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

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

2.2 PERFIL PROFESIONAL

2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales	2.2.3 Competencias Sociales
ELABORAR COMUNICACIONES ESCRITAS DE ACUERDO CON LA TIPOLOGIA DOCUMENTAL Y LA NORMATIVA. DIGITAR Y TRANSCRIBIR DOCUMENTOS EN PROCESADORES DE TEXTO. ORGANIZAR DOCUMENTOS ARCHIVAR DOCUMENTOS ATENDER AL USUARIO DE PRIMERA LINEA DILIGENCIAR SOPORTES CONTABLES REGISTRAR ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN. REGISTRAR DOCUMENTOS CONTABLES. ELABORAR TABLAS Y BASES DE DATOS CON HERRAMIENTAS OFIMATICAS ELABORAR PRESENTACIONES BASICAS EN HERRAMIENTAS OFIMATICAS REGISTRAR PRESTAMOS DE DOCUMENTOS. ELABORAR AGENDA DE REUNIONES. PROYECTAR Y APLICAR ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE. REGISTRAR DATOS DE CLIENTES. OPERAR EQUIPOS PARA DIGITACION. MANEJAR HERRAMIENTAS BASICAS Y ESTANDAR DE PROCESADORES DE TEXTO. PARA ALCANZAR LA VELOCIDAD Y PRECISION	EMPRESA, CONCEPTO Y CLASIFICACION DE EMPRESAS. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, JERARQUIAS, CARGOS, DEPARTAMENTOS TIPOS DE ESTRUCTURAS PUESTO DE TRABAJO: CONCEPTO, COMPONENTES. ELEMENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO, PAPELERIA: CONCEPTO, CLASIFICACION Y USO ERGONOMIA EN EL PUESTO DE TRABAJO, CONCEPTO TECNICAS DE DIGITACION. (TECLADO GUIA, ALCANCE SUPERIOR E INFERIOR, TECLADO SUPERIOR NUMERICO); TRANSCRIPCION: CONCEPTO, TEXTOS, EN SOPORTE FISICO Y DIGITAL NORMA TECNICA DE TRABAJOS ESCRITOS, (CITAS TEXTUALES, NOTAS Y PIE DE PAGINA.COTEJO: CONCEPTO Y APLICACION). COMUNICACION: CONCEPTO, CLASIFICACION Y ELEMENTOS. COMUNICACION EMPRESARIAL, CONCEPTO, TIPOS, Y NORMAS TECNICAS. CONCEPTOS CLASES Y TIPOS.	DILIGENTE FRENTE A LAS ACCIONES PROPUESTAS POR SU JEFE INMEDIATO, RESPONSABLE Y CUMPLIDOR EN SUS ACTIVIDADES COTIDIANAS Y EN LA ENTREGA DE LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS, COMPROMETIDO CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA. RESPONSABLE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS ORGANIZACIONALES, EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

TRANSCRIBIR DOCUMENTOS APLICANDO LAS TECNICAS DE DIGITACION, LA NORMATIVA Y LA GESTION DE LA CALIDAD. (CREAR DOCUMENTOS, ABRIR DOCUMENTOS, GUARDAR DOCUMENTOS, MARGENES, INTERLINEADO, FUENTE, NEGRILLA JUSTIFICACION, TABLAS, INDICES) ELABORAR FORMULAS BASICAS, FORMATO DE CELDAS, MANEJO DE FUNCIONES, REPRESENTACION GRAFICA DE DATOS, MANEJO DE DATOS, ORDENAR, FILTROS, TABLAS Y GRAFICOS	CLASES NORMA TECNICA COLOMBIANA PARA ELABORAR Y PRESENTAR DOCUMENTOS BASICOS. CONCEPTOS GENERALES DE NORMAS DE GESTION DE CALIDAD PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS. EQUIPOS DE COMPUTO, CONCEPTOS, ELEMENTOS. EQUIPOS DE REPRODUCCION DE DOCUMENTOS, CONCEPTO Y TIPOS SOPORTES DOCUMENTALES EN MEDIOS ELECTRONICOS, CLASIFICACION Y TIPOS. MANEJO DE INFORMACION EN MEDIOS ELECTRONICOS, EXENCIONES, TAMAÑO, TIPOS. PAQUETES INTEGRADOS DE OFICINA, CONCEPTO, TIPOS, PROCESADORES DE TEXTOS, HOJAS DE CALCULO. CONCEPTOS BASICOS: FORMATOS DE DATOS Y CELDAS, OPERADORES, REFERENCIAS DE CELDA IMAGEN PERSONAL: CONCEPTO, ASPECTO CORPORAL, VESTUARIO Y ACCESORIOS Y MAQUILLAJE. CLIENTE. DEFINICION, CLASIFICACION Y TIPOS SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE. DEFINICION ESTRATEGIAS DE ATENCION PERSONALIZADA. PROTOCOLO EMPRESARIAL. DEFINICION MODELOS DE PROTOCOLOS (RECEPCION CLIENTE, RECEPCION LLAMADAS, CONDUCTO REGULAR) MANEJO DE AGENDA. CONTABILIDAD: CONCEPTO, MARCO LEGAL, PRINCIPIOS Y TECNICA CONTABLES POLITICAS DE MEDICION. IMPUESTOS, CONCEPTOS Y CLASES. DOCUMENTOS Y SOPORTES CONTABLES,	

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	%
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
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 Sociales	Relaciones espaciales y ambientales.	Describo las principales características físicas de los diversos ecosistemas.	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 secundarias (orales, escritas, ico	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	Ingles	Conversación.	Converso con mis compañeros y mi profesor sobre experiencias pasadas y planes futuros.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Escritura.	Diligencio efectivamente formatos con información personal.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Escucha.	Identifico ideas generales y específicas en textos orales, si tengo	BÁSICA SECUNDARIA	9	2

			conocimiento del tema y del voca			
Básica	Ingles	Lectura.	Reconozco el propósito de una descripción en textos narrativos de mediana extensión.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
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	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	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	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Reconozco el lenguaje como capacidad humana que configura múltiples sistemas simbólicos y posibilita	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	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	Tecnologia Informatica	Naturaleza y evolución de la tecnología.	Identifico y analizo interacciones entre diferentes sistemas tecnológicos (como la alimentación y l	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Empresariales y Para el Emprendimient o	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
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	Intelectual	Solución de Problemas.	Observo los problemas que se presentan a mi alrededor (mi casa, mi barrio, mi colegio).	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Realizo mis intervenciones respetando el orden de la palabra previamente	BÁSICA SECUNDARIA	9	5

			acordado.			
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Genero relaciones de confianza con otros (pares).	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Entiendo la importancia de mantener expresiones de afecto y cuidado mutuo con mis familiares, amigos	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
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
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
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Atiendo con actitud positiva las solicitudes de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Organizacional	Responsabilidad Ambiental.	Mantengo ordenados y limpios mi sitio de estudio y mis implementos personales.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Reconozco mis habilidades, destrezas y talentos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Cumplo las normas de comportamiento definidas en un espacio dado.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Recolecto y utilizo datos para resolver problemas tecnológicos sencillos.	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

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.
- COMPILAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LOS DIFERENTES EVENTOS.

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.

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)
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

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

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

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.

- MODIFICAR LOS DOCUMENTOS Y TEXTOS REDACTADOS
- PRESENTAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES: CARTAS, CIRCULARES, MEMORANDOS MENSAJES

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 DEL ENFOQUE 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.

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

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.

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 NECESIDADES Y 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.

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,
INSTANCIAS, SECUENCIACIÓN DIDÁCTICA, ORDENAMIENTO DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS.
8. DIDÁCTICAS DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, NIVELES DE FORMACIÓN Y MODALIDADES DE ATENCIÓN.
9. PLANEACIÓN DIDÁCTICA: LINEAMIENTOS, REFERENTES, ELEMENTOS, PRINCIPIOS, PRODUCTOS, CONDICIONES (ESPACIO EDUCATIVO, NÚMERO DE PERSONAS, TIEMPOS DE FORMACIÓN, ASESORÍA Y 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)

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.

FUNCIÓN PRODUCTIVA.
- DISCRIMINAR 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.

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.

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 PERFECCIONAR SU PROCESO Y EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE.

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

- 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
- ALMACENES Y PLAN DE COMPRAS
- VESTUARIO Y ACCESORIOS
- ADVERBIOS DE TIEMPO PASADO (YESTERDAY, LAST, AGO)

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

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 BÁSICA JUNTO CON EL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA EN UN AMBIENTE LABORAL.
- 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.

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 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

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.

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

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

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

- RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS, FORMATOS, COMPROMISOS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, PLAN DE MEJORA.
- PROYECTO DE VIDA. QUE ES UN PROYECTO DE VIDA, COMO SE FORMULA, COMO SE REESCRIBE

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:

- 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 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

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 DOCUMENTOS.

RA: 21060200105:
APLICA EN EL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTO, LAS TÉCNICAS, 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
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO

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.

- 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.

- 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.	15/05/2019

Autor	ANDRES PAIBA	INSTRUCTOR	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	15/05/2019
Autor	GLORIA LILIANA BETANCOURT	INSTRUCTORA	null. REGIONAL RISARALDA	15/05/2019
Autor	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	15/05/2019
Autor	ALICIA ESPERANZA SALAS RAMIREZ	QUITAR SUSPENDIDO	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	25/07/2019
Autor	ALICIA ESPERANZA SALAS RAMIREZ	ACTIVAR PROGRAMA	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	08/10/2019
Aprobación	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO		CENTRO DE COMERCIO.	08/08/2019

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable de la Revisión	NELLY JULIETA DIEZ GRANADA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO AGROPECUARIO DE BUGA. REGIONAL VALLE	26/01/2020
Responsable de la Revisión	LAURA CAMILA ARIAS AGUIRRE	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE LA TECNOLOGIA DEL DISEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL. REGIONAL CUNDINAMARCA	21/06/2020
Responsable de la Revisión	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	APROBAR ANALISIS	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	24/08/2021
Responsable de la Revisión	ALICIA ESPERANZA SALAS RAMIREZ	ACTIVAR PROGRAMA	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	01/09/2021
Responsable de la Revisión	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	APROBAR PROGRAMA	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	01/09/2021
Aprobación	ANA JASMINE SANMIGUEL		CENTRO	01/09/2021