ACTA No. 41		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Concertación de temas con par(es) académico(s) y socialización con aprendices de la ficha 2478806 en la I.E Colegio Sagrada Familia Aldea Pablo VI, programa Recursos Humanos		
CIUDAD Y FECHA: Medellín, 18 abril 2023	**HORA INICIO:** 10:00 AM	**HORA FIN:** 11:00 AM
LUGAR Y/O ENLACE: I.E COLEGIO SAGRADA FAMILIA ALDEA PABLO VI	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL** **Antioquia/ Centro de Servicios y Gestión Empresarial**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Socialización Programa de formación (competencias y resultados de aprendizaje) con par(es) académico(s) y entrega de guías de aprendizaje.
2. Concertación de temas a trabajar en el programa Técnico Recursos Humanos por parte del docente par e instructor SENA durante el año 2023.
3. Áreas transversales del programa de formación
4. Socialización de temas concertados con los aprendices
5. Portafolio del aprendiz SENA
6. Otros.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

- ✓ Concertar con par(es) académico(s) del programa técnico en Recursos Humanos, las competencias, resultados de aprendizaje y conocimientos de principio y proceso que debe ser trabajado con los aprendices durante el año 2023

- ✓ □ Socializar con los aprendices de la Fichas 2478806 los temas que fueron concertados entre el docente par e instructor para el desarrollo de la formación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A partir del reconocimiento del programa de formación Técnico en Recursos Humanos. Se establece la concertación con el par(es) académico(s) Michell Dahiana Arango Llano - Lina Marcela Monsalve Álvarez dispuestos por parte de la Institución Educativa, y por parte del SENA **Adriana Constanza Pedroza**, con el propósito de establecer la pertinencia en la planeación y ejecución del programa de formación desde lo pedagógico y técnico, profundizando en el saber hacer y generando la integralidad en el saber, saber y el saber ser.

Se realiza entrega del programa de formación al docente par Programa Recursos Humanos cód.. 134200 versión 2, indicándose competencias, resultados de aprendizaje y conocimientos que los aprendices deben alcanzar durante la vigencia. Igualmente se hace entrega a través del correo electrónico de las guías de aprendizaje que podrán manejar los docentes pares durante el proceso de formación.

1. Se identifican los contenidos, saberes de conocimiento, desempeño y producto, señalando las correspondientes actividades pedagógicas y la distribución del tiempo del programa de formación técnica. Una vez realizado el proceso se establece:

Desarrollo programa de formación por parte del **Docente par:** Michell Dahiana Arango Llano - Lina Marcela Monsalve Álvarez.

Competencias Programa Recursos Humanos

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ	
Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	**Código NCL / UC**
APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	220601501
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	210601020
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y	240201524
Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política	210201501
y los convenios internacionales.	
Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas	210601024
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	240201526
Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales	240201533
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	230101507
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.	240202501
Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	240201528
Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa	210303022
Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico	210601027
Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	240201530
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999
TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA	210602001
Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información	220501046

Competencias técnicas

Grado 10°

Nombre de la Competencia	Código NCL UC
Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa	210303022
Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas	210601024
Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico	210601027

Resultados de Aprendizaje Grado 10°

Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa	210303022

- ✓ 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 Con 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.
- ✓ 05 Archivar Los Documentos Soportados De Acuerdo Con La Normativa Y Políticas De La Organización.

Resultados de Aprendizaje Grado 10°	Temas (Conocimientos del Saber)
21030302201 interpretar Las Políticas De Contabilidad Y De Información Financiera, Teniendo En Cuenta La Normativa Y Las Políticas Institucionales.210303022	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. .
21030302202 clasificar Los Documentos Generados En Los Hechos Económicos, Teniendo En Cuenta Las Políticas De Contabilidad, De Información Financiera Y La Normativa.	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 Proceso. - 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.
21030302203 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	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 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

21030302205 Archivar Los Documentos Soportados De Acuerdo Con La Normativa Y Políticas De La Organización	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
21030302204 Elaborar Informes Originados De Las Transacciones Contables Registradas De Forma Manual O Sistematizada Acuerdo Con Normativa Y Políticas Institucionales	Ra: 21030302204: Proceso Contable Manual Y Sistematizado. – Concepto De Terceros Y Centros De Costos. −Reportes, Comprobantes Y Libros. Software Aplicativo

Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas	**210601024**

- ✓ 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.

Resultados de Aprendizaje Grado 10°	**Temas (Conocimientos del Saber)**
21060102402 Proyectar La Redacción De Los Documentos Empresariales Y De Textos De Acuerdo Con El Asunto, La Norma	- Comunicación Empresarial: - Concepto - Soportes Documentales, Concepto Y Tipos. - Clases De Comunicaciones: -

Técnica Gramatical, Tipo De Texto Y La Política Organizacional.	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
21060102405 Corregir Los Textos Y Documentos Redactados Teniendo En Cuenta Las Observaciones, Las Normas Gramaticales, Técnicas Y Las Políticas De La ORGANIZACIÓN.	Ra: 21060102405 Corrección De Textos - Signos De Corrección - Cotejo De Documentos
21060102401 Reconocer El Documento De Acuerdo Con El Asunto, La Norma Técnica Y Tipo De Texto.	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.
21060102404 Comprobar Que Los Documentos Elaborados Cumplan Con La Norma Técnica, Gramatical, Y Políticas De La Organización.	RA: 21060102404: Técnicas De Cotejo. - Concepto Y Pasos. Técnicas De Observación: - Directa

	– Sistemática
21060102403 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	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.

Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico	**210601027**

- ✓ 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.

Resultados de Aprendizaje Grado 10°	**Temas (Conocimientos del Saber)**
21060102701 Reconocer Los Sistemas De Información De Acuerdo A La Disponibilidad Y Las Necesidades De La Organización	Ra: 210601027 01: Fundamentos De Informática: Equipos De Cómputo, Conceptos De Hardware, Software, Sistema Operativo, - Fundamentos De Telefonía - Tipos De Telefonía, Redes Telefónicas, Ip, Pbx. - Equipos De Reproducción De Documentos.

	- Fotocopiadora, Scanner, Duplicadoras, Impresoras. Normas De Seguridad En El Uso De Software. Normativa De Confidencialidad De La Información
21060102704 Consolidar Información De Manera Física O Electrónica Haciendo Uso De La Tecnología Disponible.	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.
21060102705 Elaborar Reportes De Acuerdo Con Los Requerimientos De Información	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
21060102702 Utilizar Recursos Tecnológicos De La Unidad Administrativa De Acuerdo A Las Tecnologías Disponibles	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
21060102703 Procesar Datos Utilizando Herramientas Informáticas De Acuerdo Con Las Necesidades De Las Unidades Administrativas	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

Grado 11°

Nombre de la Competencia	Código NCL UC
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	210601020
Tramitar Correspondencia De Acuerdo Con Procesos Técnicos Y Normativa	210602001
Desarrollo de Proyecto Productivo	999999999

Resultados de Aprendizaje Grado 11°

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	210601020

- ✓ 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

Resultados de Aprendizaje Grado 11°	Temas (Conocimientos del Saber)
2106010204 Utilizar Medios Y Tecnología Disponible En Los Protocolos De Atención A Clientes Y Usuarios De Acuerdo Con Políticas Organizacionales, Normativa Y Recursos Disponibles	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
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.	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.
21060102008 Aplicar Acciones De Mejora Frente A Situaciones Relacionadas Con El Servicio, De Acuerdo Con Políticas Organizacionales Y Normativa Vigente.	
21060102005 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.	Ra: 21060102005: - Norma Técnica Colombiana. - Norma De Calidad - Gestión De Tiempo. - Estándares De Organización De Eventos. - Protocolos, Tipos Y Políticas De Eventos.
21060102002 Preparar La Participación En	Ra: 21060102002: - Evento. Concepto

Las Reuniones De La Organización, Teniendo En Cuenta El Objeto, Las Responsabilidades Asignadas Y Las Políticas Institucionales	- 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.
21060102007 Reconocer Las No Conformidades Respecto A La Realización Del Evento, De Acuerdo Con El Propósito, Objetivo Y Plan.	
21060102001 Reconocer La Organización, Tipos De Clientes, Productos Y Servicios Que Ofrece, Teniendo En Cuenta Su Objeto Social Y Normatividad Legal Vigente	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

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.	- Norma De Calidad ♣ Iso 9000, 9001. - Mejora Continua - Concepto - Características - Procedimiento Para La Atención Y El Trámite De: - PQR´S (PETICIONES, Quejas, Reclamos)

TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA	**210602001**

- ✓ 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.

Resultados de Aprendizaje Grado 11°	**Temas (Conocimientos del Saber)**
21060200104 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	Rap 21060200104: - Normativa Y Políticas Institucionales De Conservación Y Preservación De Documentos - Conservación Y Preservación De Documentos: Conceptos Digital Y Físico Elementos De Conservación
21060200106 Presentar Informe Del Proceso De Recibo Y Despacho De Los Documentos De Oficina, Teniendo En Cuenta Los Procedimientos	Ra: 21060200106: - Normas Técnicas Para La Presentación De Informes.
21060200103 Despachar Los DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES Administrativas, Teniendo En Cuenta La Normativa Y Políticas	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 Difusión,

Institucionales.	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
21060200101 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	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. Concepto Gestión Documental Documento Archivo. Concepto Elementos. Características Internas Y Externas. Carácter Seriado, Unicidad Y Objetividad. Documento Apoyo Documento Electrónico Mensaje De Datos Soporte Documentales.
21060200105 Comprobar El Ingreso Y Despacho De Los Documentos Físicos Y/O Electrónicos Y Que Cumplan Con La Normativa, Y Políticas Organizacionales	Ra: 21060200105: - Formatos Para El Registro De Recibo Y Despacho De Documentos Físicos Y/O Electrónicos. Reportes De Mensajería.
21060200102Recibir Los Documentos Físicos Y/O Electrónicos De Acuerdo Con La Normativa Y Políticas Institucionales	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

Desarrollo de Proyecto Productivo	**999999999**

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.

3. Competencias Transversales: Se socializa con el par(es) académico(s) las áreas que debencumplir como transversalidad, las cuales serán ejecutadas por los docentes de la IE, así:

- Desarrollo de procesos de comunicación oral y escrita 48 horas - ESPAÑOL
- Interacción en lengua inglesa – 192 horas - INGLÉS
- Razonamiento cuantitativo 48 horas – MATEMÁTICAS
- Utilización de herramientas informáticas 48 horas – TECNOLOGÍA O INFORMÁTICA
- Generación de Hábitos saludables de vida 48 horas – EDUCACIÓN FISICA
- Gestión de procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial 48 horas – EMPRENDIMIENTO
- Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz 48 horas – ETICA Y VALORES/CÁTEDRA DE PAZ
- Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo 48 horas – MEDIO AMBIENTE Y EDUCACIÓN FÍSICA
- Ejercicio de los Derechos Fundamentales del Trabajo 48 horas – CIENCIAS ECONÓMICAS/CIENCIAS SOCIALES

4. Se socializa la concertación de temas con los aprendices Recursos Humanos de la ficha 2478806 y se informa que el análisis detallado del programa técnico será trabajado durante la inducción y reinducción.

5. Portafolio del Aprendiz SENA: Se le recuerda tanto al docente par que como a los aprendices, que las evidencias de desempeño, producto y conocimiento deben ser hospedadas en una carpeta de drive denominada Portafolio del Aprendiz, subcarpeta Evidencias Docente Par, en la cual deben aparecer las actividades trabajadas durante las sesiones de formación. El Link se compartirá tanto a los aprendices como a la docente par.

CONCLUSIONES

Se dejan establecidas las competencias que impartirán los par(es) académico(s) donde el establecimiento educativo imparte el 100% de la formación, el instructor SENA realiza acompañamiento, seguimiento y evaluación de las competencias, así como el seguimiento a la etapa productiva

.

Se socializa lo concertado con todos los aprendices y el Portafolio del Aprendiz, como espacio donde serán hospedadas las evidencias de desempeño, producto y conocimiento, de las fichas

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

Envío del programa técnico, temario y/o tabla de saberes, guías de aprendizaje, material de apoyo e instrumentos de evaluación al docente par	Instructor SENA	18 abril 2023
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.		

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 41 DEL DÍA 18 DEL MES Abril DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)	Concertar con par(es) académico(s) del programa técnico en Recursos Humanos, las competencias, resultados de aprendizaje y conocimientos de principio y proceso que debe ser trabajado con los aprendices durante el año 2023 Socializar con los aprendices de la Fichas 2478806 los temas que fueron concertados entre el docente par e instructor para el desarrollo de la formación.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Sara Gelene Espinel Valencia	1140916271					saraemyz0543@gmail.com	3134137355		Sara Espinel
	Katherin Abella Marin	1015071180					katherinabellam@sagradafamiliapdr.edu.co	3012396871		Katherin Abella.
	Leidy Vanesa Pardo Hidalgo	1032012293					leidyPardo2810@Gmail.com	3015303763		Vanesa Pardo
	Laura Valentina Borja Rodriguez	1023513029					lvborja2007@gmail.com	3015820549		Laura Borja
	Sara Antonella Calambás A.	1112046886					saraanto2007@gmail.com	3042876433		Antonella
	Alejandro Salazar Guapacha	1033197893					alejandro salazar@sagradafamiliapdr.edu.co	3053767143		Alejandro Salazar G.
	Ingrit Dayana Restrepo Zapata	1011594582					dayandrestrepoqsa@gmail.com	3016541843		Dayana Restrepo.
	maria jose ulloa ouque	1010120433					joseduque7221@gmail.com	2242855586		maria jose Ulloa.
	Daniel felipe Zapata Giraldo	1020109245					danielzapata462750@gmail.com	3013439793		Daniel Zapata
	luis miguel orajales echavarria	1033781491					luisgrojalaso@sagradafamiliapdr.edu.co	3022742908		luis Miguel

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.

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 41 DEL DÍA 18 DEL MES Abril DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)	Concertar con par(es) académico(s) del programa técnico en Recursos Humanos, las competencias, resultados de aprendizaje y conocimientos de principio y proceso que debe ser trabajado con los aprendices durante el año 2023 Socializar con los aprendices de la Fichas 2478806 los temas que fueron concertados entre el docente par e instructor para el desarrollo de la formación.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Jhon Alejandro Lopez Giraldo	1073943894					lopezgiraldoalejandro3706gmail.com	3202543795		
	ANDREA RAMIREZ LUFOROS	1020421996					ANDRELUFOROS1407@GMAIL.com	3015210045		
	wendy marena cordoba	1080109900					wendymallez203@gmail.com	3122189900		
	Natalia Gil	1040358357					Gillescanonataly@gmail.com	3022295070		
	Jhoan Rojas	1031940849					Jhoanrs84@gmail.com	3136749166		
	Andrés Rodríguez	1073342627					Andresdgg@gmail.com	3207779295		
	Alejandra Pedroza	1025762780					Pedrozaballosalejandra@gmail.com	3104394732		
	Darleen Juliana	1077163063					Julianatobonquintero@gmail.com	3014439444		
	Ana Catalina Mazo	1039189106					anamazos@gmail.com	3207594178		
	Maxie Colina	1020117013					Carmonamaxie42@gmail.com	3246308977		

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.

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 41 DEL DÍA 18 DEL MES Abril DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)	Concertar con par(es) académico(s) del programa técnico en Recursos Humanos, las competencias, resultados de aprendizaje y conocimientos de principio y proceso que debe ser trabajado con los aprendices durante el año 2023 Socializar con los aprendices de la Fichas 2478806 los temas que fueron concertados entre el docente par e instructor para el desarrollo de la formación.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Valentina Lopez	1032012343					VL587615@gmail.com	3002586708		Valen C.
	Luna Rueda	1017929690					lunarumo10@gmail.com	3118484043		Luna R.
	Luna Loaiza	1021605844					lunaloaizasanchez2006@gmail.com	3005768659		Luna L.
	Andrey Ortiz	1113951499					andreyortiz1020@gmail.com	3006882352		Andrey O.
	Yoselin Osorio	1011376274					yoselin9710@gmail.com	3022788519		Yoselin O.
	Dairy Manrique	1117501709					tatiana manriquen@gmail.c	3135551812		Tatiana M.
	Miguel Angel V	1018228659					Miguelangel56778@gmail.com	3242103440		Miguel V.
	Alejandra Arteaga	1032011174					Alejandraarteaga1239@gmail.com	3045863036		Alejandrea A.
	Valentina Henao	1015188035					13014417863@gmail.com	3046591466		Valentina H.
	Laisa Rodriguez	1015187857					10159rodriguez.02018@gmail.com	3002951923		Laisa F

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.

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 41 DEL DÍA 18 DEL MES Abril DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)	Concertar con par(es) académico(s) del programa técnico en Recursos Humanos, las competencias, resultados de aprendizaje y conocimientos de principio y proceso que debe ser trabajado con los aprendices durante el año 2023 Socializar con los aprendices de la Fichas 2478806 los temas que fueron concertados entre el docente par e instructor para el desarrollo de la formación.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Isabela Alvarez	1026888 SD					isabelaalvarez1@pradafamilia.edu.co	3015869475		Isabela A.T
	Juliana lopez	1011343627					juliana.7a lopez@gmail.com	3014605489		Juliana L.
	Michell Arango Llano	1128437439					michellarangollano@gmail.com	3138288272		Michell Arango.

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.

Powered by CamScanner