOCUMENTOS Y SOPORTES CONTABLES, TENIENDO EN CUENTA LA CLASIFICACIÓN Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN DE FORMA MANUAL O SISTEMATIZADA
05 ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS SOPORTADOS DE ACUERDO A LA NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
04 ELABORAR INFORMES ORIGINADOS DE LAS TRANSACCIONES CONTABLES REGISTRADAS DE FORMA MANUAL O SISTEMATIZADA ACUERDO CON NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA: 21030302201:
- IDENTIFICAR EL CONCEPTO DE SOCIEDAD COMERCIAL, SU CLASIFICACIÓN Y ACTIVIDAD ECONÓMICA.
- IDENTIFICAR LAS RESPONSABILIDADES COMERCIALES Y TRIBUTARIAS DE UNA SOCIEDAD COMERCIAL.
- DIFERENCIAR ENTRE ACTOS MERCANTILES Y NO MERCANTILES.
- IDENTIFICAR LA CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS POR GRUPOS.
- IDENTIFICAR LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD
- RECONOCER LAS POLÍTICAS DE CONTABLES EN LAS ORGANIZACIONES.

RA: 21030302202:
- RECOPILAR LA INFORMACIÓN CONTABLE ORIGINADA EN LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES.
- ORDENAR LOS SOPORTES CONTABLES ACORDE A SU PROPÓSITO.
- ANALIZAR LOS SOPORTES CONTABLES PARA SU REGISTRO CORRESPONDIENTE
- IDENTIFICAR EL DOCUMENTO CONTABLE A REALIZAR.
- IDENTIFICAR LOS IMPUESTOS IMPUTABLES EN CADA TRANSACCIÓN.
- INTERPRETAR LAS POLÍTICAS CONTABLES APLICABLES A CADA TRANSACCIÓN

RA: 21030302203:
DILIGENCIAR LOS DOCUMENTOS COMERCIALES Y SOPORTES CONTABLES.
- UTILIZAR LA TAXONOMÍA CORRESPONDIENTE A CADA TIPO DE TRANSACCIÓN.

- REGISTRAR LA INFORMACIÓN CONTABLE EN EL DOCUMENTO SOPORTE CONTABLE CORRESPONDIENTE

RA: 21030302204:
- PROCESAR LA INFORMACIÓN CONTABLE.
- SUMINISTRAR INFORMACIÓN DE LAS TRANSACCIONES CONTABLES REALIZADAS.
- CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DE DOCUMENTOS Y SOPORTES ELABORADOS.

RA: 21030302205:
- TRAMITAR LOS DOCUMENTOS COMERCIALES Y SOPORTES CONTABLES ELABORADOS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA: 21030302201:
- CONCEPTO DE, SOCIEDAD COMERCIAL CLASIFICACIÓN, ACTIVIDADES ECONÓMICAS, REQUISITOS DE CONSTITUCIÓN, PERSONA NATURAL Y JURÍDICA.
- CONCEPTO Y PROPÓSITOS DE CONTABILIDAD,
- ENTIDADES DE REGISTRO CONTROL E INSPECCIÓN:
- PRIVADO (CÁMARAS DE COMERCIO)
- PÚBLICO (ENTIDADES DE FISCALIZACIÓN NACIONAL O MUNICIPAL, ALCALDÍAS)
- CÓDIGO DE COMERCIO: CALIFICACIÓN Y DEBERES DE LOS COMERCIANTES.
- ACTOS MERCANTILES
- REGISTRO MERCANTIL
- CÁMARAS DE COMERCIO
- REQUISITOS LEGALES PARA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO.
- TIPOS DE CONTRIBUYENTE
- REGISTROS Y TRÁMITES ANTE ENTIDADES DE CONTROL., REGISTROS FISCALES NACIONALES Y MUNICIPALES, REGISTROS COMERCIALES.
CONCEPTO DE OPERACIONES CONTABLES
- PRINCIPIOS CONTABLES
- OBJETIVOS Y CUALIDADES DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.
- CONCEPTO Y MARCO CONCEPTUAL DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD (NIC) Y NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF) APLICADAS AL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO
- POLÍTICAS CONTABLES EN LAS ORGANIZACIONES.
- NORMATIVA Y CONCEPTO DE ESTADOS FINANCIEROS Y SUS ELEMENTOS.

RA: 21030302202:
DOCUMENTOS NO CONTABLES:
- COTIZACIÓN, PEDIDO, REMISIÓN, DOCUMENTOS CONTABLES (SOPORTE)
- CARACTERÍSTICAS Y PROPÓSITO DE:
- RECIBO DE CAJA; COMPROBANTE DE EGRESO; NOTA DE CONTABILIDAD; NOTA DEBITO COMERCIAL, NOTA CRÉDITO, NOTAS BANCARIAS; CONSIGNACIONES BANCARIAS, REEMBOLSO CAJA MENOR, ARQUEO DE CAJA MENOR, CONCILIACIÓN BANCARIA, Y ENTRADA Y SALIDA DE ALMACÉN.
- COMPROBANTE DE CONTABILIDAD.
- CLASIFICACIÓN. TÍTULOS VALORES
- CARACTERÍSTICAS Y PROPÓSITO DE:
- CHEQUE, LETRA DE CAMBIO. PAGARÉ, FACTURA CAMBIARIA, C.D.T., ACCIONES Y BONOS.
LIBROS DE CONTABILIDAD
- LIBROS OFICIALES: MAYOR Y BALANCES, INVENTARIOS, CAJA DIARIO Y ACTAS
- CÓDIGO DE ÉTICA APLICADO AL MANEJO DE LA INFORMACIÓN.
- CONCEPTOS DE TRANSACCIÓN, OPERACIONES ECONÓMICAS.
- LIQUIDACIONES IMPUESTOS, DESCUENTOS.
- NORMAS DE ELABORACIÓN.
- SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN
- CONCEPTO DE COMPILACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS AL

- METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.
- METODOLOGÍA DE ANÁLISIS SÍNTESIS DE INFORMACIÓN
- METODOLOGÍAS PARA LA CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
CONCEPTO DE CUENTA, PARTIDA DOBLE Y ECUACIÓN CONTABLE

RA: 21030302203:
NORMAS SOBRE REGISTROS:
CONCEPTO DE REGISTRO DE OPERACIONES CONTABLES
CONTABILIDAD DE CAUSACIÓN
- DEBITAR Y ACREDITAR.
- PARTIDA DOBLE, CODIFICACIÓN CONTABLE, CATÁLOGO DE CUENTAS, TAXONOMÍA NIIF.
- COMPROBANTE DE CONTABILIDAD.
- CATÁLOGOS DE CUENTAS.
- LIBROS MAYORES, LIBROS
- AUXILIARES.
BALANCE DE COMPROBACIÓN
LAS CUENTAS:
NATURALEZA, CLASIFICACIÓN, DINÁMICA Y ESTRUCTURA.
IMPUESTOS EN LAS TRANSACCIONES
IMPUESTOS NACIONALES (IMPUESTOS AL CONSUMO, IMPUESTO AL VALOR AGREGADO):
− CONCEPTO. ASPECTOS GENERALES
− RESPONSABLES. REGÍMENES
− BASE GRAVABLE. TARIFAS
− MANEJO CONTABLE
ANTICIPOS DE IMPUESTOS: (RETENCIONES Y AUTORETENCIONES)
− CONCEPTO. ASPECTOS GENERALES
− AGENTES DE RETENCIÓN
-CONCEPTOS SUJETOS A RETENCIÓN EN LA FUENTE.
− BASES, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS.
− AUTORETENEDORES. MANEJO
CONTABLE
IMPUESTOS MUNICIPALES:(IMPUESTOS AL COMERCIO, A LA INDUSTRIA, AL CONSUMO, A LOS ESTABLECIMIENTOS, A LOS AVISOS Y TABLEROS.
− CONCEPTO. ASPECTOS GENERALES.
− REGÍMENES. ACTIVIDADES, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS.
−MANEJO CONTABLE.
−CONTABILIZACIÓN DE TRANSACCIONES. NORMAS TRIBUTARIAS EN EL MANEJO DE TRANSACCIONES.

RA: 21030302204:
PROCESO CONTABLE MANUAL Y SISTEMATIZADO.
− CONCEPTO DE TERCEROS Y CENTROS DE COSTOS.
−REPORTES, COMPROBANTES Y LIBROS.
SOFTWARE APLICATIVO.

RA: 21030302205:
ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.
PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR Y CONSERVAR SOPORTES CONTABLES.
NORMAS DE ARCHIVOS, TABLAS DE RETENCIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL, APLICADAS AL SISTEMA

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA: 21030302201:
- APLICA NORMAS LEGALES, ORGANIZACIONALES Y MERCANTILES EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EMPRESA, SECTOR ECONÓMICO Y LAS NORMAS LEGALES VIGENTES APLICADAS AL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO
- ESTABLECE LA DIFERENCIA ENTRE LOS TIPOS DE EMPRESA DE ACUERDO AL SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE.
- VERIFICA LOS REQUISITOS LEGALES EN LA CONSTITUCIÓN DE EMPRESAS TENIENDO EN CUENTA LA ENTIDAD DE VIGILANCIA.
- UTILIZA LAS POLÍTICAS CONTABLES TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE ORGANIZACIÓN.
- APLICA LOS PRINCIPIOS CONTABLES EN LOS REGISTROS DE TRANSACCIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS CONTABLES DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21030302202:
- ESTABLECE DIFERENCIAS DE LOS DOCUMENTOS COMERCIALES (CONTABLES Y NO CONTABLES) DE LOS TÍTULOS VALORES Y OTROS DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA.
- DILIGENCIA LOS DOCUMENTOS COMERCIALES, TÍTULOS VALORES Y OTROS DOCUMENTOS, TENIENDO EN CUENTA SU ORIGEN Y CARACTERÍSTICAS.
- UTILIZA LAS DIFERENTES CLASES DE TÍTULOS VALORES Y SUS CARACTERÍSTICAS EN EL MERCADO, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS CONTABLES DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21030302203:
- IDENTIFICA LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS CONTRIBUYENTES TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EMPRESA Y SECTOR ECONÓMICO.
- REGISTRA EN FORMA MANUAL Y AUTOMATIZADA LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA Y DOCUMENTOS SOPORTES.
- PROCESA LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CONTABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVA.
- ANALIZA LOS CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS CONTABLES DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVA.
- CODIFICA CON OBJETIVIDAD LOS DOCUMENTOS CONTABLES, DE TRANSACCIONES, TENIENDO EN CUENTA EL CATÁLOGO DE CUENTAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- CALCULA IMPUESTOS EN LAS TRANSACCIONES TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA TRIBUTARIA NACIONAL Y MUNICIPAL.

RA: 21030302204:
- ELABORA INFORMES FINANCIEROS BÁSICOS AUXILIARES Y BALANCE DE COMPROBACIÓN, APLICANDO LAS NORMAS O POLÍTICAS CONTABLES.

RA: 21030302205:
- CLASIFICA Y ARCHIVA TÉCNICAMENTE LOS DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE TRANSACCIÓN REALIZADA, LAS NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES VIGENTES DE ARCHIVOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: TÍTULO PROFESIONAL EN: CONTADURÍA PÚBLICA, Y AFINES, PREFERIBLEMENTE CERTIFICADO EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL TÉCNICAS Y PEDAGÓGICAS.

ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA, LICENCIADOS EN COMERCIO Y AFINES PREFERIBLEMENTE CERTIFICADO EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL TÉCNICAS Y PEDAGÓGICAS. (ESTA ALTERNATIVA APLICA PARA ZONAS Y PROVINCIAS DEL PAÍS)

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

REQUISITOS DE EXPERIENCIA LABORAL

ALTERNATIVA 1: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA

ALTERNATIVA 2: TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES VEINTICUATRO (24) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- MANEJO TEÓRICO PRÁCTICO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, EN TÉRMINOS DE PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN, CREATIVOS, INNOVADORES Y AUTOTRANSFORMADORES, QUE DESARROLLEN EL POTENCIAL DE LOS ALUMNOS Y POR LO TANTO, CONSTRUYAN CULTURA.
- MANEJO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS INHERENTES A LA FUNCIÓN DOCENTE
- CONCEPCIÓN GENERAL DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL DISEÑO CURRICULAR PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.
- HABILIDADES ARGUMENTATIVAS Y LINGÜÍSTICAS.
- RESPONSABILIDAD FRENTE A LA PLANEACIÓN, LA EJECUCIÓN Y LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO ASIGNADO.
- CAPACIDAD PARA LA CONVIVENCIA HUMANA, EL TRABAJO EN EQUIPO, LA AUTOFORMACIÓN Y LA CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO.
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO - ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210601027
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	REGISTRO DE INFORMACIÓN EN MEDIOS TECNOLÓGICOS

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD Y LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
04 CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE MANERA FÍSICA O ELECTRÓNICA HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
05 ELABORAR REPORTES DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN
02 UTILIZAR RECURSOS TECNOLÓGICOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO A LAS TECNOLOGÍAS DISPONIBLES.
03 PROCESAR DATOS UTILIZANDO HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA: 21060102701:
- IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DEL COMPUTADOR.
- CONCEPTUALIZAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE
- IDENTIFICAR LOS PERIFÉRICOS UTILIZADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.
- RECONOCER LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102702:
- OPERAR LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS
- FORMULAR DOCUMENTOS EN HOJAS DE CALCULO
- PARAMETRIZAR PROCESADORES DE TEXTO.
- MANTENER EQUIPOS DE CÓMPUTO EN ESTADO SATISFACTORIO PARA SU USO.
- MANTENER POSTURA ADECUADAS EN EL PUESTO DE TRABAJO

RA: 21060102703:
- RECOLECTAR DATOS DE FORMA MANUAL O ELECTRÓNICA
- ORGANIZAR DATOS RECOLECTADA EN ORDEN Y PRIORIDAD.
- TABULAR DATOS RECOLECTADOS.
- GRAFICAR LOS RESULTADOS DE LOS DATOS RECOLECTADOS.
- UTILIZAR LAS FUNCIONES DE LAS HOJAS DE CÁLCULO PARA DETERMINAR RESULTADOS

RA: 21060102704:
- VERIFICAR QUE LOS DATOS RECOLECTADOS COINCIDEN CON LAS TABLAS ELABORADAS.
- COTEJAR LOS RESULTADOS DE LOS DATOS CON LA ESTRUCTURA DE LOS GRÁFICOS
- VERIFICAR QUE LOS GRÁFICOS ELABORADOS CORRESPONDEN CON LA NECESIDAD DE LA INFORMACIÓN
- CLASIFICAR ARCHIVOS EN EL ORDENADOR UTILIZANDO CARPETAS Y DIRECTORIOS
- ASUMIR LA POSTURA ERGONÓMICA REQUERIDA PARA EL EJERCICIO DE LA DIGITACIÓN Y LA TRANSCRIPCIÓN, DURANTE TODO EL PROCESO.

RA: 21060102705:
- UTILIZAR PROCESADORES DE TEXTO PARA EN LA ELABORACIÓN DE REPORTES
- ESTABLECER LA ENTREGA DE REPORTES DE MANERA FÍSICA O DIGITAL
- .ELABORAR REPORTES DE DATOS RECOLECTADOS
- ESTABLECER ACCIONES PARA CONSERVAR LA INFORMACIÓN
- APLICAR LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL EN EL USO RAZONABLE DE LOS RECURSOS

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA: 210601027 01:
FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA: EQUIPOS DE CÓMPUTO,
CONCEPTOS DE HARDWARE, SOFTWARE, SISTEMA OPERATIVO,
- FUNDAMENTOS DE TELEFONÍA
- TIPOS DE TELEFONÍA, REDES TELEFÓNICAS, IP, PBX.
- EQUIPOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.
- FOTOCOPIADORA, SCANNER, DUPLICADORAS, IMPRESORAS.
NORMAS DE SEGURIDAD EN EL USO DE SOFTWARE.
NORMATIVA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.
RA: 210601027 02:
HOJA DE CÁLCULO
- JERARQUÍA DE SIGNOS, OPERACIONES BÁSICAS, REFERENCIAS Y FUNCIONES BÁSICAS
- CÁLCULOS BÁSICOS
- CONDICIONALES BÁSICAS
- REGLAS DEL FORMATO CONDICIONAL, FUNCIONES DE BÚSQUEDA
- PROCESADORES DE TEXTOS:
- PROCESADORES DE TEXTOS:
- EDICIÓN DE DOCUMENTOS, HERRAMIENTAS BÁSICAS, MANEJO DE OBJETOS, COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA.
- CONFIGURACIÓN DE PÁRRAFOS, CINTA DE OPCIONES, INSERTAR,
- NOTAS AL PIE, MENÚ DE VENTANA, COPIA DE FORMATO, MAPA DEL DOCUMENTO,
- ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA, REGLA, BARRA DE ESTADO,
- LÍMITES DE TEXTO, CARACTERES NO IMPRIMIBLES.
- TABLAS, WORD ART,
- ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA,
- BARRA DE FORMATO,
- TAMAÑO DE LETRA Y TIPO DE RESALTE, NUMERACIÓN Y VIÑETAS,
- SANGRÍAS
- ERGONOMÍA EN EL PUESTO DE TRABAJO: SEGURIDAD EN EL USO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS RIESGOS Y PREVENCIÓN.
RA: 21060102703:
- FUNCIONES ESTADÍSTICAS
- TABLAS DE FRECUENCIA, FRECUENCIA ABSOLUTA Y RELATIVA.
- GRÁFICOS, TABLAS Y GRÁFICOS DINÁMICOS, FILTROS, SEGURIDAD DE LIBROS, HOJAS Y CELDAS, FUNCIONES ANIDADAS.
- VALIDACIÓN DE DATOS, VÍNCULOS E HIPERVÍNCULOS, CONSOLIDADO Y SUBTOTALES
RA: 21060102704:
- TÉCNICAS DE COTEJO.
- SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS, FICHEROS, CARPETAS, DISCOS DUROS, COPIAS DE SEGURIDAD, COPIAS EN NUBE,
DIRECTORIOS, CREAR, MOVER, RENOMBRAR Y ELIMINAR.
RA: 21060102705:
NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES.
REPORTES DE INFORMACIÓN.
- SOPORTES DOCUMENTALES EN MEDIOS ELECTRÓNICOS.
- TIPOS DE SOPORTES DOCUMENTALES.
- MANEJO DE INFORMACIÓN EN FORMATO DE DOCUMENTO PORTÁTIL (PDF).
- CONSERVACIÓN DOCUMENTAL EN DIFERENTES SOPORTES.
- LEGISLACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.
COPIAS DE SEGURIDAD. CONCEPTO Y BACKUP. TIPOS DE COPIAS DE SEGURIDAD
- SOFTWARE PARA COPIAS DE SEGURIDAD

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- OPERA EQUIPOS DE CÓMPUTO TENIENDO EN CUENTA NORMAS DE SEGURIDAD.
- UTILIZA EQUIPOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- UTILIZA LOS EQUIPOS DE COMUNICACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
- ELABORA REPORTES EN HOJAS DE CÁLCULO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- ELABORA DOCUMENTOS DE TRABAJO HACIENDO USO DE LAS FUNCIONALIDADES DE LOS PROCESADORES DE TEXTO.
- UTILIZA LAS HOJAS DE CÁLCULO DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE.
- UTILIZA UNA POSICIÓN ADECUADA DE ACUERDO AL ESPACIO Y CONDICIONES DE LA OFICINA.
- TRANSCRIBE ENCUESTAS DE ACUERDO AL MODELO SUMINISTRADO.
- RECOLECTA DATOS EN ENCUESTAS DE FORMA MANUAL O ELECTRÓNICA DE ACUERDO A LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
- CLASIFICA LOS DATOS RECOLECTADOS DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO DE LA ENCUESTA
- TABULA DATOS TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES ESTADÍSTICAS
- ELABORA GRÁFICOS HACIENDO USO DE LAS HOJAS DE CÁLCULO.
- COMPARA VERACIDAD DE LAS TABLAS TENIENDO EN CUENTA LOS DATOS RECOLECTADOS.
- SELECCIONA DEL TIPO DE GRÁFICO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- ORGANIZA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- UTILIZA TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LA NUBE PARA ALMACENAMIENTOS DE INFORMACIÓN TENIENDO EN
CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- CLASIFICA LA INFORMACIÓN DEL ORDENADOR TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- ELABORA REPORTES TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- ENTREGA LOS REPORTES TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL.
- CONTROLA LA ENTREGA DE LOS REPORTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE CONSERVACIÓN DE

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

REQUISITOS ACADÉMICOS:
ALTERNATIVA 1: TÍTULO PROFESIONAL EN: INGENIERÍA DE SISTEMAS Y AFINES, INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIONES, INGENIERÍA EN SISTEMAS PREFERIBLEMENTE CERTIFICADO EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL TÉCNICAS Y PEDAGÓGICAS.
.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, LICENCIADOS EN INFORMÁTICA Y AFINES PREFERIBLEMENTE CERTIFICADO EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL TÉCNICAS Y PEDAGÓGICAS (ESTA ALTERNATIVA APLICA PARA ZONAS Y PROVINCIAS DEL PAÍS)

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

REQUISITOS DE EXPERIENCIA LABORAL
ALTERNATIVA 1: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA
ALTERNATIVA 2: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- MANEJO TEÓRICO PRÁCTICO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, EN TÉRMINOS DE PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN, CREATIVOS, INNOVADORES Y AUTOTRANSFORMADORES, QUE DESARROLLEN EL POTENCIAL DE LOS ALUMNOS Y POR LO TANTO, CONSTRUYAN CULTURA.
- MANEJO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS INHERENTES A LA FUNCIÓN DOCENTE
- CONCEPCIÓN GENERAL DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL DISEÑO CURRICULAR PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.
- HABILIDADES ARGUMENTATIVAS Y LINGÜÍSTICAS.
- RESPONSABILIDAD FRENTE A LA PLANEACIÓN, LA EJECUCIÓN Y LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO ASIGNADO.
- CAPACIDAD PARA LA CONVIVENCIA HUMANA, EL TRABAJO EN EQUIPO, LA AUTOFORMACIÓN Y LA CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO.
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO - ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201530
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INDUCCIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

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.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- IDENTIFICAR EL DESARROLLO HISTÓRICO DEL SENA
- IDENTIFICAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA DEL SENA
- DESCRIBIR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL SENA
- IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD

- DESCRIBIR LAS NORMAS DE CONVIVENCIA QUE REGULAN EL COMPORTAMIENTO DEL APRENDIZ, DURANTE EL PROCESO DE FORMACIÓN
- DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL SENA
- DIFERENCIAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- MISIÓN, VISIÓN, HISTORIA INSTITUCIONAL, OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL, PRINCIPIOS ÉTICOS, VALORES ÉTICOS Y PROCEDERES ÉTICOS.
- ELEMENTOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL: ESCUDO, BANDERA, LOGO SÍMBOLO, HIMNO, ESCARAPELAS. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA,
- POLÍTICAS DE BIENESTAR A APRENDICES Y NORMAS DE CONVIVENCIA INTERNA: ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA
- ETAPAS DE LA FORMACIÓN: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO. MANUAL DE CONVIVENCIA, NORMA ESPECÍFICAS DE LOS CENTROS.
- FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS.
- TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS.
- TIPOS DE CERTIFICADO DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN Y DURACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN.
- DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS
- PROYECTO FORMATIVO: CONCEPTO, FASES ACTIVIDADES, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS, PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: ESTRUCTURA, TIPOS DE EVIDENCIA, FORMATO, CONTENIDOS.
- PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: TUTORIALES SENA: LMS, SOFÍA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE APRENDICES (SVA), GESTIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE. CORREO MISENA. PORTALES, REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD,
- RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS,

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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 A SU PROYECTO DE VIDA LAS OPORTUNIDADES OFRECIDAS POR EL SENA

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

REQUISITOS ACADÉMICOS:

- PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE ESTA COMPETENCIA SE REQUIERE LA PARTICIPACIÓN DEL INSTRUCTOR TÉCNICO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN, LOS INSTRUCTORES DE LAS COMPETENCIAS CLAVE Y TRANSVERSALES, EL PROFESIONAL DE DESARROLLO HUMANO, EQUIPO DE BIENESTAR Y LIDERAZGO AL APRENDIZ, RELACIONES CORPORATIVAS, ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA, COORDINADORES MISIONALES Y ACADÉMICOS EN COORDINACIÓN CON EL SUBDIRECTOR DE CENTRO; ADMINISTRADORES, PSICÓLOGOS, TRABAJADORES SOCIALES Y AFINES

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL:

- MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:

- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS, VALORES Y PROCEDERES ÉTICOS DE ACUERDO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO.
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA.
- DOMINIO LECTO--‐ESCRITURAL.
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO.
- TRABAJO EN EQUIPO.
- MANEJO DE LAS TIC.
- CONOCIMIENTO DE MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA SENA.
- CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL APRENDIZ
- CONOCIMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	864 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR
4.8.1 Requisitos Académicos:
4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:
4.8.3 Competencias:

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210602001
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	TRAMITE DE DOCUMENTOS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	96 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES
06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS
03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA
05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES
02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA: 21060200101:
- IDENTIFICAR EL ENTORNO EMPRESARIAL
- INTERPRETAR MANUALES DE FUNCIÓN Y PROCEDIMIENTO.
- INTERPRETAR NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- INTERPRETAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.
- IDENTIFICAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
- IDENTIFICAR EL CONCEPTO DE DOCUMENTO DE ARCHIVO.

RA: 21060200102:
- ALISTAR EL PUESTO DE TRABAJO, ELEMENTOS, Y EQUIPO.
- APLICAR LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.
- ELABORAR FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDO.
- RECEPCIONAR LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS.
- OPERAR EQUIPOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
- RADICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS
- ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.
- CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.
- DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS QUE NO SON DEL PROCESO DE RECIBO
- REGISTRAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS
- DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS A LAS DEPENDENCIAS
REGISTRAR ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS, A LAS DEPENDENCIAS.

RA: 21060200103:

- APLICAR LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES EN RELACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DESPACHADOS.
- ANALIZAR E INTERPRETAR EL DOCUMENTO DE RECIBIDO.
- PRODUCIR DOCUMENTO DE DESPACHO
- ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS.
- OPERAR EQUIPOS Y HERRAMIENTAS PARA EL DESPACHO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS Y PRODUCIDO.
- RADICAR LOS DOCUMENTOS ENVIADOS
- REGISTRAR LOS DOCUMENTOS ENVIADOS
- DESPACHAR DOCUMENTOS FÍSICO Y ELECTRÓNICO.
- REPORTAR REGISTRO DE MENSAJERÍA.
- ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS DE RECIBIDO Y DESPACHADO
- APROPIAR LA NORMATIVIDAD PARA LA CONSULTA DEL CONSECUTIVO.

RA: 21060200104:
- INTERPRETAR LA NORMA TÉCNICA, NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES, DE CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE DOCUMENTOS.

RA:: 21060200105:
- VERIFICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS PARA LA EMPRESA.

- VERIFICAR LOS DOCUMENTOS DESPACHADOS POR LA EMPRESA
- VERIFICAR LA EJECUCIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
- VERIFICAR LA ORGANIZACIÓN DEL CONSECUTIVO

RA: 21060200106:
- ELABORAR INFORMES DE APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS.
- MODIFICAR LOS DOCUMENTOS Y TEXTOS REDACTADOS
- PRESENTAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES: CARTAS, CIRCULARES, MEMORANDOS MENSAJES

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA: 21060200101:
- EMPRESA. CONCEPTO
CLASIFICACIÓN
RECURSOS: DEFINICIÓN Y TIPOS..
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: CONCEPTO. TIPOS.
ÁREAS FUNCIONALES
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS. CONCEPTOS Y FINALIDAD.
- PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ORGANIZACIÓN (PLANEAR-ORGANIZAR-DIRECCIONAR-CONTROLAR).
- GENERALIDADES ARCHIVÍSTICAS. CONCEPTOS
GESTIÓN DOCUMENTAL
DOCUMENTO ARCHIVO.
CONCEPTO
ELEMENTOS. CARACTERÍSTICAS INTERNAS Y EXTERNAS. CARÁCTER SERIADO, UNICIDAD Y OBJETIVIDAD.
DOCUMENTO APOYO
DOCUMENTO ELECTRÓNICO
MENSAJE DE DATOS
SOPORTE DOCUMENTALES.

RA: 21060200102:
- NORMAS TÉCNICAS Y NORMATIVA SOBRE CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES, CORREO Y SERVICIO DE MENSAJERÍA.
- NORMAS TÉCNICAS, NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES SOBRE RECIBO DE DOCUMENTOS.
- ÚTILES, ELEMENTOS Y MOBILIARIO
- VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA: CONCEPTO, FUNCIONES Y PROCESOS.
- MANUALES DE OPERACIÓN DE EQUIPOS: RELOJ RADICADOR, BALANZAS PARA CORRESPONDENCIA, DESTRUCTOR DE PAPEL.
- EQUIPOS O MEDIOS DE INGRESO DE LOS DOCUMENTOS: MENSAJERÍA, FAX, CORREO TRADICIONAL, CORREO ELECTRÓNICO, PÁGINA WEB.
- SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL:
- PUESTO DE TRABAJO
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN (TIPOS Y CLASES)
- UNIDAD DE CORRESPONDENCIA.
CONCEPTO
OBJETIVOS
SERVICIOS QUE PRESTA

RA: 21060200103:

- NORMAS TÉCNICAS, NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES SOBRE DESPACHO DE DOCUMENTOS
- SERVICIOS POSTALES
- NORMATIVA
- MARCO, DEFINICIÓN Y ALCANCE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: CONCEPTO, NORMAS DE ACCESO Y

RELACIÓN DEL DOCUMENTO CON LA INFORMACIÓN.
- CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA: CONCEPTO, USO, APLICACIÓN, NORMAS.
- IMPORTANCIA DEL REGISTRO Y RADICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS A ENVIAR SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- TRAMITE FORMATOS PARA EL ENVÍO DEL DOCUMENTO.
- ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS - CONSECUTIVO
- CONCEPTO TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL
- PRINCIPIOS
- CLASIFICACIÓN
- ORDENAMIENTO
- ARCHIVOS CONSECUTIVOS

RAP 21060200104:
- NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE DOCUMENTOS
- CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE DOCUMENTOS:
CONCEPTOS
DIGITAL Y FÍSICO
ELEMENTOS DE CONSERVACIÓN

RA: 21060200105:
- FORMATOS PARA EL REGISTRO DE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS.
REPORTES DE MENSAJERÍA.

RA: 21060200106:
- NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA: 21060200101:
- APLICA EL PROCESO ADMINISTRATIVO, LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN.
- APLICA EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO EN EL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN.

RA: 21060200102:
- APLICA LOS PROCEDIMIENTOS EN LA RECEPCIÓN Y DESPACHO E INTERPRETA LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- USA LOS CANALES O MEDIOS DE INGRESO DE LOS DOCUMENTOS., ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- DISTRIBUYE LOS DOCUMENTOS
RECIBIDOS, DE ACUERDO CON LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONAL

RA: 21060200103:
- ENVÍA LA DOCUMENTACIÓN DE DESPACHO DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- USA LOS CANALES O MEDIOS DE DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS., ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- ARCHIVA DOCUMENTOS EN EL CONSECUTIVO DE ACUERDO CON ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DOCUMENTAL

RA. 21060200104:
- APLICA LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN EN LOS

APLICA EN EL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTO, LAS TÉCNICAS, LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

RA: 21060200106:
- COMPRUEBA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS, SEGÚN LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

REQUISITOS ACADÉMICOS: LOS PROGRAMAS REQUIEREN DE:

ALTERNATIVA 1: TÍTULO PROFESIONAL EN: CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN, LA DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA, Y AFINES, PREFERIBLEMENTE CERTIFICADO EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL TÉCNICAS Y PEDAGÓGICAS.

ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN GESTIÓN DOCUMENTAL, O AFINES PREFERIBLEMENTE CERTIFICADO EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL TÉCNICAS Y PEDAGÓGICAS. (ESTA ALTERNATIVA APLICA PARA ZONAS Y PROVINCIAS DEL PAÍS)

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

REQUISITOS DE EXPERIENCIA LABORAL

ALTERNATIVA 1: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA

ALTERNATIVA 2: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- MANEJO TEÓRICO PRÁCTICO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, EN TÉRMINOS DE PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN, CREATIVOS, INNOVADORES Y AUTOTRANSFORMADORES, QUE DESARROLLEN EL POTENCIAL DE LOS ALUMNOS Y POR LO TANTO, CONSTRUYAN CULTURA.
- MANEJO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS INHERENTES A LA FUNCIÓN DOCENTE
- CONCEPCIÓN GENERAL DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL DISEÑO CURRICULAR PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.
- HABILIDADES ARGUMENTATIVAS Y LINGÜÍSTICAS.
- RESPONSABILIDAD FRENTE A LA PLANEACIÓN, LA EJECUCIÓN Y LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO ASIGNADO.
- CAPACIDAD PARA LA CONVIVENCIA HUMANA, EL TRABAJO EN EQUIPO, LA AUTOFORMACIÓN Y LA CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO.
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO - ESCRITURAL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220501046
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
02 USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES
04 IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA
01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
03 VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- CARACTERIZAR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
- ELEGIR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
- MANEJAR COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES Y REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
- APLICAR FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS.
- MANEJAR PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.
- UTILIZAR MOTORES DE BÚSQUEDA, PROGRAMAS DE NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, PROGRAMAS DE E-LEARNING Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE.
- PARTICIPAR EN REDES SOCIALES
- COMPROBAR FUNCIONAMIENTO DE PRODUCTOS TIC APLICAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE TECNOLOGÍAS TIC

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- TECNOLOGÍA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
- HERRAMIENTAS TIC: CLASES, CARACTERÍSTICAS, USOS
- TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN, USOS, TENDENCIAS.
- EQUIPOS Y PERIFÉRICOS TIC:
- COMPUTADOR: CONCEPTO, ARQUITECTURA, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
- PERIFÉRICOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO.
- OTROS (TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES, REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS): CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS
- REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.
- SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.
- TIPOS DE SOFTWARE:
- SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
- SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PROGRAMA DE PRESENTACIÓN, BASE DE DATOS, DIAGRAMACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
- SOFTWARE DE DESARROLLO: CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
- INTERNET:
- DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.
- CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
- HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.
- SERVICIOS DE INTERNET:
- (NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (CHATS), REDES SOCIALES, E-LEARNING, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.
- COMPROBACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.
- USO DE TECNOLOGÍAS: BUENAS PRÁCTICAS, OBJETO, IMPLEMENTACIÓN

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- RECONOCE CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA A UTILIZAR.
- ELIGE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
- MANEJA COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS Y EQUIPOS CELULARES, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES Y MANUALES DE USO.
- APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMA OPERATIVO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO.
- MANEJA PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES Y SOFTWARE ESPECÍFICO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS PROGRAMAS.
- UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, PROGRAMAS DE NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, PROGRAMAS DE E-LEARNING Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
- PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.
- PRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS OBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS.
- APLICA BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE LA TECNOLOGÍA TIC, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y RECOMENDACIONES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

REQUISITOS ACADÉMICOS:
PERFIL ACADÉMICO:
ALTERNATIVA 1. PROFESIONAL EN ÁREAS AFINES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.
ALTERNATIVA 2. TECNÓLOGO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL:
ALTERNATIVA 1. VEINTICUATRO MESES (24) DE EXPERIENCIA LABORAL, DE LOS CUALES DIEZ Y OCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA EN EL ÁREA.

ALTERNATIVA 2 TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL, DE LOS CUALES VEINTICUATRO (24) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA EN EL ÁREA.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS:
- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
- TRABAJO EN EQUIPO.
- MANEJO DE LAS TIC

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	LINDELIA PERALTA	INSTRUCTORA	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	15/05/2019
Autor	JUAN JOSE HERNANDEZ MARQUEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO AGROINDUSTRIAL. REGIONAL QUINDÍO	15/05/2019
Autor	MARIA EUGENIA OSORIO	INSTRUCTORA	CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META. REGIONAL META	15/05/2019
Autor	JIMMY LEONARDO VELANDIA	INSTRUCTOR	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	15/05/2019
Autor	JACQUELINE MARTINEZ	INSTRUCTORA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	15/05/2019
Autor	ANDRES PAIBA	INSTRUCTOR	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	15/05/2019
Autor	GLORIA LILIANA BETANCOURT	INSTRUCTORA	null. REGIONAL RISARALDA	15/05/2019
Autor	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	APROBAR ANALISIS	null. REGIONAL ANTIOQUIA	15/05/2019
Autor	ALICIA ESPERANZA SALAS RAMIREZ	QUITAR SUSPENDIDO	null. DIRECCIÓN GENERAL	25/07/2019
Autor	ALICIA ESPERANZA SALAS RAMIREZ	ACTIVAR PROGRAMA	null. DIRECCIÓN GENERAL	08/10/2019
Aprobación	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO		REGIONAL ANTIOQUIA	08/08/2019

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	SISTEMAS.	
1.2. Código Programa:	233101	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 01/08/2019 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1344 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	El programa Técnico en Sistemas se creó para brindar al sector productivo nacional en general (debido a que el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aplica para la mejora de los procesos productivos en todos los sectores ya sea industria, comercio, servicios, sector primario y extractivo, etc.), la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en mantenimiento de equipos de cómputo, implementación de la red física de datos y la utilización de herramienta ofimáticas, factores muy importantes para una aplicación efectiva de éstas tecnologías por parte del Sector Productivo, incrementando su nivel de competitividad y productividad requerido en el entorno globalizado actual. El programa Técnico en Sistemas se creó para brindar al sector productivo nacional en general (debido a que el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aplica para la mejora de los procesos productivos en todos los sectores ya sea industria, comercio, servicios, sector primario y extractivo, etc.), la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en mantenimiento de equipos de cómputo, implementación de la red física de datos y la utilización de herramienta ofimáticas, factores muy importantes para una aplicación efectiva de éstas tecnologías por parte del Sector Productivo, incrementando su nivel de competitividad y productividad requerido en el entorno globalizado actual. En todo el país se cuenta con demanda y potencial productivo para Técnicos en Sistemas, gracias al apalancamiento de los diversos programas para la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte del Sector Productivo, los cuales tienen cobertura nacional. Su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA ofrece este programa con todos los elementos de formación profesional, sociales,	

tecnológicos y culturales, aportando como elementos diferenciadores de valor agregado metodologías de aprendizaje innovadoras, el acceso a tecnologías de última generación y una estructuración sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidaria y emprendedora, factores que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo	

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
2331	Técnicos en Asistencia y Soporte de Tecnologías de la Información

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

"* GESTION DE INFORMACION UTILIZANDO HERRAMIENTAS AVANZADAS DE OFIMATICA Y TRABAJO COLABORATIVO.
* EQUIPO DE COMPUTO EN OPERACION.
* SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE INSTALADOS.
* REDES DE CABLEADO ESTRUCTURADO INSTALADAS.
* COPIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA DONDE LA LABORA.
* REPORTE DE APROBACION DEL MANTENIMIENTO POR EL CLIENTE.
* INFORME DEL MANTENIMIENTO PREDICTIVO DEL EQUIPO DE COMPUTO.
* INFORME DE INSTALACION DE CABLEADO ESTRUCTURADO."

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Código del campo ocupacional	Ocupación
2331	Técnicos en Asistencia y Soporte de Tecnologías de la Información

2.2 PERFIL PROFESIONAL	
Código del campo ocupacional	**Ocupación**
2331	Técnicos en Asistencia y Soporte de Tecnologías de la Información

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	ESTA EN CAPACIDAD DE DESEMPEÑARSE COMO SOPORTE TECNICO EN HERRAMIENTAS OFIMATICAS Y DE TRABAJO COLABORATIVO, MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO E INSTALACION DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y ATENCION DE SERVICIO TECNICO AL CLIENTE.
2.3.2 En lo empresarial	EL TECNICO DE SISTEMAS PODRA DESEMPEÑARSE EN EMPRESAS DE TECNOLOGIA, ADEMAS, CREAR SU PROPIA UNIDAD PRODUCTIVA ENCARGADA DE LAS DIFERENTES TAREAS EN LOS PROCESOS GESTION DE INFORMACION, MEDIANTE HERRAMIENTAS OFIMATICAS Y DE TRABAJO COLABORATIVO, BRINDANDO UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS AREAS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO E INSTALACION DE CABLEADO ESTRUCTURADO.
2.3.3 En el entorno social	EL EGRESADO SERA UNA PERSONA INTEGRA, CON ACTITUDES Y APTITUDES DE TRABAJO COLABORATIVO, CUYOS VALORES ETICOS ESTARAN SIEMPRE PRESENTES Y DISPUESTOS PARA MEJORAR SU PROYECTO DE VIDA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	EL EGRESADO TENDRA LA CAPACIDAD DE AUTOAPRENDIZAJE Y ACTUALIZACION PERMANENTE, DE ACUERDO CON LAS NUEVAS TENDENCIAS DE LAS TECNOLOGIAS EN EL MERCADO.
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	DE ACUERDO CON LOS AVANCES TECNOLOGICOS QUE SE PRESENTAN DEBIDO A LA GLOBALIZACION Y EL MERCADO EN EL AREA, EL EGRESADO MEJORARA Y ADQUIRIRA NUEVAS HABILIDADES Y DESTREZAS EN SU DESEMPEÑO PERSONAL Y LABORAL.

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO
BRINDAR SERVICIOS INFORMATICOS CON CALIDAD Y ATENCION A TRAVES DE HERRAMIENTAS INFORMATICAS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PARA MANTENER EQUIPOS DE COMPUTO E INSTALAR CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL CLIENTE.

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO	
3.1 REQUERIMIENTOS	
3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:	
Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA
Grado:	9

Requiere Certificación académica (si/no)	NO		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso		

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

No Aplica

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

A nivel actitudinal: capacidad de trabajo en equipo, proactivo, responsable, respetuoso, comprometido, solucionador de problemas, solidario y ético; a nivel motivacional: alto nivel de autoestima, seguridad en si mismo y autorrealización, y con intereses relacionados principalmente en servicios de tecnología.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Conozco y utilizo estrategias creativas para solucionar conflictos. (Por ejemplo, la lluvia de ideas	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo que los conflictos ocurren en las relaciones, incluyendo las de pareja, y que se pueden ma	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Expreso mis ideas con claridad.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Analizo las situaciones desde distintos puntos de vista (mis padres, mis	BÁSICA SECUNDARIA	9	2

			amigos, personas conocidas,			
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Observo una situación cercana a mi entorno (mi casa, mi barrio, mi colegio) y registro información p	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Tecnologia Informatica	Solución de problemas con tecnología.	Interpreto y represento ideas sobre diseños, innovaciones o protocolos de experimentos mediante el u	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Tecnologia Informatica	Naturaleza y evolución de la tecnología.	Explico, con ejemplos, conceptos propios del conocimiento tecnológico tales como tecnología, proceso	BÁSICA SECUNDARIA	9	8
Básica	Tecnologia Informatica	Naturaleza y evolución de la tecnología.	Identifico y analizo inventos e innovaciones que han marcado hitos en el desarrollo tecnológico.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Ensamblo sistemas siguiendo instrucciones y esquemas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	10
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo responsable y autónomamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para a	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo eficientemente la tecnología en el aprendizaje de otras disciplinas (artes, educación física	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Sustento con argumentos (evidencias, razonamiento lógico, experimentación) la selección y utilizació	BÁSICA SECUNDARIA	9	10
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Caracterizo y utilizo estrategias descriptivas y explicativas para argumentar mis ideas, valorando y	BÁSICA SECUNDARIA	9	8
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Organizo previamente las ideas que deseo exponer y me documento para sustentarlas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	7
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Reconozco el lenguaje como capacidad humana que configura múltiples sistemas simbólicos y posibilita	BÁSICA SECUNDARIA	9	5

Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Caracterizo los textos de acuerdo con la intención comunicativa de quien los produce.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Comprendo el sentido global de cada uno de los textos que leo, la intención de quien lo produce y la	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Matematicas	Pensamiento espacial y sistemas geométricos.	Reconozco y contrasto propiedades y relaciones geométricas utilizadas en demostración de teoremas bá	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Reconozco cómo diferentes maneras de presentación de información pueden originar distintas interpret	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Ciencias Sociales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) social.	Recolecto y registro la información que obtengo de diferentes fuentes.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Participo en discusiones y debates académicos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Naturales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) natural.	Establezco relaciones entre la información recopilada y mis resultados.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Naturales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) natural.	Realizo mediciones con instrumentos adecuados a las características y magnitudes de los objetos de e	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Naturales	Desarrollo compromisos personales y sociales..	Cumplo mi función cuando trabajo en grupo y respeto las funciones de las demás personas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Indago sobre avances tecnológicos en comunicaciones y explico sus implicaciones para la sociedad.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Área mínima: 70 mt2
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	25 Computadores de escritorio con las siguientes condiciones mínimas: Memoria RAM 8Gb Procesador de cuatro núcleos de 1.7 GHz. Disco Duro de 1 TB. 1 impresora

3.4.3 Software Especializado	Sistemas operativos Software ofimático Software de aplicación Software para creación de máquinas virtuales Software de diagnóstico
3.4.4 Herramientas Especializadas	Destornilladores de estrella y pala Pinzas Sopladora Brochas Manillas antiestáticas KIT mantenimiento de equipos KIT para instalacion de redes de datos redes
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	Módulos para implementación de entorno de red Cubículo para simulación de Help Desk
3.4.6 Muebles colaborativos	15 mesas rectangulares 2x1 30 sillas para aprendices Mesa y silla para instructor
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Videobeam o TV pantalla plana con entrada VGA o HDMI 50 Conectividad a Internet Alámbrica o Inalámbrica para 26 Equipos. Sistema de Comunicación de voz.
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	Espacios amplios. Buena iluminación. Excelente Ventilación. Elementos de seguridad para incendios. Sistema eléctrico seguro y aterrizado correctamente. Herramientas y accesorios de protección personal.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FÍSICA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
VERIFICAR LAS TRANSFORMACIONES FÍSICAS DE LA MATERIA UTILIZANDO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

PROPONER ACCIONES DE MEJORA EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA FÍSICA.

SOLUCIONAR PROBLEMAS ASOCIADOS CON EL SECTOR PRODUCTIVO CON BASE EN LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA FÍSICA.

IDENTIFICAR LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA FÍSICA EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO AL CONTEXTO PRODUCTIVO.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

⋅ UTILIZAR MAGNITUDES FÍSICAS ESCALARES
⋅ EXPLICAR CAMBIOS FISCOS DE LA MATERIA.
⋅ DESCRIBIR EL MOVIMIENTO DE LOS CUERPOS.
⋅ IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO TÉRMICO.
⋅ IDENTIFICAR LOS PRINCIPIOS FÍSICOS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS MÁQUINAS.
⋅ DESCRIBIR LA TRASFORMACIÓN DE LA ENERGÍA.
⋅ EXPLICAR LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN UN SISTEMA TÉRMICO.
⋅ DESCRIBIR LAS FASES DE OBSERVACIÓN, FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS DE TRABAJO, EXPERIMENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LEYES FÍSICAS.
⋅ REALIZAR EXPERIMENTOS PARA COMPROBAR PRINCIPIOS Y TEORÍAS FÍSICAS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

FÍSICA: CONCEPTO Y APLICACIONES
OBSERVACIÓN: MÉTODOS, TÉCNICAS, ATRIBUTOS, APLICACIONES Y USOS.
EXPERIMENTACIÓN: MÉTODOS, TÉCNICAS, ATRIBUTOS, APLICACIONES Y USOS.
MATERIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y ESTADOS
MAGNITUDES FÍSICAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS
SISTEMAS DE UNIDADES: CONCEPTO, EQUIVALENCIAS Y TIPOS.
MÁQUINAS: CONCEPTO Y TIPOS.
MOVIMIENTO: CONCEPTO, LEYES, PRINCIPIOS, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS
ENERGÍA: CONCEPTO, LEYES, PRINCIPIOS, MANIFESTACIONES Y TIPOS
SISTEMAS TERMODINÁMICOS: CONCEPTOS Y APLICACIONES.
ONDAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS
FÍSICA MODERNA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN Y APLICACIONES.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

⋅ IDENTIFICA LOS PRINCIPIOS Y LEYES FÍSICAS ACORDES CON EL CONTEXTO PRODUCTIVO.
⋅ INTERPRETA CAMBIOS FÍSICOS DE LOS CUERPOS DE ACUERDO CON TEORÍAS, LEYES Y PRINCIPIOS.
⋅ DESCRIBE LAS MANIFESTACIONES DE LA ENERGÍA SEGÚN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
⋅ EXPLICA EL COMPORTAMIENTO DE FENÓMENOS FÍSICOS SEGÚN EL CONTEXTO PRODUCTIVO.
⋅ ARGUMENTA LA INCIDENCIA DE LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA FÍSICA CONFORME CON EL CONTEXTO PRODUCTIVO.
⋅ REALIZA EXPERIMENTOS PARA LA INTERPRETACIÓN DE FENÓMENOS DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS Y LAS LEYES DE LA FÍSICA.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

LICENCIADO EN FÍSICA, O FÍSICO, O INGENIERO FÍSICO, O PROFESIONAL EN ÁREA DE LA INGENIERÍA AFÍN CON EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:
MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO. EXPERIENCIA DOCENTE DE MÍNIMA DE 12 MESES
4.8.3 Competencias:
⋅ PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES. ⋅ DISPOSICIÓN AL CAMBIO. ⋅ HABILIDADES INVESTIGATIVAS. ⋅ MANEJO DE GRUPOS. ⋅ LIDERAZGO ⋅ COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA ⋅ DOMINIO LECTO-ESCRITURAL ⋅ DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO ⋅ TRABAJO EN EQUIPO. ⋅ MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	PROTECCIÓN PARA LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y EL CONTROL DE LA SST, DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO, COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL.
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y SST, SEGÚN EL ÁREA DE DESEMPEÑO.
4.6 CONOCIMIENTOS
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIFERENCIAR LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL.
EXAMINAR LAS ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS ATEL.
REVISAR LA POLÍTICA AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
PONER EN PRÁCTICA LAS ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y ATEL.
IDENTIFICAR LAS CLASES DE PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST ESTABLECIDOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS RIESGOS DE SST.
LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST, ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTAR AL EQUIPO DE TRABAJO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
MONITOREAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU CONTEXTO, ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST.
CONFIRMAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES AMBIENTALES Y SST.
PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES AMBIENTALES Y ATEL.
APOYAR LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES, CONSERVACIÓN, ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, NORMATIVIDAD BÁSICA LEGAL.
ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES SEGÚN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL ASOCIADA Y LEGISLACIÓN APLICABLE
IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CLASES, MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL.
POLÍTICAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ALCANCE Y CLASES.
PLANES DE MANEJO Y GESTIÓN AMBIENTAL: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DE SST: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTOS GENERALES Y MARCO BÁSICO LEGAL, DERECHOS Y DEBERES.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:
REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
PELIGROS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROPIOS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES, EFECTOS A LA SALUD, MECANISMOS DE CONTROL Y NORMATIVIDAD.
LESIONES Y ENFERMEDADES PROPIAS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTOS, CLASES, CAUSAS Y CARACTERÍSTICAS.
CONSECUENCIAS DE LOS ACTOS ESTÁNDAR Y SUB ESTÁNDAR EN EL AMBIENTE LABORAL: CONCEPTO Y CONSECUENCIAS.
MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL: CONCEPTO, PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN, ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.
PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS: CONCEPTO, CLASES, OBJETO, ALCANCE Y ESTRUCTURA BÁSICA.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
MONITOREO Y SEGUIMIENTO: CONCEPTO, MÉTODOS Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.
EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO A LOS PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERÍSTICAS.
NORMATIVIDAD: REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.

SOSTENIBILIDAD EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO: CONSERVACIÓN USO Y MANEJO DE LOS RECURSOS.
ESTRATEGIAS DE TRABAJO COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.
COMITÉS AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST, ASOCIADO A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL ACORDE CON LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
RELACIONA LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE MEDIO AMBIENTE Y SST CON LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, GROS Y RIESGOS QUE SE PRESENTAN EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO LABORAL.
ANALIZA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST PARA LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES DE IMPACTO AMBIENTAL ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE ACCIONES ORIENTADAS AL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LA DISMINUCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINA ACCIONES PARA ORIENTAR A SU EQUIPO DE TRABAJO EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
IMPLEMENTA ACCIONES COORDINADAS PARA EL MONITOREO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN SU ÁREA DE DESEMPEÑO.
FOMENTA LA CULTURA AMBIENTAL RESPONSABLE, EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y EL AUTOCUIDADO EN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO DE ACUERDO CON LA INTEGRACIÓN DE LOS DIFERENTES ACTORES RELACIONADOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL O EDUCACIÓN AMBIENTAL.
INGENIERO AMBIENTAL, ECÓLOGO O PROFESIONES AFINES CON FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
PROFESIONAL CON ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOA CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260102011
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
EVALUAR EL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.
OPTIMIZAR, LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD Y TRÁMITE DE SERVICIOS.
ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.
PROCESAR LAS SOLICITUDES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA EL

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROTOCOLOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.
UTILIZAR HERRAMIENTAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.
ESTABLECER PROTOCOLOS DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.
APLICAR PROTOCOLOS DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS EN SOLICITUDES DE SERVICIO.
VALIDAR LOS REQUERIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.

PROCESAR LAS SOLICITUDES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO.
TIPIFICAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.
CLASIFICAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.
USAR BASES DE DATOS EN LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.
USAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN.
SELECCIONAR LOS RECURSOS.
EMPLEAR LOS RECURSOS.
ESCALAR LA SOLICITUD DE SERVICIO AL ÁREA TÉCNICA CORRESPONDIENTE.

EVALUAR EL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.

UTILIZAR SOFTWARE DE APLICACIÓN Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
REALIZAR INFORMES DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.

OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA SOLICITUD Y TRÁMITE DE SERVICIOS ACORDE AL PROCESO DE VALIDACIÓN.
AJUSTAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS
ENTREGAR EL SERVICIO REALIZADO.
REALIZAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROTOCOLOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.
GESTOR DE BASES DE DATOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, USO Y APLICACIÓN.
CLIENTES: GENERALIDADES, TIPOLOGÍA. ATENCIÓN AL CLIENTE.
PROTOCOLOS: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, CREACIÓN, MEJORES PRÁCTICAS, FORMATOS Y USO.
REQUERIMIENTOS: CONCEPTUALIZACIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
SERVICIOS: CONCEPTOS, TIPOS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, PROTOCOLOS DE SERVICIO, PORTAFOLIO DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y SOLUCIONES.
CRONOGRAMAS: TIPOS, CREACIÓN, USOS, VENTAJAS, SOFTWARE.
HOJA DE CÁLCULO.
PROCESADOR DE TEXTO.
FORMULARIOS: TIPOS, CREACIÓN, USOS.
NAVEGADORES DE INTERNET: BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN, TIPOS
SISTEMAS DE COMUNICACIÓN: TIPOS (CHAT, CORREO ELECTRÓNICO, TELEFÓNICO PARA ATENCIÓN DE SERVICIOS), USOS, DIFERENCIAS, VENTAJAS.

PROCESAR LAS SOLICITUDES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO.
IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE APLICACIONES: TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS.
TÉCNICAS DE BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN.
NORMAS Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
SOFTWARE DE TRABAJO COLABORATIVO.
TABLAS DINÁMICAS: CREACIÓN, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS.
MACROS: CREACIÓN, AUTOMATIZACIÓN DE ACCIONES, APLICACIÓN.
AUDITORÍA DE FÓRMULAS: TÉCNICAS DE INSPECCIÓN, CONFIRMACIÓN DE CÁLCULOS.
PRIORIZACIÓN DE SERVICIOS: ESCALAR SERVICIOS, NIVELES DE SOPORTE, CLASES.

EVALUAR EL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.
ESTADÍSTICA: GRÁFICOS, INDICADORES, TENDENCIAS, SOFTWARE DE APLICACIÓN.
CONSULTAS EN HOJAS ELECTRÓNICAS Y BASES DE DATOS.
INFORMES: FORMATOS, TIPOS, PRESENTACIÓN.
PROTOCOLOS DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS: TÉCNICAS
APLICACIÓN DE FORMATOS PARA EVALUACIÓN DE SERVICIOS.
TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE CRONOGRAMAS.

OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA SOLICITUD Y TRÁMITE DE SERVICIOS ACORDE AL PROCESO DE VALIDACIÓN.
RECURSOS COMPARTIDOS DE SOFTWARE, HARDWARE: TÉCNICAS, VENTAJAS, APLICACIONES.
TRABAJO COLABORATIVO: PRINCIPIOS, APLICACIÓN, RESULTADOS.
REPORTE DE INCIDENTES: ALERTAS Y TRÁMITE.
PROTOCOLOS DE ENTREGA DE SERVICIOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.
ESTABLECE PROTOCOLOS, RUTINAS E INSTRUCCIONES PARA LA RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO ACORDE A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
APLICA PROTOCOLOS PARA RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.
INSTALA HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS NECESARIAS PARA EL INGRESO DE SOLICITUDES DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO.
CREA CRONOGRAMAS PARA EL SEGUIMIENTO DE SERVICIOS DE ACUERDO AL TIPO DE SOLICITUDES Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
CREA HOJAS DE CÁLCULO PARA EL REGISTRO DE ACTIVIDADES SEGÚN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO A PRESTAR.
VALIDA CON EL CLIENTE LOS REQUERIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS REGISTRADAS EN EL SISTEMA SEGÚN PROCEDIMIENTOS.
REALIZA BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE NAVEGADORES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.
ORGANIZA LA INFORMACIÓN ADQUIRIDA EN DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LA HERRAMIENTA UTILIZADA.
ESTABLECE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ACUERDO A LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

PROCESAR LAS SOLICITUDES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO.
CARACTERIZA LAS SOLICITUDES DE LOS SERVICIOS QUE ATIENDE DE ACUERDO A LA CLASE Y TIPO DE REQUERIMIENTOS SOLICITADOS.
USA HERRAMIENTAS DE TRABAJO COLABORATIVO, DE COMUNICACIÓN Y TECNOLÓGICAS NECESARIAS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
UTILIZA BASES DE DATOS DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS SERVICIOS ATENDIDOS.
ASIGNA LOS RECURSOS REQUERIDOS POR EL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA.
DIRECCIONA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

EVALUAR EL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.
VALIDA EL PROCEDIMIENTO REALIZADO DE ACUERDO A PARÁMETROS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y NORMATIVIDAD PROPIA DEL MISMO.
REALIZAR SEGUIMIENTO AL SERVICIO A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
COMPRUEBA LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS SEGÚN CRONOGRAMA Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
REALIZA PRESENTACIONES DIGITALES PARA LA EXPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A TÉCNICAS DE BUENAS PRÁCTICAS Y ESTÁNDARES DE DISEÑO.

OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA SOLICITUD Y TRÁMITE DE SERVICIOS ACORDE AL PROCESO DE VALIDACIÓN.
ENTREGA EL SERVICIO ATENDIDO SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
REALIZA REPORTE DEL SERVICIO PRESTADO A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE ACUERDO A LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.
REALIZA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA Y COMPARTE RESULTADOS PARA LA TOMA DECISIONES.
REALIZA LOS AJUSTES A LOS PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD Y TRÁMITE DE SERVICIOS, DE ACUERDO AL

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

EL PROGRAMA REQUIERE DE UN INSTRUCTOR CON TÍTULO DE TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA O PROFESIONES RELACIONADAS CON LA ESPECIALIDAD OBJETO DE FORMACIÓN.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA:
DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL
SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

EXPERIENCIA EN CONFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO
MANEJO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
EXPERIENCIA EN FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS
LEER, ESCRIBIR Y COMPRENDER TEXTOS TÉCNICOS, NORMATIVOS, MANUALES E INSTRUCTIVOS EN INGLÉS
ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS
HABILIDAD PARA MANTENERSE CONSTANTEMENTE ACTUALIZADO EN LOS ASPECTOS TECNOLÓGICOS Y DE NEGOCIOS DE LA INDUSTRIA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201524
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	COMUNICACIÓN
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ESTABLECER PROCESOS DE ENRIQUECIMIENTO LEXICAL Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.
ANALIZAR LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, INTENCIONALIDAD Y CONTEXTO.
ARGUMENTAR EN FORMA ORAL Y ESCRITA ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS Y PARTICULARIDADES DE LAS DIVERSAS SITUACIONES COMUNICATIVAS MEDIANTE LOS DISTINTOS SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN.
RELACIONAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECONOCER LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.
MANTENER LA ATENCIÓN Y ESCUCHA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.
INTERPRETAR MENSAJES Y RECONSTRUIR EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO
APLICAR TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL
INTERPRETAR SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
USAR EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
ORGANIZAR LA INFORMACIÓN.
UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
APROPIAR UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
ESTABLECER ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.
UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
EMPLEAR ESTRUCTURAS TEXTUALES EN LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA.
REDACTAR DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS APLICANDO REGLAS GRAMATICALES Y ORTOGRÁFICAS.
EXPONER EN FORMA ORAL O ESCRITA UN PLANTEAMIENTO UTILIZANDO LOS PRINCIPIOS DE LA ARGUMENTACIÓN.
SELECCIONAR EL TIPO DE TEXTO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.
CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, USOS, MEDIOS, CANALES, TÉCNICAS, PROCESOS CARACTERÍSTICAS, ESCENARIOS, COMPONENTES, FUNCIONES, BARRERAS, NIVELES.
EXPRESIÓN CORPORAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GESTOS, POSTURAS, EMOCIONES, SENTIMIENTOS
ACTOS DE HABLA: CONCEPTO, PERCEPCIÓN, OBSERVACIÓN, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.
COMPRENSIÓN DE TEXTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, PROCESOS, NIVELES, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN, ELEMENTOS.
REDACCIÓN DE TEXTOS: TIPOS, USOS, CLASES, PARTES, FORMA, CONTENIDO, INTENCIONALIDAD, TÉCNICAS, MÉTODOS, COHESIÓN, COHERENCIA, SINTAXIS, ORTOGRAFÍA, SIGNOS DE PUNTUACIÓN, SEMÁNTICA, PRINCIPIOS Y CUALIDADES.
LA ARGUMENTACIÓN: CONCEPTO, PROCESOS, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, LA PREGUNTA, LA TESIS, EL ARGUMENTO, LA CONCLUSIÓN, LA SÍNTESIS.
LA PROPOSICIÓN: CONCEPTO, PROCESOS, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS.
EL ESTILO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
CARÁCTER CONVENCIONAL Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SIGNOS: CONCEPTO, TIPOS, RELACIONES, USOS, CARÁCTER, INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, CONTEXTO, ELEMENTOS BÁSICOS DE LA SEMIÓTICA Y SEMIOLOGÍA.
PROCESOS DE PENSAMIENTO: CONCEPTO, ANÁLISIS, SÍNTESIS, PROPOSICIÓN, ARGUMENTACIÓN.
CONSULTA Y LECTURA: MÉTODOS, TÉCNICAS SELECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN EN DIVERSAS FUENTES, NIVELES, ESTRATEGIAS.
NORMATIVIDAD: NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESCRITOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.

ESTABLECE ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
INTERPRETA MENSAJES Y RECONSTRUYE EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
APLICA TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS COMUNICATIVAS.
INTERPRETA SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN RELACIONADOS CON EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.
GRÁFICA LA INFORMACIÓN UTILIZANDO INSTRUMENTOS GRÁFICOS SEMÁNTICOS.
UTILIZA LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
CODIFICA Y DECODIFICA MENSAJES UTILIZANDO LOS ÍCONOS, LOS SÍMBOLOS, LAS SEÑALES, PLANOS, ESQUEMAS Y FLUJOGRAMAS SEGÚN REQUERIMIENTO.
APROPIA UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
UTILIZA EL LENGUAJE SEGÚN EL DESTINATARIO, EL PROPÓSITO, EL CONTEXTO Y EL CONTENIDO.
APLICA TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.
REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA.
EMPLEA EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS LAS ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS.
PRODUCE TEXTOS EXPLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DESCRIPTIVOS O ARGUMENTATIVOS SEGÚN ESPECIFICACIONES.
UTILIZA LAS REGLAS GRAMATICALES Y LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN SEGÚN EL TEXTO COMUNICATIVO.
EMPLEA PARA LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS NORMATIVIDAD VIGENTE.
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.
CODIFICA Y DECODIFICA MENSAJES UTILIZANDO LOS ÍCONOS, SÍMBOLOS, SEÑALES EN EL CONTEXTO DE SU ACTIVIDAD LABORAL Y SOCIAL.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

FORMACIÓN EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, PERIODISMO, LINGÜÍSTICA, FILOLOGÍA, LENGUAS CLÁSICAS O MODERNAS, ESPAÑOL Y LITERATURA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DOS (2) AÑO DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA
SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
04- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
01- Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Analizar la relación entre el trabajo y el desarrollo humano (1)
Identificar la naturaleza de los derechos humanos y fundamentales del trabajo (1)
Relacionar, en el marco de los derechos humano el desarrollo social, la autonomía y la dignidad (2)
Desarrollar documentos relacionados con los derechos y las obligaciones políticas, prestacionales, sociales, y de bienestar derivadas de las acciones laborales. (2)
Argumentar el ejercicio de los derechos del trabajo como defensa de los mismos y expresión de la ciudadanía laboral. (3)
Dimensionar el ejercicio del derecho a la huelga. (3)
Integrar acciones de solidaridad para la defensa del ser humano, la naturaleza y los valores de la convivencia social y ciudadanía (4)

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

1. Persona sociedad y Trabajo

- Dignidad humana, democracia, el trabajo, Justicia y paz.
- Desarrollo humano integral.
- Diversidad cultural
- Fenomenología del mundo del trabajo

2. Leyes fundamentales y mandatos legales

- Política. Derechos humanos y Constitución Política de Colombia.
- Principios y derechos de la OIT: Declaración de la O.I.T.
- Derecho a la vida.
- Derechos políticos y civiles.
- Trabajo digno y decente: Definición, análisis del trabajo forzoso u obligatorio.

3. Derechos del trabajo y Ciudadanía laboral

- Derechos del trabajo y su impacto en el desarrollo de la sociedad
- Dialogo social
- Persona sujeta de derechos y deberes en el contexto de los derechos humanos
- Derechos individuales y colectivos del trabajo: Características y campos para el desarrollo del derecho individual y colectivo en el mundo del trabajo
- Mecanismos de protección de los derechos en el trabajo.
- Trabajo Decente: Integración de políticas
- Igualdad de género: equidad y balance de género
- Trabajo forzado y Trabajo Infantil
- Enfoque diferencial, valor ciudadano para la inclusión social
- Discriminación laboral en casos de enfermedades terminales
- Resolución pacífica de los conflictos; negociación colectiva y huelga
- Derechos para la sostenibilidad empresarial: Eficiencia, Eficacia, Efectividad.

4. Ejercicio de los derechos en el trabajo.

- Aplicación de los mecanismos de protección de los derechos en el trabajo.
- Caja de herramientas laborales: salario, prestaciones sociales, seguridad social y contratación.
- Sociedad del Ocio: recreación, deporte, arte cultura, vida familiar.
- Derechos y libertades ciudadanas.

5. Derecho a la Asociación, normatividad nacional e internacional.

- Valores democráticos sobre el sindicalismo. Normatividad nacional e internacional
- Asociaciones sindicales, libertad sindical y derechos asociados.
- Libertad de Asociación y Sindical
- Derecho de Negociación Colectiva: agentes, reconocimiento de la asociación para resolver problemas

6. Derechos de Solidaridad o de los Pueblos

- Relación entre el ser humano, la naturaleza y el planeta.
- Autodeterminación de los pueblos y desarrollo sostenible y seguridad alimentaria.
- Estrategias de desarrollo e impacto ambiental en Colombia.
- Postconflicto y paz
- Apropiación del avance y uso de la ciencia y la tecnología.
- Desarrollo para una vida digna
- Identidad Nacional y Cultural

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo. (1)

- Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo. (1)

- Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. (2)

- Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos. (3)
- Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa. (3)

- Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa (3)

- Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. (3)

- Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. (4)

- Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. (4)

- Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano. (4)

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Certificado de Aptitud Profesional ¿ SENA, o certificado por autoridad competente en cualquiera de las nueve áreas de desempeño de la CNO y en el nivel ocupacional 2,3 o 4 (Ver anexo C. N.O)

Alternativa 1.
Certificado de técnico, o certificado por autoridad competente en cualquiera de las nueve áreas de desempeño de la CNO y en el nivel ocupacional 3 o 4 (Ver anexo C. N.O)

Alternativa 2
Título de Técnico Profesional en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin clasificar. Ver anexos: (N.B.C.), (TITULOS SENA).

Alternativa 3
Título de Tecnólogo en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin clasificar. Ver anexos: (N.B.C.), (TITULOS SENA)

Alternativa 4
Título Profesional universitario en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin clasificar. (Ver anexo N.B.C) Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Cuarenta y ocho (48) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida.

Alternativa 1.
Cuarenta y dos (42) meses de experiencia relacionada distribuida así:

Treinta (30) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y Doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida.

Alternativa 2
Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

Alternativa 3
Treinta (30) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

Alternativa 4
Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Doce (12) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

4.8.3 Competencias:

1. Crea espacios pedagógicos de reflexión y apropiación para la valoración de los derechos y deberes en el trabajo
2. Interpreta la relación entre el trabajo y el desarrollo humano.
3. Identifica la naturaleza de los derechos humanos y del trabajo.
4. Genera procesos de interacción social interacciones en el marco de los derechos humanos y laborales para el desarrollo social para el desarrollo de con autonomía y dignidad.
5. Implementa acciones para la elaboración el diligenciamiento de documentos relacionados con la política pública, de salarios y los acuerdos internacionales de la OIT y los derechos económicos, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales.
6. Argumenta los derechos el ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo y los mecanismos de protección como ejercicio de la ciudadanía laboral.
7. Organiza acciones pedagógicas para la aplicación de los principios de los derechos de asociación.
8. Integra acciones de solidaridad para la defensa del ser humano, la naturaleza y la cultura de la paz. y los valores de la convivencia la paz y la ciudadana

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201526
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ÉTICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE.
ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.
PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESTABLECER COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
RESPETAR AL OTRO
FIJAR EL PROYECTO DE VIDA
RECLAMAR DERECHOS DE DIGNIDAD
USAR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR MI CALIDAD DE VIDA
EXIGIR RECONOCIMIENTO EN FUNCIÓN DE MI PRESENCIA PROTAGÓNICA EN LA SOCIEDAD
RECONOCER EL VALOR INTRÍNSECO DE CADA PERSONA
MANTENER EL VALOR DE MI DIGNIDAD
MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO
RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL
RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO
RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS.
APLICAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA
RESPETAR LA OPINIÓN DEL OTRO
CONSIDERAR LAS IDEAS DEL OTRO
IDENTIFICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
APLICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO A LOS DEMÁS
RESPETAR LA PRIVACIDAD DEL OTRO
RESPETAR LAS CREENCIAS
RESPETAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
CUIDAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
PRACTICAR ACTOS DE RESPETO
RESPETAR LAS NORMAS SOCIALES
CONVIVIR EN COMUNIDAD
ASUMIR COMPORTAMIENTO DE CULTURA CIUDADANA
EJERCER ROL PROTAGÓNICO EN EL DESARROLLO SOCIAL
FORTALECER COMPETENCIAS DE LIDERAZGO
PROPONER TEMAS PARA PROYECTOS SOCIALES
DESARROLLAR PROYECTOS SOCIALES
DESARROLLAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA
INTERPRETAR LA TENDENCIAS MUNDIALES EN CIENCIA, TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD

PRESERVAR LOS RECURSOS NATURALES
ESTABLECER PROCESOS DE COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
IDENTIFICAR LOS HECHOS DE VIOLENCIA EN MI HISTORIA DE VIDA
RECONOCER LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
APLICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
ESTABLECER RELACIONES CONSTRUCTIVAS ESTABLECER RELACIONES RESPETUOSAS
APORTAR EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS ARGUMENTATIVAS
ESTABLECER GESTOS DE SOLIDARIOS
GENERAR PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ EN EL NÚCLEO FAMILIAR
ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA
ESTABLECER RELACIONES DE TOLERANCIA
ESTABLECER RELACIONES DE SOLIDARIDAD
APLICAR NORMATIVA VIGENTE EN RELACIÓN CON DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
LIBERTAD: CONCEPTO
LEY NATURAL: CONCEPTO
LEY POSITIVA: CONCEPTO, APLICACIONES
MORAL: CONCEPTO
AXIOLOGÍA: CONCEPTO, JERARQUÍA DE VALORES
ÉTICA: CONCEPTO.
ÉTICA APLICADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
HOMBRE: CONCEPTO, SER RELACIONAL.
TRABAJO: CONCEPTO, SISTEMA DE RELACIONES.
RELACIONES SOCIALES: CONCEPTO, CLASES.
RECONCILIACIÓN: CONCEPTO, CONDICIONES.
TRABAJO EN EQUIPO: CONTEXTUALIZACIÓN, ALCANCE, TÉCNICAS, FUNDAMENTOS Y VENTAJAS
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONTEXTUALIZACIÓN, DESTREZAS, TÉCNICAS Y TEORÍAS.
COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONTEXTUALIZACIÓN, ESTRATEGIAS, FUNDAMENTOS, TIPOS Y TÉCNICAS.
LIDERAZGO: CONCEPTO, TENDENCIAS Y GENERALIDADES.
INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS.
COACHING: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS BÁSICAS.
PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS BÁSICAS.
TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, MODELOS, ESTRATÉGICAS Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y ALCANCE
RELACIONES INTERPERSONALES: CONCEPTO Y ALCANCE
CONTEXTO DEL CONFLICTO: CONCEPTO, CONTEXTO SOCIAL Y POLÍTICO, CONFLICTO ARMADO.
PAZ: CONCEPTO
VIOLENCIA: CONCEPTO
CONFLICTO: CONCEPTO, HITOS DE LA HISTORIA
RESPETO: CONCEPTO
FAMILIA: CONCEPTO
DIÁLOGO: CONCEPTO

CONCERTACIÓN: CONCEPTO
JUSTICIA: CONCEPTO, CLASES
EQUIDAD: CONCEPTO, APLICACIONES
GOBIERNO: CONCEPTO, FORMAS
SOCIEDAD: CONCEPTO
ESTADO: CONCEPTO
PAÍS: CONCEPTO
CONSTITUCIÓN: CONCEPTO
GOBERNALIDAD: CONCEPTO
DEMOCRACIA: CONCEPTO, CLASES
CONVIVENCIA: CONCEPTO
LIBERTAD: CONCEPTO
CRITICIDAD: CONCEPTO
NEGOCIACIÓN FRENTE AL CONFLICTO
REPARACIÓN: CONCEPTO
REINTEGRACIÓN: CONCEPTO, RUTA
DERECHOS HUMANOS: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE
DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE
AUTOESTIMA, AUTONOMÍA, AUTOCONTROL, AUTOCUIDADO
COMUNICACIÓN: ACCIÓN INSTRUMENTAL, ACCIÓN ESTRATÉGICA Y ACCIÓN COMUNICATIVA.
HABILIDADES PARA LA VIDA Y PARA LA CONVIVENCIA: AUTOCONOCIMIENTO, EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA, RELACIONES INTERPERSONALES,
TOMA DE DECISIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y DE CONFLICTOS, PENSAMIENTO CREATIVO, PENSAMIENTO CRÍTICO, MANEJO DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS, MANEJO DE TENSIONES Y ESTRÉS.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA: CONCEPTO, MECANISMOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, BIEN COMÚN, ALTERIDAD Y GÉNERO, PROCESO DE SOCIABILIDAD HUMANA, REPRESENTACIONES SOCIALES O IMAGINARIOS CULTURALES, CULTURAS EMERGENTES, ROLES SOCIALES.
RESPONSABILIDAD SOCIAL: CONCEPTO, ESTRATEGIAS PARA GENERAR UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DEFINE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE DIGNIDAD, DE RESPETO, CREENCIAS, ECOLOGÍA Y CULTURA.
RECONOCE SU VALOR Y EL VALOR DEL OTRO DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE DIGNIDAD Y CONSTRUCCIÓN CULTURAL Y AUTONOMÍA
DEFINE SU PROYECTO DE VIDA CON BASE EN CRITERIOS AXIOLÓGICOS Y CULTURALES Y HÁBITOS DE CONVIVENCIA
UTILIZA HERRAMIENTAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DIFERENTES ENTORNOS TENIENDO EN CUENTA LA PEDAGOGÍA PARA LA PAZ
CONSTRUYE RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DEL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LA PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
CAMBIA ACTITUDES FRENTE A SU COMPORTAMIENTO CON BASE EN LA DIGNIDAD, APORTANDO A LA CULTURA DE PAZ
RECONOCE HITOS HISTÓRICOS DE VIOLENCIA Y PAZ COMO APORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
MODIFICA ACTITUDES COMPORTAMENTALES A PARTIR DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
APLICA ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIONES VIOLENTAS CON BASE EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
EVIDENCIA RESPETO POR EL BIEN COMÚN, LA ALTERIDAD Y EL DIÁLOGO CON EL OTRO CON BASE EN PRINCIPIOS AXIOLÓGICOS

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

OPCIÓN 1:
PROFESIONAL EN CARRERAS DE FORMACIÓN RELACIONADAS CON FILOSOFÍA, O ANTROPOLOGÍA, O PSICOLOGÍA, O TRABAJO SOCIAL, O SOCIOLOGÍA O AFINES.
OPCIÓN 2:
PROFESIONAL CON ESTUDIOS RELACIONADOS EN ÉTICA, O BIOÉTICA, O DEONTOLOGÍA O HUMANISMO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA Y/O TRABAJO COMUNITARIO.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101507
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE

NUTRICIÓN E HIGIENE.

IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA
CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE
CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD
CONCEPTOS DE NUTRICIÓN, BASES FUNDAMENTALES Y PLANES NUTRICIONALES SEGÚN ACTIVIDAD LABORAL.
FUNDAMENTOS DE MIOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO
DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES Y VENTAJAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA
DEFINICIÓN, CLASES, CONDICIÓN, TIEMPOS DE APLICACIÓN, BENEFICIOS DEL EJERCICIO FÍSICO
CONCEPTUALIZACIÓN Y USO DE LA FICHA ANTROPOMÉTRICA
CARACTERÍSTICAS DE LA FRECUENCIA CARDIACA
DEFINICIÓN, CLASES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TEST FÍSICO ATLÉTICOS.
DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO
APLICACIÓN DE SERIES, REPETICIONES Y CARGAS DE TRABAJO EN EL EJERCICIO FÍSICO
DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA DESTREZA MOTORA
CONCEPTUALIZACIÓN Y CONDICIONANTES DE LA PSICOMOTRICIDAD
DEFINICIÓN DE MOTRICIDAD Y SU CLASIFICACIÓN, BENEFICIOS.
APLICABILIDAD DE LA ERGONOMÍA Y LA ACTIVIDAD FÍSICA
POSTURAS, CLASIFICACIÓN, MANEJO DE CARGAS Y PLANES POSTURALES
REHABILITACIÓN Y PLAN DE TRABAJO
PAUSAS ACTIVAS, CONCEPTOS Y PRÁCTICAS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.
ESTRUCTURA UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN CONTEXTO LABORAL.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

LICENCIADO EN EDUCACIÓN FÍSICA
PROFESIONAL EN CIENCIAS DEL DEPORTE.
TECNÓLOGO EN ACTIVIDAD FÍSICA O ENTRENAMIENTO DEPORTIVO CON ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA RELACIONADA CON EL ÁREA DE CONOCIMIENTO.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.
EXPERIENCIA DOCENTE MÍNIMO DE 12 MESES

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201529
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL
ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO
INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL
VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA
RECONOCER CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL
DETERMINAR ELEMENTOS PERSONALES EN LA CULTURA EMPRENDEDORA
ANALIZAR EL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
CONSULTAR FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS Y SECUNDARIAS
RECOLECTAR INFORMACIÓN DE FORMA ESTADÍSTICA
ESTABLECER OPORTUNIDADES DE NEGOCIO
ESTABLECER SOLUCIONES A PROBLEMAS O NECESIDADES PLANTEADAS
IDENTIFICAR NECESIDADES EMPRESARIALES DEL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL EMPRENDEDOR
ANALIZAR EL MERCADO POTENCIAL
EMPLEAR TÉCNICAS DE MERCADEO
IDENTIFICAR ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES
DEFINIR LA NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES
RECONOCER ESTRUCTURAS OPERACIONALES
CONSTRUIR PROPUESTAS EMPRESARIALES
ESTABLECER PRINCIPIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DESARROLLAR HABILIDADES DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DETERMINAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO
CONSTRUIR IDEAS DE NEGOCIO
EMPLEAR ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
ABORDAR LOS CONTEXTOS DE INFLUENCIA DE LA IDEA DE NEGOCIO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

EMPRENDIMIENTO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, HABILIDADES, TIPOS, PERFIL EMPRENDEDOR, RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, AUTOGESTIÓN, AUTONOMÍA, PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS.
IDEACIÓN, CONCEPTO, METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.
PROBLEMA, CONCEPTOS, ESTRUCTURA DE PROBLEMA, ALTERNATIVAS CREATIVAS DE SOLUCIÓN.
IDEAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, MODELAJE DE IDEAS,
VALIDACIÓN TEMPRANA DE MERCADOS, INNOVACIÓN, CREATIVIDAD, PROCESO CREATIVO.
EMPRESA, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA, TIPOLOGÍA, ÁREAS FUNCIONALES, FORMALIZACIÓN
MERCADOS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD.

TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ESTRUCTURA ORGÁNICA.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.
FINANZAS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA BÁSICA, TENDENCIA Y PROSPECTIVA.
GESTIÓN EMPRESARIAL, CONCEPTO, HABILIDADES, DESTREZAS, NIVELES, ESTRUCTURA, CONTROL Y EVALUACIÓN.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE DESARROLLO SOCIAL Y PERSONAL
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
ARGUMENTA LA IDEA DE NEGOCIO CONFORME CON LA PROPUESTA Y NECESIDADES DEL SECTOR

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN CIENCIAS ECONÓMICAS O AFINES
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS O AFINES
PROFESIONAL EN MERCADEO O AFINES
PROFESIONAL EN INGENIERÍA INDUSTRIAL O AFINES

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	IMPLEMENTAR LA RED FÍSICA DE DATOS SEGÚN DISEÑO Y ESTÁNDARES TÉCNICOS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220501103
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	IMPLEMENTACIÓN DE LA RED FÍSICA DE DATOS.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	240 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA NECESARIA DEL PROYECTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE ACUERDO CON EL DISEÑO Y LA INSTALACIÓN REALIZADA.
INSTALAR EL CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON EL DISEÑO DE LA RED DE DATOS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO, DE ACUERDO CON EL DISEÑO

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO, DE ACUERDO CON EL DISEÑO
INTERPRETAR LOS PLANOS ARQUITECTÓNICOS Y EL DISEÑO DE LA RED DE DATOS.
SELECCIONAR HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y MATERIALES DE CABLEADO ESTRUCTURADO

INSTALAR EL CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON EL DISEÑO DE LA RED DE DATOS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
ALISTAR HERRAMIENTAS Y MATERIALES
ALISTAR LOS EQUIPOS ACTIVOS Y DE TESTEO.
INSTALAR LOS SEGMENTOS DE DUCTERÍA (CANALETA, TUBOS, OTROS) DE LA RED DE DATOS.
TENDER EL CABLEADO HORIZONTAL Y CABLEADO VERTICAL (COAXIAL, UTP, FO, OTROS),
INSTALAR GABINETES, PANELES DE CONEXIÓN Y EQUIPOS ACTIVOS.
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO.
DISPONER LOS RESIDUOS EN LA FUENTE DE DEPÓSITO.
CONFIGURAR LOS DISPOSITIVOS INALÁMBRICOS REQUERIDOS.

VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE ACUERDO CON EL DISEÑO Y LA INSTALACIÓN REALIZADA.
REALIZAR PRUEBAS DE CONECTIVIDAD DEL CABLEADO ESTRUCTURADO.
CERTIFICAR CABLEADO ESTRUCTURADO.

ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA NECESARIA DEL PROYECTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

ELABORAR LAS FICHAS TÉCNICAS
DOCUMENTAR LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO.
ELABORAR LOS DIAGRAMAS DE LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO, DE ACUERDO CON EL DISEÑO
DIBUJO TÉCNICO: MEDICIÓN A ESCALAS, SIMBOLOGÍA DE RED PARA PLANOS ARQUITECTÓNICOS, ROTULACIÓN DE PLANOS, REPRESENTACIONES DE ALZADAS Y CORTES, VISTAS EN PLANTA.
SISTEMA NUMÉRICO: CONCEPTOS, CONVERSIONES.
SISTEMA DE MEDIDAS: SISTEMAS INTERNACIONALES DE MEDIDAS.

INSTALAR EL CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON EL DISEÑO DE LA RED DE DATOS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
RED DE DATOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, TOPOLOGÍAS, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS DE LA INFRAESTRUCTURA, MODELOS DE REFERENCIA, DIRECCIONAMIENTO, PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN Y ENRUTAMIENTO, SERVICIOS DE RED.
MEDIOS DE TRANSMISIÓN: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES, PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN (MANIPULACIÓN, CONECTIVIDAD), SEÑALES ANALÓGICAS, DIGITALES Y ÓPTICA (LA LUZ).
HARDWARE: CONCEPTO, TIPOS, ARQUITECTURA DEL HARDWARE DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.
SOFTWARE: SISTEMAS OPERATIVOS (CONCEPTO, ESTRUCTURA, TENDENCIAS, SISTEMA DE ARCHIVOS, DIRECTORIOS, SEGURIDAD), HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
(CARACTERÍSTICAS, FUNCIONALIDAD, CRITERIOS DE MANEJO, PAQUETES INTEGRADOS, CORREO ELECTRÓNICO, HERRAMIENTAS COLABORATIVAS Y DE ACCESO A LA NUBE.)
MATERIALES Y HERRAMIENTAS: GENERALIDADES, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES, CALIDAD, CLASES, EQUIPOS DE TESTEO, HERRAMIENTAS (DE MANO, DE CORTE, DE CARGA), MANIPULACIÓN Y UTILIZACIÓN.
DISPOSITIVOS ACTIVOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN, SISTEMA OPERATIVO (IOS), CONFIGURACIÓN BÁSICA, INTERCONEXIÓN.
EQUIPOS PASIVOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES HARDWARE.
CABLEADO ESTRUCTURADO: CONCEPTO, TIPOS, COMPONENTES DEL SISTEMA, CARACTERÍSTICAS, CRITERIOS TÉCNICOS DE INSTALACIÓN, DATACENTER.
ESTÁNDARES Y NORMATIVA DE CABLEADO DE ESTRUCTURADO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES, CONSIDERACIONES, ORGANIZACIONES MUNDIALES DE ESTANDARIZACIÓN (ISO / IEC, IEEE, ANSI/TIA/EIA), NORMAS (568B, 568C, 569C, 606, 607, 942, OTRAS) Y CABLEADO ESTRUCTURADO EN CAMPUS, CRITERIOS DE SEGURIDAD.
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: GENERALIDADES, PRINCIPIOS, PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS ESPECÍFICOS, ACCIDENTES DE TRABAJO, PREVENCIÓN DE ACCIDENTES, PRIMEROS AUXILIOS, FUNDAMENTOS DE ERGONOMÍA
NORMATIVA AMBIENTAL: NORMA GTC 024/2000, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CRITERIOS DE DISPOSICIÓN DE RESIDUOS.

VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE ACUERDO CON EL DISEÑO Y LA INSTALACIÓN REALIZADA.
PRUEBAS DE CABLEADO: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PARÁMETROS, NIVELES, SEÑALES, EQUIPOS, MATERIALES E INSUMOS.
CERTIFICACIÓN DE CABLEADO: CONCEPTO, NORMAS, TIPOS, PARÁMETROS DE PRUEBA, MEDIDAS DE CERTIFICACIÓN, EQUIPOS Y MATERIALES.
ESTÁNDARES DE CALIDAD: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ORGANISMOS, CONSIDERACIONES.

ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA NECESARIA DEL PROYECTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
INFORMES TÉCNICOS: CONCEPTO, TIPOS, FORMATOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO, DE ACUERDO CON EL DISEÑO
INTERPRETA LOS PLANOS ARQUITECTÓNICOS Y EL DISEÑO DE LA RED DE DATOS SEGÚN LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES
SELECCIONA HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y MATERIALES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON EL PLAN DE ACTIVIDADES

INSTALAR EL CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON EL DISEÑO DE LA RED DE DATOS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
ALISTA HERRAMIENTAS Y MATERIALES PARA EL PROYECTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON EL PLAN DE ACTIVIDADES
ALISTA LOS EQUIPOS ACTIVOS Y DE TESTEO DE ACUERDO CON EL PLAN DE ACTIVIDADES
INSTALA LOS SEGMENTOS DE DUCTERÍA (CANALETA, TUBOS, OTROS) DE LA RED DE DATOS DE ACUERDO CON EL DISEÑO ESTABLECIDO Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
TIENDE EL CABLEADO HORIZONTAL Y CABLEADO VERTICAL (COAXIAL, UTP, FO, OTROS) DE ACUERDO CON EL DISEÑO ESTABLECIDO Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
INSTALA GABINETES, PANELES DE CONEXIÓN Y EQUIPOS ACTIVOS DE ACUERDO CON EL DISEÑO ESTABLECIDO Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
APLICA NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE
DISPONE LOS RESIDUOS EN LA FUENTE DE DEPÓSITO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE
IMPLEMENTA REDES INALÁMBRICAS.

VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE ACUERDO CON EL DISEÑO Y LA INSTALACIÓN REALIZADA.
REALIZA PRUEBAS DE CONECTIVIDAD DEL CABLEADO ESTRUCTURADO SIGUIENDO ESTÁNDARES INTERNACIONALES.
CERTIFICA CABLEADO ESTRUCTURADO CUMPLIENDO LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES

ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA NECESARIA DEL PROYECTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
ELABORA LAS FICHAS TÉCNICAS PARA LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE UN PROYECTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS
DOCUMENTA LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO SIGUIENDO NORMAS DE REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA
ELABORA LOS DIAGRAMAS DE LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

EL PROGRAMA REQUIERE DE UN INSTRUCTOR CON TÍTULO DE TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA O PROFESIONES RELACIONADAS CON LA ESPECIALIDAD OBJETO DE FORMACIÓN.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA:
DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL
SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

EXPERIENCIA EN CONFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO
MANEJO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
EXPERIENCIA EN FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS
LEER, ESCRIBIR Y COMPRENDER TEXTOS TÉCNICOS, NORMATIVOS, MANUALES E INSTRUCTIVOS EN INGLÉS
ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS
HABILIDAD PARA MANTENERSE CONSTANTEMENTE ACTUALIZADO EN LOS ASPECTOS TECNOLÓGICOS Y DE NEGOCIOS DE LA INDUSTRIA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240202501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INGLES
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
EXPLICAR LAS FUNCIONES DE SU OCUPACIÓN LABORAL USANDO EXPRESIONES DE ACUERDO AL NIVEL REQUERIDO POR EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
PRESENTAR UN PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN SU QUEHACER LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DESDE SU PROGRAMA DE FORMACIÓN.
COMPRENDER INFORMACIÓN SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES Y FUTURAS A TRAVÉS DE INTERACCIONES SOCIALES DE FORMA ORAL Y ESCRITA.
IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL USO DE EXPRESIONES, ESTRUCTURAS Y DESEMPEÑO SEGÚN LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMULADOS PARA EL PROGRAMA.
INTERCAMBIAR OPINIONES SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.
DISCUTIR SOBRE POSIBLES SOLUCIONES A PROBLEMAS DENTRO DE UN RANGO VARIADO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS.
PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES.
DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO.

IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.
SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO.
ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES EN EL TIEMPO PASADO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS.
REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO.
HABLAR DE PLANES FUTUROS PARA SU TRABAJO Y SU CARRERA.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO.
OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL.
PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS).
HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN.
ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN.
DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL.
DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO
PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO.
RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS.
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS
PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO
ADJETIVOS
COMPARATIVOS
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO
PASADO CONTINUO
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO
FUTURO CON LAS FÓRMULAS: WILL, BE GOING TO
DIFERENCIA ENTRE EL PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE.
CONDICIONAL ZERO Y FIRST
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD , I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA
CONECTORES
VERBOS FRASALES COMUNES

CLÁUSULAS DE RELATIVO
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)
VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS
COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON , AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE, FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CONECTORES DE SECUENCIA
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO
PRONUNCIACIÓN
SUJETO + CONTRACCIONES CON AUXILIARES
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
REGLA DE PRONUNCIACIÓN -‐
ED ENDING, VOICED CONSONANTS VS VOICELESS CONSONANTS.
ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS
DIFERENCIA ENTRE EL SONIDO TH /θ/ Y /Ð/
ENTONACIÓN PARA PRESENTAR INFORMACIÓN NUEVA.
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA
INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET (RECONOCIMIENTO DE LOS SÍMBOLOS Y SU PRONUNCIACIÓN)
ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS
ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
USO DE ORGANIZADORES GRÁFICOS (DIAGRAMAS DE FLUJO, MAPAS CONCEPTUALES, MAPAS MENTALES, ENTRE OTROS)
USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS
USO DE PORTAFOLIOS

PRONUNCIAR TÉRMINOS Y FRASES HACIENDO USO DE LAS REGLAS DE LA ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN ADECUADA PARA ESTE NIVEL DE FORMACIÓN.
HACER USO DE ESTRATEGIAS METACOGNITIVAS COMO EL USO DE FLASHCARDS, GRÁFICOS ORGANIZACIONALES Y PORTAFOLIOS, PARA MONITOREAR EL PROCESO DE APRENDIZAJE

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO.
RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD.
COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS.
OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES.
SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL.
HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO
ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO Y CUYAS IDEAS PRINCIPALES ESTÁN EXPLICADAS CON UNA RAZONABLE PRECISIÓN.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL CON TÍTULO EN LICENCIATURA EN IDIOMAS O PROFESIONAL EN CUALQUIER ÁREA DE CONOCIMIENTO.
NIVEL MÍNIMO B2 DE SUFICIENCIA EN INGLÉS, ACREDITADO MEDIANTE UNA DE LAS SIGUIENTES PRUEBAS INTERNACIONALES:
FCE (FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH)
BEC (VANTAGE O HIGHER)
CELS (VANTAGE O HIGHER)
IELTS (MÍNIMO 5,5)
ISE II (INTEGRATED SKILLS IN ENGLISH)
TOEFL PBT (MÍNIMO 567)
TOEFL CBT (MÍNIMO 227)
TOEFL IBT (MÍNIMO 87)
BULATS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES)
CAE (CERTIFICATE IN ADVANCED ENGLISH)
CPE (CERTIFICATE OF PROFICIENCY IN ENGLISH)

APTIS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN LA ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN EN LA LENGUA EXTRANJERA EN MODALIDAD PRESENCIAL

4.8.3 Competencias:

DEMOSTRAR ALTAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y LMS.
DOMINIO DEMOSTRADO EN OFIMÁTICA E INTERNET Y/O CIUDADANÍA DIGITAL.
COMPETENCIAS METODOLÓGICAS PARA LA ORIENTACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.
HABILIDADES EN COMUNICACIÓN ESCRITA, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, PENSAMIENTO CRÍTICO, ENTENDIMIENTO INTERPERSONAL, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPRENSIÓN LECTORA.
CREATIVO Y PROACTIVO.
PREFERIBLEMENTE: ESTAR CERTIFICADO EN EL CURSO DE INSTRUCTOR VIRTUAL VIGENTE, ESTABLECIDO POR LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SENA Y/O CERTIFICADO RELACIONADO CON TUTORÍA VIRTUAL EXPEDIDO EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS.
PREFERIBLEMENTE: CONOCIMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN DEL SENA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220501001
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	240 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DOCUMENTAR EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS FORMATOS ESTABLECIDOS.
REALIZAR MANTENIMIENTO FÍSICO Y/O LÓGICO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DEL FABRICANTE.
ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL

PROCEDIMIENTO A REALIZAR.

VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO A REALIZAR.
SELECCIONAR LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS.
ALISTAR LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS.
INTERPRETAR MANUALES TÉCNICOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

REALIZAR MANTENIMIENTO FÍSICO Y/O LÓGICO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DEL FABRICANTE.
COMPROBAR EL ESTADO INICIAL DEL EQUIPO
DESENSAMBLAR LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO
LIMPIAR EQUIPOS CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS
ENSAMBLAR COMPONENTES DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO
INSTALAR SISTEMA OPERATIVO
INSTALAR/DESINSTALAR CONTROLADORES
INSTALAR/DESINSTALAR EL SOFTWARE DE APLICACIÓN Y/O DE USUARIO
UTILIZAR SOFTWARE UTILITARIO Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA.
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL.
DISPONER RESIDUOS EN LA FUENTE DE DEPÓSITO

VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
REALIZAR PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN
COMPROBAR EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO (HARDWARE Y SOFTWARE)
REALIZAR ACCIONES DE MEJORA AL MANTENIMIENTO.

DOCUMENTAR EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS FORMATOS ESTABLECIDOS.
DILIGENCIAR FORMATOS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO A REALIZAR.
MANUALES TÉCNICOS: GENERALIDADES. PROCEDIMIENTOS
HERRAMIENTAS PARA MANTENIMIENTO: TIPOS. MANEJO. CUIDADOS
ELECTRICIDAD: FUNDAMENTOS. CORRIENTE ELÉCTRICA. ALIMENTACIÓN AC Y DC. POLO A TIERRA. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
ELECTRÓNICA: COMPONENTES ELECTRÓNICOS. INTERPRETACIÓN DE PLANOS ELECTRÓNICOS. MANUALES DE PROCEDIMIENTO. MEDICIONES. TÉCNICAS DE MEDICIÓN: PRUEBA DE CONTINUIDAD, AISLAMIENTO. AUTO TEST.

REALIZAR MANTENIMIENTO FÍSICO Y/O LÓGICO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DEL FABRICANTE.
MANTENIMIENTO DE HARDWARE: CARACTERÍSTICAS. TIPOS. MATERIALES. PROCEDIMIENTOS. PRECAUCIONES. LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA. INFLUENCIA DE LOS FACTORES AMBIENTALES. CONTROL DE LA ENERGÍA ESTÁTICA.
SISTEMAS OPERATIVOS: CARACTERÍSTICAS. INSTALACIÓN. MANEJO

COMPRESORES.

VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
CONECTIVIDAD DEL EQUIPO Y SUS DISPOSITIVOS.SEGURIDAD INDUSTRIAL: SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE: NORMATIVIDAD. REQUERIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES. POLÍTICAS. MANEJO DE RIESGOS. CONTINGENCIAS: CONCEPTO. ACCIONES DE EMERGENCIA A DESARROLLAR.
ARQUITECTURA DEL HARDWARE DE EQUIPOS DE CÓMPUTO: CARACTERÍSTICAS. CONECTORES. CONTROLADORES. COMPONENTES MECÁNICOS. COMPATIBILIDAD

DOCUMENTAR EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS FORMATOS ESTABLECIDOS.
FORMATOS: DILIGENCIAMIENTO DE PLANTILLAS , PARA DOCUMENTAR EL PROCESO DE MANTENIMIENTO.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO A REALIZAR.
SELECCIONA LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS DE ACUERDO CON EL TIPO DE MANTENIMIENTO
ALISTA LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS SEGÚN EL MANTENIMIENTO A REALIZAR
INTERPRETA MANUALES TÉCNICOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO SEGÚN LAS DIFERENTES ARQUITECTURAS

REALIZAR MANTENIMIENTO FÍSICO Y/O LÓGICO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DEL FABRICANTE.
COMPRUEBA EL ESTADO INICIAL DEL EQUIPO DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO
DESENSAMBLA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO CUMPLIENDO LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
LIMPIA EQUIPOS CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS CUMPLIENDO LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

ENSAMBLA COMPONENTES DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO CUMPLIENDO LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
INSTALA SISTEMA OPERATIVO DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO
INSTALA/DESINSTALA CONTROLADORES DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO
INSTALA/DESINSTALA EL SOFTWARE DE APLICACIÓN Y/O DE USUARIO DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO Y LAS NECESIDADES DEL USUARIO
UTILIZA SOFTWARE UTILITARIO Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS
APLICA NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL CUMPLIENDO LAS NORMAS VIGENTES
DISPONE RESIDUOS EN LA FUENTE DE DEPÓSITO CUMPLIENDO LAS NORMAS VIGENTES

VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
REALIZA PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS
COMPRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO (HARDWARE Y SOFTWARE) DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
REALIZA ACCIONES DE MEJORA AL MANTENIMIENTO CUMPLIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

DOCUMENTAR EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS FORMATOS ESTABLECIDOS.
DILIGENCIA FORMATOS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO SIGUIENDO NORMAS DE REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

EL PROGRAMA REQUIERE DE UN INSTRUCTOR CON TÍTULO DE TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA O PROFESIONES RELACIONADAS CON LA ESPECIALIDAD OBJETO DE FORMACIÓN.
PREFERIBLEMENTE CON CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN:
ENSAMBLE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SERVIDORES COMPTIA, A+ O SERVER+
MICROSOFT OFFICE SPECIALIST (MOS)

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA:
DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL
SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

EXPERIENCIA EN CONFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO
MANEJO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
EXPERIENCIA EN FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS
LEER, ESCRIBIR Y COMPRENDER TEXTOS TÉCNICOS, NORMATIVOS, MANUALES E INSTRUCTIVOS EN INGLÉS
ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS
HABILIDAD PARA MANTENERSE CONSTANTEMENTE ACTUALIZADO EN LOS ASPECTOS TECNOLÓGICOS Y DE NEGOCIOS DE LA INDUSTRIA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201528
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MATEMÁTICAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO.
IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVO.

PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

PLANTEAR ECUACIONES
PLANTEAR SISTEMAS DE ECUACIONES
ESTABLECER RELACIONES DE PROPORCIONALIDAD ENTRE VARIABLES
APLICAR CRITERIOS DE SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE FIGURAS.
APLICAR LOS TEOREMAS DE THALES Y PITÁGORAS.
REPRESENTAR FUNCIONES EN EL PLANO CARTESIANO.
REALIZAR OPERACIONES CON NÚMEROS REALES Y CON NÚMEROS COMPLEJOS
CALCULAR PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES
REALIZAR TRANSFORMACIONES GEOMÉTRICAS EN EL PLANO.
REALIZAR CONVERSIONES DE UNIDADES DE MEDIDA.
RESOLVER ECUACIONES DE PRIMER Y SEGUNDO GRADO.
RESOLVER SISTEMAS DE ECUACIONES.
CONSTRUIR GRÁFICOS ESTADÍSTICOS
CALCULAR ELEMENTOS DE FUNCIONES
COMPROBAR LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS
VERIFICAR LA SOLUCIÓN DE UNA ECUACIÓN
DETERMINAR ERRORES DE CÁLCULOS
USAR HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES BÁSICAS PARA CÁLCULOS NUMÉRICOS
ELABORAR INFERENCIAS

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

NÚMEROS REALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES (FRACCIONES, RAZONES, DECIMALES,PORCENTAJES) Y PROPIEDADES.
NÚMEROS COMPLEJOS: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y OPERACIONES
OPERACIONES ARITMÉTICAS: PROPIEDADES Y ORDEN DE LAS OPERACIONES.
PROPORCIONALIDAD DIRECTA E INVERSA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES
GEOMETRÍA: CONCEPTOS, POLÍGONOS, LA CIRCUNFERENCIAS Y SÓLIDOS
TRIGONOMETRÍA: CONCEPTOS, RAZONES, TEOREMAS Y APLICACIONES
ECUACIONES: MÉTODOS DE SOLUCIÓN
SISTEMAS DE ECUACIONES: CONCEPTO, TIPOS Y MÉTODOS DE SOLUCIÓN.
FUNCIONES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y TIPOS (POLINÓMICAS, EXPONENCIALES, TRIGONOMÉTRICAS, ETC.)
VARIABLES ESTADÍSTICAS: CONCEPTO Y TIPOS
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: MEDIDAS DE CENTRALIDAD (MEDIA, MODA Y MEDIANA) Y MEDIDAS DE DISPERSIÓN (VARIANZA Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR)
GRÁFICOS ESTADÍSTICOS: DIAGRAMA DE BARRAS, CIRCULAR, PICTOGRAMAS Y SERIES
TEOREMA DE PITÁGORAS Y THALES: CONCEPTO Y APLICACIONES
CONVERSIÓN DE UNIDADES Y SISTEMA DE MEDIDAS.
SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE SUPERFICIES Y CUERPOS.
TRANSFORMACIONES SOBRE POLÍGONOS: RÍGIDAS (TRASLACIONES, ROTACIONES, REFLEXIONES) Y HOMOTECIAS (AMPLIACIONES Y REDUCCIONES).
DERIVADA E INTEGRAL DE UNA FUNCIÓN: CONCEPTO Y REGLAS
HOJAS DE CÁLCULO: CONCEPTO, SINTAXIS Y APLICACIONES

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PRESENTA LA RELACIÓN ENTRE DOS CANTIDADES O VARIABLES SEGÚN LOS FUNDAMENTOS MATEMÁTICOS
DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO.
PLANTEA ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES
PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS
APLICA PROCEDIMIENTOS ARITMÉTICOS Y ALGEBRAICOS SEGÚN EL PROBLEMA PLANTEADO
RESUELVE ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS
CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA
REALIZA CONVERSIONES SEGÚN LAS EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDA
REPRESENTA CONJUNTO DE DATOS DE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA
SELECCIONA LAS HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS MATEMÁTICOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN DISCIPLINA ACADÉMICA DEL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO EN: LICENCIADO EN MATEMÁTICAS O INGENIERO AFÍN AL PROGRAMA DE FORMACIÓN

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES SEIS (6) MESES MÍNIMOS EN LABORES DE DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS
MANEJO DE GRUPOS
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO
MANEJO DE LAS TIC.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201530
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INDUCCION

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

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.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR EL DESARROLLO HISTÓRICO DEL SENA
IDENTIFICAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA DEL SENA
DESCRIBIR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL SENA
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD
DESCRIBIR LAS NORMAS DE CONVIVENCIA QUE REGULAN EL COMPORTAMIENTO DEL APRENDIZ, DURANTE EL PROCESO DE FORMACIÓN
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL SENA
DIFERENCIAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MISIÓN, VISIÓN, HISTORIA INSTITUCIONAL, OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL, PRINCIPIOS TICOS, VALORES ÉTICOS Y PROCEDERES ÉTICOS.
ELEMENTOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL: ESCUDO, BANDERA, LOGO SÍMBOLO, HIMNO, ESCARAPELAS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA, POLÍTICAS DE BIENESTAR A APRENDICES Y NORMAS DE CONVIVENCIA INTERNA: ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA.
ETAPAS DE LA FORMACIÓN: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO.
MANUAL DE CONVIVENCIA, NORMA ESPECÍFICA DE LOS CENTROS.
FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE CERTIFICADO DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN Y DURACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN.
DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
PROYECTO FORMATIVO: CONCEPTO, FASES, ACTIVIDADES, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS.
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: ESTRUCTURA, TIPOS DE EVIDENCIA, FORMATO, CONTENIDOS.
PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: TUTORIALES SENA: LMS, SOFÍA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE APRENDICES (SVA), GESTIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE. CORREO MISENA, PORTALES, REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD
RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS,

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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 A SU PROYECTO DE VIDA LAS OPORTUNIDADES OFRECIDAS POR EL SENA

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

DESARROLLO INTEGRAL DE ESTA COMPETENCIA SE REQUIERE LA PARTICIPACIÓN DEL INSTRUCTOR TÉCNICO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN, LOS INSTRUCTORES DE LAS COMPETENCIAS CLAVE Y TRANSVERSALES, EL PROFESIONAL DE DESARROLLO HUMANO, EQUIPO DE BIENESTAR Y LIDERAZGO AL APRENDIZ, RELACIONES CORPORATIVAS, ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA, COORDINADORES MISIONALES Y ACADÉMICOS EN COORDINACIÓN CON EL SUBDIRECTOR DE CENTRO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS, VALORES Y PROCEDERES ÉTICOS DE ACUERDO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC
CONOCIMIENTO DE MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA SENA
CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL APRENDIZ
CONOCIMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	864 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS,

HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

4.6 CONOCIMIENTOS
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO
4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER
4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR
4.8.1 Requisitos Académicos:
4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:
4.8.3 Competencias:

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220501046
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	TIC

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
APLICAR FUNCIONALIDADES DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS TIC, DE ACUERDO CON MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS.
ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
OPTIMIZAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LA VERIFICACIÓN
EVALUAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
DISPONER EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
MANEJAR COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES Y REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
APLICAR FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS.
MANEJAR PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.
UTILIZAR MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS,
TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET.
MANEJAR HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET
VALORAR RESULTADOS OBTENIDOS
APLICAR PROCESOS DE MEJORA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TECNOLOGÍA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS TIC: CLASES, CARACTERÍSTICAS, USOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES,CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN, USOS, TENDENCIAS.
EQUIPOS Y PERIFÉRICOS TIC:
COMPUTADOR: CONCEPTO, ARQUITECTURA, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
PERIFÉRICOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO.
OTROS (TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES, REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS):
CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS
REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.
SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.
TIPOS DE SOFTWARE:
SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PROGRAMA DE PRESENTACIÓN, BASE DE DATOS, DIAGRAMACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE DESARROLLO: CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
INTERNET: DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.
CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.

HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.
SERVICIOS DE INTERNET:
(NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, LISTAS DE CORREOS, GRUPOS DE NOTICIAS, CHATS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, REDES SOCIALES, INTERCAMBIO DE ARCHIVOS P2P, TELEFONÍA VOIP, TELEVISIÓN IPTV, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.
VERIFICACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.
OPTIMIZACIÓN: DEFINICIÓN, OBJETO, IMPLEMENTACIÓN.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE USO.
COMPARA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS.
ESCOGE EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CARACTERÍSTICAS.
MANEJA COMPUTADORES, TABLETAS, CELULARES Y OTROS EQUIPOS TIC, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS MISMOS.
APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO.
MANEJA PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y SOFTWARE ESPECÍFICO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE CADA PROGRAMA Y LAS NECESIDADES DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN.
UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-DEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.
MANEJA HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.
COMPRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS OBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS ESPERADOS.
APLICA PROCESOS DE MEJORA A LOS PRODUCTOS, DE ACUERDO CON LAS COMPROBACIONES REALIZADAS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN ÁREAS AFINES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO, DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL, DE LOS CUALES DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA EN EL ÁREA.

4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	RICARDO RODRIGUEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	30/07/2019
Autor	JAIME ANTONIO MORENO SANCHEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL ANTIOQUIA	30/07/2019
Autor	EDGAR GOMEZ RODRIGUEZ	APROBAR ANALISIS	null. REGIONAL SANTANDER	30/07/2019
Autor	ASTRID MILENA REYES	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE TELEINFORMÁTICA Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL. REGIONAL	30/07/2019

Autor	EDGAR GOMEZ RODRIGUEZ	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL SANTANDER	01/08/2019
Autor	ANDRES FELIPE VALENCIA PIMIENTA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	09/06/2020
Aprobación	EDGAR GOMEZ RODRIGUEZ		REGIONAL SANTANDER	31/07/2019

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:	**2582485**	**Código del Programa SOFIA:**	**121104**	**Versión del Programa:**	**1**	**Fichas asociadas:**	**3**

1.1 Centro de Formación:	CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA	**1.2 Regional:**	REGIONAL CUNDINAMARCA
1.3 Nombre del proyecto:	ESTRATEGIA BÀSICA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO DEL SECTOR SALUD EN LA IPS SELECCIONADA EN SOACHA Y SU ÁREA DE		
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD.		
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	27		
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	Empresas del sector de servicios en el area de salud. IPS, EPS, AFPP, y cliente interno y externo de los servicios del sector salud.		
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Sistema de Seguridad Social Integral, Ley 100 de 1993, Ministerio de Salud y Protección Social,Política Integral de Atención en Salud (PAIS), Modelo de Atención Integral en Salud (MIAS),		

1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	72	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**	71
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:	0
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:	1

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

En Colombia, el Sistema Obligatorio de Garantía de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud instituye la auditoria para el mejoramiento continuo de la Calidad en sus niveles de operación, acciones, componentes mínimos, actores y sus funciones respectivas para ser cumplidas por las instituciones que integran el SGSSS (Decreto 1011 de 2006). En función de lo anterior, el artículo investigativo Titulado Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca, la autora Ana María Balcázar Daza destaca; la revisión de los informes de auditoría de las E.S.E hospitales de Cundinamarca, reportados por la contraloría del departamento. La muestra es equivalente al universo que suman 54 informes de auditoría verificados, donde se evidencia que la gestión administrativa de la mayoría de los hospitales de Cundinamarca presenta observaciones, lo cual podría afectar la calidad de vida de la población y generar un detrimento patrimonial. El análisis realizado por la autora Ana María Balcazar Daza en su estudio denominado Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca del año 2020 evidencia la existencia de falencias en la gestión administrativa impartida en las E.S.E

hospitales de Cundinamarca, lo cual genera impactos negativos en la calidad de vida de la población de los municipios de Cundinamarca y detrimento patrimonial para la gobernación y organizaciones.
El municipio de Soacha y su área de influencia (municipios de Granada, San Antonio del Tequendama, Tena y Sibaté), cuenta según el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud REPS para el año 2022 con 363 prestadores de servicios de salud, los cuales tienen una cobertura poblacional de 463.303 habitantes (DANE 2021) que necesitan una prestación de servicios acordes a sus necesidades en salud con una adecuada gestión de los procesos administrativos con miras al cumplimiento de la normativa legal vigente.

2.2 Justificación del proyecto

En la actualidad, las Instituciones cuyo objeto es la prestación del servicio en Salud deben cumplir con los requerimientos establecidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad en Salud (PAMEC Decreto 1011), Ley Estatutaria de salud (Ley 1751 de 2015) planteados en el Sistema General de Seguridad Social (Ley 100 de 1993), específicamente en el artículo 153, principios del SGSSS.
El municipio de Soacha, su área de influencia y sus 363 prestadores, se direccionan desde el punto de vista administrativo hacia el cumplimiento de la normatividad legal vigente para disminuir el impacto negativo en la prestación del servicio de salud y contribuir en la continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad, seguridad y satisfacción del Usuario (COPAS).
La definición de calidad a evolucionado y muchos autores nos ofrecen variables que enriquecen el concepto. La OMS nos indica que "la calidad de la asistencia sanitaria, es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio clínico para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso".
Por otro lado, el hecho de obligatoriedad de la calidad como atributo del SGSSS nos orienta a la formulación de estrategias como no los menciona el Ing. Ricardo Alania Vera Gerente Técnico de Corporación Inka Kola Perú S.A: "Es indudable que la calidad de la Estrategia pasa por encima de los argumentos metodológicos y se centra más en los argumentos estratégicos o mejor llamado entorno estratégico
Boris Yavitz y Williams Newman en su libro Estrategia en Acción nos señalan: "La estrategia de Calidad es la construcción de un camino sobre un entorno estratégico dinámico y que tenga como estrella guía «la misión», como actores permanentes a las personas y como conductor al líder, racional y apasionado, seductor y dogmático, soñador y pragmático, es decir al hombre, esencia misma de la contradicción y paradoja y hacedor irrenunciable de los caminos cualitativos de la historia y que adquiere mayor relevancia en esta época signada por la tecnología y las comunicaciones, la globalización y la revolución de los modos culturales".
Los componentes de esta iniciativa nos permiten detectar y mejorar falencias en la gestión administrativa del sector salud en el municipio de Soacha y su área de influencia para contribuir en la prestación de servicios administrativos acordes a las necesidades de los usuarios y con una adecuada gestión de sus procesos.

2.3 Objetivo general

Estructurar una estrategia de mejora para los procesos administrativos que se desarrollan en las entidades del sector salud en la IPS seleccionada en Soacha y su área de influencia.

2.4 Objetivos específicos

1. Identificar los procesos administrativos en el sector salud en la IPS seleccionada - Analisis
2. Definir las oportunidades de mejora en los procesos administrativos en salud de acuerdo con el informe diagnostico de la IPS seleccionada - Planeación
3. Determinar las acciones de mejora para los procesos y procedimientos administrativos en salud considerados para la IPS seleccionada - Ejecución.
4. Divulgar estrategia de mejora en los proceso y procedimientos administrativos en salud priorizados a luz de la normatividad vigente en la IPS Seleccionada - Evaluación

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Aprendices , instructores líderes programa , coordinación académica, Instituciones de práctica.

2.5.2 Impacto

Social:	Usuarios o clientes internos y externos de las instituciones prestadoras de servicios de salud vinculadas como ambientes reales de aprendizaje.

Económico:	Prestación de servicios Administrativos en salud con eficiencia y eficacia impactando financieramente en las entidades Prestadoras de Salud
Ambiental:	Reducción del consumo de recursos naturales renovables al generar información tecnológica y cultura de los recursos digitales.
Tecnológico:	Actualización de aprendices Sena en Procedimientos aplicados a su especialidad, alineados a nuevas tecnologías

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución

Falta de tiempo para dar cumplimiento a los objetivos planteados / Motivar a los aprendices para el desarrollo de las actividades del proyecto de forma oportuna y pertinente.
Deserción de aprendices
Falta de apoyo por parte de las Instituciones del sector salud para el cumplimiento de las funciones del Tecnologo en salud
Desasimiento del conocimiento en Tecnologías por parte de aprendices

2.5.4. Productos o resultados del proyecto

1. Informe de diagnóstico de los procesos administrativos del sector salud de la IPS Seleccionada (formulario, encuesta, matriz en excel, entrevista, entre otras) - Analisis
2. Informe de algoritmo de los procesos administrativos del sector salud utilizando herramientas de análisis desde el punto de vista de calidad (diagrama Shikawua, árbol de problemas, metodología AMFE, matriz de problema, entre otras) - Planeación
3. Documento de estrategia de mejora en los Procesos y procedimientos administrativos del sector salud de la IPS seleccionada de acuerdo con normatividad legal vigente - Ejecución
4. Informe de resultado de la divulgación de la estrategia de mejora en los Procesos y procedimientos administrativos del sector salud de la IPS seleccionada a la luz de la normatividad legal vigente - Evaluación

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica	
El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	NO
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI
2.7 Valoración Productiva	
Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	NO

3. Planeación del proyecto

3.1. Fases del Proyecto	3.2. Actividades del Proyecto	3.3. Resultados de Aprendizaje Específicos, Transversales y Básicos (a partir del programa de formación)	3.4. Competencia Asociada
ETAPA PRACTICA	APLICAR LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE LA ETAPA LECTIVA	576580 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN	999999999 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
0. INDUCCIÓN	IDENTIFICAR LA NORMATIVA INSTITUCIONAL VIGENTE	577065 - 3. ASUMIR DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.	240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
0. INDUCCIÓN	IDENTIFICAR LA NORMATIVA INSTITUCIONAL VIGENTE	577066 - 4. GESTIONARLA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.	240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
0. INDUCCIÓN	IDENTIFICAR LA NORMATIVA INSTITUCIONAL VIGENTE	577067 - 1. RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL	240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
0. INDUCCIÓN	IDENTIFICAR LA NORMATIVA INSTITUCIONAL VIGENTE	577068 - 2. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.	240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
0. INDUCCIÓN	IDENTIFICAR LA NORMATIVA INSTITUCIONAL VIGENTE	577069 - 5. CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.	240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576821 - 2. RESOLVER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS SEGÚN ESTÁNDARES CALIDAD, PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y NORMAS EN SALUD	230101266 - Orientar personas según normativa de salud
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS	576822 - 1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN LINEAMIENTOS	230101266 - Orientar personas según normativa de salud

	SELECCIONADA	VIGENTES	
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576824 - 3. MEDIR NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS Y NORMATIVA DE SALUD	230101266 - Orientar personas según normativa de salud
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576882 - 4. OPTIMIZAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LA VERIFICACIÓN	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576883 - 2. APLICAR FUNCIONALIDADES DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS TIC, DE ACUERDO CON MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576884 - 1. ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576885 - 3. EVALUAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576906 - 2. INTERCAMBIAR OPINIONES SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS	240202501 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576909 - 1. COMPRENDER INFORMACIÓN SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES Y FUTURAS A TRAVÉS DE INTERACCIONES SOCIALES DE FORMA ORAL Y ESCRITA.	240202501 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576940 - 2. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576941 - 4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	576942 - 1. PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con

	DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ	principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	576943 - 3. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	577013 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	577014 - 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	577015 - 1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVO	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
1. ANÁLISIS	ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	577016 - 3. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576860 - 4. DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE MEJORA QUE FAVOREZCAN EL EMPODERAMIENTO DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA SEGÚN POLÍTICAS	260101021 - Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576861 - 1. RELACIONAR LOS ELEMENTOS DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA CON LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS, DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS EN SALUD	260101021 - Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576862 - 3. VERIFICAR EL IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO A PARTIR DE LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES Y LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS.	260101021 - Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576863 - 2. IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, NECESIDADES DE LAS PERSONAS Y REQUERIMIENTOS DEL SECTOR.	260101021 - Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	576865 - 1. ANALIZAR LA SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN Y SU PERFIL	230101264 - Evaluar programas de salud según perfil epidemiológico y política públicas

	SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS VIGENTES.	
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576867 - 2.DISEÑAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE PLANES Y PROGRAMAS EN SALUD SEGÚN METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS	230101264 - Evaluar programas de salud según perfil epidemiológico y política públicas
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576868 - 2. DESARROLLAR ACCIONES PARA EL MANTENIMIENTO DEL TALENTO HUMANO SEGÚN ENFOQUE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y NORMATIVA VIGENTE.	210201042 - Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576871 - 1.DETERMINAR NECESIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD A PARTIR DE NORMAS VIGENTES, POLÍTICAS DE CALIDAD Y PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.	210201042 - Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576880 - 1.PREPARAR EL PLAN DE MONITOREO SEGÚN REFERENTES NORMATIVOS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE SALUD	220601044 - Monitorear sistemas de gestión de acuerdo con normativa y requerimientos técnicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576907 - 4. IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL USO DE EXPRESIONES, ESTRUCTURAS Y DESEMPEÑO SEGÚN LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMULADOS PARA EL PROGRAMA.	240202501 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576910 - 3. DISCUTIR SOBRE POSIBLES SOLUCIONES A PROBLEMAS DENTRO DE UN RANGO VARIADO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES.	240202501 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576912 - 3. REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y SST, SEGÚN EL ÁREA DE DESEMPEÑO.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576913 - 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y EL CONTROL DE LA SST, DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO, COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576914 - 2. IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576915 - 1. ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576949 - 4. PROPONER SOLUCIONES A LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576950 - 2. ESTRUCTURAR EL PROYECTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE LA INVESTIGACIÓN.	240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576951 - 1. ANALIZAR EL CONTEXTO PRODUCTIVO SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES	240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	576952 - 3. ARGUMENTAR ASPECTOS TEÓRICOS DEL PROYECTO SEGÚN REFERENTES NACIONALES E INTERNACIONALES	240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	577061 - 4.VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	577062 - 1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO	577063 - 2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los

	HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	PRODUCTIVO Y SOCIAL.	contextos productivo y social.
2. PLANEACIÓN	REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	577064 - 3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576825 - 1. PREPARAR CUENTAS MÉDICAS ACORDE A MANUALES TARIFARIOS Y NORMATIVA VIGENTE.	230101262 - Evaluar soportes de atención medica según manual técnico y normativa de salud
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576826 - 3. REALIZAR PROCESOS DE AUDITORÍA DE CUENTAS EN LA LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE Y PROTOCOLOS INSTITUCIONALES.	230101262 - Evaluar soportes de atención medica según manual técnico y normativa de salud
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576827 - 2. GESTIONAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y GLOSA CUMPLIENDO CON NORMATIVIDAD, CONTRATACIÓN Y GENERALIDADES DE COSTOS EN SALUD.	230101262 - Evaluar soportes de atención medica según manual técnico y normativa de salud
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576864 - 3.VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE SALUD DE ACUERDO CON PROGRAMAS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.	230101264 - Evaluar programas de salud según perfil epidemiológico y política públicas
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576869 - 4. VERIFICAR LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PARTIR DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN SALUD.	210201042 - Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576870 - 3. IMPLEMENTAR ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN NORMAS VIGENTES Y POLÍTICAS DE CALIDAD	210201042 - Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS	576872 - 3. IMPLEMENTAR ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL EN LA GESTIÓN DE	210101062 - Controlar los inventarios según indicadores y métodos

	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	INSUMOS, DISPOSITIVOS Y EQUIPOS MÉDICOS SEGÚN PROTOCOLOS Y NORMAS VIGENTES	
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576873 - 2. MANEJAR EFICIENTEMENTE RECURSOS FÍSICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA EMPRESA Y POLÍTICAS DEL SECTOR	210101062 - Controlar los inventarios según indicadores y métodos
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576874 - 1. DETERMINAR MECANISMOS TÉCNICO ADMINISTRATIVOS PARA LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS FÍSICOS EN ENTIDADES DE SALUD DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES	210101062 - Controlar los inventarios según indicadores y métodos
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576879 - 2. APLICAR LAS HERRAMIENTAS PARA EL SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.	220601044 - Monitorear sistemas de gestión de acuerdo con normativa y requerimientos técnicos
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576901 - 03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576902 - 04- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576903 - 02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE	576904 - 01- Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

	CON NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE		
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576905 - 5. PRESENTAR UN PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN SU QUEHACER LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DESDE SU PROGRAMA DE FORMACIÓN.	240202501 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576908 - 6. EXPLICAR LAS FUNCIONES DE SU OCUPACIÓN LABORAL USANDO EXPRESIONES DE ACUERDO AL NIVEL REQUERIDO POR EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.	240202501 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576944 - 3. EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576945 - 1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576946 - 4. IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
3. EJECUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	576947 - 2. PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
4. EVALUACIÓN	ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	576823 - 4. ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EN LOS SERVICIOS DE SALUD	230101266 - Orientar personas según normativa de salud

4. EVALUACIÓN	ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	576828 - 4. ELABORAR INFORMES DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA CUMPLIENDO CON PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.	230101262 - Evaluar soportes de atención medica según manual técnico y normativa de salud
4. EVALUACIÓN	ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	576866 - 4. PRESENTAR INFORMES ADMINISTRATIVOS DE PROGRAMAS DE SALUD UTILIZANDO LA TECNOLOGÍA DE ACUERDO A NORMATIVA Y METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS.	230101264 - Evaluar programas de salud según perfil epidemiológico y política públicas
4. EVALUACIÓN	ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	576875 - 4. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS TENIENDO EN CUENTA LOS APLICATIVOS ESPECÍFICOS Y PRINCIPIOS DE USO DE TICS	210101062 - Controlar los inventarios según indicadores y métodos
4. EVALUACIÓN	ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	576878 - 3. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL SISTEMA SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO	220601044 - Monitorear sistemas de gestión de acuerdo con normativa y requerimientos técnicos
4. EVALUACIÓN	ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	576881 - 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA CON BASE EN LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD.	220601044 - Monitorear sistemas de gestión de acuerdo con normativa y requerimientos técnicos

3.5 Organización del proyecto			
3.5.1 No. Instructores requeridos	18	3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto	30

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Aula convencional y de navegación, equipadas con plasma, computadores y servicio de internet y ambientes reales de práctica.

3.7. Recursos estimados

Actividades del proyecto	Duración (Meses)	Equipos / Herramientas				Talento Humano (Instructores)				Materiales de formación consumibles			
		Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total	Especialidad	Cant.	V. Unit.	V. Total	Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total
APLICAR LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE LA ETAPA LECTIVA	6									Papel carta 75 gr Resma por 500 unidades	1	€ 11.000	€ 11.000
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3	SOFTWARE	1	€ 1.166.666	€ 1.166.666								
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									Cinta de enmascarar rollo grueso 48 x 40	1	€ 11.500	€ 11.500
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									colbón	1	€ 10.500	€ 10.500
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y	7.3									marcador borrable de colores variados	1	€ 13.900	€ 13.900

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL													
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									cinta transparente ancha	1	€ 11.500	€ 11.500
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									Lapices caja * 12	1	€ 8.500	€ 8.500
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									cartulina de colores	7	€ 1.000	€ 7.000
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									papel periódico (pliego)	25	€ 400	€ 10.000
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									marcadores permanentes colores variados	1	€ 16.300	€ 16.300

ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									lapiceros, marcadores X caja	1	€ 16.900	€ 16.900
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									marcadores permanentes punta gruesa colores variados	1	€ 14.000	€ 14.000
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									Papel carta 75 gr Resma por 500 unidades	1	€ 11.000	€ 11.000
ELABORAR DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD LEGAL	7.3									Bísturi escolar	1	€ 1.300	€ 1.300
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									papel periódico (pliego)	25	€ 400	€ 10.000
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y	3									Papel carta 75 gr Resma por 500 unidades	1	€ 11.000	€ 11.000

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V													
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									cinta transparente ancha	1	€ 11.500	€ 11.500
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									Lapices caja * 12	1	€ 8.500	€ 8.500
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									lapiceros, marcadores X caja	1	€ 16.900	€ 16.900
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									Cinta de enmascarar rollo grueso 48 x 40	1	€ 11.500	€ 11.500
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	3									Bísturi escolar	1	€ 1.300	€ 1.300

ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V													
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									marcadores permanentes colores variados	1	€ 16.300	€ 16.300
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									colbón	1	€ 10.500	€ 10.500
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									cartulina de colores	7	€ 1.000	€ 7.000
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V	3									marcadores permanentes punta gruesa colores variados	1	€ 14.000	€ 14.000
ELABORAR INFORME DE RESULTADO DE LA DIVULGACION DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL	3									marcador borrable de colores variados	2	€ 13.900	€ 27.800

SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA A LA LUZ DE LA NORMATIVIDAD LEGAL V													
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75	plasma	1	€ 99.983	€ 99.983								
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75	Equipos de computo	30	€ 227.273	€ 6.818.190								
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75	impresora	1	€ 360.000	€ 360.000								
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									Cinta de enmascarar rollo grueso 48 x 40	1	€ 11.500	€ 11.500
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									marcadores permanentes punta gruesa colores variados	1	€ 14.000	€ 14.000
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									papel periódico (pliego)	25	€ 400	€ 10.000
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									colbón	1	€ 10.500	€ 10.500
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS	2.75									marcador borrable de colores variados	3	€ 13.900	€ 41.700

SELECCIONADA													
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									cartulina de colores	7	€ 1.000	€ 7.000
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									cinta transparente ancha	1	€ 11.500	€ 11.500
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									Lapices caja * 12	1	€ 8.500	€ 8.500
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									Bísturi escolar	1	€ 1.300	€ 1.300
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									marcadores permanentes colores variados	1	€ 16.300	€ 16.300
ELABORAR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD DE LA IPS SELECCIONADA	2.75									lapiceros, marcadores X caja	1	€ 16.900	€ 16.900
IDENTIFICAR LA NORMATIVA INSTITUCIONAL VIGENTE	0.2									Papel carta 75 gr Resma por 500 unidades	1	€ 11.000	€ 11.000
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									Papel carta 75 gr Resma por 500 unidades	1	€ 11.000	€ 11.000

REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									Cinta de enmascarar rollo grueso 48 x 40	1	€ 11.500	€ 11.500
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									marcadores permanentes punta gruesa colores variados	1	€ 14.000	€ 14.000
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									cinta transparente ancha	1	€ 11.500	€ 11.500
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									papel periódico (pliego)	25	€ 400	€ 10.000
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									marcadores permanentes colores variados	1	€ 16.300	€ 16.300
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									Lapices caja * 12	1	€ 8.500	€ 8.500
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS	7.75									Bísturi escolar	1	€ 1.300	€ 1.300

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD													
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									cartulina de colores	7	€ 1.000	€ 7.000
REALIZAR INFORME DE ALGORITMO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE CALIDAD	7.75									marcador borrable de colores variados	3	€ 13.900	€ 41.700

3.7.1 Detalle de los recursos estimados

Herramientas	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Fuente Recurso
impresora	1	€ 360.000	€ 360.000	COMPRA MAQUINARIA EQUIPO
		Total:	€ 360.000	

Equipos	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Fuente Recurso
plasma	1	€ 99.983	€ 99.983	COMPRA MAQUINARIA EQUIPO
Equipos de computo	30	€ 227.273	€ 6.818.190	COMPRA MAQUINARIA EQUIPO
SOFTWARE	1	€ 1.166.666	€ 1.166.666	COMPRA MAQUINARIA EQUIPO
		Total:	€ 8.084.839	

Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Fuente Recurso
Bísturi escolar	1	€ 1.300	€ 1.300	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
marcadores permanentes punta gruesa colores variados	1	€ 14.000	€ 14.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Papel carta 75 gr Resma por 500 unidades	1	€ 11.000	€ 11.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
marcador borrable de colores variados	3	€ 13.900	€ 41.700	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
cartulina de colores	7	€ 1.000	€ 7.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
marcadores permanentes colores variados	1	€ 16.300	€ 16.300	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
marcador borrable de colores variados	1	€ 13.900	€ 13.900	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
lapiceros, marcadores X caja	1	€ 16.900	€ 16.900	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Lapices caja * 12	1	€ 8.500	€ 8.500	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
marcador borrable de colores variados	2	€ 13.900	€ 27.800	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Cinta de enmascarar rollo grueso 48 x 40	1	€ 11.500	€ 11.500	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
colbón	1	€ 10.500	€ 10.500	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
cinta transparente ancha	1	€ 11.500	€ 11.500	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
papel periódico (pliego)	25	€ 400	€ 10.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
		Total:	€ 201.900	

4. Rubros presupuestales

Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Rubro presupuestal por el que se financiará el proyecto

Equipos	1	€ 8.804.832	€ 8.804.832	COMPRA MAQUINARIA EQUIPO
Herramientas	1	€ 360.000	€ 360.000	COMPRA MAQUINARIA EQUIPO
Materiales de Formación	1	€ 624.000	€ 624.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	1	€ 60.840.000	€ 60.840.000	CONTRATACION INSTRUCTORES
		Total:	€ 70.628.832	

5. Equipo que participó en la formulación del proyecto

Nombre	Especialidad	Nombre Centro	Regional
KAROL VANESA HERNANDEZ	INSTRUCTOR TÉCNICO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA	REGIONAL CUNDINAMARCA
ALEJANDRA MOGOLLON	ASESOR METODOLOGICO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA	REGIONAL CUNDINAMARCA
SILVIA MARIA GERONIMO	INSTRUCTOR TÉCNICO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA	REGIONAL CUNDINAMARCA
MARIBEL MALDONADO	INSTTRUCTOR TECNICO	No existe información	REGIONAL CUNDINAMARCA

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
CONOCIMIENTOS PREVIOS

Fecha: _____

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa

.

Resultado a evaluar: Saberes previos al inicio de la competencia, con el propósito de tener un panorama general del grupo y determinar con ello el nivel en el que se encuentran y realizar la retroalimentación pertinente.

APRENDIZ: _____ **DOCUMENTO:** _____

CUESTIONARIO
1. Defina según su criterio ¿qué es un programa de formación?
2. ¿Qué propósito tiene el programa de formación Técnico en Asistencia Administrativa para el medio productivo (empresas)?
3. Defina ¿qué son competencias laborales?
4. ¿Qué es formación por proyectos?
5. ¿Conoce cuál es el proyecto formativo asociado a su programa de formación? Indique cuál es.
6. ¿Qué perfil de salida alcanza un Aprendiz Técnico en Asistencia Administrativa?
7. ¿Qué ocupaciones puede desempeñar un Aprendiz Técnico en Asistencia Administrativa?
8. ¿Cuántas competencias tiene su programa de formación?
9. Exprese con sus propias palabras los siguientes términos: programa, calidad, organización, metas, objetivos, manuales, Relaciones Interpersonales, Protocolo empresarial, Comportamiento social.
10. ¿Qué es Etiqueta Social y Etiqueta Empresarial?
11. ¿Enuncie Tipos de clientes?
12. ¿Qué son Momentos de Verdad?
13. Analiza los siguientes casos y responde: **CASO 1** Tengo un (a) compañero (a) que me visita mucho a mi escritorio. Habla mucho de cualquier tema. No se ha percatado de que cada visita suya es de alrededor de 30 minutos y me atrasa mi trabajo. En ocasiones hago que estoy escribiendo y me dice que le "atienda" por unos minutos ya que le urge hablar conmigo. De un 100% de las veces que me visita tan solo un 25% tiene que ver con situaciones laborales, el resto no tiene ninguna relación con el trabajo. ¿Necesito planear como decirle en forma asertiva que no me interrumpa y que respete mis horas laborales? **CASO 2** Un (a) compañero (a) ha estado comentando cosas fuertes sobre otro (a). Me señala aspectos personales de ese compañero (a), de las cuales no sé si son ciertas o no, pero son muy fuertes. Por lo que

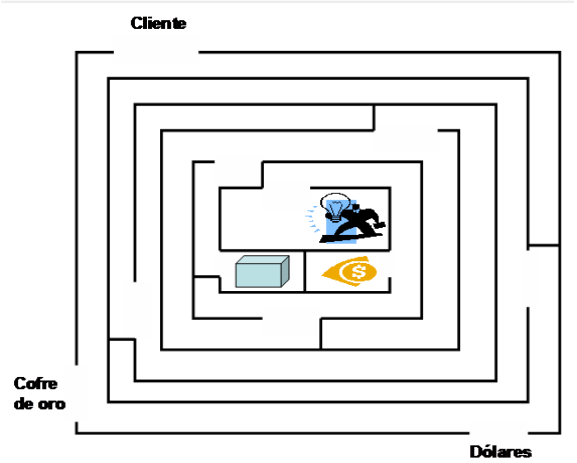
he podido entender el compañero (a) que me hace esos comentarios tiene algún recelo con la otra persona debido a que este lo (a) ascendieron de puesto hace varias semanas.

¿Necesito planear como decirle que me deje de llevar comentarios de ese tipo, sin afectar nuestra relación de trabajo y personal?

CASO 3

En mi oficina tengo un subalterno que le gusta mucho la pornografía. Siempre esta accesando Internet o bien tiene imágenes en la computadora de personas en poses muy fuertes. No me hace comentarios de ningún tipo pero cada vez que lo visito a su escritorio tiene abierta imágenes, las cuales quita inmediatamente me ve. También compra periódicos en donde salen muchachas con poca ropa, las cuales están en su escritorio. Dicen los compañeros de él que posee una colección de revistas en su escritorio. Tengo la tarea de reunirme con él y plantearle un cambio en sus conductas para ello tengo que planear una reunión asertiva sobre el tema.

JUEGO DEL LABERINTO EMPRESARIAL



Busca el camino para llegar a los tres elementos básicos para cualquier empresa:

Cuándo hayas llegado, haz una breve reflexión sobre la importancia de los clientes y el dinero para los negocios. Además ¿qué será el cofre de oro para tu empresa?

Observaciones:

_____

_____

TOMANDO COMO BASE EL RESULTADO DE ESTA ACTIVIDAD, SE DEBE PROGRAMAR RETROALIMENTACION.

S I	**N O**

_____	_____
Firma aprendiz	**Firma instructor**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: **134101 Versión 2**
- Nombre del Proyecto: **INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES UBICADAS EN SOACHA Y LOS MUNICIPIOS DE COBERTURA DEL CIDE.**
- Fase del Proyecto: **Análisis**
- Actividad de Proyecto: **ELABORAR EL INFORME DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA MIPYME.**

Competencia 1: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa

Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:

- 21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
- 21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
- 21060102003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- 21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- 21060102005 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
- 21060102006 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- 21060102007 Identificar las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
- 21060102008 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

Competencia 2: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 3:

- 24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.

- 24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y Racionalidad.
- 24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- **Duración Total de la guía: Trabajo directo: 160 horas, trabajo independiente: 32 horas**

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se busca identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros que integran los equipos de trabajo, afianzando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional integral, sensibilizando y sobre todo motivando a los aprendices en su inicio de emprendimiento hacia un camino que le permita mejorar la calidad de vida y entregar al país nuevas personas íntegras que continúen con el proceso de educar desde una perspectiva de emprendimiento.

Teniendo en cuenta que
la fase del proyecto de formación que abordarán durante el trimestre se centra en el Análisis aplicado en las competencias Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Aplicadas a su proyecto de formación **SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES UBICADAS EN SOACHA Y LOS MUNICIPIOS DE COBERTURA DEL CIDE.**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión inicial:

Mediante la formación por proyectos
que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para la generación de soluciones apoyando los procesos administrativos en las MIPYMES.

Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo de los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita

aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

- **Actividad de Reflexión:**
  Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

- **Descripción de la Actividad:**
  - Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
  - Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que se ha de adquirir durante su formación en el programa Técnico en Asistencia Administrativa y la importancia que este tiene con las MYPIMES.
  - Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
  - Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

- **Situación Problémica:**

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva.

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?

Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Asistencia Administrativa usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

- **Actividad 1 contextualización.**
  Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

  Descripción de la Actividad:
  - Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
  - Elabore un mapa mental donde se identifiquen los procesos y procedimientos implicados en la estructura organizacional de la empresa. Seguidamente, marque en cada uno de ellos, el nivel de atención al cliente que requieren en las áreas correspondientes, estableciendo prioridades y diferenciando el cliente interno del externo.
  - Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor(a)

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet. Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 contextualización.**

  Indicar las características del servicio al cliente adecuado en las Mipymes, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

  - Analice el estudio de caso dispuesto en material de apoyo para esta actividad..
  - Conformar equipos de 4 aprendices.
  - Realice el análisis del estudio de caso presentado y plasmarlo en una cartelera en donde se identifiquen los aspectos administrativos que favorecieron el éxito de la Mipyme, en los aspectos anteriormente indicados.
  - A continuación, cada uno de los equipos socializará a sus compañeros el análisis realizado sobre el tema.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividades de apropiación:**

  La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

  Elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo con los procedimientos administrativos.

  Para la elaboración de esta actividad cada uno de sus instructores(as) que acompañan el proceso del trimestre, darán orientaciones precisas respecto a la forma cómo deben hacer entrega de estas evidencias. Es importante estar atento a las mismas.

Proceso de Aprendizaje (subactividades):

Descripción de la(s) Actividad(es)

- **SubActividad 1 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

- Actividad 1 Atender Clientes:

Evidenciar los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.
- ¿Qué es servicio?
- Tipos y clasificación de clientes
- Características del servicio al cliente.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

  Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES.

  Descripción de la actividad:

  - Conforme equipos de cuatro aprendices.
  - Realice una presentación, utilizando herramientas ofimáticas donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
  - Caracterice cada uno de lo elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
  - Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
  - Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y al instructor.

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

  Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

  Descripción de la actividad:
  - La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.
  - Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma

personalizada como telefónica.

● Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los protocolos de servicio al cliente. Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.

●Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.

- **Actividad 4 Competencia: ***Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

● Determinar los tipos de reuniones organizacionales, en función de la empresa, así como sus características, tipos de reuniones, protocolo y etiqueta en la misma.

● Descripción de la actividad:

Por equipos de trabajo, elaboren un Brochure por cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en las Mipyme. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás.

De igual forma por equipos de trabajo, escojan uno de los eventos, y en ambiente de formación, realicen la simulación del evento que escogieron; elaboren toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 1 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual

- Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente dentro de las Mipyme (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales.

En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Determinar la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base los procesos de comunicación asertivos.

  Descripción de la actividad:

  - La actividad se realiza por equipos de trabajo.
  - Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.
  - Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base la comunicación asertiva.)
  - Se debe establecer las reglas del debate.
  - Asignar un moderador
  - Elabore preguntas que generen controversia
  - Establezca límites de tiempo
  - Al final del mismo se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

  Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Consultar a cerca de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Investigue a cerca de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en las empresas; tenga en cuenta que debe diferenciarlos de la comunicación interna como la externa. Actualmente se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo de dicha comunicación, por lo cual, indague, cuales son las más utilizadas.
- Elabore un friso sobre los diferentes medios de comunicación utilizados por las mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procesos y procedimientos administrativos. utilizando láminas de cartulina y recortes de revistas
- Socialice en ambiente de aprendizaje de los frisos elaborados.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

Con la realización de las siguientes actividades, se busca evidenciar a través de los diferentes ejercicios planteados la aplicación de lo aprendido en el transcurso del trimestre de las diferentes competencias. De acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes actividades:

- **Actividad de transferencia 1: Servicio Al cliente.**

Realizar un evento en el cual aplique las normas de etiqueta y protocolo de acuerdo a la actividad económica de la MIPYME.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Tenga en cuenta la temática desarrollada a lo largo de su formación y apóyese en los equipos de trabajo propuestos para la realización de esta actividad.

- Realice un evento o reunión empresarial en donde evidencie la etiqueta y protocolo del servicio al cliente (El instructor dará las instrucciones necesarias para la realización del evento)
- Es importante que cada aprendiz esté atento a las indicaciones dadas por el instructor(a).
- Elabore los documentos relacionados y actas que se desprenden de la realización de la actividad.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, auditorio o salón de acuerdo a los requerimientos del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia 2. Comunicación**

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet. Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes. **Evidencias de Desempeño** Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos. **Evidencias de Producto:** Elabora libreta de calificaciones de clientes de una unidad administrativa de las mipyme.	• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. • Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. • Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. • Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el	Observación sistemática: Lista de chequeo, valoración de actitudes. Estudio de caso y resolución de problemas: cuestionario. Proyectos: cuestionarios, lista de chequeo. Situaciones orales de evaluación: socialización, diálogo, debate. Ejercicios prácticos: mapa conceptual, mapa mental, Portafolio de evidencias, ensayo. Pruebas escritas: Examen teórico, examen práctico, pruebas de selección múltiple, pruebas de respuestas alternativas.

	objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. • Apoya la realización de los eventos, teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. •Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización. -Opera software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. -Dispone de los equipos, medios audiovisuales y demás elementos requeridos por los ponentes o conferencistas y por la audiencia, para el desarrollo del evento.	

Evidencias de Aprendizaje competencia: - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento: Responde cuestionario referente al uso de los diferentes periféricos usados como herramientas de apoyo al manejo de la información.	Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. - Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. - Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. - Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. - Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias

Evidencias de Desempeño Tabula y grafica información recolectada empleando los medios tecnológicos utilizando hojas de cálculo. **Evidencias de Producto:** Presenta informe utilizando herramientas ofimáticas y software especializado de tipos de clientes.	Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. - Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. - Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos realizados. - Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología tic, de acuerdo con los estándares y recomendaciones	• Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada al entorno laboral.	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento

Evidencias de Desempeño Realiza conversatorio sobre procedimientos de comunicación asertiva en las diferentes áreas y niveles de desempeño laboral dentro de las unidades administrativas. **Evidencias de Producto:** Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del entorno laboral y personal dentro de las mipyme.	• Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas Emplea para la producción de textos normatividad vigente. Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.	● Mapas conceptuales ● Observación ● Mapa mental ● Carpeta de evidencias ● Evaluación de desempeño ● Hoja de cotejo ● Reportes ● Carpeta de evidencias ● Proyecto productivo. ● Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORÍA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le parece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CRM (Gestión de relaciones con los clientes) es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARES: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACCIÓN: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinado para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que esté adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCIÓN: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para

la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

AULA DIGITAL: Son aulas proveídas por equipos informáticos, con un número variable de ordenadores (generalmente entre 15 - 25, conectados en red local).

APRENDIZAJES BÁSICOS: Aprendizajes esenciales para el desarrollo y bienestar de las personas en los diferentes momentos o fases de su existencia.

COMPETENCIA: Saber orientado a la acción eficaz, fundamentado en una integración dinámica de conocimientos y valores, y desarrollado mediante tipos de tareas que permiten una adaptación ajustada y constructiva a diferentes situaciones en distintos contextos.

COMPETENCIAS VIRTUALES: Serían el conjunto de conocimientos y habilidades que se necesitan para poder desempeñar tareas relacionadas con la sociedad de la información y el conocimiento. Implican capacidades cognitivas, reflexivas y analíticas y evaluativos.

CUESTIONARIO: Instrumento idóneo que nos posibilita obtener gran cantidad de datos a partir de una muestra amplia y genera resultados estadísticos. Es uno de los instrumentos más utilizados en el ámbito de las Ciencias de la Educación.

E- LEARNING: Es un nuevo concepto traducido por “enseñanza a distancia” intenta explicar que se trata de no enseñar de cualquier forma, sino de dotar a las personas de las competencias necesarias para vivir y trabajar en la sociedad de la información en redes y que todos puedan acceder a la cultura digital buscando aprender a aprender, consolidar su personalidad, desarrollar las capacidades genéricas, aprender durante toda la vida y afrontar los retos de la sociedad de la información y usar las TIC ante estos permanentes procesos formativos. Una manera pues, diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TELEMÁTICA: Chat, mail... Las herramientas de comunicación telemática permiten la interacción entre dos o más personas utilizando entre dos o más personas utilizando un equipo informático. En la actualidad su manejo es imprescindible en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en la enseñanza a distancia.
Estas herramientas pueden ser:
Síncronas, cuando los interlocutores coinciden en el tiempo, como son el Chat, la

mensajería instantánea, la videoconferencia...

Asíncronas, cuando los interlocutores no coinciden en el tiempo, como son el correo electrónico, los foros de debate, las listas de distribución...

HERRAMIENTAS VIRTUALES: Denominamos herramienta virtual a la aplicación empleada para la construcción de otros programas o aplicaciones. Son pues, como un paquete de software integrado que ofrece algunos o la totalidad de los aspectos de preparación, distribución e interacción de información y permite que estos aspectos sean accesibles vía redes.

OFIMÁTICA: Es la automatización, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos. En educación podemos usar los programas ofimáticos para producir contenidos - tanto desde el profesorado como desde el alumnado- y para fomentar el trabajo en equipo.

PLATAFORMAS EDUCATIVAS DIGITALES: Son aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza y aprendizaje integrando materiales didácticos y herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativas. Las herramientas incluidas en la plataforma dan soporte a profesores y estudiantes para optimizar distintas fases del proceso de enseñanza aprendizaje cuando este tiene lugar en la red.

WEB. 2.0.: Es un conjunto de aplicaciones que con independencia de los planteamientos psicopedagógicos que sustenten la acción docente apuestan por el buen uso didáctico de las TIC y enriquece los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, situados en esta sociedad de la información que exige una fuerte disminución de las prácticas memorísticas/reproductoras en favor de las metodologías socio constructivistas centradas en los estudiantes y en el aprendizaje autónomo y colaborativo, los entornos sociales para la interacción que ofrecen las aplicaciones de la Web 2.0 constituyen un instrumento idóneo para ello (*Dr. Pere Marquès Graells, 2007*).

WEBQUEST: Según su creador Bernie Dodge, una Webquets es “una actividad de investigación en la que la información con la que interactúan los alumnos proviene total o parcialmente de recursos de Internet”. Una Webquest es una actividad didáctica en la que se propone una tarea a los alumnos y un proceso para llevarla a cabo, durante el cual tendrán que utilizar, analizar y comprender determinada información para construir sus propias ideas

WIKIS: es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por sus usuarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparte. El ejemplo más conocido de wiki es la Wikipedia. Se trata de una enciclopedia colaborativa, elaborada y mantenida por sus visitantes. En Wikipedia podemos realizar búsquedas de términos o conceptos. El botón "Editar" es el que diferencia las Wiki de otros sitios web, permitiéndonos participar en la elaboración de su contenido.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/

https://www.getabstract.com/es/resumen/estrategia/en-busca-de-la-excelencia/14565/

https://www.marketingdeservicios.com/

http://office.microsoft.com/video.aspx?assetid=ES010201893&vwidth=884&vheight=540&CTT=11&Ori gin=).

http://www.aulaclic.es/excel-2013/

http://www.aulaclic.es/word-2013/

www.recursossa.com/Documentos/1_2_3.htm

www.actualicese.com.co

www.esl-lab.com

www.englishpod.com

www.bbcinenglish.com

http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/sitiosweb.pdf

http://webpages.ull.es/users/manarea/guiadidacticawebs.pdf

http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/SALINAS.pdf

- **AGUADED, J.I. y PÉREZ RODRÍGUEZ, M.A. (2001b): Nuevas corrientes comunicativas, nuevos escenarios didácticos. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 16, 120-130.**
- **BALLESTEROS, C y LÓPEZ MENESES. (2002): El correo electrónico: una experiencia colaborativa para la formación y el desarrollo profesional de los docentes. En Aguilar, M y otros.**
- **GORKA, P y CASTAÑO, C. (2006): Sistemas wikis para la enseñanza. En Cabero, J y Román, P. (Coords): E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet.**

Sevilla, Eduforma (MAD), 169-181.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Andrés Paiba R.** **Juan Carlos Osorio** **Rafael Naranjo** **Nidia Peña** **Ma. Deisy Sánchez**	**Instructor** **Instructor** **Instructor** **Instructor** **IInstructor**	**SENA – CGA** **SENA – CGA** **SENA - CGA** **SENA - CGA** **SENA - CGA**	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Andrés Paiba**	**Instructor**	**SENA - CGA**	**14 de noviembre 2017**	**Ajuste a las actividades de acuerdo al procedimiento de desarrollo curricular.**
	Ana Patricia Sepúlveda Parra	**Instructora**	**Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital**	**13 de Septiembre 2019**	**Actualización de formato y organización de actividades.**
	Alba Consuelo Casas Fonseca	Instructora	**CIDE-SOACHA**	9 de Enero 2020	Actualización de formato e inclusión de competencia.
	Grupo Técnico del Área Gestión Administrativa.	Instructores	Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial. CIDE-Soacha.	29 de marzo de 2021.	Actualización formato Guía de Aprendizaje.



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

GUÍA No. 3. "EMPRENDIMIENTO"

- **Denominación del Programa de Formación**: Técnico en sistemas
- **Código del Programa de Formación**: 233101 Versión 1
- **Nombre del Proyecto**: **SOPORTE TÉCNICO PARA ARQUITECTURA TECNOLÓGICA EN SECTOR EMPRESARIAL DE SOACHA Y SU ZONA DE INFLUENCIA.**
- **Fase del Proyecto**: Análisis
- **Competencia 240201529** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social
- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**
  - ♣ **240201529-1** Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social
  - ♣ **240201529-2** Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social
  - ♣ **240201529-3** Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado
  - ♣ **240201529-4** Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social
- **Duración de la Guía**: 48 horas – 1 Crédito

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz, el objetivo de la presente guía se enfoca en que usted comprenda la importancia del emprendimiento en el escenario actual de mercado, que reconozca las diferentes entidades que en Colombia brindan apoyo a los diferentes modelos de emprendimiento, así como las herramientas que usted puede usar para la propuesta de la idea de negocio innovadora. Para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la presente guía, es importante la disposición de cada persona por el desarrollo

del trabajo autónomo, sistemático y organizado; así mismo con el desarrollo de cada actividad se desea promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del equipo de trabajo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial

A partir del desarrollo de la Guía **"EMPRENDIMIENTO DESDE LA ÓPTICA CONTABLE"** se evidenciarán los conocimientos respectivos del área con el fin de proponer nuevas ideas de negocio, que aporten al país con nuevas empresas, haciendo realidad sueños.

***Tiempo desarrollo de la actividad**: 3 horas (**trabajo autónomo**: 36 minutos, **acompañamiento directo**: 144 minutos)*



Figura 1. Historieta de reflexión inicial (Pachón, 2019).
Nota: Imagen creada con programa avachara.com/avatar_es

3.1.1 De acuerdo con la historieta, responda con su grupo GAES: qué ha oído hablar acerca del emprendimiento en el Sena, en su proceso de inducción les hablaron sobre el tema.

Importante: La actividad debe conservarse en el portafolio de evidencias del aprendiz.

3.1.2 A lo largo de su vida, han pasado cosas buenas, otras para aprender y unas que realmente lo hacen sentir orgulloso de lo que es y ha logrado al día de hoy. También hay cosas que lo hace sentir feliz, por ejemplo, hacer deporte, cocinar, jugar videojuegos, visitar sitios de lectura, entre otros. En este orden de ideas, lo invitamos a rescatar aspectos positivos y negativos, aspectos que le gustaría mejorar y acciones que lo hacen feliz y en las cuales les gustaría desempeñarse como protagonista o espectador.

Tabla 1.
Aspectos a Rescatar

Nombre			
Aspectos positivos como persona	Aspectos negativos como persona, que generan dificultad a nivel personal y en las relaciones con los demás	Aspectos en los cuales se está trabajando para mejorar	Actividades que lo hacen feliz y usted les asigna buena parte de su tiempo

De acuerdo con la respuesta a cada una de las preguntas hechas en la Tabla 1, qué acciones considera usted podría llevar a cabo para ser una persona más feliz, más creativa y emprendedora.

Al finalizar socialice con sus compañeros e instructor en el ambiente de formación, con el propósito de recibir retroalimentación.

Importante: Las actividades 3.1.1 y 3.1.2 deben conservarse en el portafolio de evidencias del aprendiz.

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

"En el mundo hay quienes esperan que las cosas les lleguen de repente, otros luchan día a día por sus sueños, siendo excelentes emprendedores para lograr llegar a la meta"

***Tiempo desarrollo de la actividad**: **3 horas** (**trabajo autónomo**: 36 minutos, **acompañamiento directo**: 144 minutos)*

Respetado aprendiz, la presente guía le permitirá desarrollar sus competencias en conocimientos de las bases fundamentales del emprendimiento, contribuyendo estos conocimientos a la consecución en la elaboración del proyecto formativo "Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos" para ello se presentará la propuesta inicial de la idea de negocio, la cual debe partir de su capacidad creativa, gusto por la idea propuesta e innovación. Así mismo los conocimientos adquiridos en el programa de formación, le brindarán herramientas para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en esta guía y en el taller final de emprendimiento.

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

***Tiempo desarrollo de la actividad**: 18 horas (**trabajo autónomo**: 216 minutos, **acompañamiento directo**: 864 minutos)*

Estimado aprendiz, los conceptos aquí abordados le permitirán fortalecer conocimientos y habilidades acerca del emprendimiento, incluyendo el reconocimiento tipos de emprendimiento, entidades que brindan apoyo al emprendimiento y modelo presentación propuesta idea de negocio.

3.3.1 Efectúe la lectura denominada*: "GEM COLOMBIA Estudio de la actividad empresarial en 2017"* (Gómez Nuñez, López Gómez, Hernández Vargas, Galvis Maldonado, & y otros..., 2019), de la página 8 a la 21, a partir de ella, elabore un mapa conceptual, donde rescate aspectos relacionados con el emprendimiento (términos) y los factores positivos de cómo está Colombia frente a otros países. Dicho material usted lo encontrará en la plataforma que está dispuesta por la institución.

3.3.2 Con su grupo GAES consulte la cartilla: Emprendimiento Edición 1. (Acosta Romero, Rodríguez Pérez , & y otros, 2016), donde se hace énfasis de las hablidades emprendedoras y los paradigmas, a partir de esta lectura, con su grupo de trabajo deben desarrollar una infografía que posteriormente socializarán en el ambiente de formación, recuerden que al hablar de habilidades salen a relucir las que ustedes tienen como aprendices, así como los posibles temores, entonces la opinión personal en el desarrollo de esta actividad es fundamental.

3.3.3 Consulte material de lectura: "Documento de emprendimiento y resumen Jobs to be Done, tarjeta persona y Lean Canvas" el cual está dispuesto en la plataforma asignada por la institución; a partir de ella, identifique con sus compañeros de GAES, un posible problema evidente en su ruta de formación, por ejemplo: manejo de la tecnología, ropa, calzado, belleza, manejo de horarios, etc., para que a partir de este problema ustedes puedan aplicar 2 tarjeta persona, luego de identificar posibles personas que se vean afectadas de una u otra forma por este problema.
Posterior al desarrollo de la actividad, el instructor seleccionará 1 o 2 grupos para compartir el resultado del ejercicio y brindar retroalimentación.

Nota: En su material de apoyo encontrará el modelo Tarjeta Persona.

3.3.4 Desarrolle la lectura del documento "The Business Model Canvas", el cual se encuentra en su material de apoyo, así como el vídeo *"Modelo Canvas El Lienzo"*, a partir de consultar la información elabore con su grupo GAES un esquema del modelo dónde coloquen un ejemplo de un problema que ustedes podrían resolver desde su área de conocimiento o interés general del grupo, ejemplo: herramienta contable para el sector agro (pequeños y medianos agricultores y ganaderos), sí considera(n) pertinente fortalecer la propuesta de problema hecha en el ítem 3.3.3, pueden seguir haciendo uso del mismo, justificando su selección. Posterior a ello socialice en el ambiente de formación, recibiendo la debida retroalimentación del instructor..

Nota: En su material de apoyo encontrará el modelo Lean Canvas Fondo Emprender.

Lean Canvas

SBDC - Centro de Desarrollo Empresarial

Problema	Solución	Propuesta Unica de Valor	Ventaja Injusta	Segmentos de clientes
Alternativas Existentes	**Metricas Clave**	**Concepto a un Alto Nivel**	**Canales**	**Adaptadores Tempranos**

Estructura de Costos	Flujos de ingreso

3.3.5 Se recomienda de forma autónoma ver el vídeo: "Elevator Pitch", así como ver la presentación Preparación del Pitch, a partir de esta actividad, proponga un brochure que resuma elementos a tener presente en la elaboración de un Pitch, haga uso del tema abordado en el ítem 3.3.3.

El desarrollo de esta actividad le brindará elementos para el desarrollo del ítem xx del taller de emprendimiento.

Esta actividad, le permitirá apropiar el conocimiento necesario para el desarrollo de Taller de Emprendimiento.

Importante: Las actividades de 3.3.1 a 3.3.5 debe conservarse en el portafolio de evidencias del aprendiz.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.
Tiempo desarrollo de la actividad*: 20 horas (**trabajo autónomo**: 4 Horas, **acompañamiento directo**: 16 Horas).*

3.4.1 Respetado aprendiz, es hora de aplicar los conocimientos aprendidos. En esta parte de la guía, usted demostrará el grado de aprehensión del conocimiento frente al contexto real en la propuesta de un plan de negocios. Por lo tanto, en GAES, deben realizar las siguientes actividades propuestas en el Taller de Emprendimiento, el cual estará disponible junto con el material de apoyo de su programa de formación en la plataforma dispuesta por la institución.

Importante: La actividad debe conservarse en el portafolio del aprendiz, para efectuar retroalimentación, según actividades desarrolladas, aplicando para su presentación la norma Icontec.

Importante: El desarrollo del taller requiere de su interés por la investigación y deseos de crear su propio emprendimiento.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
Tiempo desarrollo de la actividad*: 4 horas (1 evidencia de conocimiento, 1 evidencia de desempeño y 2 horas evidencia de producto).*

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Idea de negicio, cultura emprendedora, emprendimiento como investigación, enfoques del empredimiento,	• Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. • Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.	**Conocimiento** Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas

habilidades emprendedoras **Evidencias de Desempeño:** **Presentar** Propuesta y justificación idea de negocio. **Evidencias de Producto:** **Taller aplicado al proyecto fromativo**	• 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. • Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Desempeño:** **Técnica:** Observación sistemática **Instrumento:** lista de chequeo de desempeño **Producto:** Técnica: Observación del producto Instrumento: lista de chequeo de producto del proyecto formativo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DESIGN THINKING: Es una metodología que usa la sensibilidad y métodos para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es factible, viable y se puede convertir en valor para los clientes.

EMPATIZAR: Es la capacidad de observar y conocer a las personas y los usuarios, sus necesidades y sus problemas. Qué le duele a los potenciales clientes.

IDEAR: En esta etapa se crean los conceptos y los recursos para hacer prototipos y crear soluciones innovadoras. Todas las ideas son válidas y se combina todo desde el pensamiento inconsciente y consciente, pensamientos racionales y la imaginación.

JOBS TO BE DONE: Metodología para entender mejor el comportamiento de los consumidores a partir de un cambio de perspectiva con la intención de que las acciones de marketing se vuelvan más eficientes y que la innovación sea más previsible y rentable.

LEAN CANVAS: Herramienta estratégica empresarial, que permite analizar de manera visual el modelo de negocio para aumentar sus probabilidades de éxito. El lienzo comprender 9 bloques.

PRODUCTO MINIMO VIABLE. Anticipar, al comienzo del proyecto, el surgimiento de situaciones inesperadas más allá del control del gerente de proyectos. Estas situaciones socaban gravemente el éxito de un proyecto.

PROTOTIPAR: Es la Generación de elementos informativos como dibujos, artefactos y objetos con la intención de proyectar y mostrar lo que nos acerquen a la solución final.

TARJETA PERSONA: Técnica que, permite tener una descripción de personas, modelar usuarios, obteniendo información sobre las características de un grupo de personas, contemplando aspectos relacionados con: metas, frustraciones, competencias, habilidades, experiencia con la tecnología o contexto.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Acosta Romero, G., Rodríguez Pérez , M., & y otros. (2016). *Cartilla de Emprendimiento.* Bogotá D.C.: Centro de Servicios Financieros.

Gómez Nuñez, L., López Gómez, S., Hernández Vargas , N., Galvis Maldonado , M., & y otros... (2019). *GEM Colombia: estudio de la actividad empresarial en 2017.* Barranquilla: Uninorte.

Hernández, M. (16 de febrero de 2018). *Jobs to be Done - Innovación fortalecimiento empresarial.* Obtenido de CCB: http://hdl.handle.net/11520/22608

Niubó, T. (30 de junio de 2017). Design Thinking nos ayuda a crear Candidate Personas. Obtenido de https://teresaniubo.com/design-thinking-nos-ayuda-a-crear-candidate-personas/

Pachón, M. (2017). Represetación didáctica de reflexión. Bogotá D.C. Obtenido de avachara.com/avatar_es

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Martha Cecilia Pachón	Instructora	Centro de Servicios Financieros Área de Economía Financiera y de Gestión.	Enero 2020
Verificadores Técnicos				
Revisión	Jasbleidy Contreras Beltrán	**Instructora**	Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital	Mayo 2020

Aprobación	Jorge Enrique Cifuentes Bolaños	**Cordinador Académico**	Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital	Mayo 2020

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

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

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

GUÍA No. 3. "EMPRENDIMIENTO"

- **Denominación del Programa de Formación**: GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD
- **Código del Programa de Formación**: 121104 Versión 1
- **Nombre del Proyecto**: 2582485 ESTRATEGIA BÀSICA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO DEL SECTOR SALUD EN LA IPS SELECCIONADA EN SOACHA Y SU ÁREA DE INFLUENCIA
- **Fase del Proyecto**: Planeación
- **Competencia 240201529** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social
- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**
  - ♣ **240201529-1** Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social
  - ♣ **240201529-2** Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social
  - ♣ **240201529-3** Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado
  - ♣ **240201529-4** Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social
- **Duración de la Guía**: 48 horas – 1 Crédito

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz, el objetivo de la presente guía se enfoca en que usted comprenda la importancia del emprendimiento en el escenario actual de mercado, que reconozca las diferentes entidades que en Colombia brindan apoyo a los diferentes modelos de emprendimiento, así como las herramientas que usted puede usar para la propuesta de la idea de negocio innovadora. Para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la presente guía, es importante la disposición de cada persona por el desarrollo

del trabajo autónomo, sistemático y organizado; así mismo con el desarrollo de cada actividad se desea promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del equipo de trabajo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial

A partir del desarrollo de la Guía **"EMPRENDIMIENTO DESDE LA ÓPTICA CONTABLE"** se evidenciarán los conocimientos respectivos del área con el fin de proponer nuevas ideas de negocio, que aporten al país con nuevas empresas, haciendo realidad sueños.

***Tiempo desarrollo de la actividad**: 3 horas (**trabajo autónomo**: 36 minutos, **acompañamiento directo**: 144 minutos)*



Figura 1. Historieta de reflexión inicial (Pachón, 2019).
Nota: Imagen creada con programa avachara.com/avatar_es

3.1.1 De acuerdo con la historieta, responda con su grupo GAES: qué ha oído hablar acerca del emprendimiento en el Sena, en su proceso de inducción les hablaron sobre el tema.

Importante: La actividad debe conservarse en el portafolio de evidencias del aprendiz.

3.1.2 A lo largo de su vida, han pasado cosas buenas, otras para aprender y unas que realmente lo hacen sentir orgulloso de lo que es y ha logrado al día de hoy. También hay cosas que lo hace sentir feliz, por ejemplo, hacer deporte, cocinar, jugar videojuegos, visitar sitios de lectura, entre otros. En este orden de ideas, lo invitamos a rescatar aspectos positivos y negativos, aspectos que le gustaría mejorar y acciones que lo hacen feliz y en las cuales les gustaría desempeñarse como protagonista o espectador.

Tabla 1.
Aspectos a Rescatar

Nombre			
Aspectos positivos como persona	Aspectos negativos como persona, que generan dificultad a nivel personal y en las relaciones con los demás	Aspectos en los cuales se está trabajando para mejorar	Actividades que lo hacen feliz y usted les asigna buena parte de su tiempo

De acuerdo con la respuesta a cada una de las preguntas hechas en la Tabla 1, qué acciones considera usted podría llevar a cabo para ser una persona más feliz, más creativa y emprendedora.

Al finalizar socialice con sus compañeros e instructor en el ambiente de formación, con el propósito de recibir retroalimentación.

Importante: Las actividades 3.1.1 y 3.1.2 deben conservarse en el portafolio de evidencias del aprendiz.

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

"En el mundo hay quienes esperan que las cosas les lleguen de repente, otros luchan día a día por sus sueños, siendo excelentes emprendedores para lograr llegar a la meta"

***Tiempo desarrollo de la actividad**: **3 horas** (**trabajo autónomo**: 36 minutos, **acompañamiento directo**: 144 minutos)*

Respetado aprendiz, la presente guía le permitirá desarrollar sus competencias en conocimientos de las bases fundamentales del emprendimiento, contribuyendo estos conocimientos a la consecución en la elaboración del proyecto formativo "Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos" para ello se presentará la propuesta inicial de la idea de negocio, la cual debe partir de su capacidad creativa, gusto por la idea propuesta e innovación. Así mismo los conocimientos adquiridos en el programa de formación, le brindarán herramientas para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en esta guía y en el taller final de emprendimiento.

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

***Tiempo desarrollo de la actividad**: 18 horas (**trabajo autónomo**: 216 minutos, **acompañamiento directo**: 864 minutos)*

Estimado aprendiz, los conceptos aquí abordados le permitirán fortalecer conocimientos y habilidades acerca del emprendimiento, incluyendo el reconocimiento tipos de emprendimiento, entidades que brindan apoyo al emprendimiento y modelo presentación propuesta idea de negocio.

3.3.1 Efectúe la lectura denominada*: "GEM COLOMBIA Estudio de la actividad empresarial en 2017"* (Gómez Nuñez, López Gómez, Hernández Vargas, Galvis Maldonado, & y otros..., 2019), de la página 8 a la 21, a partir de ella, elabore un mapa conceptual, donde rescate aspectos relacionados con el emprendimiento (términos) y los factores positivos de cómo está Colombia frente a otros países. Dicho material usted lo encontrará en la plataforma que está dispuesta por la institución.

3.3.2 Con su grupo GAES consulte la cartilla: Emprendimiento Edición 1. (Acosta Romero, Rodríguez Pérez , & y otros, 2016), donde se hace énfasis de las hablidades emprendedoras y los paradigmas, a partir de esta lectura, con su grupo de trabajo deben desarrollar una infografía que posteriormente socializarán en el ambiente de formación, recuerden que al hablar de habilidades salen a relucir las que ustedes tienen como aprendices, así como los posibles temores, entonces la opinión personal en el desarrollo de esta actividad es fundamental.

3.3.3 Consulte material de lectura: "Documento de emprendimiento y resumen Jobs to be Done, tarjeta persona y Lean Canvas" el cual está dispuesto en la plataforma asignada por la institución; a partir de ella, identifique con sus compañeros de GAES, un posible problema evidente en su ruta de formación, por ejemplo: manejo de la tecnología, ropa, calzado, belleza, manejo de horarios, etc., para que a partir de este problema ustedes puedan aplicar 2 tarjeta persona, luego de identificar posibles personas que se vean afectadas de una u otra forma por este problema.
Posterior al desarrollo de la actividad, el instructor seleccionará 1 o 2 grupos para compartir el resultado del ejercicio y brindar retroalimentación.

Nota: En su material de apoyo encontrará el modelo Tarjeta Persona.

3.3.4 Desarrolle la lectura del documento "The Business Model Canvas", el cual se encuentra en su material de apoyo, así como el vídeo *"Modelo Canvas El Lienzo"*, a partir de consultar la información elabore con su grupo GAES un esquema del modelo dónde coloquen un ejemplo de un problema que ustedes podrían resolver desde su área de conocimiento o interés general del grupo, ejemplo: herramienta contable para el sector agro (pequeños y medianos agricultores y ganaderos), sí considera(n) pertinente fortalecer la propuesta de problema hecha en el ítem 3.3.3, pueden seguir haciendo uso del mismo, justificando su selección. Posterior a ello socialice en el ambiente de formación, recibiendo la debida retroalimentación del instructor..

Nota: En su material de apoyo encontrará el modelo Lean Canvas Fondo Emprender.

Lean Canvas

SBDC - Centro de Desarrollo Empresarial

Problema	Solución	Propuesta Unica de Valor	Ventaja Injusta	Segmentos de clientes
Alternativas Existentes	**Metricas Clave**	**Concepto a un Alto Nivel**	**Canales**	**Adaptadores Tempranos**

Estructura de Costos	Flujos de ingreso

3.3.5 Se recomienda de forma autónoma ver el vídeo: "Elevator Pitch", así como ver la presentación Preparación del Pitch, a partir de esta actividad, proponga un brochure que resuma elementos a tener presente en la elaboración de un Pitch, haga uso del tema abordado en el ítem 3.3.3.

El desarrollo de esta actividad le brindará elementos para el desarrollo del ítem xx del taller de emprendimiento.

Esta actividad, le permitirá apropiar el conocimiento necesario para el desarrollo de Taller de Emprendimiento.

Importante: Las actividades de 3.3.1 a 3.3.5 debe conservarse en el portafolio de evidencias del aprendiz.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.
Tiempo desarrollo de la actividad*: 20 horas (**trabajo autónomo**: 4 Horas, **acompañamiento directo**: 16 Horas).*

3.4.1 Respetado aprendiz, es hora de aplicar los conocimientos aprendidos. En esta parte de la guía, usted demostrará el grado de aprehensión del conocimiento frente al contexto real en la propuesta de un plan de negocios. Por lo tanto, en GAES, deben realizar las siguientes actividades propuestas en el Taller de Emprendimiento, el cual estará disponible junto con el material de apoyo de su programa de formación en la plataforma dispuesta por la institución.

Importante: La actividad debe conservarse en el portafolio del aprendiz, para efectuar retroalimentación, según actividades desarrolladas, aplicando para su presentación la norma Icontec.

Importante: El desarrollo del taller requiere de su interés por la investigación y deseos de crear su propio emprendimiento.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
Tiempo desarrollo de la actividad*: 4 horas (1 evidencia de conocimiento, 1 evidencia de desempeño y 2 horas evidencia de producto).*

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Idea de negicio, cultura emprendedora, emprendimiento como investigación, enfoques del empredimiento,	• Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. • Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.	**Conocimiento** Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas

habilidades emprendedoras **Evidencias de Desempeño:** **Presentar** Propuesta y justificación idea de negocio. **Evidencias de Producto:** **Taller aplicado al proyecto fromativo**	• 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. • Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Desempeño:** **Técnica:** Observación sistemática **Instrumento:** lista de chequeo de desempeño **Producto:** Técnica: Observación del producto Instrumento: lista de chequeo de producto del proyecto formativo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DESIGN THINKING: Es una metodología que usa la sensibilidad y métodos para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es factible, viable y se puede convertir en valor para los clientes.

EMPATIZAR: Es la capacidad de observar y conocer a las personas y los usuarios, sus necesidades y sus problemas. Qué le duele a los potenciales clientes.

IDEAR: En esta etapa se crean los conceptos y los recursos para hacer prototipos y crear soluciones innovadoras. Todas las ideas son válidas y se combina todo desde el pensamiento inconsciente y consciente, pensamientos racionales y la imaginación.

JOBS TO BE DONE: Metodología para entender mejor el comportamiento de los consumidores a partir de un cambio de perspectiva con la intención de que las acciones de marketing se vuelvan más eficientes y que la innovación sea más previsible y rentable.

LEAN CANVAS: Herramienta estratégica empresarial, que permite analizar de manera visual el modelo de negocio para aumentar sus probabilidades de éxito. El lienzo comprender 9 bloques.

PRODUCTO MINIMO VIABLE. Anticipar, al comienzo del proyecto, el surgimiento de situaciones inesperadas más allá del control del gerente de proyectos. Estas situaciones socaban gravemente el éxito de un proyecto.

PROTOTIPAR: Es la Generación de elementos informativos como dibujos, artefactos y objetos con la intención de proyectar y mostrar lo que nos acerquen a la solución final.

TARJETA PERSONA: Técnica que, permite tener una descripción de personas, modelar usuarios, obteniendo información sobre las características de un grupo de personas, contemplando aspectos relacionados con: metas, frustraciones, competencias, habilidades, experiencia con la tecnología o contexto.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Acosta Romero, G., Rodríguez Pérez , M., & y otros. (2016). *Cartilla de Emprendimiento.* Bogotá D.C.: Centro de Servicios Financieros.

Gómez Nuñez, L., López Gómez, S., Hernández Vargas , N., Galvis Maldonado , M., & y otros... (2019). *GEM Colombia: estudio de la actividad empresarial en 2017.* Barranquilla: Uninorte.

Hernández, M. (16 de febrero de 2018). *Jobs to be Done - Innovación fortalecimiento empresarial.* Obtenido de CCB: http://hdl.handle.net/11520/22608

Niubó, T. (30 de junio de 2017). Design Thinking nos ayuda a crear Candidate Personas. Obtenido de https://teresaniubo.com/design-thinking-nos-ayuda-a-crear-candidate-personas/

Pachón, M. (2017). Represetación didáctica de reflexión. Bogotá D.C. Obtenido de avachara.com/avatar_es

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Martha Cecilia Pachón	Instructora	Centro de Servicios Financieros Área de Economía Financiera y de Gestión.	Enero 2020
Verificadores Técnicos				
Revisión	Jasbleidy Contreras Beltrán	**Instructora**	Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital	Mayo 2020

Aprobación	Jorge Enrique Cifuentes Bolaños	**Cordinador Académico**	Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital	Mayo 2020

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

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

Reporte de Apre

Ficha de Caracterización: 2738065 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

Estado: EN EJECUCION

Fecha del Reporte: 15/04/2023

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos
CC	1000734285	JAZMÍN LORENA	MEDINA GONZÁLEZ
CC	1001065841	KAREN GISETH	ARIAS RAMIREZ
CC	1006835777	DANEISY FERNANDA	LOZANO SAAVEDRA
CC	1010000746	LADY ALEJANDRA	TALERO LUENGAS
CC	1012374771	MARLY YINED	VILLALOBOS ARANGO
CC	1012393918	ELIZABETH	POVEDA LAVERDE
CC	1013099389	LAURA CAMILA	MORENO BUITRAGO
CC	1013101877	LAURA SOFIA	CORTES SANCHEZ
CC	1023367066	MARIA ALEJANDRA	SIERRA CARDENAS
CC	1024466234	LORAYNE LORETA	QUINTERO OÑATE
CC	1024602320	EDUIN DARIO	OTAVO MORENO
CC	1072192765	YERALDIN	GARZON LOZANO
CC	1073669853	CARMEN DANIELA	CUERVO JIMÉNEZ
CC	1073671116	BRAYHAN SEBASTIAN	BETANCOURT ROA
CC	1073676458	LEIDY JOHANNA	RAMIREZ GALLEGO
CC	1073677366	JENNY PAOLA	REYES CORTES
CC	1073684662	NORIDA STELLA	RODRIGUEZ CHAVARRO
CC	1109840781	CONNIE MICHELL	MENDEZ CULMA
CC	53052587	MENFI	DURAN JIMENEZ

CC	53133862	EDITH JOHANA	LEON BEJARANO
TI	1018422179	LAURA VALENTINA	MORENO URREA
TI	1023369492	DEILY SOFIA	GOMEZ BOTERO
TI	1023370309	ANGIE NATHALIA	ZAMORA PARRA
TI	1023370661	KAREN YISETH	TEQUIA BUITRAGO
TI	1031126821	ASHLEY SOLEH	SORA OSORIO
TI	1072643269	JUAN SEBASTIAN	ALFARO PINTO
TI	1074810298	BRITNY DAYAN	SANCHEZ CUERVO

ndices

Celular	Correo Electrónico	Estado
3057174281	jazzmedina041@gmail.com	INDUCCION
3232522907	karengisethariasramirez@gmail.com	INDUCCION
3212778842	fernandalozano0803@gmail.com	INDUCCION
3125285166	luengaslady22@gmail.com	INDUCCION
3005389639	villalobosarangomarlyyineth@gmail.com	INDUCCION
3209881185	povedalaverdeelizabeth@gmail.com	INDUCCION
3105803716	lauramorenb@gmail.com	INDUCCION
3176816446	laurasofia09252004@gmail.com	INDUCCION
3219153738	alejandraa2004cardenasj@gmail.com	INDUCCION
3236189822	quinterolorayne19@gmail.com	INDUCCION
3188818385	eduin_20_09@hotmail.com	INDUCCION
3193414498	Yeralgl8@hotmail.com	INDUCCION
3132218983	danijimenez132791@gmail.com	INDUCCION
3118994556	brayhanbetancourt09@gmail.com	INDUCCION
3185023941	nanismari1987@hotmail.com	INDUCCION
3112261252	jepareco@hotmail.com	INDUCCION
3214786633	rodrigueznorida827@gmail.com	INDUCCION
3222399379	mendezculmaconniemichell@gmail.com	INDUCCION
3166158963	menfyaleja0206@gmail.com	INDUCCION

3212120741	nana4519@hotmail.com	INDUCCION
3157362883	lauraurrea014@gmail.com	INDUCCION
3202622503	sofigomez3108@gmail.com	INDUCCION
3212246031	zamoraangie066@gmail.com	INDUCCION
3209395059	tequiabuitragokaren@gmail.com	INDUCCION
3142635085	ashleysora19@gmail.com	INDUCCION
3227588651	alfarojuan1014@gmail.com	INDUCCION
3015147453	sanchezcuervobritny@gmail.com	INDUCCION

Reporte de Apre

Ficha de Caracterización: 2738069 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

Estado: EN EJECUCION

Fecha del Reporte: 18/04/2023

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos
CC	1000256789	ERIKA YINETH	PACHON BUITRAGO
CC	1000936818	SILVANA	CALDERON ESCOBAR
CC	1002652419	CRISTIAN DAVID	CORREDOR LONDOÑO
CC	1004535397	KEDWIN ESTIVEN	RAMOS RIASCOS
CC	1007363273	JOSE IGANACIO	GARCIA MOSQUERA
CC	1013101712	LUISA FERNANDA	LEON MORA
CC	1015997456	CINDY TATIANA	GARCIA LESMES
CC	1024462751	ANGIE VANESSA	TAFUR BUITRAGO
CC	1073675426	CLAUDIA MARCELA	MONROY GONZALEZ
CC	1073712103	LAURA YESSENIA	TURMEQUE CAMELO
CC	1073718933	MONICA THALIA	VANEGAS PARRA
CC	1107008172	LAURA KATERINE	SANCHEZ OSPINA
CC	39071414	CARMEN EDITH	NUÑEZ ARIAS
CC	52242330	SANDRA LILIANA	GUZMAN REYES
CC	52766641	ANGIE PAOLA	SANJUANELO VIVAS
CC	52887369	MAGDA PATRICIA	DIAZ SANCHEZ
TI	1010761053	EVELIN ZHARICK	BALLESTEROS FERNANDEZ
TI	1012340500	SARA DANIELA	CORTES CAUCALI
TI	1019983577	ZHARICK MARIANA	GONZALEZ GARCIA

TI	1024474275	KAROL DALLANA	AVILA ALVARADO
TI	1024478915	ALEX FELIPE	MEDINA GOMEZ
TI	1025528464	DIEGO ALEJANDRO	SOTO CUESTA
TI	1031806477	PAULA ANDREA	ORTIZ PINTO
TI	1034779780	EDWARD ALEXANDER	ACOSTA MONTOYA
TI	1074809800	DIANA CAROLINA	QUINTERO GARCIA
TI	1109841406	HAROLD FABRICIO	FORERO SANCHEZ
TI	1109841407	YULIAN STID	FORERO SANCHEZ

ndices

Celular	Correo Electrónico	Estado
0319001121	eypachon50416@gmail.com	INDUCCION
3024292125	calderonescobarsilvana@gmail.com	INDUCCION
3102946053	corredorlcristiand@gmail.com	INDUCCION
	kedwinramos@gmail.com	INDUCCION
3223158847	josecdlm71@gmail.com	INDUCCION
	leonfabio641@gmail.com	INDUCCION
9006010	ctatgarl@gmail.com	INDUCCION
3148202207	tafurangie75@gmail.com	INDUCCION
3208757654	marcemonroy1223@gmail.com	INDUCCION
3008479087	lauravalentina329@gmail.com	INDUCCION
3125419071	condevanegas3021@gmail.com	INDUCCION
3142045176	jakela-12@hotmail.com	INDUCCION
3023391615	canuar18@gmail.com	INDUCCION
3023649514	lilimarysanchez18@gmail.com	INDUCCION
	angie_vivas@outlook.com	INDUCCION
3135738414	puchis1_2007@hotmail.com	INDUCCION
3203379702	emileven30@gmail.com	INDUCCION
3223021354	saracortes203@gmail.com	INDUCCION
3123477121	zhamagoga@gmail.com	INDUCCION

3059311812	karool2154@gmail.com	INDUCCION
3188793188	alexfelipemedina@gmail.com	INDUCCION
3223594620	alcsoto453@gmail.com	INDUCCION
3138094598	paulaandrea192504@gmail.com	INDUCCION
3059328596	alexcdlm07@gmail.com	INDUCCION
3214101141	dcquintero05@gmail.com	INDUCCION
3015697047	forero1408298@gmail.com	INDUCCION
3015697047	foreroyulian42@gmail.com	INDUCCION

Reporte de Apre

Ficha de Caracterización: 2711526 - SISTEMAS.

Estado: EN EJECUCION

Fecha del Reporte: 18/04/2023

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos
CC	1000019052	DAVID STEVEN	JIMENEZ LOPEZ
CC	1000126074	JOHAN STIVEN	RODRIGUEZ GUERRERO
CC	1000242017	JHOHAN CAMILO	MARTINEZ APONTE
CC	1000469852	LAURA VANESSA	QUINTERO ROJAS
CC	1000941958	JUAN ESTEBAN	DONADO URBINA
CC	1001174798	SANTIAGO ANDRES	MURILLO MOJICA
CC	1007157217	BRAITNER SANTIAGO	AVILA VELASQUEZ
CC	1010103504	KRISTIAN ANDRES	PINZON LEIVA
CC	1010760357	KAREN VIVIANA	QUIMBAY CASTILLO
CC	1013673933	DIEGO	LANDINEZ VARGAS
CC	1021664461	ANDRES EDUARDO	CORTINA LARA
CC	1022416842	DIEGO ALEJANDRO	GARAVITO TABORDA
CC	1024570177	JORGE ENRIQUE	MARTINEZ ABRIL
CC	1024594694	JUAN MANUEL	BAUTISTA RODRIGUEZ
CC	1030520304	ERIC ALEXANDER	VILLALOBOS ESPITIA
CC	1032797488	JUAN SEBASTIAN	MOJICA CIFUENTES
CC	1033719053	SARA MARITZA	PLATA GOMEZ
CC	1061684571	CRISTIAN ANDRES	CAMILO MOSQUERA
CC	1070584027	JENNI ALEJANDRA	HERNANDEZ MONTERO

CC	1074808439	JUAN ESTEBAN	MELO ROMERO
CC	52537239	ANA DOLORES	MORA CARREÑO
CC	80210359	ARNOLDO	CUERVO HERNANDEZ
TI	1012348678	STEVEN ORLANDO	VASQUEZ VILLALOBOS
TI	1012916560	ARLEY STEVEN	DEVIA MUÑOZ
TI	1013107478	LIZETH DAYANA	GUERRERO AGUIAR
TI	1019983815	CRISTIAN ESTEBAN	DIAZ HERNANDEZ
TI	1021395828	CARLOS	GALVIS JIMENEZ
TI	1023368568	MICHAEL ADRIAN	OLARTE CRISTANCHO
TI	1023369108	MIGUEL ANGEL	CERA BRICEÑO
TI	1024468811	MARIANA	MOLANO GUTIERREZ
TI	1024477539	DEIVYS SEBASTIAN	GONZALEZ QUICASAQUE
TI	1024478340	DAVIS STEVEN	FORERO OROZCO
TI	1024482132	MARIA FERNANDA	MATEUS RAMIREZ
TI	1027151312	DAVID SANTIAGO	ROJAS CASTRO
TI	1028400225	CRISTIAN DAVID	PERILLA DAZA
TI	1028480515	ANGEL STIVEN	GUERRERO SARRIA
TI	1031125020	HEIDY ROCIO	PEREZ
TI	1031540666	JULIAN DAVID	ANGARITA RAMOS
TI	1034779480	JOAN SAMUEL	BLANCO MARTINEZ
TI	1034779734	KEVIN SANTIAGO	SANCHEZ CASTAÑO
TI	1072098906	JUAN ESTEBAN	LAGUNA ANDRADE
TI	1072189096	JONNY SANTIAGO	GARZON TOCORA
TI	1073672315	JULIAN ANDRES	PIÑEROS RUEDA
TI	1073674472	YEFERSON DAVID	MURCIA OYOLA

TI	1073674531	BRIYITH DANIELA	SOTELO PINZON
TI	1073674918	ANDRES CAMILO	FONSECA MARTINEZ
TI	1074810438	JHON NICOLAS	CORREA ROA
TI	1074810967	JORGE CAMILO	LOPEZ TOLE
TI	1101175511	JESUS DAVID	SANTAMARIA SAENZ
TI	1105781987	CARLOS ANDRES	CALLE MILLAN
TI	1106452590	SAIRA CAMILA	GUARNIZO REMICIO
TI	1119666516	BRAYAN STIVEN	TARACHE TUMAY
TI	1127207325	ASHLEY DAYANARA	CARVAJAL SOLANO
TI	1129004491	ANDRES ALEXANDER	REINOSO OYOLA

ndices

Celular	Correo Electrónico	Estado
3006709362	dl7202955@gmail.com	INDUCCION
3108988698	johanguerrero693@gmail.com	INDUCCION
3214576815	camiloaponte818@gmail.com	INDUCCION
3144852732	rojasvanesa705@gmail.com	INDUCCION
3212785643	donadojuanestebanurbina@gmail.com	INDUCCION
3207331723	santiagomurik1@gmail.com	INDUCCION
3204555099	zsariiaz@gmail.com	INDUCCION
3138966859	kristianpinzon2@gmail.com	INDUCCION
3219038783	karenquimbay1@gmail.com	INDUCCION
3103013999	diegolandinez97@gmail.com	INDUCCION
3023048326	kushiroamigama@gmail.com	INDUCCION
3105730858	garavitobaeev21@hotmail.com	INDUCCION
3143650487	jorgeenriquemartinezabril4@gmail.com	INDUCCION
3209631042	jmbautista2@misena.edu.co	INDUCCION
3215737169	evillalobos2975@integradodesoachagestion.edu.co	INDUCCION
	mojicajuan2904@gmail.com	INDUCCION
3102180796	platasara69@gmail.com	INDUCCION
3213030933	ac2966233@gmail.com	INDUCCION
3124571769	jennyalejandramontero@gmail.com	INDUCCION

3507221132	mmeloromero@gmail.com	INDUCCION
	hannahmontaez25@gmail.com	INDUCCION
3014893869	arnoldcuervo9@gmail.com	INDUCCION
3203940114	carovillap23@gmail.com	INDUCCION
3143799147	rosa30947@hotmail.com	INDUCCION
3138491071	gdayana1507@gmail.com	INDUCCION
3123396788	astelconection@gmail.com	INDUCCION
3118486186	minecraftshaky@gmail.com	INDUCCION
3105525023	maicoloc101@gmail.com	INDUCCION
3003212881	miguelangelcera56@gmail.com	INDUCCION
3118016427	mariana466ll.3@gmail.com	INDUCCION
3133735723	deivysgonzalez228@gmail.com	INDUCCION
3213173368	davesfoor1227@gmail.com	INDUCCION
3134285829	maria.mateus128@misena.edu.co	INDUCCION
3228051887	davidrojasgnb6@gmail.com	INDUCCION
3228459835	perrotuto@hotmail.com	INDUCCION
	902guerrerosarriaangelstiven@gmail.com	INDUCCION
3143539218	plady045@gmail.com	INDUCCION
3125962699	ramos.alucia@hotmail.com	INDUCCION
3123478207	joansamuelblanco@gmail.com	INDUCCION
3025107054	kevsan1306@gmail.com	INDUCCION
3197740835	estebanlaguna183@gmail.com	INDUCCION
3123534818	jhonygarzon23@gmail.com	INDUCCION
3205643021	ruedapineros27@gmail.com	INDUCCION
3103286901	david107murcia.o@gmail.com	INDUCCION

3148062512	danielitha3209480742@gmail.com	INDUCCION
3205500092	andrescamilofonseca@iesma.edu.co	INDUCCION
3114570143	jhonnicolascorrearoa@gmail.com	INDUCCION
3224502940	cl20897729@gmail.com	INDUCCION
3168415285	chuchodavid96@gmail.com	INDUCCION
3164840925	ccalle914@gmail.com	INDUCCION
	sairaguarnizo25@gmail.com	INDUCCION
3239740291	tarachebrayanstiven6002@gmail.com	INDUCCION
3182461184	adcs120706@gmail.com	INDUCCION
3134731229	andresalexanderreinosooyola@gmail.com	INDUCCION

Reporte de Apre

Ficha de Caracterización: 2503399 - GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD.

Estado: EN EJECUCION

Fecha del Reporte: 18/04/2023

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos
CC	1001219417	ANGIE VANESSA	LOPEZ BARBOSA
CC	1003641938	BRIGGITH VANESSA	BERNAL RAMIREZ
CC	1003710241	ADRIANA LUCIA	ROA AVELLANEDA
CC	1003764549	LAURA VALENTINA	CACERES GALLO
CC	1003765823	MARIA ANGEL	MURILLO CALDERON
CC	1003808530	NATALIA	MEDINA CUCHIMBA
CC	1007156987	NIKOLL VALENTINA	OIDOR CASAS
CC	1007157401	KAREN VIVIANA	GONZALEZ AGUIRRE
CC	1011320852	XIMENA ALEXANDRA	VILLAMIL GONZALEZ
CC	1012329529	ANGELA	SABOGAL GONZALEZ
CC	1014242289	VANESSA ESTEFANYA	PACHON BOYACA
CC	1015997564	LAURA TATIANA	SARMIENTO PORRAS
CC	1018502919	JULY KARINA	HERNANDEZ PALACIO
CC	1022983642	LILY ARAMINTA	MORA ZORRO
CC	1023365730	NICOLAY ALEXANDER	BEJARANO JIMENEZ
CC	1054538392	VERONICA ALEJANDRA	ANDRADE URIBE
CC	1070330187	DIANA MARCELA	ZAMUDIO ZAMORA
CC	1071788005	ZHARICK LIZETTE	GONZALEZ REYES
CC	1072188154	NATALIA	ROMERO VEGA

CC	1072196287	MICHAEL STEVEN	HERNANDEZ ARDILA
CC	1073718109	KIMBERLY JOHANA	RAMOS CARRILLO
CC	1077841965	MARIA ISABEL	MANJARRES AVILES
CC	53082861	ADRIANA	MORENO GAMBA
TI	1028880097	LEIDI VALENTINA	HERNANDEZ ESPITIA
TI	1069720162	JHOFREN JESUS	MANCHEGO LOPEZ
TI	1074526345	ZHARICK DAYANNA	DIAZ GALICIA
TI	1074809385	MICHEL KATALINA	BORRAY HERNANDEZ
TI	1097990421	LISBETH DAYANA	GAMBOA FLOREZ

ndices

Celular	Correo Electrónico	Estado
3024740550	2angilopez0@gmail.com	CANCELADO
3138732981	briggithbernal@gmail.com	EN FORMACION
3115098779	luciaadri10@gmail.com	EN FORMACION
3219617840	lauvalen510@gmail.com	EN FORMACION
3009003625	mariaangel171004@gmail.com	CANCELADO
3219219889	naticacm@hotmail.com	EN FORMACION
3016360626	nikollvalentina26@gmail.com	RETIRO VOLUNTARIO
3132509968	vivianagonzalez130908@gmail.com	EN FORMACION
3023355924	ximenavillamil5@gmail.com	EN FORMACION
3134182788	sabogalgonzaleza@gmail.com	EN FORMACION
3028323590	VANESSAESTEFANYA2011@HOTMAIL.COM	CANCELADO
3124210576	lausarmiento209@gmail.com	EN FORMACION
3138286297	July16hernandez@gmail.com	EN FORMACION
3124867814	lilymora06@gmail.com	RETIRO VOLUNTARIO
3204544209	nicogibel963@gmail.com	EN FORMACION
3003672250	alejandraandrade1002@gmail.com	EN FORMACION
3008613824	dianis_199483@hotmail.com	EN FORMACION
3116515863	zharickgonzalez5273727@gmail.com	EN FORMACION
3174681170	nataliaromero.vega@gmail.com	EN FORMACION

	mhernandezardila@gmail.com	EN FORMACION
3108578812	johannacarrillo98@gmail.com	EN FORMACION
3001234567	mariaisabelmanjarresaviles@gmail.com	EN FORMACION
3004190166	amoreno11@misena.edu.co	EN FORMACION
3142558743	leidivalentinah@gmail.com	EN FORMACION
3208104562	Jhofrenmanchego18@gmail.com	EN FORMACION
3005756960	diazzharickdayanna@gmail.com	EN FORMACION
3108838638	michellborray7@gmail.com	EN FORMACION
3226099256	lisgamboa0424@gmail.com	EN FORMACION

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 03 DEL MES DE ABRIL DEL AÑO 20

OBJETIVO (S)	Brindar a los aprendices de las fichas 2693623-2672334-2560459 A -2560459 B -2560660-2693611 - 2693612 del área de Gestión Administrativa, transferencia de conocimiento frente a la inteligencia artificial.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Claudia Marcela Buitrago	52542737		X		TITULADA	cmbuitrago@sena.edu.co			Claudia Marcela Buitrago
	Yeni Paola Fernández	1073669268		X		TITULADA	ypfernandez@sena.edu.co			Yeni Paola Fernández
	Yury Carolina Noy	1012333352		X		TITULADA	ynoy@sena.edu.co			Yury Carolina Noy

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ACTA No.		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Conferencia Inteligencia Artificial		
CIUDAD Y FECHA: 03 de abril 2023	**HORA INICIO:** 2:00 pm	**HORA FIN:** 5:00 pm
LUGAR Y/O ENLACE: Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial Soacha	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** Cundinamarca	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Conferencia Inteligencia Artificial

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Brindar a los aprendices de las fichas 2693623-2672334-2560459 A -2560459 B -2560660-2693611 - 2693612 del área de Gestión Administrativa, transferencia de conocimiento frente al impacto de la inteligencia artificial en el entorno empresarial.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día 03 de abril de 2023, se realizo la conferencia de Inteligencia artificial con las fichas 2693623-2672334-2560459 A -2560459 B -2560660-2693611 - 2693612 del área de Gestión Administrativa, donde se les brindo a los aprendices conocimiento frente a los diferentes escenarios donde podemos encontrar el desarrollo de la inteligencia artificial, aplicativos y herramientas utilizados por las diferentes empresas, con el fin de generar empleados competitivos y potencializar el emprendimiento digital.

La actividad estuvo a cargo del conferencista Sergio Rincón y las instructoras Yeni Paola Fernández, Claudia Marcela Buitrago y Yury Carolina Noy.

Se anexan las evidencias de la conferencia Inteligencia Artificial.

CONCLUSIONES

Dar a conocer a los aprendices la aplicación y uso positivo de la inteligencia Artificial

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

¿Un problema o una ventaja?



ELYSIUM STRATEGY

¿Cuántos miedos nos han surgido de la IA?

Los más comunes son
- Me quedaré sin empleo
- Las IA harán todo lo que yo se hacer
- Acabarán con la sociedad
- Controlarán el mundo
- Nos volverán más perezosos

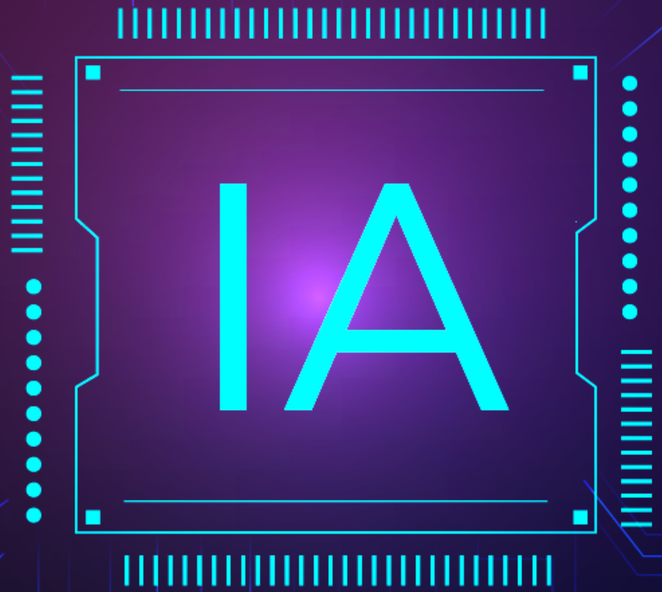
Seguro tienes en mente muchas más.

Pero, ¿qué pasaría si te hicieras la siguiente pregunta?...



¿Un problema o una ventaja?

INTELIGENCIA ARTIFICIAL



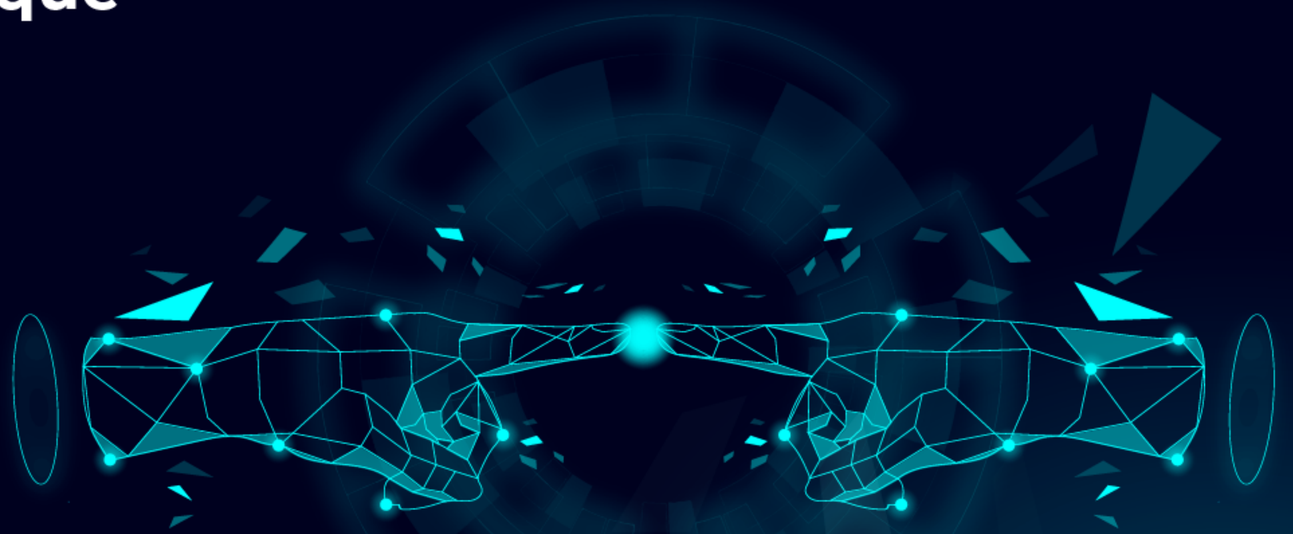
¿Puedo sacarle provecho a la IA para tener una ventaja competitiva?

22
23

¿Un problema o una ventaja?

La respuesta es que **SÍ**, pero ¿Cómo?

Eso lo resolveremos en el próximo evento que daremos a todos los estudiantes del SENA que quieran sumarse



¿Un problema o una ventaja?

¿Qué te enseñaremos?

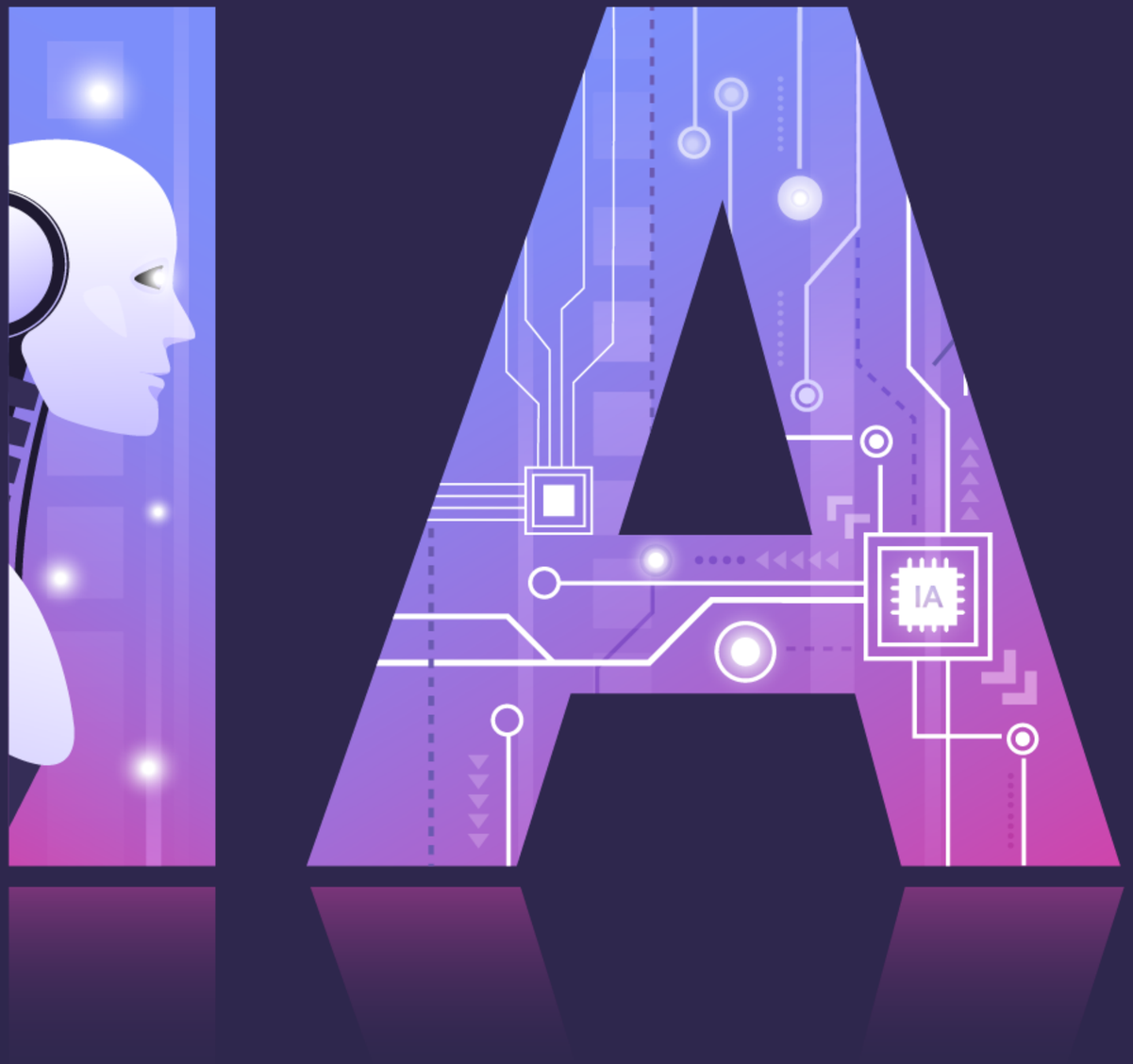
Lo dividiremos en 3 pilares

- ¿Qué es y cómo funciona la IA?
- ¿Qué tipos de herramientas con IA existen en el 2023?
- ¿Cómo puedo usarlas para crear una ventaja competitiva en mi empleo o en mi negocio?

Bonus: Ejemplos de casos reales con los que usaremos herramientas hechas con IA



¿Un problema o una ventaja?



¿Qué necesitamos para el evento?

- Un Auditorio
- Una mesa o escritorio
- Una silla
- Un computador con conexión a internet y buena velocidad de navegación, 200 mg/s. Con mouse
- Un proyector
- Transporte al auditorio

Además esto es indispensable...

¿Un problema o una ventaja?

Interés en la IA y ganas de aprender habilidades que puedan transformar tu futuro



¿Un problema o una ventaja?



ELYSIUM
STRATEGY

Recuerda que estamos a solo un click de distancia



+57 350 464 9813



elysiumstrategysas@gmail.com

SENA

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: Yury CarolinaNoy Bosiga Tipo de D.I : CC No. Documento: 1012333352

Ficha: 2693611 Programa: TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lugar: Jornada: Mañana

No.	NOMBRES Y APELLIDOS		DOCUMENTO	3/4/2023	4/4/2023			
1	ANGIE ESTEFANIA	FONSECA MADROÑERO	1012328297	Angie Estefania Fonseca				
2	PAULA VALENTINA	PARAMO RINCON	1014477141	Paula Paramo.	Paula Paramo.			
3	LUIS MARTIN	FORERO OBANDO	1022323801	M Martin Forero				
4	LIBSY DAYAN	CASTILLO ESCOBAR	1028860037	Libsy E.	Libsy E.			
5	STEFFANY LISSET	TORRES MARIN	1031641211					
6	PAULA VALENTINA	CASTELBLANCO TAPIERO	1034397671	Paula T.	Paula T.			
7	ANGIE VIVIANA	CIFUENTES SUAREZ	1073669466	Angie Cifuentes S	Angie Cifuentes			
8	DAYANA ALEJANDRA	ROJAS MORENO	1012339074	Dayana Rojas M.	Dayana Rojas M.			
9	ELVERT SANTIAGO	GIL ROMERO	1013103916					
10	JOHN ALEJANDRO	HERRERA GAITAN	1013106823	Santiago correa				
11	SANTIAGO	CORREA PULIDO	1013108682	Santiago correa	Santiago correa			
12	ISAAC DAVID	GOMEZ TABIO	1013111925	Isaac G.T	Isaac G.T			
13	LAURA NATALIA	CUESTAS ROMERO	1014659999	Laura Cuestas.	Laura Cuestas			
14	DAFNE SOFIA	ESPINOSA AZA	1014662234	Dafne Sofia E.A.	Dafne Sofia E.A			
15	DANIEL STEVENS	MARTINEZ CASTRO	1019985708	Daniel Martinez	Daniel Martinez			
16	CORVAN YOSEFH	RODRIGUEZ ASTROS	1019989028					
17	LUISA FERNANDA	GOMEZ MONDRAGON	1023163312	LUISA GOMEZ	LUISA GOMEZ			
18	SARAI	MUÑOZ GUZMAN	1023371560	Sarai Muñoz	Sarai muñoz Guzman			
19	GINA MARITZA	CORTES MESA	1024477142	Gina cortes	Gina cortes			
20	ANGIE SOFIA	MUÑOZ GARCIA	1028480674	ANGIE MUÑOZ	ANGIE MUÑOZ			
21	MARIA CAMILA	ESCOBAR LOAIZA	1028882416	Camila E	Camila E.			
22	KAREN MARIANA	HOYOS RODRIGUEZ	1031648605					
23	YESID ALEJANDRO	RUBIO GARCIA	1052358150	Yesid Rubio	Yesid Rubio			
24	LEIDY NAYIBER	BERMUDES RUIZ	1069257252					
25	MAYED TATIANA	PENAGOS HEREDIA	1074526505	Mayed Penagos	Mayed Penagos.			
26	JOHAN SEBASTIAN	QUINTANA PULIDO	1074810544	Sebastian@Jtrdm	Johan Quintana.			
27	YEIDI JULIANA	BECERRA LADINO	1093984314	Yeidi Becerra	Yeidi Becerra			
28	VALERI FERNANDA	GONZALEZ ARIAS	1109491293	Valeri Gonzalez	Valeri gonzalez			

Scanned by TapScanner

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: Yury Carolina Noy Bosiga — Tipo de D.I : CC — No. Documento: 1012333352

Ficha: 2693612 — Programa: TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lugar: — Jornada: Tarde

No.	NOMBRES Y APELLIDOS		DOCUMENTO	3/4/2023	4/4/2023			
1	JENNY CAROLINA	CONTRERAS PRADA	1001298107					
2	YEISSON ANDREY	CRISTANCHO RODRIGUEZ	1003648383					
3	SHIRLY KATERINE	LEON ENCISO	1012316047					
4	LUIS FELIPE	ROJAS RAMOS	1012322960					
5	JUAN DAVID	MORENO OLAYA	1023365605					
6	XIMENA ALEXANDRA	TRUJILLO CUBILLOS	1026551165					
7	YORDAN STIVEN	SERRANO ARIZA	1097990700					
8	BRAYAN STIVEN	PERALTA PEREZ	1104695579					
9	LUIS DAVID	SEVILLA RODRIGUEZ	1011090397	Luis Sevilla R.				
10	JEIMMY LORENA	SOSA BONILLA	1012336639	Jeimmy Sosa				
11	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO	1021668131					
12	KAREN NICOL	CARDENAS OCHOA	1023368236					
13	MARIA CAMILA	OSPINA PACHON	1023370693	Camila Ospina	Camila Ospina			
14	MICHEL XIOMARA	ZAMBRANO GALLEGO	1023370889	Xiomara Zambrano				
15	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS	1023371166	Malory Baquero				
16	KAREN SOPHIA	CHIVATA RODRIGUEZ	1028481380	Karen chivata				
17	ALEX MAURICIO	MURILLO CONTRERAS	1028483323	Alex Murillo C.	Alex Murillo C.			
18	SARA VALENTINA	CHAVEZ LAVERDE	1033098113	Sara Chavez V	Sara Chavez V			
19	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO	1034398521					
20	ANGEL SANTIAGO	VELASQUEZ BALDION	1052382007	Angel Santiago Velasquez	Santiago Velasquez			
21	DUVAN SANTIAGO	PATIÑO VELOZA	1057544589	Duvan Pat. V	Duvan Patiño			
22	LINDA KATHERINE	CEDIEL REYES	1070386269	Linda Cediel.	Linda Cediel			
23	BREIDY KAROLAINT	MUÑOZ REYES	1072189449					
24	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA	1073673333	Alisson Contreras	Alisson Contreras			
25	JOSE SANTIAGO	DIAZ GARCIA	1073675528	Santiago Diaz G.	Santiago Diaz G.			
26	LAURA	BRAVO CAMPOS	1073686499	Laura Bravo Campos				
27	LAURA MISHELLE	MORENO GONZALEZ	1074809204	Laura Moreno	Laura Moreno			
28	JENNIFER LORAIN	TIQUE HERNANDEZ	1074809953					
29	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ	1074814265	Karen De los Rios				
30	BRAYAN AHMED	VARGAS BETANCOURT	1104774239	BRAYAN VARGAS	BRAYAN VARGAS.			

Scanned by TapScanner

REGIONAL CUNDINAMARCA

CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL

REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: CLAUDIA MARCELA BUITRAGO RIAÑO Tipo de D.I : CC No. Documento:

Ficha 2560459 AA Programa de Formación: TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Código:

Lugar: CIDE 303 Jornada: NOCHE

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO	29-03-2023	30/3/2023	3/4/2023		
1	AGUIRRE CARDOZO EDGAR SLEIDER	1013630105	EDGAR AGUIRRE	EDGAR AGUIRRE	EDGAR AGUIRRE		
2	BARRERA BARRERA JENIFFER JULIETH	1012428811	Jeniffer B.	Jeniffer B.			
3	BEDOYA BAUTISTA YERALDINE	1002955058	Yeraldine B	Yeraldine B	Yeraldine B		
4	CARDENAS HERRERA CLAUDIA PATRICIA	1012449817	Claudia Cardenas	Claudia C.			
5	ESTEBAN PABON YERALDIN	1022368020	Yeraldin Esteban	Yeraldin Esteban	Yeraldin Esteban		
6	FURNIELES MENCO ANDRES FELIPE	1007126270	Andres F	Andres F			
7	GARAVITO RODRIGUEZ ANDRES FELIPE	1000215894	Andres G.R	Andres G.R.	Andres G.R.		
8	GARZON BONILLA HASBLEIDY TATIANA	1000145594	Tatiana Garzon	Tatiana Garzon			
9	HERNANDEZ BERDUGO KIMBERLEY	1012383615					
10	MIRANDA CASTAÑEDA DANNY LUZ	1005996308					
11	MORALES MORENO LADY MARCELA	1026260583	Leidy Morales	Lady Morales			
12	OSPINA PACHONGO LUZ ANDREA	1006157240	Andrea O.	Andrea O.	Andrea O.		
13	OVALLE RINCON YESICA PAOLA	1001057020	Yesica O				
14	PALMA RENTERIA JEISSON ESTIBER	1023969050					
15	PEÑUELA MONTAÑEZ YEIMY LIZET	1022398564					
16	QUINTERO VELANDIA KAREN JISETH	1024580280	Karen Quintero	Karen Quintero			
17	QUIÑONES VIVAS EVELIN DAYENNIR	1022354639	Evelin Quiñones	Evelin Quiñones			
18	REYES CUERO RUBEN	1004636901					
19	RODRIGUEZ MORENO CLAUDIA MILENA	1003558432	Milena R.	Milena R.			
20	ROJAS DAZA BRIGITTE ALEXANDRA	1014275781	Brigitte Arego	Brigitte A.E.			
21	ROMERO MOLINA YULIANA ALEXANDRA	1003486618					
22	SALAZAR GUTIERREZ YULI PAOLA	1012411158					
23	SUAREZ TALERO CAROLINA	1024582887	Carolina Suarez				
24	SUPELANO PARDO EDISON FERLEY	1002697457	Edison Supelano	Edison Supelano	Edison Supelano		
25	TORO ROPERO DANIEL FERNANDO	1054682882	Daniel Toro	Daniel Toro	Daniel Toro		
26	TRIANA LONDOÑO CHRISTIAN CAMILO	1001298961	Christian T.	Christian T.	Christian T.		
27	VALDERRAMA QUIROGA MICHAEL STEVEN	1032488084					
28							
29							
30							

Instructor:

FORMATO NO CONTROLADO

Powered by CamScanner

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: CLAUDIA MARCELA BUITRAGO RIAÑO Tipo de D.I : CC No. Documento: 52542737

Ficha 2560459 BBB Programa de Formación: TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRITIVA Codigo 134121

Lugar: CIDE 303 Jornada: NOCHE

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO	03/4/2023	05-4-2023			
1	AGUILAR REINA JUAN SEBASTIAN	1023366523	Juan A.	Juan A.			
2	BARBOSA CALPA OSCAR IVAN	1127390544					
3	BELLO CHICUE CARLOS ALBERTO	79751474					
4	BETANCOUR MONDRAGON DAIYAN ALEJANDRA	1074526156	Alexandra.B	Alexandra.B			
5	BETANCOURT ROJAS MIGUEL ANGEL	1013097756					
6	CLAVIJO PEÑA ORIANA ALEJANDRA	1031802715	Oriana C.	Oriana C.			
7	CRUZ CASTELLANOS ANGIE KATHERINNE	1073692302	Angie Cruz	Angie Cruz			
8	DELGADO ROJAS LAURA ALEJANDRA	1193125058	Laura Delgado	Laura Delgado			
9	GONZALEZ CASTELLO LUZ MARY	20626798					
10	HEREDIA RODRIGUEZ KAREN DAYANNA	1073675687	Heredia Dayana	Karen Heredia			
11	HERNANDEZ MAYORGA IVONNE ELVIRA	1073668455	Ivonne Hernandez	Ivonne Hernandez			
12	JIMENEZ SALAMANCA DIANA PAOLA	52772673					
13	LOPEZ GUTIERREZ SEIDY NIYET	1073682928	Seidy Lopez	Seidy Lopez			
14	LOPEZ TAPIERO YASMINTH	1073677550	Yasmin th	Yasmin th			
15	MARTINEZ ENCISO NICOLAS	1073704283					
16	MARTINEZ FIGUEIRA GABRIELA DEL VALLE	0000000057872	Gabriela M.	Gabriela M.			
17	MENDOZA GUILLIN ADRIANA LUCIA	1100693002	Adriana M.	Adriana M.			
18	OSPINA CAMPO LIZETH KATHERINE	1077864562					
19	OSPINA GARCIA KEVIN ESTEVEN	1073721969					
20	PITA BRINEZ YUDY MILENA	52537911					
21	RAMIREZ QUINTERO MARIA LUZ MERY	53124262	Luz Mery	Luz Mery			
22	RODRIGUEZ MOLINA KAREN LIZETH	1072194824	Karen R	Karen R			
23	ROMERO OSORIO YISEL CONSUELO	52383878	Yisel R	Yisel R			
24	RUEDA HERNANDEZ DEYCI JAZMIN	1098753228	Rueda Deyci	Rueda Deyci			
25	TABORDA RODRIGUEZ BRAIAN ALDOVER	1233899599					
26	TAFUR PEREZ MARIA ANGELICA	52988621					
27	VILLALBA AVILA PAULA LORENA	1028400034	Paula V.	Paula V.			
28							
29							
30							

Instructor

FORMATO NO CONTROLADO

Powered by CamScanner

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: CLAUDIA MARCELA BUITRAGO RIAÑO — Tipo de D.I : CC — No. Documento: 52542737

Ficha 2560660 — Programa de Formación: TECNOLOGO GESTION ADMINISTRATIVA — Codigo: 122115

Lugar: CIDE 306 — Jornada: MAÑANA

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO	14-15-3-2023	22/03-2023	29-03-2023	03-04-2023	05-04-2023
1	ACOSTA VELELA SINNEY DEL PILAR	TI 1102148306	Sinney A.V	Sinney A.V			
2	ARIAS CUBIDES ALISON YERALDIN	CC 1007157345					
3	ARIAS PINEDA JUAN JOSE	CC 1001092777					
4	BELTRAN HERNANDEZ LEIDY ALEJANDRA	TI 1073671816	Leidy Beltran	Leidy Beltran	Leidy Beltran	Leidy Beltran	Leidy Beltran
5	CANTE CHALA GISELLE STEFANY	TI 1024466016	Giselle Cantes	Giselle Cantes	Giselle Cantes	Giselle Cantes	Giselle Cantes
6	FUENTES TORRES DUMAR ESLEY	TI 1074809003	Dumar fuentes	Dumar fuentes	Dumar fuentes	Dumar fuentes	Dumar fuentes
7	GALINDO TAPIERO SARA SOFIA	TI 1015402585	Sara Galindo	Sara Galindo	Sara Galindo	Sara Galindo	Sara Galindo
8	GARZON CASTILLO JENIFER TATIANA	CC 1000625459	Jenifer Garzón	Jenifer Garzón	Jenifer Garzón	Jenifer G	Jenifer G.
9	GONZALEZ APONTE VALENTINA	TI 1025526087	Valentina G	Valentina G	Valentina G	Valentina G	Valentina G
10	GUEVARA GARCIA DANNY ANGELICA	TI 1025461374	Danny Guevara	Danny Guevara	Danny Guevara	Danny Guevara	Danny Guevara
11	HERRERA MEDINA KAROL DANIELA	TI 1023365728	Karol Herrera	Karol Daniela Herrera	Karol Herrera	Karol Herrera	Karol Herrera
12	RUIZ CUELLAR MAVERLY	CC 1023029308					
13	LOPEZ NARVAEZ CAMILA VANESA	TI 1030531636	Camila lopez	Camila LOPEZ	Camila Vanesa	Camila lopez	Camila Lopez
14	MALAMBO CAPERA DIANA CAROLINA	CC 1007837695	Diana Malambo	Diana Malambo	Diana Malambo		
15	MARTINEZ GARCIA MARLON JAVIER	TI 1074809384	DESERCIÓN				
16	MEDINA MARTINEZ KAROL ANDREA	TI 1023372090	Karol Medina	Karol Medina	Karol Medina.		
17	MEDINA ROJAS YENI CATERINE	CC 1004225717	Yeni Medina.	Yeni Medina	Yeni Medina	Yeni Medina	Yeni Medina
18	MONDRAGON LEAL ASHLY TATIANA	CC 1001062577	RETIRO VOLUNTARIO				
19	NAVARRO CASTILLO AURA CRISTINA	CC 1024461812	Aura Navarro	Aura Navarro	Aura Navarro	Aura Navarro	Aura Navarro
20	PEDROZA ESPAÑA JORGE EDUARDO	CC 1004109736	Jorge E Pedroza	Jorge E Pedroza	Jorge E Pedroza	Jorge E Pedroza	Jorge E Pedroza
21	PRIETO MARTINEZ YEINY YURANY	CC 1000323683	Yeiny Prieto	Yeiny Prieto	Yeiny Prieto		
22	ROJAS HERNANDEZ PAULA ANDREA	TI 1010760889	Paula R	Paula R	Paula R	Paula R	Paula R
23	RUIZ PLAZAS JUAN DAVID	TI 1073670785	Juan David Ruiz	Juan David Ruiz	Juan David Ruiz	Juan David R	Juan David R
24	SUAREZ MORA YURY NATALY	TI 1072188648	Yury Suarez Mora	Yury Suarez Mora	Yury Suarez Mora	Yury Suarez Mora	Yury Suarez Mora
25	TORRES ROMERO NELLY DAYANA	CC 1007157543	Nelly TR	Nelly Torres R	Nelly TR	Nelly TR	Nelly TR
26	USAQUEN ROMERO LUIS ARLEY	CC 1074808862	Luis Usaquen	Luis Usaquen	Luis Usaquen	Luis Usaquen	Luis Usaquen.
27	VARGAS GALVIS YOLIMA	CC 1119946045	Yolima Vargas	Vargas Yolima	Vargas Yolima		
28	VILLAMARIN CORTES MARGIE VIVIANA	CC 1013099635	Margie Villamarin.	Margie Villamarin.	Margie Villamarin.	Margie Villamarin	Margie Villamarin.
29							
30							

Instructor: _____

FORMATO NO CONTROLADO

Powered by CamScanner

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: YENI PAOLA FERNANDEZ GALINDO | Tipo de D.I : CC | No. Documento: 1073669268

Ficha: 2672334 | **Programa: TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

Lugar: CIDE-UNIMINUTO | Jornada: NOCHE

No.	NOMBRES Y APELLIDOS		DOCUMENTO	3/4/2023	5/4/2023	6/4/2023	7/4/2023	
1	KATHERIN VANESSA	GARZON SALAZAR	1003642332					
2	MARIA PAULA	GUARIN AVENDAÑO	1003766099					
3	NATALIA JOHANA	GUACHE FERREIRA	1006476819					
4	GELEN MICHEL	MORENO SANABRIA	1007157588					
5	DANIELA	FLOREZ AVILA	1007437289					
6	LEIDY TATIANA	TORRES TORRES	1024472531					
7	YURY HASBLEIDY	SABOGAL PINZON	1024518482					
8	PAULA GERALDINE	LEON BUSTOS	1024574518					
9	GERALDINE	RUBIANO CAÑON	1024584118					
10	ALBA LUCIA	RIVERA BARRETO	1057412028					
11	LUZ MARY	SANCHEZ BOHORQUEZ	1057919973					
12	EDY JOHANA	CARVAJALINO	1070947316					
13	MAITE YISETH	ARAUJO DIAZ	1073679408					
14	LEIDY MILENA	CAMPOS CAMACHO	1073699060					
15	KELLY JOHANA	BERMUDEZ CALLE	1073704703					
16	ANGIE VALENTINA	CASAS RODRIGUEZ	1074810200					
17	KEIDY YIBETH	MONTIEL PRADA	1078750560					
18	TATIANA	SOTO GIL	1081183468					
19	KATHERINE	GOMEZ CAMACHO	1105580022					
20	CAROLINA LUZ	ARIZA GUTIERREZ	22649946					
21	OLGA LUCIA	CASALLAS GORDILLO	39669771					
22	YANETH	LUGO CARO	39675561					
23	INES ANDREA	FERRO BAQUERO	53892678					
24	JAMES ROBINSON	RODRIGUEZ ROMERO	80859223					
25	ISABELLA	PAEZ SALDAÑA	1016948019					
26	KAREN STEPHANY	PEREZ SALCEDO	1023368032					
27	ANGEL DAVID	SANCHEZ BARRERA	1023368287					
28	LAURA KATHERIN	MUÑOZ PUENTES	1023370465					
29	YIZEL KARINA	PACHON TENORIO	1031126091					
30	LIZETH SOFIA	IBAGON RIVERA	1032680067					
	Alvarez Quinter Marcela		1024505276					

Powered by CamScanner

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: Yeni Paola Fernnadez Galindo Tipo de D.I : CC No. Documento: 1073669268

Ficha: 2693623 **Programa: TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Lugar: CIDE-UNIMINUTO Jornada: Tarde

No.	NOMBRES Y APELLIDOS		DOCUMENTO	3/4/2023	5/4/2023			
1	GABRIEL JHAIR	MARTINEZ MANRIQUE	TI 1011089646	Gabriel martinez	Gabriel martinez			
2	JERRY STIVEN	PARDO RUIZ	TI 1023370860	Stiven Pardo	Stiven Pardo			
3	JUAN SEBASTIAN	POVEDA RUGE	TI 1032938715	Juan Poveda	Juan poveda			
4	JUAN ESTEBAN	TORO SUAREZ	TI 1029141508	Juan Toro	Juan Toro			
5	DANIEL SANTIAGO	GUARNIZO NEIRA	TI 1012337063	daniel Guarnizo	daniel Guarnizo			
6	MACYURI PATRICIA	AMAYA CORTES	TI 1014661318	Macyuri Amaya				
7	MARIA FERNANDA	CASTILLO VARGAS	TI 1030536369	Maria Castillo.	Maria Castillo			
8	MARIA PAULA	CHICA CELIS	TI 1014661925	Maria Paula Chica Celis	Maria Paula chica Celis			
9	MARIA JOSE	AVENDAÑO BELLO	TI 1074811058					
10	VALERIE	RODRIGUEZ SILVESTRE	TI 1011095086	Valerie Rodriguez	Valerie Rodrigez			
11	BRIYITH VANESA	RIVERA CAICEDO	CC 1012324680	Vanesa				
12	PAULA YULIANA	CASTILLO RODRIGUEZ	TI 1023371963	Paula Castillo	Paula Castillo			
13	YULIETH KAMILA	FORERO SANCHEZ	TI 1123058305	Kamila Forero				
14	PAULA ANDREA	GARCIA BONILLA	CC 1106712000					
15	LADY NATALIA	ROZO SANABRIA	TI 1013109780	LADY NATALIA R.	LADY NATALIA R.			
16	ANGELY TATIANA	OCAMPO GUERRERO	TI 1022339543					
17	DIRAMA JICED	CARRILLO MONTIEL	CC 1013099664					
18	NICOLL GIOVANNA	VELANDIA RODRIGUEZ	CC 1023367242	Nicoll Velandia	Nicoll Velandia			
19	MARY DEL MAR	TOVAR GUTIERREZ	TI 1077226428	Mary Tovar	Mary Tovar			
20	SHARIK DANIELA	FORERO BERNAL	TI 1106362444	Sharik Forero	Sharik Forero			
21	TOMAS SANTIAGO	VILLANUEVA POVEDA	TI 1032938420	Tomas Villanueva	Tomas Villanueva			
22	LAURA VALENTINA	CHIA MURIEL	TI 1067593881					
23	MARIO ALEJANDRO	ECHEVERRY GUZMAN	TI 1024478568	Mario Echeverry	Mario Echeverry			
24	BRAYAN STIVEN	ORTIZ ORTIZ	CC 1000378626					
25	KELLY JOHANA	RAMIREZ INVACHI	CC 1006487619	Kelly Ramirez	Kelly Ramirez.			
26	EVELYN XIMENA	SASTRE PINEDA	TI 1072189120	Evelyn Sastre				
27	LINDA KATERINE	MENDEZ GUTIERREZ	CC 1007165193	Linda Mendez				
28	DAVID ANDRES	CARABALI VALENCIA	TI 1033692402	Andres Carabali				

Powered by CamScanner

SENA

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: Yury CarolinaNoy Bosiga Tipo de D.I : CC No. Documento: 1012333352

Ficha: 2693611 Programa: TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lugar: Jornada: Mañana

No.	NOMBRES Y APELLIDOS		DOCUMENTO	3/4/2023	4/4/2023			
1	ANGIE ESTEFANIA	FONSECA MADROÑERO	1012328297	Angie Estefania Fonseca				
2	PAULA VALENTINA	PARAMO RINCON	1014477141	Paula Paramo.	Paula Paramo.			
3	LUIS MARTIN	FORERO OBANDO	1022323801	M Martin Forero				
4	LIBSY DAYAN	CASTILLO ESCOBAR	1028860037	Libsy E.	Libsy E.			
5	STEFFANY LISSET	TORRES MARIN	1031641211					
6	PAULA VALENTINA	CASTELBLANCO TAPIERO	1034397671	Paula T.	Paula T.			
7	ANGIE VIVIANA	CIFUENTES SUAREZ	1073669466	Angie Cifuentes S	Angie Cifuentes			
8	DAYANA ALEJANDRA	ROJAS MORENO	1012339074	Dayana Rojas M.	Dayana Rojas M.			
9	ELVERT SANTIAGO	GIL ROMERO	1013103916					
10	JOHN ALEJANDRO	HERRERA GAITAN	1013106823	Santiago correa				
11	SANTIAGO	CORREA PULIDO	1013108682	Santiago correa	Santiago correa			
12	ISAAC DAVID	GOMEZ TABIO	1013111925	Isaac G.T	Isaac G.T			
13	LAURA NATALIA	CUESTAS ROMERO	1014659999	Laura Cuestas.	Laura Cuestas			
14	DAFNE SOFIA	ESPINOSA AZA	1014662234	Dafne Sofia E.A.	Dafne Sofia E.A			
15	DANIEL STEVENS	MARTINEZ CASTRO	1019985708	Daniel Martinez	Daniel Martinez			
16	CORVAN YOSEFH	RODRIGUEZ ASTROS	1019989028					
17	LUISA FERNANDA	GOMEZ MONDRAGON	1023163312	LUISA GOMEZ	LUISA GOMEZ			
18	SARAI	MUÑOZ GUZMAN	1023371560	Sarai Muñoz	Sarai muñoz Guzman			
19	GINA MARITZA	CORTES MESA	1024477142	Gina cortes	Gina cortes			
20	ANGIE SOFIA	MUÑOZ GARCIA	1028480674	ANGIE MUÑOZ	ANGIE MUÑOZ			
21	MARIA CAMILA	ESCOBAR LOAIZA	1028882416	Camila E	Camila E.			
22	KAREN MARIANA	HOYOS RODRIGUEZ	1031648605					
23	YESID ALEJANDRO	RUBIO GARCIA	1052358150	Yesid Rubio	Yesid Rubio			
24	LEIDY NAYIBER	BERMUDES RUIZ	1069257252					
25	MAYED TATIANA	PENAGOS HEREDIA	1074526505	Mayed Penagos	Mayed Penagos.			
26	JOHAN SEBASTIAN	QUINTANA PULIDO	1074810544	Sebastian@Jtrdm	Johan Quintana.			
27	YEIDI JULIANA	BECERRA LADINO	1093984314	Yeidi Becerra	Yeidi Becerra			
28	VALERI FERNANDA	GONZALEZ ARIAS	1109491293	Valeri Gonzalez	Valeri gonzalez			

Scanned by TapScanner

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: Yury Carolina Noy Bosiga — Tipo de D.I : CC — No. Documento: 1012333352

Ficha: 2693612 — Programa: TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lugar: — Jornada: Tarde

No.	NOMBRES Y APELLIDOS		DOCUMENTO	3/4/2023	4/4/2023			
1	JENNY CAROLINA	CONTRERAS PRADA	1001298107					
2	YEISSON ANDREY	CRISTANCHO RODRIGUEZ	1003648383					
3	SHIRLY KATERINE	LEON ENCISO	1012316047					
4	LUIS FELIPE	ROJAS RAMOS	1012322960					
5	JUAN DAVID	MORENO OLAYA	1023365605					
6	XIMENA ALEXANDRA	TRUJILLO CUBILLOS	1026551165					
7	YORDAN STIVEN	SERRANO ARIZA	1097990700					
8	BRAYAN STIVEN	PERALTA PEREZ	1104695579					
9	LUIS DAVID	SEVILLA RODRIGUEZ	1011090397	Luis Sevilla R.				
10	JEIMMY LORENA	SOSA BONILLA	1012336639	Jeimmy Sosa				
11	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO	1021668131					
12	KAREN NICOL	CARDENAS OCHOA	1023368236					
13	MARIA CAMILA	OSPINA PACHON	1023370693	Camila Ospina	Camila Ospina			
14	MICHEL XIOMARA	ZAMBRANO GALLEGO	1023370889	Xiomara Zambrano				
15	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS	1023371166	Malory Baquero				
16	KAREN SOPHIA	CHIVATA RODRIGUEZ	1028481380	Karen chivata				
17	ALEX MAURICIO	MURILLO CONTRERAS	1028483323	Alex Murillo C.	Alex Murillo C.			
18	SARA VALENTINA	CHAVEZ LAVERDE	1033098113	Sara Chavez V	Sara Chavez V			
19	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO	1034398521					
20	ANGEL SANTIAGO	VELASQUEZ BALDION	1052382007	Angel Santiago Velasquez	Santiago Velasquez			
21	DUVAN SANTIAGO	PATIÑO VELOZA	1057544589	Duvan Pat. V	Duvan Patiño			
22	LINDA KATHERINE	CEDIEL REYES	1070386269	Linda Cediel.	Linda Cediel			
23	BREIDY KAROLAINT	MUÑOZ REYES	1072189449					
24	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA	1073673333	Alisson Contreras	Alisson Contreras			
25	JOSE SANTIAGO	DIAZ GARCIA	1073675528	Santiago Diaz G.	Santiago Diaz G.			
26	LAURA	BRAVO CAMPOS	1073686499	Laura Bravo Campos				
27	LAURA MISHELLE	MORENO GONZALEZ	1074809204	Laura Moreno	Laura Moreno			
28	JENNIFER LORAIN	TIQUE HERNANDEZ	1074809953					
29	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ	1074814265	Karen De los Rios				
30	BRAYAN AHMED	VARGAS BETANCOURT	1104774239	BRAYAN VARGAS	BRAYAN VARGAS.			

Scanned by TapScanner

Fecha del Reporte: 11/04/2023

Ficha de Caracterización: 2693611

Cógigo: 122115

Versión: 100

Denominación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION

Fecha Inicio: 23/01/2023

Fecha Fin: 22/07/2024

Modalidad de Formación: PRESENCIAL

Regional: 25 - REGIONAL CUNDINAMARCA

Centro de Formación: 9232 - CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos
CC	1012328297	ANGIE ESTEFANIA	FONSECA MADROÑERO
TI	1012339074	DAYANA ALEJANDRA	ROJAS MORENO
TI	1013106823	JOHN ALEJANDRO	HERRERA GAITAN
TI	1013108682	SANTIAGO	CORREA PULIDO

TI	1013111925	ISAAC DAVID	GOMEZ TABIO
CC	1014477141	PAULA VALENTINA	PARAMO RINCON
TI	1014659999	LAURA NATALIA	CUESTAS ROMERO
TI	1014662234	DAFNE SOFIA	ESPINOSA AZA
TI	1019985708	DANIEL STEVENS	MARTINEZ CASTRO
CC	1022323801	LUIS MARTIN	FORERO OBANDO
TI	1023163312	LUISA FERNANDA	GOMEZ MONDRAGON
TI	1023371560	SARAI	MUÑOZ GUZMAN
TI	1024477142	GINA MARITZA	CORTES MESA
TI	1028480674	ANGIE SOFIA	MUÑOZ GARCIA

CC	1028860037	LIBSY DAYAN	CASTILLO ESCOBAR
TI	1028882416	MARIA CAMILA	ESCOBAR LOAIZA
CC	1031641211	STEFFANY LISSET	TORRES MARIN
TI	1031648605	KAREN MARIANA	HOYOS RODRIGUEZ
CC	1034397671	PAULA VALENTINA	CASTELBLANCO TAPIERO
TI	1052358150	YESID ALEJANDRO	RUBIO GARCIA
CC	1073669466	ANGIE VIVIANA	CIFUENTES SUAREZ
TI	1074526505	MAYED TATIANA	PENAGOS HEREDIA
TI	1074810544	JOHAN SEBASTIAN	QUINTANA PULIDO
TI	1093984314	YEIDI JULIANA	BECERRA LADINO

TI	1109491293	VALERI FERNANDA	GONZALEZ ARIAS

Reporte de Juicios de Evalu

Estado	Competencia
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

ación

Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

Fecha del Reporte: 11/04/2023

Ficha de Caracterización: 2693612

Cógigo: 122115

Versión: 100

Denominación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION

Fecha Inicio: 23/01/2023

Fecha Fin: 22/07/2024

Modalidad de Formación: PRESENCIAL

Regional: 25 - REGIONAL CUNDINAMARCA

Centro de Formación: 9232 - CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos
CC	1001298107	JENNY CAROLINA	CONTRERAS PRADA
CC	1001298107	JENNY CAROLINA	CONTRERAS PRADA
CC	1001298107	JENNY CAROLINA	CONTRERAS PRADA
CC	1001298107	JENNY CAROLINA	CONTRERAS PRADA

CC	1001298107	JENNY CAROLINA	CONTRERAS PRADA
CC	1001298107	JENNY CAROLINA	CONTRERAS PRADA
CC	1003648383	YEISSON ANDREY	CRISTANCHO RODRIGUEZ
CC	1003648383	YEISSON ANDREY	CRISTANCHO RODRIGUEZ
CC	1003648383	YEISSON ANDREY	CRISTANCHO RODRIGUEZ
CC	1003648383	YEISSON ANDREY	CRISTANCHO RODRIGUEZ
CC	1003648383	YEISSON ANDREY	CRISTANCHO RODRIGUEZ
CC	1003648383	YEISSON ANDREY	CRISTANCHO RODRIGUEZ
TI	1011090397	LUIS DAVID	SEVILLA RODRIGUEZ
TI	1011090397	LUIS DAVID	SEVILLA RODRIGUEZ

TI	1011090397	LUIS DAVID	SEVILLA RODRIGUEZ
TI	1011090397	LUIS DAVID	SEVILLA RODRIGUEZ
TI	1011090397	LUIS DAVID	SEVILLA RODRIGUEZ
TI	1011090397	LUIS DAVID	SEVILLA RODRIGUEZ
CC	1012316047	SHIRLY KATERINE	LEON ENCISO
CC	1012316047	SHIRLY KATERINE	LEON ENCISO
CC	1012316047	SHIRLY KATERINE	LEON ENCISO
CC	1012316047	SHIRLY KATERINE	LEON ENCISO
CC	1012316047	SHIRLY KATERINE	LEON ENCISO
CC	1012316047	SHIRLY KATERINE	LEON ENCISO

CC	1012322960	LUIS FELIPE	ROJAS RAMOS
CC	1012322960	LUIS FELIPE	ROJAS RAMOS
CC	1012322960	LUIS FELIPE	ROJAS RAMOS
CC	1012322960	LUIS FELIPE	ROJAS RAMOS
CC	1012322960	LUIS FELIPE	ROJAS RAMOS
CC	1012322960	LUIS FELIPE	ROJAS RAMOS
TI	1012336639	JEIMMY LORENA	SOSA BONILLA
TI	1012336639	JEIMMY LORENA	SOSA BONILLA
TI	1012336639	JEIMMY LORENA	SOSA BONILLA
TI	1012336639	JEIMMY LORENA	SOSA BONILLA

TI	1012336639	JEIMMY LORENA	SOSA BONILLA
TI	1012336639	JEIMMY LORENA	SOSA BONILLA
TI	1021668131	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO
TI	1021668131	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO
TI	1021668131	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO
TI	1021668131	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO
TI	1021668131	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO
TI	1021668131	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO
TI	1021668131	MELANY ZHARICK	SANCHEZ MELO
CC	1023365605	JUAN DAVID	MORENO OLAYA
CC	1023365605	JUAN DAVID	MORENO OLAYA

CC	1023365605	JUAN DAVID	MORENO OLAYA
CC	1023365605	JUAN DAVID	MORENO OLAYA
CC	1023365605	JUAN DAVID	MORENO OLAYA
CC	1023365605	JUAN DAVID	MORENO OLAYA
TI	1023368236	KAREN NICOL	CARDENAS OCHOA
TI	1023368236	KAREN NICOL	CARDENAS OCHOA
TI	1023368236	KAREN NICOL	CARDENAS OCHOA
TI	1023368236	KAREN NICOL	CARDENAS OCHOA
TI	1023368236	KAREN NICOL	CARDENAS OCHOA
TI	1023368236	KAREN NICOL	CARDENAS OCHOA

TI	1023370693	MARIA CAMILA	OSPINA PACHON
TI	1023370693	MARIA CAMILA	OSPINA PACHON
TI	1023370693	MARIA CAMILA	OSPINA PACHON
TI	1023370693	MARIA CAMILA	OSPINA PACHON
TI	1023370693	MARIA CAMILA	OSPINA PACHON
TI	1023370693	MARIA CAMILA	OSPINA PACHON
TI	1023370889	MICHEL XIOMARA	ZAMBRANO GALLEGO
TI	1023370889	MICHEL XIOMARA	ZAMBRANO GALLEGO
TI	1023370889	MICHEL XIOMARA	ZAMBRANO GALLEGO
TI	1023370889	MICHEL XIOMARA	ZAMBRANO GALLEGO

TI	1023370889	MICHEL XIOMARA	ZAMBRANO GALLEGO
TI	1023370889	MICHEL XIOMARA	ZAMBRANO GALLEGO
TI	1023371166	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS
TI	1023371166	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS
TI	1023371166	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS
TI	1023371166	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS
TI	1023371166	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS
TI	1023371166	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS
TI	1023371166	MALORY YESENIA	BAQUERO CONTRERAS
CC	1026551165	XIMENA ALEXANDRA	TRUJILLO CUBILLOS
CC	1026551165	XIMENA ALEXANDRA	TRUJILLO CUBILLOS

CC	1026551165	XIMENA ALEXANDRA	TRUJILLO CUBILLOS
CC	1026551165	XIMENA ALEXANDRA	TRUJILLO CUBILLOS
CC	1026551165	XIMENA ALEXANDRA	TRUJILLO CUBILLOS
CC	1026551165	XIMENA ALEXANDRA	TRUJILLO CUBILLOS
TI	1028481380	KAREN SOPHIA	CHIVATA RODRIGUEZ
TI	1028481380	KAREN SOPHIA	CHIVATA RODRIGUEZ
TI	1028481380	KAREN SOPHIA	CHIVATA RODRIGUEZ
TI	1028481380	KAREN SOPHIA	CHIVATA RODRIGUEZ
TI	1028481380	KAREN SOPHIA	CHIVATA RODRIGUEZ
TI	1028481380	KAREN SOPHIA	CHIVATA RODRIGUEZ

TI	1028483323	ALEX MAURICIO	MURILLO CONTRERAS
TI	1028483323	ALEX MAURICIO	MURILLO CONTRERAS
TI	1028483323	ALEX MAURICIO	MURILLO CONTRERAS
TI	1028483323	ALEX MAURICIO	MURILLO CONTRERAS
TI	1028483323	ALEX MAURICIO	MURILLO CONTRERAS
TI	1028483323	ALEX MAURICIO	MURILLO CONTRERAS
TI	1033098113	SARA VALENTINA	CHAVEZ LAVERDE
TI	1033098113	SARA VALENTINA	CHAVEZ LAVERDE
TI	1033098113	SARA VALENTINA	CHAVEZ LAVERDE
TI	1033098113	SARA VALENTINA	CHAVEZ LAVERDE

TI	1033098113	SARA VALENTINA	CHAVEZ LAVERDE
TI	1033098113	SARA VALENTINA	CHAVEZ LAVERDE
TI	1034398521	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO
TI	1034398521	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO
TI	1034398521	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO
TI	1034398521	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO
TI	1034398521	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO
TI	1034398521	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO
TI	1034398521	ZHARIK VERONICA	BECERRA PULIDO
TI	1052382007	ANGEL SANTIAGO	VELASQUEZ BALDION
TI	1052382007	ANGEL SANTIAGO	VELASQUEZ BALDION

TI	1052382007	ANGEL SANTIAGO	VELASQUEZ BALDION
TI	1052382007	ANGEL SANTIAGO	VELASQUEZ BALDION
TI	1052382007	ANGEL SANTIAGO	VELASQUEZ BALDION
TI	1052382007	ANGEL SANTIAGO	VELASQUEZ BALDION
TI	1057544589	DUVAN SANTIAGO	PATIÑO VELOZA
TI	1057544589	DUVAN SANTIAGO	PATIÑO VELOZA
TI	1057544589	DUVAN SANTIAGO	PATIÑO VELOZA
TI	1057544589	DUVAN SANTIAGO	PATIÑO VELOZA
TI	1057544589	DUVAN SANTIAGO	PATIÑO VELOZA
TI	1057544589	DUVAN SANTIAGO	PATIÑO VELOZA

TI	1070386269	LINDA KATHERINE	CEDIEL REYES
TI	1070386269	LINDA KATHERINE	CEDIEL REYES
TI	1070386269	LINDA KATHERINE	CEDIEL REYES
TI	1070386269	LINDA KATHERINE	CEDIEL REYES
TI	1070386269	LINDA KATHERINE	CEDIEL REYES
TI	1070386269	LINDA KATHERINE	CEDIEL REYES
TI	1072189449	BREIDY KAROLAINT	MUÑOZ REYES
TI	1072189449	BREIDY KAROLAINT	MUÑOZ REYES
TI	1072189449	BREIDY KAROLAINT	MUÑOZ REYES
TI	1072189449	BREIDY KAROLAINT	MUÑOZ REYES

TI	1072189449	BREIDY KAROLAINT	MUÑOZ REYES
TI	1072189449	BREIDY KAROLAINT	MUÑOZ REYES
TI	1073673333	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA
TI	1073673333	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA
TI	1073673333	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA
TI	1073673333	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA
TI	1073673333	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA
TI	1073673333	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA
TI	1073673333	ALISSON VALERIA	CONTRERAS NEUTA
TI	1073675528	JOSE SANTIAGO	DIAZ GARCIA
TI	1073675528	JOSE SANTIAGO	DIAZ GARCIA

TI	1073675528	JOSE SANTIAGO	DIAZ GARCIA
TI	1073675528	JOSE SANTIAGO	DIAZ GARCIA
TI	1073675528	JOSE SANTIAGO	DIAZ GARCIA
TI	1073675528	JOSE SANTIAGO	DIAZ GARCIA
TI	1073686499	LAURA	BRAVO CAMPOS
TI	1073686499	LAURA	BRAVO CAMPOS
TI	1073686499	LAURA	BRAVO CAMPOS
TI	1073686499	LAURA	BRAVO CAMPOS
TI	1073686499	LAURA	BRAVO CAMPOS
TI	1073686499	LAURA	BRAVO CAMPOS

CC	1074809204	LAURA MISHELLE	MORENO GONZALEZ
CC	1074809204	LAURA MISHELLE	MORENO GONZALEZ
CC	1074809204	LAURA MISHELLE	MORENO GONZALEZ
CC	1074809204	LAURA MISHELLE	MORENO GONZALEZ
CC	1074809204	LAURA MISHELLE	MORENO GONZALEZ
CC	1074809204	LAURA MISHELLE	MORENO GONZALEZ
TI	1074809953	JENNIFER LORAIN	TIQUE HERNANDEZ
TI	1074809953	JENNIFER LORAIN	TIQUE HERNANDEZ
TI	1074809953	JENNIFER LORAIN	TIQUE HERNANDEZ
TI	1074809953	JENNIFER LORAIN	TIQUE HERNANDEZ

TI	1074809953	JENNIFER LORAIN	TIQUE HERNANDEZ
TI	1074809953	JENNIFER LORAIN	TIQUE HERNANDEZ
TI	1074814265	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ
TI	1074814265	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ
TI	1074814265	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ
TI	1074814265	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ
TI	1074814265	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ
TI	1074814265	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ
TI	1074814265	KAREN TATIANA	DE LOS RIOS MARTINEZ
CC	1097990700	YORDAN STIVEN	SERRANO ARIZA
CC	1097990700	YORDAN STIVEN	SERRANO ARIZA

CC	1097990700	YORDAN STIVEN	SERRANO ARIZA
CC	1097990700	YORDAN STIVEN	SERRANO ARIZA
CC	1097990700	YORDAN STIVEN	SERRANO ARIZA
CC	1097990700	YORDAN STIVEN	SERRANO ARIZA
CC	1104695579	BRAYAN STIVEN	PERALTA PEREZ
CC	1104695579	BRAYAN STIVEN	PERALTA PEREZ
CC	1104695579	BRAYAN STIVEN	PERALTA PEREZ
CC	1104695579	BRAYAN STIVEN	PERALTA PEREZ
CC	1104695579	BRAYAN STIVEN	PERALTA PEREZ
CC	1104695579	BRAYAN STIVEN	PERALTA PEREZ

CC	1104774239	BRAYAN AHMED	VARGAS BETANCOURT
CC	1104774239	BRAYAN AHMED	VARGAS BETANCOURT
CC	1104774239	BRAYAN AHMED	VARGAS BETANCOURT
CC	1104774239	BRAYAN AHMED	VARGAS BETANCOURT
CC	1104774239	BRAYAN AHMED	VARGAS BETANCOURT
CC	1104774239	BRAYAN AHMED	VARGAS BETANCOURT

Reporte de Juicios de Evalu

Estado	Competencia
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RETIRO VOLUNTARIO	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RETIRO VOLUNTARIO	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RETIRO VOLUNTARIO	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RETIRO VOLUNTARIO	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RETIRO VOLUNTARIO	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RETIRO VOLUNTARIO	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

ación

Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR

3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR

3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	POR EVALUAR
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR

3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR

3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR

3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR

3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR

3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR

3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR

3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR

3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR

3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR

3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO
3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA	POR EVALUAR
3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POR EVALUAR
3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	POR EVALUAR
3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS	POR EVALUAR
3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	POR EVALUAR
4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO

Funcionario que registro el juicio evaluativo
-
-
-
-

-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-

-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-

-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-

-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-

-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-

-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-

-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-

-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-

-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-

-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-

-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA
-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA

-
-
-
-
-
CC 1012333352 - YURY CAROLINA NOY BOSIGA