SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 2 DEL DÍA 22 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S): *CONCERTAR CON EL PAR ACADEMICO DEL PROGRAMA TECNICO EN TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA; LAS COMPETENCIAS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTOS DE DDO Y PROCESO QUE DEBE SER TRABAJADO CON LOS APRENDICES DURANTE EL AÑO 2023.
*SOCIALIZAR CON LOS APRENDICES DE LA FICHA 2726936 LOS TEMAS QUE FUERON CONCERTADOS ENTRE DOCENTE PAR E INSTRUCTOR PARA EL BUEN DESARROLLO DE LA FORMACION

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Valeria Montoya cano	1013340751	-	-	Aprendiz	I.E la Avanzada	Valeria montoya0509@gmail.com	3015107871	N-A	Valeria
2	Paloma baobaro Giraldo	1033259644	-	-	Aprendiz	I.E la avanzada	trinidad-giraldo@hotmail.com	3215173844	N-A	Paloma
3	Andrea cano R.	1023526349	-	-	aprendiz	I.E la Avanzada	andreacano07ramirez@gmail.com	3145690020	N-A	Andrea.
4	Yuleisy Alexandra mery marquez	1020103776	-	-	aprendiz	IE la avanzada	Piuc10826@gmail.com	3206252946	N-A	Yuleisy M.
5	Raul velasquez Posada	1015069630	-	-	Aprendiz	I.e. la avanzada	Raulalbeiroveldsquez Posada@gmail.com	3008257613	N-A	Raul V.
6	Angélica Andrea Arreto Arcia	1064892606	-	-	Aprendiz	IE la AVANZADA	angelicaa032@gmail.com	3012187227	N-A	Angelica A.
7	Murillo Murillo Yancy Yaneth	1076325015	-	-	Aprendiz	IE la avanzada	Yansi.Murillo00@gmail.Com	323422 7191	N-A	Yancy
8	Mario Fernando Palacios Bedoya	1021805210	-	-	Aprendiz	I.E. La Avanzada	Kellyjohannabedoyamed@gmail.com	313589 5529	N/A	~~Mario~~
9	Leonaldy Tordecilla Diaz	1073983978	-	-	Aprendiz	I.E la avanzada	Leonaldydiaz-10@gmail.com	313672 8807	N-A	Leonaldy
10	Yeison Stiven machado	1025649663	-	-	Aprendiz	I.E. La Avanzada	yeison71123x@gmail.com	3046779764	N-A	Yeison M

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 21 DEL DÍA 22 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRA TISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Helen Castañeda Caro	1027924337	—	—	Aprendiz	I.E La Avanzada	helencaro271@gmail.com	3002369520	N-A	Helen Castañeda Caro
2	Yasury Murillo Sanchez	1076382676	—	—	APrendiz	I.E La Avanzada	YasuMurillo2007@gmail.com	3117706222	N-A	Yasury Murillo Sanchez
3	Saidy Arango Escobar.	1027959101	—	—	Aprendiz	I.E la Avanzada	Saidyarango057@gmail.com	3226339655	N-A	Saidy Arango Escobar
4	Nicoll Posso Alvarez	1011398197	—	—	Aprendiz	I.E La Avanzada	NicollAlexandraPosso@gmail.com	3022336139	N-A	Nicoll Posso.
5	Yoimar Paira	—	—	—	APiendiz	I.E la Avanzada	yoimarPaira823@gmail.com	3002639402	N-A	Yoimar
6	Carlos Mario Urrego Gómez	1032011648	—	—	Aprendiz	I.E la avanzada	Urregogomez92@gmail.com	3043956550	N-A	Carlos Mario U.
7	Yisex caterine Ariza castañeda	1032013668	—	—	APrendiz	I.E la avanzada	YisexAriza@gmail.com.	3046007717	N-A	Yisex.
8	David Alejandro Martinez Zapata	1045079203	—	—	APrpndiz	I.E la Avanzada	mad901290@gmail.com.	3135046646	N-A	David
9	Keilin Isabela Loaiza Agudelo	1011397379	—	—	APrendiz	I.E. La Avanzada	IsabelaLoaiza456@gmail.com	3104895292	N-A	Isabela
10	Estefany martinez toro	1033183421	—	—	APiendiz	I.e la avanzada	EstefanyMartinez2007@gmail.com	3225547863	N-A	Estefany

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No-2 DEL DÍA 22 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)	

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRA TISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Jhon Michael Arroyave	1025646354	—	—	Aprendiz	I.E La Avanzada	Arroyavemaicol988@gmail.com	3007873354	N-A	Jhon Arroyave.
2	Paula Andrea Bedoya.	1041261511	—	—	Aprendiz	I.E La Avanzada	Yulieth.1212verdo89@gmail.com	3074864454	N-A	Paula Andrea.
3	Alison Damara Galeano Ramirez	1048016505	—	—	Aprendiz	I.E La avanzada	Jxd.jeon@gmail.com	3234829363	N-A	Alison Galeano
4	Juan Esteban Sanchez Carmona	1023622523	—	—	APRENDIZ	I.E La Avanzada	milicaoras@gmail.com	3014524214	N=A	Juan
5	Scarlett Jireh Blacho Coriel	3824982	—	—	Aprendiz	I.E La avanzada	Scarlettjireh401@gmail.com	3H5609109	N=A	Scarlett
6										
7										
8										
9										
10										

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 2 DEL DÍA 22 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S): CONCERTAR CONTRATOS ACADÉMICOS DEL PROGRAMA TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMON, LAS COMPETENCIAS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTOS DE PRAC Y PROCESO Q DEBE SER TRABAJADO CON LOS APRENDICES DURANTE 2023

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Sandra P. Marino	21.888369	P		Docente Par	La Avanzada	smarino3@gmail.com	3126628733	NA	
2	Juana Cortés	43650948		X	coord.	IE LA AVANZADA	—	3012367361	NA	
3	Hank Baena S	43613366		X	Inst.	IE LA AVANZADA	hkbaena@misena.edu	3014277315	N.A	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ACTA No.02

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:
Concertación de temas con par(es) académico(s) y socialización con aprendices de las fichas **2728936** en la Institución Educativa **La Avanzada** programa Técnico en **Asistencia Administrativa**

CIUDAD Y FECHA:	**HORA INICIO:**	**HORA FIN:**
Medellín, 22 de marzo de 2023	7:00 a.m.	9:00 a.m
LUGAR Y/O ENLACE: IE La avanzada	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL Antioquia/ Centro de Servicios y Gestión Empresarial**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

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

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

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

- ✓ Socializar con los aprendices de la **Fichas 2728936** los temas que fueron concertados entre el docente par e instructor para el desarrollo de la formación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A partir del reconocimiento del programa de formación **Técnico en Asistencia Administrativa**. Se ~~dio~~ la concertación con el par(es) académico(s) **Sandra Menco** dispuestos por parte de las Instituciones Educativas, y por parte del SENA **Helen Kathy Baena**, con el propósito de establecer la pertinencia en la planeación y ejecución del programa de formación desde lo pedagógico y técnico, profundizando en el saber hacer y generando la integralidad en el saber,saber y el saber ser.

1. Se realiza entrega del programa de formación al docente par **cód. 912404 versión 1**, indicándose competencias, resultados de aprendizaje y conocimientos que los aprendices deben alcanzar durante la vigencia. Igualmente se hace entrega a través del correo electrónico de las guías de aprendizaje que podrán manejar los docentes pares durante el proceso de formación.

2. Se identifican los contenidos, saberes de conocimiento, desempeño y producto, señalando las correspondientes actividades pedagógicas y la distribución del tiempo del programa de formación técnica. Una vez realizado el proceso se establece:
   a. Desarrollo programa de formación por parte del **Docente par Sandra menco y la instructora Sena Helen Kathy Baena Suaza:**

GRADO	COMPETENCIA	DURACIÓN EN HORAS
10	Elaboración de documentos	192
	Registro de información en medios tecnológicos	192

	Reconocimiento de Recursos financieros	144
11	Atención a clientes	96
	Trámite de documentos	96
10 Y 11	ETAPA PRÁCTICA	864

Competencia: "REGISTRO DE INFORMACIÓN EN MEDIOS TECNOLÓGICOS"
Docente par
Resultados de Aprendizaje:

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

Temas o conocimientos de concepto que se debe trabajar:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	TEMAS
Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización	Fundamentos de informática: equipos de cómputo, Conceptos de hardware, software, sistema operativo, - fundamentos de telefonía - tipos de telefonía, redes telefónicas, IP, PBX. - equipos de reproducción de documentos. - fotocopiadora, scanner, duplicadoras, impresoras. Normas de seguridad en el uso de software. Normativa de confidencialidad de la información.
Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles	Hoja de cálculo - jerarquía de signos, operaciones básicas, referencias y funciones básicas - cálculos básicos - condicionales básicas - reglas del formato condicional, funciones de búsqueda - procesadores de textos: - procesadores de textos: - edición de documentos, herramientas básicas, manejo de objetos, combinación de Correspondencia. - configuración de párrafos, cinta de opciones, insertar, - notas al pie, menú de ventana, copia de formato, mapa del documento, - encabezado y pie de página, regla, barra de estado, - límites de texto, caracteres no imprimibles. - tablas, word art, - ortografía y gramática, - barra de formato, - tamaño de letra y tipo de resalte, numeración y viñetas, - sangrías - ergonomía en el puesto de trabajo: seguridad en el uso de elementos tecnológicos riesgos Y prevención.

Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas	Funciones estadísticas -tablas de frecuencia, frecuencia absoluta y relativa. - gráficos, tablas y gráficos dinámicos, filtros, seguridad de libros, hojas y celdas, Funciones anidadas. - validación de datos, vínculos e hipervínculos, consolidado y subtotales
Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible	Técnicas de cotejo. - sistema de organización de archivos, ficheros, carpetas, discos duros, copias de seguridad, Copias en nube, Directorios, crear, mover, renombrar y eliminar.
Elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de información	Normas técnicas para la presentación de informes. Reportes de información. - soportes documentales en medios electrónicos. - tipos de soportes documentales. - manejo de información en formato de documento portátil (pdf). - conservación documental en diferentes soportes. - legislación para la conservación documental. Copias de seguridad. Concepto y backup. Tipos de copias de seguridad - software para copias de seguridad

Competencia: “ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS”
Instructor Sena
Resultados de Aprendizaje:

- ✔ Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
- ✔ Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional
- ✔ Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización
- ✔ Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
- ✔ Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

Temas o conocimientos de concepto que se debe trabajar:

RESULTADO DE APRENDIZAJE	TEMAS
Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.	Documento: - concepto y clases: empresariales, comerciales, administrativos, contables. - norma técnica en la producción de documentos organizacionales. - concepto de: carta, memorando, circular y correo electrónico - tipos de textos. Narrativo, explicativo, informativo, argumentativo, descriptivo.
Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional	Comunicación empresarial: - concepto - soportes documentales, concepto y tipos. - clases de comunicaciones: - comunicación interna. Clasificación:

		- formal: - vertical ascendente - vertical descendente - informal - horizontal. Comunicación externa: concepto - medios de comunicación. - gramática - concepto, - categorías - estructura: - acento. Reglas - sintaxis. Orden y relación de las palabras en la oración - la oración. Clases de oraciones: oración lógica, oración gramatical - conectores lógicos. Uso - signos de puntuación: concepto, signos y finalidad. - ortografía. Reglas ortográficas. - el párrafo. Concepto - estructura - característica y cualidades - clases y tipos - redacción. - concepto - tipos - técnicas - norma técnica en la producción de documentos organizacionales: carta circular, Memorando y correo electrónico. - términos y definiciones - clasificación: modelos y estilos, - requisitos: márgenes, zonas y partes. - aspectos generales: - uso de mayúsculas y minúsculas - escritura de números - transcripción textual de documentos. - denominaciones femeninas y profesionales. - abreviaturas - cartas de un solo párrafo - visto bueno - plegado de cartas
	Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la 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	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.
Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización	Técnicas de cotejo. - concepto y pasos. Técnicas de observación: - directa - sistemática
Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.	Corrección de textos - signos de corrección - cotejo de documentos

Competencia: "RECONOCIMIENTO DE RECURSOS CONTABLES Y FINANCIEROS"
Docente IE
Resultados de Aprendizaje:

- ✔ Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales
- ✔ Clasificar los documentos generados en los hechos económicos, teniendo en cuenta las políticas de contabilidad, de información financiera y la normativa.
- ✔ Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada
- ✔ Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo con normativa y políticas institucionales
- ✔ Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

Temas o conocimientos de concepto que se debe trabajar:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	TEMAS
Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales	Concepto de, sociedad comercial clasificación, actividades económicas, requisitos de Constitución, persona natural y jurídica. - concepto y propósitos de contabilidad, - entidades de registro control e inspección: - privado (cámaras de comercio) - público (entidades de fiscalización nacional o municipal, alcaldías) - código de comercio: calificación y deberes de los comerciantes. - actos mercantiles - registro mercantil - cámaras de comercio - requisitos legales para constitución y funcionamiento. - tipos de contribuyente - registros y trámites ante entidades de control., registros fiscales nacionales y Municipales, registros comerciales. Concepto de operaciones contables - principios contables - objetivos y cualidades de la información contable. - concepto y marco conceptual de las normas

		internacionales de contabilidad (nic) y normas Internacionales de información financiera (niif) aplicadas al sector público y privado - políticas contables en las organizaciones. - normativa y concepto de estados financieros y sus elementos.
	Clasificar los documentos generados en los hechos económicos, teniendo en cuenta las políticas de contabilidad, de información financiera y la normativa.	Documentos no contables: - cotización, pedido, remisión, documentos contables (soporte) - características y propósito de: - recibo de caja; comprobante de egreso; nota de contabilidad; nota debito comercial, nota Crédito, notas bancarias; consignaciones bancarias, reembolso caja menor, arqueo de caja Menor, conciliación bancaria, y entrada y salida de almacén. - comprobante de contabilidad. - clasificación. Títulos valores - características y propósito de: - cheque, letra de cambio. Pagaré, factura cambiaria, c.d.t., acciones y bonos. Libros de contabilidad - libros oficiales: mayor y balances, inventarios, caja diario y actas - código de ética aplicado al manejo de la información. - conceptos de transacción, operaciones económicas. - liquidaciones impuestos, descuentos. - normas de elaboración. - sistemas de clasificación de información - concepto de compilación y clasificación de los documentos internos y externos al Proceso. - metodologías y procedimientos para la compilación de la información contable. - metodología de análisis síntesis de información - metodologías para la clasificación de documentos Concepto de cuenta, partida doble y ecuación contable
	Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada	Normas sobre registros: Concepto de registro de operaciones contables Contabilidad de causación - debitar y acreditar. - partida doble, codificación contable, catálogo de cuentas, taxonomía niif. - comprobante de contabilidad. - catálogos de cuentas. - libros mayores, libros - auxiliares. Balance de comprobación Las cuentas: Naturaleza, clasificación, dinámica y estructura. Impuestos en las transacciones Impuestos nacionales (impuestos al consumo, impuesto al valor agregado): concepto. Aspectos generales ; responsables. Regímenes ; base gravable. Tarifas ; manejo contable Anticipos de impuestos: (retenciones y autoretenciones); concepto. Aspectos generales; agentes de retención -conceptos sujetos a retención en la fuente.; bases, tarifas y procedimientos; autoretenedores. Manejo Contable

	Impuestos municipales:(impuestos al comercio, a la industria, al consumo, a los Establecimientos, a los avisos y tableros. Concepto. Aspectos generales. regímenes. Actividades, tarifas y procedimientos; manejo contable. Contabilización de transacciones. Normas tributarias en el manejo de Transacciones.
Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo con normativa y políticas institucionales	Proceso contable manual y sistematizado. concepto de terceros y centros de costos. reportes, comprobantes y libros. Software aplicativo.
Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.	Archivo y conservación de documentos. Procedimiento para archivar y conservar soportes contables. Normas de archivos, tablas de retención y valoración documental, aplicadas al sistema Contable.

Competencia: "ATENCIÓN A CLIENTES"
Instructor Sena
Resultados de aprendizaje:

- ✓ Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
- ✓ Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales
- ✓ Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- ✓ Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- ✓ Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
- ✓ Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- ✓ Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
- ✓ Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE	**TEMAS**
Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente	Cultura organizacional. - concepto - misión, visión y objetivos corporativos. - manual de procedimientos para servicio al cliente. - personalidad - aspectos, características. - factores de la personalidad. - conducta y pensamiento. - imagen personal - concepto - aspecto corporal, salud, vestuario y accesorios. - servicio - concepto - características del servicio. - tipos de servicio. - libreta de calificaciones

	- trazabilidad. - clientes - concepto - tipos de cliente - usuario - definición - características - comunicación - concepto - clasificación tipo comunicación: - verbal oral y escrita. Características. - no verbal. Características - comunicación asertiva - definición - características - triángulo de servicio. - definición - triángulo de servicio interno. Y externo - ciclo de servicios y momentos de verdad Definición. - información - concepto - clasificación de tipos de información. - norma - concepto - ¿para qué sirve una norma? - normas legales para vigentes en atención y servicio. - estatuto del consumidor. - PQRS entre otras. - etiqueta y protocolo institucional - concepto - relaciones interpersonales. - concepto - elementos y desarrollo. - perfil profesional. - concepto - comportamientos éticos, laboral, social. - portafolio de productos y servicios. - definición - composición y finalidad del portafolio de productos y servicios. - gestión del tiempo definición	
Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales	Evento. Concepto - clasificación de eventos - agentes que intervienen en un evento. - etapas del evento - estructura general de un evento (organigrama) - tipos de comités. - comité organizador, - comité de administración, - comité de relaciones públicas, - comité de servicios, - comité académico, - comité de secretaría, - subcomités. - concepto, - funciones y responsabilidades de cada uno.	
Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	- Comunicación - elementos de la comunicación - tipos de comunicación - comunicación asertiva. - comunicación verbal. Comunicación no	

	verbal. - comunicación escrita. (carta, circular, memorando, actas, correos electrónicos). - comunicación empresarial. - clasificación - conducto regular. - normas de convivencia. Clientes - tipos y clasificación de clientes. - estrategias de atención al cliente: - cara a cara - telefónica - valor agregado - protocolo y etiqueta - definición - características - tipo - momentos de verdad - características de los momentos de verdad - tipos - ciclo de servicios - calidad - ¿qué es calidad? - normas de calidad - calidad en el servicio - características - ¿qué es valor? - norma técnica de calidad (norma iso 10002:2004) - concepto - términos y definiciones - principio de orientación - generalidades - visibilidad - accesibilidad - operación con el tratamiento de las quejas. - documentos - definición - técnicas para su elaboración - presentación de documentos - definición de técnicas para la elaboración y presentación de documentos. - conservación documental. - fundamentos, conceptos. - tipos de soporte	
Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas	- Estrategias de servicio al cliente a través de medios tecnológicos: - teléfono, fax, internet, intranet, correo electrónico, telefonía IP, citófono, celular, Software, hardware, CRM y ruteo de llamadas. - fundamentos de comunicaciones telefónicas: - normas de cortesía telefónica. - manejo de elementos de apoyo, manejo de agenda y directorios electrónicos. Manejo del tiempo - características - diferencia entre importante y prioritario	
Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos	- Norma Técnica Colombiana. - norma de calidad - gestión de tiempo. - estándares de organización de eventos. - protocolos, tipos y políticas de eventos.	

Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan. Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente	Norma de calidad ISO 9000, 9001. - mejora continua - concepto - características - procedimiento para la atención y el trámite de:- PQR´S (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Competencia: "TRAMITE DE DOCUMENTOS"
Docente par
Resultados de Aprendizaje

- ✓ Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política
- ✓ Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales
- ✓ Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.
- ✓ Conservar y preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales
- ✓ Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales
- ✓ Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina teniendo en cuenta los procedimientos

RESULTADO DE APRENDIZAJE	TEMAS
Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política	Empresa. Concepto Clasificación Recursos: definición y tipos.. Estructura organizacional: concepto. Tipos. Áreas funcionales - manual de funciones y procesos. Conceptos y finalidad. - proceso administrativo en la organización (planear-organizar-direccionar-controlar). - generalidades archivísticas. Conceptos Gestión documental Documento archivo. Concepto Elementos. Características internas y externas. Carácter seriado, unicidad y objetividad. Documento apoyo Documento electrónico Mensaje de datos Soporte documentales.
Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales	Normas técnicas y normativa sobre correspondencia y comunicaciones, correo y servicio De mensajería. - normas técnicas, normativa y políticas institucionales sobre recibo de documentos. - útiles, elementos y mobiliario - ventanilla única de correspondencia: concepto, funciones y procesos. - manuales de operación de equipos: reloj radicador, balanzas para correspondencia, Destructor de papel. - equipos o medios de ingreso de los documentos: mensajería, fax, correo tradicional,

	Correo electrónico, página web. - salud ocupacional y seguridad industrial: - puesto de trabajo Elementos de protección (tipos y clases) - unidad de correspondencia. Concepto Objetivos Servicios que presta	
Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.	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	
Conservar y preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales	- Normativa y políticas institucionales de conservación y preservación de documentos - conservación y preservación de documentos: Conceptos Digital y físico Elementos de conservación	
Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales	Formatos para el registro de recibo y despacho de documentos físicos y/o electrónicos. Reportes de mensajería.	
Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina teniendo en cuenta los procedimientos	Normas técnicas para la presentación de informes.	

3. Áreas transversales del programa de formación

COMPETENCIA	ASIGNATURA O ÁREA
APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE	Biología o ciencias naturales
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.	Español o Lengua Castellana
INTERACTUAR EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ	Cultura de Paz, Ética o Ciencias Sociales

COMPETENCIA	ASIGNATURA O ÁREA
EJERCER DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN EL MARCO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES	Ciencias Económicas, Políticas o Ciencias Sociales
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	Educación Física
GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONAL Y LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.	Emprendimiento

COMPETENCIA	ASIGNATURA O ÁREA
UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN	Sistemas, informática o Tecnología
RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONALES	Matemáticas

TODAS LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES TIENEN UNA DURACIÓN DE: 48 HORAS

4. Se socializa la concertación de temas con los aprendices de las fichas **2728936** y se informa que el análisis detallado del programa técnico será trabajado durante la inducción y reinducción.
   OBSERVACIÓN: La socialización con los aprendices de la ficha se realizó el **día 22 de marzo de 2023**, en la cual se tuvo la primera sesión de formación.

5. Portafolio del Aprendiz SENA: Se le recuerda tanto al docente par que como a los aprendices, que las evidencias de desempeño, producto y conocimiento deben ser hospedadas en una carpeta de drive denominada Portafolio del Aprendiz, subcarpeta Evidencias Docente Par, en la cual deben aparecer las actividades trabajadas durante las sesiones de formación. Link:
   Grado 10°
   https://drive.google.com/drive/folders/1eudPqdLitqdphHD-6q595yWWvgt2bWRw?usp=drive_link

6. Otros: Se envia tabla de saberes para una mejor comprensión de los temas relacionados con los resultados de aprendizaje

CONCLUSIONES

Se dejan establecidas las competencias que impartirá tanto el par(es) académico(s) como el instructor SENA, la metodología, las estrategias y los tiempos para desarrollarlos durante la ejecución de la formación.
Se socializa lo concertado con todos los aprendices y el Portafolio del Aprendiz, como espacio donde serán hospedadas las evidencias de desempeño, producto y conocimiento, de las fichas fichas **2728936**

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
Envío del programa técnico, temario y/o tabla de saberes, guías de aprendizaje, material de apoyo e instrumentos de evaluación al docente par	Instructor SENA	**Mes de abril**
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia) **Nota:** Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.		