REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 2 DEL DÍA 15 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S): ★CONCERTAR CON EL PAR ACADEMICO DEL PROGRAMA TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, LAS COMPETENCIAS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTOS DE PRINCIPIO Y PROCESO QUE DEBEN SER TRABAJADOS CON LOS APRENDICES, DURANTE EL AÑO 2023
★ SOCIALIZAR CON LOS APRENDICES DE LA FICHA 2728898 LOS TEMAS QUE FUERON CONCERTADOS ENTRE EL DOCENTE PAR E INSTRUCTOR PARA EL DESARROLLO DE LA FORMACIÓN.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRA TISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Sofía castro Santamaría	T.I 1020112821			Aprendiz	I.E CASD	sofiacastros2007@gmail	3052432572	N.A	SOFIA CASTRO.
2	Yisceidy Fernandez Loaiza	T.I 1011330778			Aprendiz	I.E CASD	Fernandezloaiza.yisceidy@gmail.com	3008284227	N.A	Yisceidy
3	Maria jose londoño lora	T.I 1018238693			Aprendiz	I.E CASD	mariajose.080920-07@gmail.com	3007878097	N.A	Maria
4	David Alejandro Ospina Hincapie	T.I 1025884689			Aprendiz	I.E casd	da8783597@gmail.com	3023232901 6	N.A	David
5	Isabella Pérez G.	TI 1018240541			Aprendiz.	I E CASD.	Perezgalvanoisabella@gmail.com	3216725367.	N A	Isabella P.
6	Salome Bernal	T.I 1018257407			Aprendiz	I.E.CASD	Salitoarango15@gmail.com	3013095589	N.A	Salome B.
7	Valeria Palacio	T.I 1032012611			Aprendiz	I.E CASD	Palaciosvalcea@gmail com	3242332549	N.A	
8	Johan Stiven villa Pelaez	T.I 1025890692			Aprendiz	I.E CASD	Johanvilla41@gmail.com	3014602896	N.A	Stiven villa
9	Isabela Marín Cañaveral	T.I 1011517872			Aprendiz	I.E. CASD	isabelamarin1311@gmail.com	3235911652	N.A.	Isabela marín.
10	Alison Nicol Restrepo C.	1018248794			Aprendiz	I.E. CASD	Restrepo716@gmail.com	3104110940	N.A.	Nicol R

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.

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 2 DEL DÍA 15 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Ana Sofía García Tamayo	1025764591			Aprendiz	I.E. CASD	anasofiagarciatamayo56@	3126864602	N.A	Ana Sofía
2	Juliana Vanegas	1018201884			Aprendiz	I.E. CASD	juliana.vanvanegas@gmail.com	3207833089	N.A	Juliana Vanin
3	Isabella Vélez Sánchez	T.I. 1046906111			Aprendiz	I. E. CASD	velezisabella818@gmail.com	3024530692	N.A	Isabella V.
4	Jhoan Sebastian Arboleda Acosta	1025889695			Aprendiz	I.E. CASD	Arboleda Acosta Sebastian @gmail.com	300 4318373	N.A	SEBAS
5	Yohan Sneider Paniagua Cardona	1032012753			Aprendiz	I.E. CASD	yohanpaniaguac@gmail.com	3002104376	N.A	Yohan P.
6	Laura Lopez Vanegas	1021924456			Aprendiz	I.E. CASD	lauvvana@gmail.com	3005777683	N.A	Laura L.
7	Bryan Alexis Hora Cadavid	1018233455			Aprendiz	I.E CASD	bryanmora2006@gmail.com	3023919040	N.A	Bryan M.
8	Juan David Acevedo Tobón	1018247279			Aprendiz	IE CASD	juangiar645@gmail.com	3233242 3450	N.A	D
9	Kevin Andres Cano de Hoyos	1033183371			Aprendiz	IE CASD	kevincano10562@gmail.com	3016590051	N.A	Kevin Cano
10	Danna Laura Hincapié.	1045106481			Aprendiz	I.E. CASD	dlaura2302@gmail.com.	3233361	N.A	Danna

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.

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 2 DEL DÍA 15 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRA TISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	SOFIA VANIN VANEGAS	1018240183			APRENDIZ ITFC.CASD		VANINVANEGASS OFIA@GMAIL.	3108994931	N.A	SOFIA.
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

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.

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 2 DEL DÍA 15 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)	

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRA TISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Heidy Berrio.	43613366			Instructor	SENA	hkberrio@misena.edu.co	3014277015	N:A	
2	Consuelo Villa Tamayo	21396729			Docente par	CASD	villa1807@gmail.com	3005382029		
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

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. 2		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: CONCERTACIÓN DE TEMAS CON PAR(ES) ACADÉMICO(S) Y SOCIALIZACIÓN CON APRENDICES DE LA FICHA 2728898 EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CASD – JOSÉ MARÍA ESPINOSA PRIETO, PROGRAMA TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA		
CIUDAD Y FECHA: Medellín, 15 de marzo de 2023	**HORA INICIO:** 12:30 p.m.	**HORA FIN:** 1:30 p.m.
LUGAR Y/O ENLACE: IE CASD José María Espinosa Prieto	**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 en Asistencia Administrativa 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 Técnico en Asistencia Administrativa, 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 Ficha 2728898 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 Técnico en Asistencia Administrativa. se establece la concertación con el par académico Consuelo Villa dispuestos por parte de las Instituciones Educativas, y por parte del SENA Helen Kathy Baena Suaza, con el propósito de establecer la pertinencia en la planeacióny 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.

1. Se realiza entrega del programa de formación al docente par cód. 134101 versión 2 para grado décimo y cód. 134101 versión 1 para grado Once, 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.

2. 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:

Asistencia Administrativa Grado 10

a. Desarrollo programa de formación por parte del

Docente par: Consuelo Villa

Competencia: “ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS”

Resultados de Aprendizaje:

- ✔ Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
- ✔ 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
- ✔ 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
- ✔ Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
- ✔ Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

Temas o conocimientos de concepto que se debe trabajar:

RESULTADO DE APRENDIZAJE	TEMAS
Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.	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.
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	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
Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la	Puesto de trabajo: concepto y componentes - papelería. Concepto y clasificación.

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	- 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.
Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización	Técnicas de cotejo. - concepto y pasos. Técnicas de observación: - directa - sistemática
Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.	Corrección de textos - signos de corrección - cotejo de documentos

b. Desarrollo del programa de formación por parte del **Instructor SENA Helen Kathy Baena Suaza**

Competencia: “REGISTRO DE INFORMACIÓN EN MEDIOS TECNOLÓGICOS”

Resultados de Aprendizaje:

- ✔ Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización
- ✔ Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles.
- ✔ Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas
- ✔ Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.

✔ Elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de información

Temas o conocimientos de concepto que se debe trabajar:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	TEMAS
Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización	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.
Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles	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.
Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas	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

Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible	Técnicas de cotejo. - sistema de organización de archivos, ficheros, carpetas, discos duros, copias de seguridad, Copias en nube, Directorios, crear, mover, renombrar y eliminar.
Elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de información	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

Asistencia Administrativa Grado 11

a. Desarrollo programa de formación por parte del

Docente par:
Competencia: "ATENCIÓN A CLIENTES"

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
- ✓ Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales
- ✓ 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.
- ✓ Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- ✓ Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
- ✓ 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.
- ✓ Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
- ✓ Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE	TEMAS

Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente	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
Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales	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.
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	- 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
Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas	- 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
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 Técnica Colombiana. - norma de calidad - gestión de tiempo. - estándares de organización de eventos. - protocolos, tipos y políticas de eventos.
Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan. Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente	Norma de calidad ISO 9000, 9001. - mejora continua - concepto - características - procedimiento para la atención y el trámite de:- PQR´S (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Competencia: “TRAMITE DE DOCUMENTOS”

Resultados de Aprendizaje

- ✓ 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
- ✓ Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales
- ✓ Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.

- ✓ 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
- ✓ Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales
- ✓ Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina teniendo en cuenta los procedimientos

RESULTADO DE APRENDIZAJE	TEMAS
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	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.
Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales	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
Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades	Normas técnicas, normativa y políticas institucionales sobre despacho de documentos - servicios postales

administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.	- normativa - marco, definición y alcance gestión de la información: concepto, normas de acceso y Difusión, 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
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	- Normativa y políticas institucionales de conservación y preservación de documentos - conservación y preservación de documentos: Conceptos Digital y físico Elementos de conservación
Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales	Formatos para el registro de recibo y despacho de documentos físicos y/o electrónicos. Reportes de mensajería.
Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina teniendo en cuenta los procedimientos	Normas técnicas para la presentación de informes.

b. Desarrollo del programa de formación por parte del **Instructor SENA**

Competencia: “RECONOCIMIENTO DE RECURSOS CONTABLES Y FINANCIEROS”

Resultados de Aprendizaje:

- ✔ Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales
- ✔ Clasificar los documentos generados en los hechos económicos, teniendo en cuenta las políticas de contabilidad, de información financiera y la normativa.
- ✔ 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
- ✔ Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo con normativa y políticas institucionales

✔ Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

Temas o conocimientos de concepto que se debe trabajar:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	TEMAS
Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales	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 suselementos.
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
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; 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.
Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo con normativa y políticas institucionales	Proceso contable manual y sistematizado. concepto de terceros y centros de costos. reportes, comprobantes y libros. Software aplicativo.
Archivar los documentos soportados de acuerdo a la	Archivo y conservación de documentos. Procedimiento para archivar y conservar soportes contables.

normativa y políticas de la organización.	Normas de archivos, tablas de retención y valoración documental, aplicadas al sistema Contable.

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

- Desarrollo de procesos de comunicación oral y escrita (Español)
- Interacción en lengua inglesa (Inglés)
- Razonamiento cuantitativo (Matemáticas)
- Utilización de herramientas informáticas (tecnología o Informática)
- Generación de Hábitos saludables de vida.(educación física)
- Gestión de procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial. (emprendimiento)
- Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz (Ética y Valores y Cátedra de Paz)
- Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo (medio Ambiente y Educación física)
- Ejercicio de los Derechos Fundamentales del Trabajo (Ciencias Sociales)

4. Se socializa el formato de proyecto productivo con la docente de emprendimiento Mary Luz Rivera, se le comparten los contenidos de cada una de las bitácoras de grado 10 y grado 11. Así como los formatos de Etapa Práctica e instructivo.

5. Se socializa la concertación de temas con los aprendices de la ficha 2728898 y se informa que el análisis detallado del programa técnico será trabajado durante la inducción y reinducción.

   OBSERVACIÓN: La socialización con los aprendices de la ficha se realizó el día 15 de marzo de 2023 en el cual se tuvo sesión de formación.

6. 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.

CONCLUSIONES

Se dejan establecidas las competencias que impartirá tanto el par(es) académico(s) como el instructor SENA, la metodología, las estrategias y los tiempos para desarrollarlos durante la ejecución de la formación.
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 la ficha 2728898

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	Helen Kathy Baena Suaza	15 de marzo de 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.		