Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 2437115
Nombre proyecto: FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN UNIDADES DE NEGOCIO DEL
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 15
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: En términos generales, las unidades de negocio del municipio de Soacha y sus
Necesidad a solucionar: Uno de los desafíos recurrentes en todas las empresas, desde las pequeñas

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 36182

Nombre de la competencia: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

Criterio 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

Conocimiento del 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
- VIVENCIAR SU PROYECTO DE VIDA EN EL MARCO DEL DESARROLLO

Conocimiento del concepto:
- 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:
- ETAPAS DE LA FORMACIÓN: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO. MANUAL DE CONVIVENCIA, NORMA ESPECÍFICAS DE LOS CENTROS.
- FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS.
- TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS.
- TIPOS DE CERTIFICADO DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN Y DURACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN.
- DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS
- PROYECTO FORMATIVO: CONCEPTO, FASES ACTIVIDADES, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS, PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: ESTRUCTURA, TIPOS DE EVIDENCIA, FORMATO, CONTENIDOS.
- PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: TUTORIALES SENA: LMS, SOFÍA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE APRENDICES (SVA), GESTIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE. CORREO MISENA. PORTALES, REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD,
- RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS, FORMATOS, COMPROMISOS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, PLAN DE MEJORA.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368479
Nombre de la actividad: IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595105
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38415

Nombre de la competencia: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: 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 Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

Conocimiento del 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- CONSERVAR LAS FUENTES DE TRANSCRIPCIÓN Y LOS DOCUMENTOS DIGITADOS EN FORMA DIGITAL Y FÍSICA

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

RA: 21060102405:
- MODIFICAR LOS DOCUMENTOS Y TEXTOS REDACTADOS
- PRESENTAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES: CARTAS, CIRCULARES, MEMORANDOS MENSAJES ELECTRÓNICOS.

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: - SISTEMÁTICA

RA: 21060102404:

CORRECCIÓN DE TEXTOS
- SIGNOS DE CORRECCIÓN
- COTEJO DE DOCUMENTOS
- CORRECCIÓN DIGITAL

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368480
Nombre de la actividad: REALIZAR EL DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595108
Nombre del resultado: 01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39031

Nombre de la competencia: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	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. RA: 21060200106: - COMPRUEBA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS, SEGÚN LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
Conocimiento del proceso:	RA: 21060200101: - IDENTIFICAR EL ENTORNO EMPRESARIAL - INTERPRETAR MANUALES DE FUNCIÓN Y PROCEDIMIENTO. - INTERPRETAR NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES. - INTERPRETAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA. - IDENTIFICAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS. - IDENTIFICAR EL CONCEPTO DE DOCUMENTO DE ARCHIVO. RA: 21060200102: - ALISTAR EL PUESTO DE TRABAJO, ELEMENTOS, Y EQUIPO. - APLICAR LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. - ELABORAR FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDO. - RECEPCIONAR LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS. - OPERAR EQUIPOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS - RADICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS - ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. - CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. - DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS QUE NO SON DEL PROCESO DE RECIBO - REGISTRAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS - DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS A LAS DEPENDENCIAS REGISTRAR ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS, A LAS DEPENDENCIAS. RA: 21060200103: - APLICAR LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES EN RELACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DESPACHADOS. - ANALIZAR E INTERPRETAR EL DOCUMENTO DE RECIBIDO. - PRODUCIR DOCUMENTO DE DESPACHO - ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS. - OPERAR EQUIPOS Y HERRAMIENTAS PARA EL DESPACHO DE DOCUMENTOS

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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,

Conocimiento del concepto:

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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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.

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368480
Nombre de la actividad: REALIZAR EL DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595114
Nombre del resultado: 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 INSTITUCIONALES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO, OBSERVANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO.

RA: 21060102006:
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO USANDO LA LIBRETA DE CALIFICACIONES, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102007:
- TABULA LA INFORMACIÓN REFERIDA SEGÚN LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.
- TABULA LA INFORMACIÓN RELACIONADA EN LOS FORMATOS DE PQR´S., TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POLITICAS DE LA EMPRESA

RA: 21060102008:
- SUMINISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQR´S DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL

Conocimiento del proceso:

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

RA: 21060102002:
- IDENTIFICAR EL OBJETIVO DEL EVENTO.
- RECONOCER LAS CLASES DE EVENTO.
- DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO.
- IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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.
- ATENDER LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- APLICAR 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:
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- VERIFICAR LA ASISTENCIA DE LOS PONENTES Y ASISTENTES AL EVENTO.
- CONSTATAR LOS TIEMPOS PARA EL DESARROLLO OPORTUNO DEL EVENTO.

RA: 21060102006:
- RECONOCER LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.
- INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.
- IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- APLICAR LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.

RA: 21060102007:
- EVALUAR EL EVENTO.
- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES DEL EVENTO.
- TRAMITAR LAS NO CONFORMIDADES A LOS COMITÉS RESPECTIVOS.

RA: 21060102008:
- SOLUCIONAR LAS SITUACIONES A MEJORAR EN CUANTO AL SERVICIO.
- INTERPRETAR LOS PASOS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- TRAMITAR LA NO CONFORMIDAD DEMANDADA POR EL CLIENTE EN PQRS.
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- APLICAR COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN LA

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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, RECLAMOS, SUGERENCIAS).
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- CARACTERÍSTICAS
- TRAZABILIDAD

RA: 21060102007:
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- TIPOS DE LIBRETAS.
- DISEÑO Y TIPOS DE PREGUNTAS
- BREVEDAD Y PRECISIÓN EN LA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS.
- FORMATOS DE PQR´S

RA: 21060102008:
- PROBLEMA.
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS
- TÉCNICAS PARA ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- TOMA DE DECISIONES

- NO CONFORMIDADES
- CONCEPTO
- CLASES
- SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES.

- DEFINICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO.
- CARACTERÍSTICAS
- APLICACIÓN

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368480
Nombre de la actividad: REALIZAR EL DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595132
Nombre del resultado: 01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37888

Nombre de la competencia: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	- REGISTRA EN FORMA MANUAL Y AUTOMATIZADA LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA Y DOCUMENTOS SOPORTES. - PROCESA LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CONTABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVA. - ANALIZA LOS CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS CONTABLES DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVA. - CODIFICA CON OBJETIVIDAD LOS DOCUMENTOS CONTABLES, DE TRANSACCIONES, TENIENDO EN CUENTA EL CATÁLOGO DE CUENTAS DE LA ORGANIZACIÓN. - CALCULA IMPUESTOS EN LAS TRANSACCIONES TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA TRIBUTARIA NACIONAL Y MUNICIPAL. RA: 21030302204: - ELABORA INFORMES FINANCIEROS BÁSICOS AUXILIARES Y BALANCE DE COMPROBACIÓN, APLICANDO LAS NORMAS O POLÍTICAS CONTABLES. RA: 21030302205: - CLASIFICA Y ARCHIVA TÉCNICAMENTE LOS DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE TRANSACCIÓN REALIZADA, LAS NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES VIGENTES DE ARCHIVOS.
Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

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

Conocimiento del concepto:

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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CONCEPTO DE CUENTA, PARTIDA DOBLE Y ECUACIÓN CONTABLE

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

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

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

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368480
Nombre de la actividad: REALIZAR EL DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595158
Nombre del resultado: 01 INTERPRETAR LAS POLÍTICAS DE CONTABILIDAD Y DE INFORMACIÓN FINANCIERA, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39811

Nombre de la competencia: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: ASOCIA LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ÁMBITOS PERSONALES,
SOCIALES Y PROFESIONALES.

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

Conocimiento del concepto: 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: 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.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368480
Nombre de la actividad: REALIZAR EL DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 644275
Nombre del resultado: RA1. ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39939

Nombre de la competencia: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio 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 DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Conocimiento del 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:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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

Conocimiento del concepto:

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,

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:
- 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

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368480
Nombre de la actividad: REALIZAR EL DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 644279
Nombre del resultado: 01 RECONOCER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD Y LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37799

Nombre de la competencia: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

Criterio 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.

Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:
- 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.

Conocimiento del concepto:
- 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:

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595101
Nombre del resultado: 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595102
Nombre del resultado: 03 VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595103
Nombre del resultado: 01 INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595104
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38415

Nombre de la competencia: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	- 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 Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
Conocimiento del 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

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

Conocimiento del concepto:

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:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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
- CORRECCIÓN DIGITAL

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595106
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39031

Nombre de la competencia: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

RA: 21060200105:
APLICA EN EL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTO, LAS TÉCNICAS, LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

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

Conocimiento del proceso:

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

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

RA: 21060200103:

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

RA: 21060200104:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

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 ELECTRÓNICOS.

Conocimiento del concepto:

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:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595116
Nombre del resultado: 02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38558

Nombre de la competencia: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

Criterio 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)

Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

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)

Conocimiento del concepto:

1. PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO

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

2. LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES

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

3. DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL

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

4. EJERCICIO DE LOS DERECHOS EN EL TRABAJO.

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: 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.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595117
Nombre del resultado: 03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595118
Nombre del resultado: 04- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595119
Nombre del resultado: 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595120
Nombre del resultado: 02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: 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 SERVICIO PRESTADO USANDO LA LIBRETA DE

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	CALIFICACIONES, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN. RA: 21060102007: - TABULA LA INFORMACIÓN REFERIDA SEGÚN LA LIBRETA DE CALIFICACIONES. - TABULA LA INFORMACIÓN RELACIONADA EN LOS FORMATOS DE PQR´S., TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POLITICAS DE LA EMPRESA RA: 21060102008: - SUMINISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQR´S DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN - PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL
Conocimiento del proceso:	RA: 21060102001 - IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LOS CUALES LA ORGANIZACIÓN PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. - IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES. - SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA. - INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE. - IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO. - CONOCER EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD. - IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN. - INTERPRETAR LAS NORMAS LEGALES VIGENTES RELACIONADAS CON ATENCIÓN A CLIENTES. - RECONOCER LA CULTURA ORGANIZACIONAL. - CONOCER LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL - IDENTIFICAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE. - ASUMIR EL TIPO DE VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA. - CONOCER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. - IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. - APLICAR EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL TIEMPO. RA: 21060102002: - IDENTIFICAR EL OBJETIVO DEL EVENTO. - RECONOCER LAS CLASES DE EVENTO. - DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO. - IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ. - ASUMIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS. - ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS. - RECONOCER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO. - IDENTIFICAR LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD, NECESARIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO. -RECONOCER LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL SITIO PARA LA REALIZACIÓN

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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.
- ATENDER LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- VERIFICAR LA ASISTENCIA DE LOS PONENTES Y ASISTENTES AL EVENTO.
- CONSTATAR LOS TIEMPOS PARA EL DESARROLLO OPORTUNO DEL EVENTO.

RA: 21060102006:
- RECONOCER LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.
- INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.
- IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- APLICAR LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.

RA: 21060102007:
- EVALUAR EL EVENTO.
- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES DEL EVENTO.
- TRAMITAR LAS NO CONFORMIDADES A LOS COMITÉS RESPECTIVOS.

RA: 21060102008:
- SOLUCIONAR LAS SITUACIONES A MEJORAR EN CUANTO AL SERVICIO.
- INTERPRETAR LOS PASOS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- TRAMITAR LA NO CONFORMIDAD DEMANDADA POR EL CLIENTE EN PQRS.
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- APLICAR COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN LA

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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,

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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, RECLAMOS, SUGERENCIAS).
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- CARACTERÍSTICAS
- TRAZABILIDAD

RA: 21060102007:
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- TIPOS DE LIBRETAS.
- DISEÑO Y TIPOS DE PREGUNTAS
- BREVEDAD Y PRECISIÓN EN LA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS.
- FORMATOS DE PQR´S

RA: 21060102008:
- PROBLEMA.
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS
- TÉCNICAS PARA ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- TOMA DE DECISIONES

- NO CONFORMIDADES
- CONCEPTO
- CLASES
- SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES.

- DEFINICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO.
- CARACTERÍSTICAS
- APLICACIÓN
- LIDERAZGO SITUACIONAL

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595130
Nombre del resultado: 02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 36180

Nombre de la competencia: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

Criterio 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.

Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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

Conocimiento del concepto:

- HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
- NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
- DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
- ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
- ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
- LIBERTAD: CONCEPTO

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del 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,

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: DE DECISIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y DE CONFLICTOS, PENSAMIENTO CREATIVO, PENSAMIENTO CRÍTICO, MANEJO DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS, MANEJO DE TENSIONES Y ESTRÉS.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA: CONCEPTO, MECANISMOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, BIEN COMÚN, ALTERIDAD Y GÉNERO, PROCESO DE SOCIABILIDAD HUMANA, REPRESENTACIONES SOCIALES O IMAGINARIOS CULTURALES, CULTURAS EMERGENTES, ROLES SOCIALES.
- RESPONSABILIDAD SOCIAL: CONCEPTO, ESTRATEGIAS PARA GENERAR UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595133
Nombre del resultado: 04 CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595134
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595135
Nombre del resultado: 02 ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595136
Nombre del resultado: 03 PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	37800
Nombre de la competencia:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
Criterio de evaluación:	- IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA. - APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO. - INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL. - ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO. - EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL. - ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA. - IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL. - SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL. - APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA. - DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL. - ESTRUCTURA UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN CONTEXTO LABORAL
Conocimiento del proceso:	- IDENTIFICAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA. - APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO. - INTERPRETAR LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL. - ADMINISTRAR UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO. - EJECUTAR RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL. - ESTABLECER PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA. - IDENTIFICAR LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL. - SELECCIONAR TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL. - APLICAR CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA. - DISCRIMINAR EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.
Conocimiento del concepto:	- FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA. - CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE. - CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:
- 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.
- USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595149
Nombre del resultado: 04 IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595150
Nombre del resultado: 02 PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595151
Nombre del resultado: 01 DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 595152
Nombre del resultado: 03 EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37888

Nombre de la competencia: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

Criterio de evaluación:

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

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

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	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.
Conocimiento del 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:
Conocimiento del concepto:	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)

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: BALANCE DE COMPROBACIÓN
LAS CUENTAS:
NATURALEZA, CLASIFICACIÓN, DINÁMICA Y ESTRUCTURA.
IMPUESTOS EN LAS TRANSACCIONES
IMPUESTOS NACIONALES (IMPUESTOS AL CONSUMO, IMPUESTO AL VALOR AGREGADO):
− CONCEPTO. ASPECTOS GENERALES
− RESPONSABLES. REGÍMENES
− BASE GRAVABLE. TARIFAS
− MANEJO CONTABLE
ANTICIPOS DE IMPUESTOS: (RETENCIONES Y AUTORETENCIONES)
− CONCEPTO. ASPECTOS GENERALES
− AGENTES DE RETENCIÓN
-CONCEPTOS SUJETOS A RETENCIÓN EN LA FUENTE.
− BASES, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS.
− AUTORETENEDORES. MANEJO CONTABLE
IMPUESTOS MUNICIPALES:(IMPUESTOS AL COMERCIO, A LA INDUSTRIA, AL CONSUMO, A LOS ESTABLECIMIENTOS, A LOS AVISOS Y TABLEROS.
− CONCEPTO. ASPECTOS GENERALES.
− REGÍMENES. ACTIVIDADES, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS.
−MANEJO CONTABLE.
−CONTABILIZACIÓN DE TRANSACCIONES. NORMAS TRIBUTARIAS EN EL MANEJO DE TRANSACCIONES.

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

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

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595159
Nombre del resultado: 02 CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN LOS HECHOS ECONÓMICOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CONTABILIDAD, DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y LA NORMATIVA.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39811

Nombre de la competencia: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

Criterio 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.

Conocimiento del 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ANALIZAR LOS RIESGOS DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
RA 3
USAR CAPACIDAD CREATIVA EN LA SOLUCIÓN DE DESAFÍOS E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES
DEL ENTORNO.
RECONOCER HABILIDADES Y CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES PARA
FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.
UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
ELABORAR EL PLAN DE ACCIÓN
RA 4
DESCUBRIR NECESIDADES, INTERESES Y EXPECTATIVAS PROPIAS Y DEL OTRO.

Conocimiento del concepto:

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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: 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.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 644277
Nombre del resultado: RA2. APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39939

Nombre de la competencia: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- 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
DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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

Conocimiento del concepto:

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,

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: 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

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368481
Nombre de la actividad: ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 644282
Nombre del resultado: 02 UTILIZAR RECURSOS TECNOLÓGICOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO A LAS TECNOLOGÍAS DISPONIBLES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 644323
Nombre del resultado: 03 PROCESAR DATOS UTILIZANDO HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38415

Nombre de la competencia: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio 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 Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

Conocimiento del 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- APLICAR ERGONOMÍA EN EL PUESTO DE TRABAJO PARA LA DIGITACIÓN DE DOCUMENTOS.
- APLICAR LOS PRINCIPIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN LA MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL DOCUMENTO.
- APLICAR NORMAS AMBIENTALES DE USO Y DISPOSICIÓN DEL PAPEL.
- TRANSCRIBIR LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y TEXTOS.
- UTILIZAR LAS NORMAS TÉCNICAS EN LA ELABORACIÓN
- CONSERVAR LAS FUENTES DE TRANSCRIPCIÓN Y LOS DOCUMENTOS DIGITADOS EN FORMA DIGITAL Y FÍSICA

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

RA: 21060102405:
- MODIFICAR LOS DOCUMENTOS Y TEXTOS REDACTADOS
- PRESENTAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES: CARTAS, CIRCULARES, MEMORANDOS MENSAJES ELECTRÓNICOS.

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

RA: 21060102404:

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

RA: 21060102404:

CORRECCIÓN DE TEXTOS
- SIGNOS DE CORRECCIÓN
- COTEJO DE DOCUMENTOS
- CORRECCIÓN DIGITAL

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595109
Nombre del resultado: 04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595110
Nombre del resultado: 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
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39031

Nombre de la competencia: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- 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.

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

Conocimiento del proceso:

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

RA: 21060200102:
- ALISTAR EL PUESTO DE TRABAJO, ELEMENTOS, Y EQUIPO.
- APLICAR LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.
- ELABORAR FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDO.
- RECEPCIONAR LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS.
- OPERAR EQUIPOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
- RADICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS
- ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

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:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: - 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.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595111
Nombre del resultado: 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
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595113
Nombre del resultado: 03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- 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 SERVICIO PRESTADO USANDO LA LIBRETA DE CALIFICACIONES, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102007:
- TABULA LA INFORMACIÓN REFERIDA SEGÚN LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.
- TABULA LA INFORMACIÓN RELACIONADA EN LOS FORMATOS DE PQR´S., TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POLITICAS DE LA EMPRESA

RA: 21060102008:
- SUMINISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQR´S DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL

Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ATENCIÓN A CLIENTES.
- RECONOCER LA CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONOCER LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- IDENTIFICAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
- ASUMIR EL TIPO DE VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA.
- CONOCER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- APLICAR EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL TIEMPO.

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO AL CLIENTE

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

RA: 21060102005:
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- VERIFICAR LA ASISTENCIA DE LOS PONENTES Y ASISTENTES AL EVENTO.
- CONSTATAR LOS TIEMPOS PARA EL DESARROLLO OPORTUNO DEL EVENTO.

RA: 21060102006:
- RECONOCER LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.
- INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.
- IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- APLICAR LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.

RA: 21060102007:
- EVALUAR EL EVENTO.
- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES DEL EVENTO.
- TRAMITAR LAS NO CONFORMIDADES A LOS COMITÉS RESPECTIVOS.

RA: 21060102008:
- SOLUCIONAR LAS SITUACIONES A MEJORAR EN CUANTO AL SERVICIO.
- INTERPRETAR LOS PASOS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- TRAMITAR LA NO CONFORMIDAD DEMANDADA POR EL CLIENTE EN PQRS.
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- APLICAR COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN LA

Conocimiento del concepto:

RA.: 21060102001:
- CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONCEPTO
- MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS.
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIO AL CLIENTE.
- PERSONALIDAD

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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, RECLAMOS, SUGERENCIAS).
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- CARACTERÍSTICAS
- TRAZABILIDAD

RA: 21060102007:
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- TIPOS DE LIBRETAS.
- DISEÑO Y TIPOS DE PREGUNTAS

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

RA: 21060102008:
- PROBLEMA.
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS
- TÉCNICAS PARA ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- TOMA DE DECISIONES

- NO CONFORMIDADES
- CONCEPTO
- CLASES
- SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES.

- DEFINICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO.
- CARACTERÍSTICAS
- APLICACIÓN
- LIDERAZGO SITUACIONAL

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595125
Nombre del resultado: 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595126
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595128
Nombre del resultado: 05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	37371
Nombre de la competencia:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
Criterio 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
Conocimiento del 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
Conocimiento del concepto:	- 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ELECTRÓNICOS): CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS
- REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.
- SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.
- TIPOS DE SOFTWARE:
- SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
- SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PROGRAMA DE PRESENTACIÓN, BASE DE DATOS, DIAGRAMACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
- SOFTWARE DE DESARROLLO: CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
- INTERNET:
- DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.
- CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
- HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.
- SERVICIOS DE INTERNET:
- (NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (CHATS), REDES SOCIALES, E-LEARNING, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.
- COMPROBACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.
- USO DE TECNOLOGÍAS: BUENAS PRÁCTICAS, OBJETO, IMPLEMENTACIÓN

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595137
Nombre del resultado: 02 USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595138
Nombre del resultado: 04 IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595139
Nombre del resultado: 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 595140
Nombre del resultado: 03 VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS
Etapa: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37802

Nombre de la competencia: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

Criterio 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.

Conocimiento del proceso:
- RECONOCER LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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

Conocimiento del concepto:

- 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.

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595141
Nombre del resultado: 03 VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595142
Nombre del resultado: 02 DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595143
Nombre del resultado: 04 APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595144
Nombre del resultado: 01 INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38560

Nombre de la competencia: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- 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
- REALIZA PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS MEDIANTE EL USO DE CALCULADORA

Conocimiento del 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

Conocimiento del concepto:

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

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595145
Nombre del resultado: 03 SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595146
Nombre del resultado: 02 PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595147
Nombre del resultado: 01 IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595148
Nombre del resultado: 04 VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37888

Nombre de la competencia: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	- UTILIZA LAS POLÍTICAS CONTABLES TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE ORGANIZACIÓN. - APLICA LOS PRINCIPIOS CONTABLES EN LOS REGISTROS DE TRANSACCIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS CONTABLES DE LA ORGANIZACIÓN. RA: 21030302202: - ESTABLECE DIFERENCIAS DE LOS DOCUMENTOS COMERCIALES (CONTABLES Y NO CONTABLES) DE LOS TÍTULOS VALORES Y OTROS DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA. - DILIGENCIA LOS DOCUMENTOS COMERCIALES, TÍTULOS VALORES Y OTROS DOCUMENTOS, TENIENDO EN CUENTA SU ORIGEN Y CARACTERÍSTICAS. - UTILIZA LAS DIFERENTES CLASES DE TÍTULOS VALORES Y SUS CARACTERÍSTICAS EN EL MERCADO, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS CONTABLES DE LA ORGANIZACIÓN. RA: 21030302203: - IDENTIFICA LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS CONTRIBUYENTES TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EMPRESA Y SECTOR ECONÓMICO. - REGISTRA EN FORMA MANUAL Y AUTOMATIZADA LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA Y DOCUMENTOS SOPORTES. - PROCESA LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CONTABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVA. - ANALIZA LOS CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS CONTABLES DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVA. - CODIFICA CON OBJETIVIDAD LOS DOCUMENTOS CONTABLES, DE TRANSACCIONES, TENIENDO EN CUENTA EL CATÁLOGO DE CUENTAS DE LA ORGANIZACIÓN. - CALCULA IMPUESTOS EN LAS TRANSACCIONES TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA TRIBUTARIA NACIONAL Y MUNICIPAL. RA: 21030302204: - ELABORA INFORMES FINANCIEROS BÁSICOS AUXILIARES Y BALANCE DE COMPROBACIÓN, APLICANDO LAS NORMAS O POLÍTICAS CONTABLES. RA: 21030302205: - CLASIFICA Y ARCHIVA TÉCNICAMENTE LOS DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE TRANSACCIÓN REALIZADA, LAS NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES VIGENTES DE ARCHIVOS.
Conocimiento del 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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:

Conocimiento del concepto:

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;

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

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.
− 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: 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 CONTABLE.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595160
Nombre del resultado: 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
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595161
Nombre del resultado: 05 ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS SOPORTADOS DE ACUERDO A LA NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595162
Nombre del resultado: 04 ELABORAR INFORMES ORIGINADOS DE LAS TRANSACCIONES CONTABLES REGISTRADAS DE FORMA MANUAL O SISTEMATIZADA ACUERDO CON NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37714

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Nombre de la 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
Criterio 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,
Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: (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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- USAR EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN RESPUESTA A AGRADECIMIENTOS.
- DISCULPARSE A TRAVÉS DEL USO DE EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA.
- RESPONDER A DISCULPAS PRESENTADAS A TRAVÉS DEL USO DE EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA.
- HABLAR DE LO QUE ESTÁ OCURRIENDO EN EL MOMENTO.
- EXPRESAR LO QUE OCURRIÓ O NO EN UN PUNTO ESPECÍFICO DEL PASADO.
- CONTAR ACONTECIMIENTOS EN EL PASADO INDICANDO FECHAS.
- REALIZAR UN PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN, QUE PERMITA REVISAR SU SABER, HACER Y SER DENTRO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
- IDENTIFICAR LOS ACIERTOS Y DIFICULTADES PRESENTADOS EN CADA PUNTO DEL PROCESO DE APRENDIZAJE.
- EVALUAR DE MANERA REFLEXIVA Y CRÍTICA LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PRESENTADAS A LO LARGO DE LA FORMACIÓN.
- PONER EN PRÁCTICA TÉCNICAS DE APRENDIZAJE O ACCIONES QUE LE PERMITAN MEJORAR O PERFECCIONAR SU PROCESO Y EVIDENCIAS DE

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
- USED TO
- VOCABULARIO
- SALUDOS
- FÓRMULAS DE CORTESÍA
- INFORMACIÓN PERSONAL (DATOS)
- NÚMEROS
- EL ALFABETO
- COLORES, FORMAS Y TEXTURAS
- TRABAJOS Y OCUPACIONES
- PAÍSES, NACIONALIDADES, IDIOMAS
- MIEMBROS DE LA FAMILIA
- OBJETOS DEL AMBIENTE DE APRENDIZAJE
- ELEMENTOS PERSONALES, POSESIONES
- ELEMENTOS DE SU ENTORNO LABORAL
- ADJETIVOS PARA DESCRIBIR PERSONAS, COSAS Y LUGARES
- ADJETIVOS PARA DEFINIR LA PERSONALIDAD DE ALGUIEN
- SENTIMIENTOS, SENSACIONES
- ACTIVIDADES COTIDIANAS
- EL COMER Y LAS HORAS DE COMIDA
- HORAS DEL DÍA, DÍAS, MESES, ESTACIONES
- ACTIVIDADES PARA EL TIEMPO LIBRE
- DEPORTES Y EJERCICIO
- PROGRAMAS DE TELEVISIÓN, PELÍCULAS, LIBROS
- GUSTOS Y PREFERENCIAS (AFICIONES, INTERESES, DEPORTES, MÚSICA, PELÍCULAS, TELEVISIÓN, LIBROS)
- EXPRESIONES PARA RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS (AWESOME, NO KIDDING!
REALLY?)
- LUGARES, ATRACCIONES EN UN PUEBLO O CIUDAD (FESTIVOS, ACTIVIDADES TURÍSTICAS, COMIDAS Y BEBIDAS)
- EL CLIMA
- 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: - USO DE DICCIONARIOS INGLÉS /ESPAÑOL
- USO DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES Y RECURSOS EN LA WEB
- ESTILOS DE APRENDIZAJE

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595163
Nombre del resultado: 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
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595164
Nombre del resultado: 05 COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595165
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595166
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595167
Nombre del resultado: 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595168
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39811

Nombre de la competencia: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

Criterio 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.

Conocimiento del proceso:
RA 1
DESCRIBIR LOS ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.
IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES (CEP).

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

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

Conocimiento del concepto:

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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: 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.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 644278
Nombre del resultado: RA3. EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39939

Nombre de la competencia: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

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
DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Conocimiento del 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- 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

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368482
Nombre de la actividad: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 644280
Nombre del resultado: 04 CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE MANERA FÍSICA O ELECTRÓNICA HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 644281
Nombre del resultado: 05 ELABORAR REPORTES DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2

Nombre de la competencia: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

Criterio de evaluación:

Conocimiento del proceso:

Conocimiento del concepto:

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368483
Nombre de la actividad: PRESENTAR INFORME DE VALIDACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595100
Nombre del resultado: 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
Etapa PRACTICA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38415

Nombre de la competencia: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

Criterio 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- 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 Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

Conocimiento del 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ORTOGRÁFICAS Y GRAMATICALES.
- CONFIRMAR LA ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO CUMPLA CON LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- CONFIRMAR EL DOCUMENTO O TEXTO ES DIGITADO CON PRECISIÓN Y EXACTITUD.

RA: 21060102405:
- MODIFICAR LOS DOCUMENTOS Y TEXTOS REDACTADOS
- PRESENTAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES: CARTAS, CIRCULARES, MEMORANDOS MENSAJES ELECTRÓNICOS.

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: - CORRECCIÓN DIGITAL

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368483
Nombre de la actividad: PRESENTAR INFORME DE VALIDACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595107
Nombre del resultado: 05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39031

Nombre de la competencia: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	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. RA: 21060200106: - COMPRUEBA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS, SEGÚN LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
Conocimiento del proceso:	RA: 21060200101: - IDENTIFICAR EL ENTORNO EMPRESARIAL - INTERPRETAR MANUALES DE FUNCIÓN Y PROCEDIMIENTO. - INTERPRETAR NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES. - INTERPRETAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA. - IDENTIFICAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS. - IDENTIFICAR EL CONCEPTO DE DOCUMENTO DE ARCHIVO. RA: 21060200102: - ALISTAR EL PUESTO DE TRABAJO, ELEMENTOS, Y EQUIPO. - APLICAR LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. - ELABORAR FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDO. - RECEPCIONAR LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS. - OPERAR EQUIPOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS - RADICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS - ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. - CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. - DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS QUE NO SON DEL PROCESO DE RECIBO - REGISTRAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS - DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS A LAS DEPENDENCIAS REGISTRAR ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS, A LAS DEPENDENCIAS. RA: 21060200103: - APLICAR LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES EN RELACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DESPACHADOS. - ANALIZAR E INTERPRETAR EL DOCUMENTO DE RECIBIDO. - PRODUCIR DOCUMENTO DE DESPACHO - ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS. - OPERAR EQUIPOS Y HERRAMIENTAS PARA EL DESPACHO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS Y PRODUCIDO. - RADICAR LOS DOCUMENTOS ENVIADOS - REGISTRAR LOS DOCUMENTOS ENVIADOS - DESPACHAR DOCUMENTOS FÍSICO Y ELECTRÓNICO. - REPORTAR REGISTRO DE MENSAJERÍA. - ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS DE RECIBIDO Y DESPACHADO

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

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,

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: 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.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368483
Nombre de la actividad: PRESENTAR INFORME DE VALIDACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595112
Nombre del resultado: 06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595115
Nombre del resultado: 05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: 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:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO USANDO LA LIBRETA DE CALIFICACIONES, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN. RA: 21060102007: - TABULA LA INFORMACIÓN REFERIDA SEGÚN LA LIBRETA DE CALIFICACIONES. - TABULA LA INFORMACIÓN RELACIONADA EN LOS FORMATOS DE PQR´S., TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POLITICAS DE LA EMPRESA RA: 21060102008: - SUMINISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQR´S DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN - PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL
Conocimiento del proceso:	RA: 21060102001 - IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LOS CUALES LA ORGANIZACIÓN PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. - IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES. - SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA. - INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE. - IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO. - CONOCER EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD. - IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN. - INTERPRETAR LAS NORMAS LEGALES VIGENTES RELACIONADAS CON ATENCIÓN A CLIENTES. - RECONOCER LA CULTURA ORGANIZACIONAL. - CONOCER LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL - IDENTIFICAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE. - ASUMIR EL TIPO DE VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA. - CONOCER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. - IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. - APLICAR EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL TIEMPO. RA: 21060102002: - IDENTIFICAR EL OBJETIVO DEL EVENTO. - RECONOCER LAS CLASES DE EVENTO. - DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO. - IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ. - ASUMIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS. - ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS. - RECONOCER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO. - IDENTIFICAR LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD, NECESARIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

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.
- ATENDER LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- VERIFICAR LA ASISTENCIA DE LOS PONENTES Y ASISTENTES AL EVENTO.
- CONSTATAR LOS TIEMPOS PARA EL DESARROLLO OPORTUNO DEL EVENTO.

RA: 21060102006:
- RECONOCER LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.
- INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.
- IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- APLICAR LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.

RA: 21060102007:
- EVALUAR EL EVENTO.
- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES DEL EVENTO.
- TRAMITAR LAS NO CONFORMIDADES A LOS COMITÉS RESPECTIVOS.

RA: 21060102008:
- SOLUCIONAR LAS SITUACIONES A MEJORAR EN CUANTO AL SERVICIO.
- INTERPRETAR LOS PASOS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- TRAMITAR LA NO CONFORMIDAD DEMANDADA POR EL CLIENTE EN PQRS.
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- APLICAR COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN LA

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: 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, RECLAMOS, SUGERENCIAS).
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- CARACTERÍSTICAS
- TRAZABILIDAD

RA: 21060102007:
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- TIPOS DE LIBRETAS.
- DISEÑO Y TIPOS DE PREGUNTAS
- BREVEDAD Y PRECISIÓN EN LA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS.
- FORMATOS DE PQR´S

RA: 21060102008:
- PROBLEMA.
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS
- TÉCNICAS PARA ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- TOMA DE DECISIONES

- NO CONFORMIDADES
- CONCEPTO
- CLASES
- SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES.

- DEFINICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO.
- CARACTERÍSTICAS
- APLICACIÓN
- LIDERAZGO SITUACIONAL

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368483
Nombre de la actividad: PRESENTAR INFORME DE VALIDACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 595127
Nombre del resultado: 08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595129
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 595131
Nombre del resultado: 07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 39811

Nombre de la competencia: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

Criterio 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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

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.

Conocimiento del proceso:

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

Conocimiento del concepto:

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

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del 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.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10368483
Nombre de la actividad: PRESENTAR INFORME DE VALIDACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2727446
Ruta de aprendizaje: RUTA_FC2727446_ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 3112444
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado:	644276
Nombre del resultado:	RA4. RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.
Etapa	LECTIVA
Estado	ACTIVO