No.	COMPETENCIAS / RESULTADO DE APRENDIZAJE	CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS
1	**COMPETENCIA 1: PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE**	
1,1	RAP 1- PROYECTAR LA REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA EL ASUNTO, EL TIPO Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS	PUESTO DE TRABAJO: - CONCEPTO - COMPONENTES - PAPELERÍA. CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN. SOBRES. CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN. - ELEMENTOS Y ÚTILES PARA EL PROCESO DE DIGITACIÓN Y/O TRANSCRIPCIÓN. - LEGAJO. CONCEPTO Y UTILIZACIÓN. - MUEBLES - ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE EQUIPOS DE DIGITACIÓN Y DE TRANSCRIPCIÓN. - MANUALES DE OPERACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. - PROCESADORES DE TEXTO (AMBIENTE WINDOWS XP, EXCEL, LINUX, WORD, ENTRE OTROS). - IMPRESORAS - TUTORIALES

1,2	RAP 2 - 3990 - TRANSCRIBIR TEXTOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS PARA EL LOGRO DE LA VELOCIDAD Y LA PRECISIÓN; LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN, LAS REGLAS ORTOGRÁFICAS Y EL MANEJO DE ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS, DE ACUERDO CON EL ORDEN DE LA SOLICITUD.	SOPORTES DOCUMENTALES: - CONCEPTO - CLASES, RECURSOS: INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO - INTRANET - SOFTWARE DE VOZ (MICROSOFT) - RECONOCEDORES DE VOZ - AUDÍFONOS, GRABADORA - VIDEO BEAM - TELEPRONTER - POSTURA ERGONÓMICA - LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS. - TÉCNICAS DE DIGITACIÓN CON EL TECLADO GUÍA. - CONCEPTOS DE HABILIDAD Y DESTREZA; VELOCIDAD Y PRECISIÓN. - TÉCNICAS DE DIGITACIÓN PROGRESIVAS: ALCANCES SUPERIORES E INFERIORES. - SIGNOS DE PUNTUACIÓN - REGLAS ORTOGRÁFICAS - CONCEPTOS DE: SIGLA, ACRÓNIMO Y ABREVIATURA - ESCRITURA DE NÚMEROS - DENOMINACIONES FEMENINAS Y PROFESIONALES.

1,3	RAP 3- 3991 - REDACTAR DOCUMENTOS APLICANDO LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	CONCEPTOS DE: - TRANSCRIPCIÓN, Y GRAFÍAS - FUENTES DE TRANSCRIPCIÓN: - CONCEPTO - TEXTOS: MANUSCRITOS, IMPRESOS, SONOROS Y AUTOMATIZADOS. - LECTURA DE GRAFÍAS, SIGNOS Y SÍMBOLOS. - METODOLOGÍA DE LA TRANSCRIPCIÓN. - TEORÍAS SOBRE COMPARACIÓN Y CONTRASTACIÓN. - SIGNOS DE CORRECCIÓN - CONCEPTOS DE ANÁLISIS Y SÍNTESIS. - NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA: TRANSCRIPCIÓN TEXTUAL, CITAS TEXTUALES, NOTAS Y PIE DE PÁGINA - COTEJO. CONCEPTO

1,4	RAP 4- 3992 - ELABORAR DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA, APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	CONCEPTO DE: - PRESERVACIÓN DOCUMENTAL - CONSERVACIÓN DOCUMENTAL - PROCEDIMIENTOS - USOS Y CONTROLES - CONSERVACIÓN DE FUENTES DE TRANSCRIPCIÓN. - CONCEPTOS DE:- REPROGRAFÍA - IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS - CATEGORÍAS GRAMATICALES - ORACIÓN. CONCEPTO - CLASES DE ORACIONES: ORACIÓN LÓGICA, ORACIÓN GRAMATICAL. CLASES DE ORACIONES GRAMATICALES: SIMPLE Y COMPUESTA. CLASES DE ORACIÓN COMPUESTA: COORDINADAS. CONCEPTO. CLASES. CONJUNCIONES. SUBORDINADAS. CONCEPTO. PRONOMBRES RELATIVOS. CONCEPTO. - EL PÁRRAFO. CONCEPTO Y ESTRUCTURA DEL PÁRRAFO. - CLASES DE PÁRRAFOS. - MÉTODO DE REDACCIÓN DE PÁRRAFOS. - CONCEPTOS DE REDACCIÓN: PERSONAL, COMERCIAL, DIPLOMÁTICA Y EPISTOLAR. - NORMAS GENERALES DE REDACCIÓN. - EL TEXTO ESCRITO: ESTRUCTURA SEMÁNTICA DEL TEXTO: - MACROESTRUCTURA - MICROESTRUCTURA - COHERENCIA. CONCEPTO. - REGLAS DE COHERENCIA (CONECTORES)
1,5	RAP 5- 3993 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA; LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	CONCEPTOS DE: - TIPOS DOCUMENTALES - OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA - COMUNICACIONES OFICIALES O EMPRESARIALES. - NORMAS GRAMATICALES Y DE SINTAXIS Y NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES. - PROTOCOLO. CONCEPTO Y CLASES, PARA LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES. - NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD VIGENTES. CONCEPTO DE CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL. - VOCABULARIO EMPRESARIAL, ACTUAL. - NORMAS INSTITUCIONALES PARA EL ENVÍO DE DOCUMENTOS. - NORMAS DE EMBALAJE Y CORREO. - PROCESO DE COMPRA-VENTA - CONCEPTO - DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA.

1,6	RAP 6- 3994 - UTILIZAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES.	ACTOS ADMINISTRATIVOS: - CONCEPTO - LEYES - DECRETOS - ACUERDOS
2	**COMPETENCIA 2: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.**	
2,1	RAP 1- 4027 - ORGANIZAR EVENTOS DE MANERA RESPONSABLE, TENIENDO EN CUENTA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS DIFERENTES COMITÉS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.	EVENTO. CONCEPTO -CLASIFICACIÓN DE EVENTOS -AGENTES QUE INTERVIENEN EN UN EVENTO. -ETAPAS DEL EVENTO -ESTRUCTURA GENERAL DE UN EVENTO (ORGANIGRAMA). -OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS -MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO -DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO -FECHA Y DURACIÓN DEL EVENTO. -PROCESADORES DE TEXTO -CARACTERÍSTICAS Y USOS INTERNET INTRANET CORREO ELECTRÓNICO SOPORTES DOCUMENTALES. NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES PARA LA CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS EN DIFERENTES SOPORTES DOCUMENTALES. COMITÉ ORGANIZADOR, COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN, COMITÉ DE RELACIONES PÚBLICAS, COMITÉ DE SERVICIOS, COMITÉ ACADÉMICO, COMITÉ DE SECRETARÍA, ENTRE OTROS; Y SUBCOMITÉS. CONCEPTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO.

2,2	RAP 2 - 4028 APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. CONCEPTOS: -PLANEACIÓN -ORGANIZACIÓN -DIRECCIÓN O EJECUCIÓN -CONTROL PERFIL PROFESIONAL DEL ORGANIZADOR DE EVENTOS. CONCEPTO. MEDIOS DE COMUNICACIÓN. VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON EVENTOS EMPRESARIALES Y SOCIALES. -ADJECTIVES AND ADVERBS -RESPONSIBILITIES -ROLES -ACTIVITIES -PROFILES VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON: -ADMINISTRATION -ORGANIZATION -PLANNING -COMMITTEES -EVENTS COMPANIES, ENTREPRISES, ENTITIES. INTRODUCING YOURSELF -NAME: FAMILY, MIDDLE, FIRST, AGE, WEIGH, HEIGHT. -IDENTIFICATION CARD -PASSPORT CARD -NATIONALITY -ADDRESS -PHONE NUMBERS -LIKES AND DISLIKES -ARMY - RANK -ORGANIZATIONAL STRUCTURES: COMPANIES, ENTERPRISES, ENTITIES, CORPORATIONS

2,3	RAP 3- 4029 - DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.	CRITERIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DENTRO DE UN EVENTO: -ACADÉMICAS, CIENTÍFICAS, CULTURALES Y SOCIALES AGENDA DEL EVENTO. CONCEPTO. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. CONCEPTO. VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS RELACIONADO CON EVENTOS. MAKING APPOINTMENTS. TIME EXPRESSIONS: -DAYS, MONTHS -NUMBERS -VERB TO BE: YES/NO. -INFORMATION QUESTIONS. LOGÍSTICA PARA Y DURANTE LA REALIZACIÓN DEL EVENTO: -SERVICIOS -INSCRIPCIONES -RESERVACIONES: PASAJES Y ALOJAMIENTO. -TRANSPORTE -SEÑALIZACIÓN -PRIMEROS AUXILIOS Y MÉDICOS -TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA -INTÉRPRETE. VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS. ANSWERING THE PHONE: -COMMANDS -GREETINGS -SPELLING -GRAMMAR STRUCTURES PARTICIPANTES: -TIPOS DE PARTICIPANTES DE ACUERDO CON LA CLASE DE EVENTO: CONFERENCISTAS O PONENTES, ASISTENTES, INVITADOS Y COLABORADORES.

2,4	RAP 4- 4030 - IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN, PARA PROPONER SOLUCIONES.	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. EQUIPOS, MATERIALES Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: PARA EL PERSONAL ASISTENTE, LAS INSTALACIONES Y LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES. VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS DESCRIBING THE OFFICE: -TOOLS AND EQUIPMENT NAMES -PREPOSITIONS OF PLACE -THERE IS. THERE ARE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO: -INTERNACIONAL -NACIONAL. MONTAJE DEL SITIO PARA EL EVENTO: -ESPACIOS -EQUIPOS CONCEPTOS DE: -MEMORIAS -CONFERENCIA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EDICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN. PRESUPUESTO. CONCEPTO -ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO -TIPOS DE PRESUPUESTO: -INGRESOS Y EGRESOS -BASE CERO -HISTÓRICOS -PROYECCIÓN PRESUPUESTAL REQUERIDA POR COMITÉS: PROGRESIÓN ARITMÉTICA, GEOMÉTRICA Y EXPONENCIAL. RAZONES FINANCIERAS: CONCEPTOS Y APLICACIÓN;
3	**COMPETENCIA 3: INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA**	

3,1	RAP 1- 4007 - REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN ESTRUCTURA Y DISEÑO METAS Y EFICACIA EVOLUCIÓN DE LA TEORÍA ADMINISTRATIVA ESCUELAS Y ENFOQUES DE LA TEORÍA ADMINISTRATIVA ENTORNO GLOBAL GESTIÓN DEL ENTORNO ESCUELA DE LA ADMINISTRACIÓN EMPÍRICA -TEORÍAS MODERNAS O MODELOS GERENCIALES -EMPOWERMENT, OUTSOURCING, ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA, REINGENIERÍA, BENCHMARKING -TEORÍA SISTÉMICA -METODOLOGÍAS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LOS PROGRAMAS DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA PLANEACIÓN -TIPOS, VENTAJAS, PROCESO -MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CULTURA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA -ESTÁNDARES DE CALIDAD. -EL CONCEPTO DE ESTRATEGIA -ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA: NIVELES, MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, METAS, POLÍTICAS, ETC. -ANÁLISIS ESTRATÉGICO: EXTERNO E INTERNO -FORMULACIÓN Y SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS

3,2	RAP 2 - 4008 - APLICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS, Y ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -MODELOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO -MODELOS DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PEYEA (POSICIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN) -MODELO DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIA IE O MATRIZ INTERNA Y EXTERNA AMBIENTE DE TRABAJO -NORMA ISO SOBRE AMBIENTE DE TRABAJO -NORMA TÉCNICA COLOMBIANA SOBRE AMBIENTE DE TRABAJO ACTIVIDAD, FUNCIÓN ADMINISTRATIVA, POLÍTICAS EMPRESARIALES, ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS -CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, NATURALEZA, CLASES DE PROCEDIMIENTOS -NORMAS TÉCNICAS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD. RECURSOS: CONCEPTO Y TIPOS DE RECURSOS. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA COORDINACIÓN ESTRUCTURA ORGÁNICA CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA CONCERTACIÓN

3,3	RAP 3- 4009 - EVALUAR Y AJUSTAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	PLAN OPERATIVO: CARACTERÍSTICAS Y COMPONENTES PLAN DE CONTINGENCIA -CONCEPTO, CRITERIOS DE ELABORACIÓN, Y ESTRUCTURA -METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMA DE INFORMACIÓN: AUDITORÍA DE SISTEMAS -CONCEPTO, TIPOS, OBJETIVOS, JUSTIFICACIÓN, CONTROLES -METODOLOGÍA ESTUDIO PRELIMINAR, REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROLES Y SEGURIDADES, INFORME DE RESULTADOS EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN -IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN -DELITOS INFORMÁTICOS PROCESO PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN. INVENTARIO DE DOCUMENTOS -RIESGO Y COSTO DE LA INFORMACIÓN -SISTEMA DE CLASIFICACIÓN -COMPONENTES -LEGISLACIÓN SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN. -CLASE DE BASES DE DATOS SOPORTE DE INFORMACIÓN: -CONCEPTO Y TIPOS

3,4	RAP 4- 4010 - PROPONER PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO COMO SOPORTE DE INFORMACIÓN: -FÍSICAS E INTELECTUALES PROCEDIMIENTO PARA EL INVENTARIO DE DOCUMENTOS. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN -CONCEPTO, PROCEDIMIENTO Y NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN -ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PROGRAMA -ESTRUCTURA, DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN, CONTROL LOGÍSTICA -CLASES Y METODOLOGÍA PARA APLICAR LA LOGÍSTICA PROYECTO, CONCEPTO -ELEMENTOS DE LA FORMULACIÓN DE LOS PROYECTOS -INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROYECTO -OBJETIVOS DEL PROYECTO -EVALUACIÓN DE PROYECTOS -PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROYECTO -GESTIÓN DEL PROYECTO -LOS PROYECTOS Y LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN -ORAL, ESCRITA -ELEMENTOS Y CUALIDADES EL INFORME -TIPOS DE INFORMES -PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS, ORGANIZACIÓN REDACCIÓN
4	**COMPETENCIA 4: PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN**	
4,1	RAP 1- 4015 - IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LOS PROPÓSITOS, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y DE FUNCIONES: CONCEPTO, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS, USOS Y LIMITACIONES. LA ORGANIZACIÓN. MISIÓN: CONCEPTO E IMPORTANCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN; VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS. POLÍTICAS INSTITUCIONALES, LINEAMIENTOS, PLANES: CONCEPTO, IMPORTANCIA Y TIPOS. PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN: DIAGNÓSTICO

4,2	RAP 2 - 4016 - PROPONER Y PROMOVER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN: IMPORTANCIA Y ELEMENTOS NORMAS ADMINISTRATIVAS Y LEGALES RELACIONADAS CON LA CAPACITACIÓN MÉTODOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: ENCUESTA, ENTREVISTA Y OBSERVACIÓN INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: OBJETIVOS, TIPOS, COMPONENTES, METODOLOGÍA PARA PILOTEAR EL INSTRUMENTO ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES DE INFORMACIÓN: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS
4,3	RAP 3- 4017 - VERIFICAR QUE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, CUMPLAN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	METODOLOGÍA PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN: FICHAS BIBLIOGRÁFICAS, FICHAS HEMEROGRÁFICAS, BUSCADORES DE INTERNET Y SINOPSIS. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y DE DISPERSIÓN PROCEDIMIENTO Y TÉCNICAS PARA CATEGORIZAR VARIABLES. TENDENCIAS LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, ENFOQUES PEDAGÓGICOS, NUEVOS MODELOS Y ESTRATEGIAS EN EL CAMPO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, Y NUEVAS POLÍTICAS DE PERSONAL. DELIMITACIÓN DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: CONCEPTO PRESUPUESTO. CONCEPTO, RUBROS, COTIZACIONES DE OFERENTES CONCEPTOS DE OFERTA DE INSTITUCIONES DE FORMACIÓN, PRECIO, CALIDAD Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA.

4,4	RAP 4- 4018 - PRESENTAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO SOBRE EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.	MEDIOS DE BÚSQUEDA DE INSTITUCIONES DE CAPACITACIÓN: CLASES. MÉTODOS DE BÚSQUEDA DE OFERENTES DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL. COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN: CONCEPTO, IMPORTANCIA Y CARACTERÍSTICAS. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA INSTITUCIÓN OFERENTE. EVIDENCIAS DE IDONEIDAD: DEFINICIÓN E IMPORTANCIA. PRESENTACIÓN DE INFORMES: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA DEL INFORME. NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS PARA PRESENTAR INFORMES
5	**COMPETENCIA 5: COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA**	
5,1	RAP 1- 4011 - PROPONER TAREAS Y ACTIVIDADES AL TALENTO HUMANO INVOLUCRADO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES PRIORITARIAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, LAS POLÍTICAS, PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y DE FUNCIONES: CONCEPTO, IMPORTANCIA, USOS Y LIMITACIONES. ESTÁNDARES DE CALIDAD: CONCEPTO, TIPOS, MEDICIÓN. PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS: DEFINICIÓN, TIPOS, ESPECIFICACIONES, PARA LA ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES. DIFERENCIA ENTRE FUNCIÓN, ACTIVIDAD Y TAREA. TIPOS DE TAREAS

5,2	RAP 2 - 4012 - EJECUTAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES DEFINICIÓN DE PRIORIDAD, SOLUCIÓN, URGENCIA, EMERGENCIA, IMPORTANCIA Y DISCERNIMIENTO DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS PROCESO DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE TAREAS TRABAJO EN EQUIPO. CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO AGENDA DE ACTIVIDADES: CONCEPTO, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS Y ORGANIZACIÓN. ELEMENTOS CLAVES DE UNA AGENDA EFECTIVA: AJUSTE DE AGENDA, MEDIOS DE EJECUCIÓN: MANUALES Y ELECTRÓNICOS. MEDIOS DE PUBLICACIÓN DE AGENDA: POSTAL Y ELECTRÓNICO. -APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA LA PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES. NIVELES DE JERARQUÍA Y RESPONSABILIDAD EN UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO; CRITERIOS PARA SU DEFINICIÓN
5,3	RAP 3- 4013 - VERIFICAR LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE CUMPLA CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	TÉCNICAS PARA PLANEAR TRABAJO COLABORATIVO TÉCNICAS PARA REALIZAR ACUERDOS Y COMPROMISOS COMUNICACIÓN: INTERACCIÓN ENTRE LOS ACTORES Y TÉCNICAS DE GRUPO -TIPOS DE COMUNICACIÓN -COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. -MEDIOS DE COMUNICACIÓN REDES Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS EN UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA: HERRAMIENTAS. DELEGACIÓN. CONCEPTO. PROCEDIMIENTO PARA LA DELEGACIÓN DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE RESULTADOS, OBJETIVOS Y METAS BARRERAS PARA LA DELEGACIÓN IDENTIFICACIÓN DE PERFIL PROFESIONAL TÉCNICAS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE CAPACIDADES Y HABILIDADES DEL PERSONAL LIDERAZGO: CONCEPTO; TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DEL LÍDER

5,4	RAP 4- 4014 - ESTRUCTURAR TAREAS Y ACTIVIDADES PARA EL TALENTO HUMANO ASIGNADO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES, LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.	PROCESO DE VERIFICACIÓN: CARACTERÍSTICAS, INSTRUMENTOS UTILIZADOS CONCEPTO DE: VERIFICACIÓN, PLANEACIÓN, META, CONTROL, EVALUACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN. PLANES DE CONTINGENCIA. CONCEPTO INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: TIPOS, CRITERIOS PARA SU ELECCIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA SU ELABORACIÓN. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN. INDICADORES DE GESTIÓN: MEDICIÓN, VERIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MONITOREO SISTEMAS DE AUDITORIA: ASPECTOS GENERALES, TIPOS DE AUDITORIA: DE PRODUCTOS Y DE PROCESOS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE RESULTADOS Y DE PROCESOS PRESENTACIÓN DE INFORMES DE RESULTADOS. NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS ICONTEC SEGUIMIENTO DE METAS -PROCEDIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS TÉCNICAS PLANEACIÓN -DIAGRAMA DE PROCESO Y FLUJO. -GRÁFICA GANTT., PERT (EVALUACIÓN DE PROGRAMA Y TÉCNICA DE REVISIÓN Y CPM (MÉTODO DE RUTA CRÍTICA) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO: REGISTROS DE HALLAZGOS DE LAS AUDITORIAS, REPORTES PERIÓDICOS DE AVANCE, ACTAS DE REUNIONES, INFORMES DE UTILIZACIÓN DE RECURSOS. MISIÓN: CONCEPTO E IMPORTANCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN.
6	**COMPETENCIA 6: ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN**	

6,1	RAP 1- 4001 - APLICAR LOS PRINCIPIOS ARCHIVÍSTICOS, LAS NORMAS Y TÉCNICAS; LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y LA METODOLOGÍA PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO: CLASIFICAR, ORDENAR Y ARCHIVAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.	PUESTO DE TRABAJO: - CONCEPTO - COMPONENTES - ÚTILES, ELEMENTOS Y MOBILIARIO. - HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, MANUALES O AUTOMATIZADAS, UTILIZADAS TANTO PARA EL RECIBO COMO PARA EL DESPACHO DE DOCUMENTOS. - COMPUTADORES - APLICATIVO (SOFTWARE: WORKFLOW, ENTRE OTROS) - IMPRESORA DE MATRIZ DE PUNTOS PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS. - RELOJ ELECTRÓNICO PARA RADICACIÓN - INTERNET E INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO - FAX, ESCÁNER - CONCEPTOS DE: - GESTIÓN DOCUMENTAL - DOCUMENTO, CLASES DE DOCUMENTOS - DOCUMENTO DE ARCHIVO, DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO. - SOPORTES DOCUMENTALES. - COMUNICACIONES OFICIALES. - CORRESPONDENCIA - UNIDADES DE INFORMACIÓN. CONCEPTO. - UNIDAD DE CORRESPONDENCIA. - CONCEPTO, OBJETIVOS, MISIÓN Y FUNCIONES - SERVICIOS QUE PRESTA. - MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL. CONCEPTO E IMPORTANCIA - LEGISLACIÓN VIGENTE PARA TRÁMITE DE DOCUMENTOS. - ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA EMPRESA Y DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA.
6,2	RAP 2 - 4002 - OPERAR LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA EL RECIBO, EL DESPACHO Y LA ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.	CANALES O MEDIOS DE INGRESO DE LOS DOCUMENTOS: MENSAJERÍA, FAX, CORREO TRADICIONAL, CORREO ELECTRÓNICO, PÁGINA WEB. - CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA: - CORRESPONDENCIA PERSONAL. - FOLLETOS, REVISTAS Y PUBLICACIONES SERIADAS. - COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS: INTERNAS Y EXTERNAS. - COMUNICACIONES CONFIDENCIALES RECIBIDAS: INTERNAS Y EXTERNAS. - COMUNICACIONES RECIBIDAS POR FAX. - COMUNICACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

6,3	RAP 3- 4003 - RECIBIR DOCUMENTOS EMPRESARIALES DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.	RADICACIÓN. CONCEPTO. - PROCEDIMIENTO, MANUAL O ELECTRÓNICO, PARA LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS: INTERNOS Y EXTERNOS. - INTERPRETACIÓN, ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE LA INFORMACIÓN. - TÉCNICAS DE LECTURA - PAUTAS PARA RESUMIR. - PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS. - FORMATOS Y SOFTWARE PARA EL REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. - RECORDATORIO O SERVICIO DE ALERTA DE CORRESPONDENCIA.
6,4	RAP 4- 4004 - DESPACHAR LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS GRAMATICALES Y DE SINTAXIS, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS, LAS NORMAS INTERNAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.	DISTRIBUCIÓN. CONCEPTO. - PROCEDIMIENTO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. - CONCEPTOS DE: SEGURIDAD SALUD OCUPACIONAL, NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ORIENTADAS AL RECIBO DE DOCUMENTOS. - ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES. - CONCEPTOS DE: - USUARIO Y CLIENTE - NORMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CARA A CARA Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, - FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN SERVICIO AL CLIENTE. - COMUNICACIÓN. CONCEPTO - TRANSMISIÓN DE MENSAJES - MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN. - COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. CONCEPTO.

6,5	RAP 5 - 4005 - CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE PAPEL O ELECTRÓNICO) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS, LAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.	TRABAJO EN EQUIPO: - CONCEPTO - CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO - NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS. - NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS. - PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. - PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, MANUAL O AUTOMATIZADO. - TÉCNICAS DE REPRODUCCIÓN. - PROCEDIMIENTO PARA EL DESPACHO DE DOCUMENTOS. - EQUIPOS Y MEDIOS TECNOLÓGICOS. - ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA. - CANALES O MEDIOS DE DESPACHO DE DOCUMENTOS. - MENSAJERÍA. CONCEPTO. - CORREO TRADICIONAL.

6,6	RAP 6 - 4006 - ADMINISTRAR LOS ARCHIVOS APLICANDO LOS PRINCIPIOS ARCHIVÍSTICOS, LAS NORMAS TÉCNICAS, LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.	POLÍTICAS INSTITUCIONALES EN CUANTO A MENSAJERÍA INTERNA Y EXTERNA. - CONSECUTIVO DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS Y DESPACHADOS. CONCEPTO. - LEGISLACIÓN VIGENTE - MEDIOS DE CONSULTA - PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS (TESTIGO, FICHA DE AFUERA PARA PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS). - RECUPERACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PRESTADA. - FASE DE DESCARGUE DE LA CORRESPONDENCIA. - PROCEDIMIENTO
7	**COMPETENCIA 7: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	

7,1	RAP 1- 3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	PERSONALIDAD. -CONCEPTO -CONDUCTA Y PENSAMIENTO. -ASPECTOS DE LA PERSONALIDAD. -CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD. -FACTORES DE LA PERSONALIDAD -DIMENSIÓN INTERPERSONAL. -IMAGEN PERSONAL -CONCEPTO -ASPECTO CORPORAL: CUIDADO DE LA PIEL, DEL CABELLO Y DEL ROSTRO. -SALUD. -ASPECTO ESPIRITUAL. -ENCANTO PERSONAL. -VESTUARIO Y ACCESORIOS: COMBINACIÓN DE COLORES, USO DEL UNIFORME, ACCESORIOS. -MAQUILLAJE, PERFUME, ELEGANCIA MASCULINA -RELACIONES INTERPERSONALES: CONCEPTO, ELEMENTOS Y DESARROLLO CADENA DE SUMINISTRO (SCM) SUPPLAY CHAIN MANAGEMENT -CONCEPTO -ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO (SCM) -ASPECTOS POR CONSIDERAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SCM -POSIBLES CONTINGENCIAS PARA EVITAR PROBLEMAS EN LA SCM -OPORTUNIDADES Y RETOS DEL RFID (DISPOSITIVO DE TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN POR FRECUENCIAS DE RADIO) EN LA SCM. COMUNICACIÓN. -ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN -COMUNICACIÓN VERBAL, COMUNICACIÓN NO VERBAL

7,2	RAP 2 - 3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL -PRINCIPIOS CORPORATIVOS -CULTURA ORGANIZACIONAL. CONCEPTO, MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS -MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA. ENTERPRISE RESOURCE PLANNING. (ERP). -CONCEPTO -RETOS Y SOLUCIONES DEL ERP EN LA EMPRESA DE HOY -PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA (ERP) -RECOMENDACIONES SOBRE EL ERP ARMY - RANK ORGANIZATIONAL STRUCTURES: COMPANIES, ENTERPRISES, ENTITIES, CORPORATIONS OCCUPATIONS PROFESSIONS JOBS VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS. PROTOCOLO -CONCEPTO -HISTORIA DEL PROTOCOLO -CLASES DE PROTOCOLO -PROTOCOLO EN LA CORRESPONDENCIA: TARJETAS, CARTAS, PORTAFOLIO DE SERVICIOS. -NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES. -NORMAS DE CALIDAD, APLICADAS A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS. -PRECEDENCIAS -PRECEDENCIAS MILITARES ETIQUETA. CONCEPTO -ETIQUETA SOCIAL, Y ETIQUETA EMPRESARIAL

7,3	RAP 3- 3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	NORMAS TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD VIGENTES PARA EL SERVICIO AL CLIENTE. CONCEPTO, FUNDAMENTOS, TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE. NORMAS DE CALIDAD ISO 9000, MALCOM BALDRIGE NACIONAL QUALITY AWARD, EFQM, OTROS. SERVICIO AL CLIENTE: -CLIENTE -TIPOS DE CLIENTES -SERVICIO -ESTÁNDARES DEL SERVICIO -TRIÁNGULOS DEL SERVICIO: INTERNO Y EXTERNO -MOMENTOS DE VERDAD -CICLO DEL SERVICIO -ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA: CARA A CARA.

7,4	RAP 4- 3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES. -MANEJO DE LA AGENDA -LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE. MAKING APPOINTMENTS. TIME EXPRESSIONS: -DAYS -MONTHS -NUMBERS -VERB TO BE: YES/NO. INFORMATION QUESTIONS: WHEN/ WHERE/ HOW/ WHO/ WHO-WITH/ WHY/ WHAT/ WHICH. VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLES PERFIL PROFESIONAL -COMPORTAMIENTOS ÉTICOS. -ASPECTO INTELECTUAL, ASPECTO LABORAL, ASPECTO SOCIAL ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS TECNOLÓGICOS: TELÉFONO, PBX, INTERNET, INTRANET CORREO ELECTRÓNICO, FAX, TÉLEX, CITÓFONO, CELULAR, BEEPER, CALL CENTER Y APLICATIVOS DISPONIBLES. -COMUNICACIONES TELEFÓNICAS. -NORMAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA. ELEMENTOS DE APOYO: FONO MEMO, AGENDA Y DIRECTORIOS MANUALES O ELECTRÓNICOS.

7,5	RAP 5- 3999 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	FUNDAMENTOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL. -SOPORTES DOCUMENTALES. CONCEPTO Y TIPOS DE SOPORTES. -ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO CRM & SERVICIO A CLIENTES -CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS DE CALL CENTER & ATENCIÓN A CLIENTES -CENTROS DE CONTACTO AUTOMATIZADOS. RUTEO DE LLAMADAS -MÉTRICA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE -GUIONES PARA LLAMADAS EN EL CALL CENTER -FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO A CLIENTES -LA AUTOMATIZACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS: EL RETO DE CRM -ADMINISTRAR EL PROYECTO DE CRM -EL EQUIPO DE DESARROLLO DE CRM -REQUERIMIENTOS DE CRM -LOS SIETE PECADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CRM EL SAV (SISTEMA AUTOMATIZADO DE VENTAS) DE HOY. -CONCEPTO -ADMINISTRACIÓN DE CONTACTO -SAV Y CRM MÓVIL -FACTORES DE ÉXITO PARA SAV ANSWERING THE PHONE: -COMMANDS, GREETINGS, NUMBERS, SPELLING -GRAMMAR STRUCTURES: PROGRESSIVE TENSES -INFORMATION QUESTIONS. -VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS

7,6	RAP 6- 4000 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN: -CONCEPTO -PARTES QUE LO COMPONEN. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. -CONCEPTO -CLASIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL -CONDUCTO REGULAR SIMPLE TENSES IN AFFIMATIVE, NEGATIVE AND INTERROGATIVE FORMS. VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS. RELACIONES PÚBLICAS -ACTITUDES Y FORMACIÓN DE LA OPINIÓN PÚBLICA -CLASES DE PÚBLICO -FUNCIONES DE LAS RELACIONES PÚBLICAS -COMUNICACIONES EN LAS RELACIONES PÚBLICAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN TRABAJO EN EQUIPO -LIDERAZGO -TOMA DE DECISIONES -RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. PASOS VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL CLIENTE LOS FUNDAMENTALES PARA ASUMIR LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMA Y EL DESARROLLO DE LOS
8	**COMPETENCIA 8: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**	
8,1	RAP 1- 18488 - IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.	CONCEPTOS DE: -UNIVERSO, POBLACIÓN, MUESTRA -IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES, CÓDIGOS Y CODIFICACIÓN. TABULACIÓN. -CONCEPTO -CLASES: MANUAL O ELECTRÓNICA -TABLAS DE FRECUENCIAS -MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL O DE CONCENTRACIÓN: MEDIA, MEDIANA, MODA -MEDIDAS DE VARIABILIDAD O DISPERSIÓN. DESVIACIÓN ESTÁNDAR PARA DATOS AGRUPADOS.

8,2	RAP 2 - 4031 - DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.	LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA -OBJETO DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: TEORÍA DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, DEFINICIÓN Y OBJETIVOS, ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO, COMPONENTES MÍNIMOS DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN, RECURSOS, -TIPOS DE VARIABLES: -CUANTITATIVA, CUALITATIVA, DISCRETA Y CONTINUA TIPOS DE INVESTIGACIÓN. -EXPLORATORIA, DESCRIPTIVA, CORRELACIONAL Y EXPLICATIVA
8,3	RAP 3- 4032 - IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.	CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN -METODOLOGÍA PARA LA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA -DATOS EXACTOS, DATOS COMPLETOS, DATOS REPRESENTATIVOS. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS -EXPLORACIÓN DEL OBJETO -MÉTODOS PARA FORMULAR HIPÓTESIS -CARACTERÍSTICAS DE LAS HIPÓTESIS -FASES DE UNA HIPÓTESIS -CLASES DE HIPÓTESIS 1° Y 2° DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN -DISEÑO DE LA FASE EMPÍRICA Y TRABAJO DE CAMPO.
8,4	RAP 4- 4033 - APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.	LA IDEA DE INVESTIGACIÓN -FUENTES DE IDEAS -ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CORRIENTES METODOLÓGICAS ACTUALES -CORRIENTES -PROCEDIMIENTO INDUCTIVO -PROCEDIMIENTO DEDUCTIVO -MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN: -HISTÓRICO, DIALÉCTICO, GENÉTICO, COMPARATIVO DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA -CRITERIOS; OPERACIONALIZACIÓN, CRONOGRAMA (GANTT, PERT) -MARCOS TEÓRICO Y CONCEPTUAL -CÓMO SE CONSTRUYE -REVISIÓN DE LITERATURA, Y FICHAS BIBLIOGRÁFICAS -NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS FTO. AVA -FUENTES DE INFORMACIÓN

8,5	RAP 5- 4034 - TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.	TIPOS -CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN -TÉCNICAS PARA LA CLASIFICACIÓN Y MÉTODOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN -OBSERVACIÓN DIRECTA, OBSERVACIÓN INDIRECTA -DE ACUERDO CON SU ORIGEN, DE ACUERDO CON SU PRESENTACIÓN, CON SU NATURALEZA, CON SU DECISIÓN -INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN -HOJA DE COTEJO, ENTREVISTAS, CUESTIONARIO -CONTROL DEL NÚMERO DE FORMULARIOS DISTRIBUIDOS Y RECOLECTADOS -ESCALAS (NOMINAL, ORDINAL, DE INTERVALOS, DE RAZÓN)
8,6	RAP 6- 4035 - ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.	FUENTES DE INFORMACIÓN -CRITERIOS PARA SELECCIONAR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN -PERTINENCIA Y FACTIBILIDAD -CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN. TÉCNICAS PARA CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL: -MATERIAL BUENO; MATERIAL INCORRECTO PERO CORREGIBLE, MATERIAL INCORREGIBLE PERO DESECHABLE.
8,7	RAP 7- 4036 - EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.	NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.
8,8	RAP 8- 4037 - PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE: TABLAS, CUADROS, GRÁFICOS NORMA TÉCNICA VIGENTE PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES ADMINISTRATIVOS.
9	**COMPETENCIA 9: APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA**	

9,1	RAP 1- 18271 - GENERAR SOLUCIONES DE INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA, DISPONIBLES.	EQUIPOS DE CÓMPUTO, CONCEPTOS. -HARDWARE. CONCEPTOS. -BUS DE DATOS, TARJETA DE SONIDO, TARJETA DE VIDEO, MAIN BOARD, MEMORIA RAM, MEMORIA ROM, FUENTE, FAX MODEM -PARTES Y ENSAMBLAJE: CPU, ALMACENAMIENTO, PERIFÉRICOS Y DISPOSITIVOS -SOFTWARE. CONCEPTOS. -CLASIFICACIÓN, NORMAS LEGALES SOBRE SU UTILIZACIÓN -SISTEMAS OPERATIVOS: -CLASES DE SISTEMAS OPERATIVOS (WINDOWS, LINUX, ENTRE OTROS) -INTERFAZ, SISTEMA DE ARCHIVOS Y ADMINISTRADOR DE RECURSOS -PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS. -PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE APLICATIVO.

9,2	RAP 2 - 4039 - DISEÑAR Y ADMINISTRAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL. CONCEPTO. -UNIDAD ADMINISTRATIVA. -CONCEPTO, Y FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO -CONCEPTOS, DE POLÍTICAS, Y OBJETIVOS. -PROCESOS: PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, CONTROL -MANUAL DE FUNCIONES -MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) -TRAZABILIDAD RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA: -CONCEPTOS -MANUALES DE USUARIO Y MANUALES DE OPERACIÓN TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS -CONCEPTO DE SISTEMA, CLASES DE SISTEMAS, CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA FUNDAMENTOS DE ELECTRICIDAD -CIRCUITOS, RED ELÉCTRICA, UPS FUNDAMENTOS DE TELEFONÍA -TIPOS DE TELEFONÍA, REDES TELEFÓNICAS EQUIPOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. -FOTOCOPIADORA, SCANNER, DUPLICADORAS REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

9,3	RAP 3- 4040 - OPERAR LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y LA TECNOLOGÍA EXISTENTE.	CONCEPTOS BÁSICOS, PROTOCOLOS, CABLEADO ESTRUCTURADO, SEGURIDAD, SERVICIOS ADMINISTRACIÓN DE REDES MANTENIMIENTO -CONCEPTO, TIPOS DE MANTENIMIENTO -PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTO. -CONTROL DE LA PROGRAMACIÓN -PRESUPUESTO PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN. -MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE ALMACENAMIENTO FIJA Y TEMPORAL (CD, DVD, DISKETTES, MEMORIA RAM, ROM, USB, ENTRE OTROS). -TIPOS DE SISTEMAS DE ARCHIVOS (FAT32, NTFS, LINUX, ENTRE OTROS). -PARTICIONES LÓGICAS Y FÍSICAS -FORMATEO DE UNIDADES DE ALMACENAMIENTO NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES. NORMAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL. TECNOLOGÍA INTEGRADA INTERNET: IP, HTTP, FTP, HTTPS. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. -POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. -NORMAS ESTÁNDAR DE SEGURIDAD. -SOFTWARE PARA SEGURIDAD -ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS REPORTES DE INFORMACIÓN.

9,4	RAP 4- 4041 - GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	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. NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS. LÓGICA DE PROGRAMACIÓN -DIAGRAMAS DE FLUJO -PSEUDO CÓDIGO -LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN PAQUETES INTEGRADOS DE OFICINA -CONCEPTO -TIPOS -PROCESADORES DE TEXTOS: -EDICIÓN DE DOCUMENTOS, HERRAMIENTAS BÁSICAS, MANEJO DE OBJETOS, COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA, TABLAS, MACROS -HOJAS DE CÁLCULO: -CONCEPTOS BÁSICOS: FORMATOS DE DATOS Y CELDAS, OPERADORES, REFERENCIAS DE CELDA ELABORACIÓN DE FÓRMULAS MANEJO DE FUNCIONES, REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE DATOS, MANEJO DE DATOS, ORDENAR, FILTROS, VALIDACIÓN,

9,5	RAP 5- 4042 - MANTENER EN USO LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, Y LA TECNOLOGÍA EXISTENTE.	EDITORES DE IMÁGENES -PRESENTACIONES ELECTRÓNICAS: -DISEÑO DE PRESENTACIONES, ELEMENTOS MULTIMEDIA PARA LA REALIZACIÓN DE UNA PRESENTACIÓN, DISEÑO DE ANIMACIONES. -ASISTENTE DE OFICINA BASES DE DATOS -FUNDAMENTACIÓN EN LAS TICS (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES) -CONCEPTO DE BASES DE DATOS, FUNDAMENTOS DE BASES DE DATOS, MODELO ENTIDAD-RELACIÓN, DISEÑO DE BASE DE DATOS, TRAZABILIDAD, CREACIÓN DE BASE DE DATOS. -TABLAS: RELACIONES ENTRE TABLAS - INTRODUCCIÓN DE DATOS -CONSULTAS: SQL (SIMPLIFIED QUERY LANGUAGE/LENGUAJE ESTRUCTURADO DE CONSULTAS). -INFORMES -RUTINAS DE AUTOMATIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS. NORMALIZACIÓN DE BASES DE DATOS. -PRIMERA FORMA NORMAL, SEGUNDA FORMA NORMAL Y TERCERA FORMA NORMAL -FORMA NORMAL DE BOYCE CODD. -CUARTA FORMA NORMAL -INTEGRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS CON LA WEB. SISTEMAS DE INFORMACIÓN -GESTORES DE BASES DE DATOS. TIPOS Y USOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. INTEROPERABILIDAD. CONCEPTO. INTERNET, INTRANET -DESARROLLO HISTÓRICO DEL INTERNET.
10	**COMPETENCIA 10: 2912 - CONTABILIZAR OPERACIONES**	
10,1	RAP 1- 18477 - ELABORAR LOS DOCUMENTOS QUE SE	
10,2	RAP 2 - 18478 - VERIFICAR EL REGISTRO Y	
10,3	RAP 3- 18479 - PREPARAR Y ELABORAR LOS ESTADOS	
10,4	RAP 4- 18480 - CONTABILIZAR LOS DIFERENTES TIPOS DE	
10,5	RAP 5- 18481 - CLASIFICAR DOCUMENTOS COMERCIALES	
10,6	RAP 6- 18482 - APLICAR CON TRANSPARENCIA LAS	
10,7	RAP 7- 18483 - INTERPRETAR CONTRATOS, Y LOS	
10,8	RAP 8- 18484 - INTERPRETAR LOS CONCEPTOS Y	
10,9	RAP 9- 18485 - CODIFICAR Y DILIGENCIAR DOCUMENTOS	
10,10	RAP 10- 18486 - INTERPRETAR LOS FUNDAMENTOS	
10,11	RAP 11- 18487 - DILIGENCIAR LOS SOPORTES CONTABLES	
11	**COMPETENCIA 11: 3226 - COMPRENDER TEXTOS EN**	
11,1	RAP 1- 49736 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y	
11,2	RAP 2 - 49737 - COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN	
11,3	RAP 3- 49738 - ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y	
11,4	RAP 4- 49739 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS	
11,5	RAP 5- 49740 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y	
11,6	RAP 6- 49741 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y	
11,7	RAP 7- 49742 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO	
12	**COMPETENCIA 12: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN**	
12,1	RAP 1- 49727 - COMPRENDER UNA AMPLIA VARIEDAD DE	
12,2	RAP 2 - 49728 - IDENTIFICAR FORMAS GRAMATICALES	
12,3	RAP 3- 49729 - REPRODUCIR EN INGLÉS FRASES O	
12,4	RAP 4- 49730 - COMPRENDER LAS IDEAS PRINCIPALES DE	

12,5	RAP 5- 49731 - BUSCAR DE MANERA SISTEMÁTICA	
12,6	RAP 6- 49732 - RELACIONARSE CON HABLANTES NATIVOS	
12,7	RAP 7- 49733 - LEER TEXTOS COMPLEJOS Y CON UN	
12,8	RAP 8- 49734 - ENCONTRAR Y UTILIZAR SIN ESFUERZO	
13	**COMPETENCIA 13: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA**	
13,1	RAP 1- 49743 - CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES	
13,2	RAP 2 - 49744 - DESARROLLAR PROCESOS	
13,3	RAP 3- 49745 - GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE	
13,4	RAP 4- 49746 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU	
13,5	RAP 5- 49747 - IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL	
13,6	RAP 6- 49748 - ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS ,	
13,7	RAP 7- 49749 - DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS	
13,8	RAP 8- 49750 - ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON	
13,9	RAP 9- 49751 - GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO	
13,10	RAP 1- 49752 - APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA	
13,11	RAP 11- 49753 - INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS	
13,12	RAP 12- 49754 - REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.	
13,13	RAP 13- 49755 - ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS	
13,14	RAP 14- 49756 - RECONOCER EL ROL DE LOS	
14	**COMPETENCIA 14: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA**	
14,1	RAP 1- 49735 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE	
15	**Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva**	
15,1	Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico	
15,2	Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés	
15,3	Encontrar información específica y predecible en escritos	
15,4	Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en	
15,5	Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un	
15,6	Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves,	
15,7	Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un	
16	**Producir textos en inglés en forma escrita y oral.**	
16,1	Identificar formas gramaticales básicas en textos y documentos	
16,2	Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de	
16,3	Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en	
16,4	Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan	
16,5	Buscar de manera sistemática información específica y detallada	
16,6	Comprender las ideas principales de textos complejos en inglés	
16,7	Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de	
16,8	Leer textos complejos y con un vocabulario más específico, en	
17	**Promover la interacción idónea consigo mismo, con los**	
17,11	Identificar las oportunidades que el SENA ofrece en el marco de	
17,12	Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el	
17,13	Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo	
17,14	Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la	
17,15	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos	
17,16	Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de	· Principios y Valores éticos universales
17,17	Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de	· Autonomía
17,18	Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar	· Ergonomía
17,19	Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y	· Actividad física: definición
17,20	Asumir responsablemente los criterios de preservación y	· Recurso renovables y no renovables
17,21	Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo	· Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
17,22	Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en	· Resolución de Conflictos. · Criticidad.

17,23	Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	· Asertividad · Comunicación · Comunicación Verbal · Comunicación No Verbal Kinésica · Comunicación No Verbal Proxémica · Comunicación No Verbal Paralinguística
17,24	Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su	· Productividad laboral
18	**Resultados de aprendizaje etapa practica**	
19	Aplicar en la resolución de problemas reales del sector	
20	**TOTAL HORAS POR COMPETENCIA / FASE / RA**	

CONOCIMIENTOS DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	HORAS
		300
ALISTAR LOS ÚTILES, ELEMENTOS, EQUIPOS, MATERIALES DE REFERENCIA Y EL SITIO PARA DIGITAR Y/O TRANSCRIBIR. - IDENTIFICAR ÚTILES, PAPELERÍA, ELEMENTOS, MUEBLES, EQUIPOS, MATERIALES DE REFERENCIA Y EL PUESTO DE TRABAJO. - UTILIZAR ÚTILES, PAPELERÍA, ELEMENTOS, MUEBLES, EQUIPOS, MATERIALES DE REFERENCIA Y EL PUESTO DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES. - OPERAR Y CONSERVAR LOS EQUIPOS DE DIGITACIÓN Y DE TRANSCRIPCIÓN, DE ACUERDO CON LOS MANUALES RESPECTIVOS. - INTERPRETAR MANUALES DE OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS PARA DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN. - ALISTAR LOS ÚTILES, ELEMENTOS, EQUIPOS, MATERIALES DE REFERENCIA Y EL SITIO PARA DIGITAR Y/O TRANSCRIBIR. - IDENTIFICAR ÚTILES, PAPELERÍA, ELEMENTOS, MUEBLES, EQUIPOS, MATERIALES DE REFERENCIA Y EL PUESTO DE TRABAJO. - UTILIZAR ÚTILES, PAPELERÍA, ELEMENTOS, MUEBLES, EQUIPOS, MATERIALES DE REFERENCIA Y EL PUESTO DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES. - OPERAR Y CONSERVAR LOS EQUIPOS DE DIGITACIÓN Y DE TRANSCRIPCIÓN, DE	CLASIFICA CUIDADOSAMENTE LA PAPELERÍA EN CUANTO A TAMAÑO Y CALIDAD PARA EL PROCESO DE DIGITACIÓN Y/O TRANSCRIPCIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES. - SELECCIONA DE MANERA DILIGENTE LOS SOBRES EN CUANTO A CLASE, TAMAÑO Y CALIDAD DEL PAPEL. - CREA METÓDICAMENTE EL LEGAJO O CARPETA, MANUAL O ELECTRÓNICO, UTILIZANDO LA PAPELERÍA, LOS ELEMENTOS Y EQUIPOS REQUERIDOS. - OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS EQUIPOS DE DIGITACIÓN Y DE TRANSCRIPCIÓN. - REALIZA RIGUROSAMENTE LA LIMPIEZA DE LOS EQUIPOS Y PROCURA SU CONSERVACIÓN.	80

ASUMIR LA POSTURA ERGONÓMICA REQUERIDA PARA EL EJERCICIO DE LA DIGITACIÓN Y LA TRANSCRIPCIÓN, DURANTE TODO EL PROCESO. - IDENTIFICAR LAS CLASES DE SOPORTES DOCUMENTALES. - MANEJAR INTERNET E INTRANET - OPERAR EQUIPOS AUDIOVISUALES. - MANTENER EL ORDEN Y LA LIMPIEZA TANTO DEL PUESTO DE TRABAJO COMO DE LOS EQUIPOS. - TRANSCRIBIR TEXTOS CON EXACTITUD, APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN, LAS REGLAS ORTOGRÁFICAS Y EL MANEJO DE ABREVIATURAS, TENIENDO EN CUENTA EL ORDEN DE LA SOLICITUD. - APLICAR LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS CON EL TECLADO GUÍA (ASDF ÑLKJ).	- ADOPTA DE MANERA RIGUROSA LA POSTURA CORPORAL REQUERIDA PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS DURANTE EL APRESTAMIENTO CON EL TECLADO GUÍA (ASDF ÑLKJ) Y EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES. - ADOPTA DE MANERA RIGUROSA LA POSTURA CORPORAL REQUERIDA PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS DURANTE EL APRESTAMIENTO CON EL TECLADO GUÍA (ASDF ÑLKJ) Y EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES. - APLICA DE MANERA RESPONSABLE LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, REALIZANDO EJERCICIOS CON LOS ALCANCES SUPERIORES E INFERIORES Y DE INTEGRACIÓN CON TODO EL TECLADO HASTA LOGRAR SU DOMINIO E INCREMENTANDO LA VELOCIDAD Y LA PRECISIÓN. DIGITA RIGUROSAMENTE PALABRAS Y FRASES UTILIZANDO LETRAS MAYÚSCULAS, SEGÚN EL CASO Y TENIENDO EN CUENTA LA VELOCIDAD Y LA PRECISIÓN EN TIEMPOS DETERMINADOS. - INTERPRETA CUIDADOSAMENTE GRAFÍAS, SIGNOS Y SÍMBOLOS DURANTE EL PROCESO DE TRANSCRIPCIÓN PARA LOGRAR FLUIDEZ Y EXACTITUD.	20

REALIZAR EJERCICIOS APLICANDO LOS ALCANCES SUPERIORES E INFERIORES. - IDENTIFICAR LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN Y SU USO. - INTERPRETAR LAS REGLAS ORTOGRÁFICAS Y SU APLICACIÓN. - INTERPRETAR SIGLAS, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS. - DIGITAR PALABRAS Y FRASES UTILIZANDO LAS MAYÚSCULAS Y LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN REQUERIDOS. - APLICAR LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE VELOCIDAD Y PRECISIÓN. - INTERPRETAR LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSCRIPCIÓN DE TEXTOS, DE CITAS TEXTUALES, NOTAS Y PIE DE PÁGINA. - APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSCRIPCIÓN DE TEXTOS, DE CITAS TEXTUALES, NOTAS Y PIE DE PÁGINA. - INTERPRETAR LA SOLICITUD DE TRANSCRIPCIÓN TENIENDO EN CUENTA EL ORDEN Y LA PRIORIDAD. - AJUSTAR EL TEXTO A LAS GRAFÍAS. - TRANSCRIBIR LOS TEXTOS CON FLUIDEZ Y EXACTITUD. - APLICAR LAS TEORÍAS DE COMPARACIÓN Y CONTRASTACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS SIGNOS DE CORRECCIÓN. - COTEJAR LA TRANSCRIPCIÓN CON EL DOCUMENTO ORIGINAL, TENIENDO EN CUENTA LAS CORRECCIONES	AUTO-REVISA Y CORRIGE RESPONSABLEMENTE LOS EJERCICIOS DIGITADOS. - REALIZA DE MANERA DILIGENTE EL COTEJO DE LA TRANSCRIPCIÓN CON EL DOCUMENTO ORIGINAL, APLICANDO LOS SIGNOS DE CORRECCIÓN PERTINENTES. - REDACTA Y ELABORA DE MANERA RESPONSABLE DOCUMENTOS EMPRESARIALES COMO: CARTAS, CIRCULARES, MEMORANDOS, ACTAS E INFORMES ADMINISTRATIVOS; CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS; HOJA DE VIDA, SOBRES COMERCIALES, ENTRE OTROS. APLICANDO LAS NORMAS GRAMATICALES Y DE SINTAXIS; LAS DE REDACCIÓN; LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN; LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD VIGENTES. - PLIEGA DILIGENTEMENTE LOS DOCUMENTOS, SI ES NECESARIO, Y LOS INSERTA EN EL SOBRE.	60

CONSERVAR LAS FUENTES DE TRANSCRIPCIÓN Y LOS DOCUMENTOS DIGITADOS, TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO EMPLEADO. - INTERPRETAR LAS NORMAS DE CONSERVACIÓN PARA LOS DIFERENTES SOPORTES DOCUMENTALES. - APLICAR LAS NORMAS DE CONSERVACIÓN PARA LOS DIFERENTES SOPORTES DOCUMENTALES. - REPRODUCIR LOS DOCUMENTOS AUTORIZADOS. - APLICAR EL CONDUCTO REGULAR. - IDENTIFICAR LA PRIORIDAD PARA LA REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. - APLICAR LAS NORMAS INSTITUCIONALES - REDACTAR DOCUMENTOS APLICANDO LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y DE SINTAXIS; LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES SOBRE DOCUMENTACIÓN COMERCIAL.	CONSERVA DE MANERA METÓDICA LAS FUENTES DE TRANSCRIPCIÓN Y LOS DOCUMENTOS DIGITADOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE CONSERVACIÓN, SEGÚN EL SOPORTE.	50
APLICAR LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS. - INTERPRETAR LAS NORMAS GENERALES DE REDACCIÓN. - IDENTIFICAR LAS CLASES DE PÁRRAFOS. - INTERPRETAR LAS NORMAS GRAMATICALES Y DE SINTAXIS. - APLICAR LAS NORMAS GRAMATICALES Y DE SINTAXIS; SIGNOS DE PUNTUACIÓN, REGLAS ORTOGRÁFICAS, EL USO DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS Y LAS NORMAS DE REDACCIÓN EN GENERAL, EN LA CONSTRUCCIÓN DE PÁRRAFOS.	- IDENTIFICA DE MANERA CRÍTICA LA ESTRUCTURA O MODELOS DE ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA INFERIR - ELABORA METICULOSAMENTE ACTOS ADMINISTRATIVOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	50

INTERPRETAR LAS CUALIDADES DE LA REDACCIÓN. - DESARROLLAR VELOCIDAD Y PRECISIÓN. - REDACTAR DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA EL OBJETIVO, EL DESTINATARIO, EL TIPO DE DOCUMENTO Y EL PROTOCOLO REQUERIDO. - INTERPRETAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES. - APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES. - UTILIZAR VOCABULARIO EMPRESARIAL, ACTUAL. - REDACTAR Y TRANSCRIBIR DOCUM	REPRODUCE DE MANERA RESPONSABLE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS, TENIENDO EN CUENTA EL CONDUCTO REGULAR.ELABORA DE MANERA CUIDADOSA LOS FORMATOS Y DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO DE COMPRA-VENTA: COTIZACIÓN, PEDIDO, FACTURA, REMISIÓN, ORDEN DE SALIDA, CHEQUE, LETRA, COMPROBANTE DE INGRESO, COMPROBANTE DE EGRESO, ENTRE OTROS, APLICANDO LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.	40
		250
DEFINIR EL OBJETIVO DEL EVENTO. -INTERPRETAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL, MISIÓN Y VISIÓN. -INTERPRETAR LOS OBJETIVOS Y PROPÓSITOS DEL EVENTO. -IDENTIFICAR LAS CLASES DE EVENTOS. -DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO. -PROPONER EL PROYECTO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO. -PRESENTAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO. -UTILIZAR LAS DIFERENTES TECNOLOGÍAS PARA PROCESAR E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN. -CONSERVAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN LOS DIFERENTES SOPORTES DOCUMENTALES, DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. CONFORMAR COMITÉS: ORGANIZADOR Y DEMÁS COMITÉS. -APLICAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO. - IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ Y PRECISAR LAS RESPONSABILIDADES DE CADA UNO. -IDENTIFICAR LAS FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.	ORGANIZA DE MANERA CRÍTICA LOS EVENTOS Y SUS ETAPAS; EL OBJETIVO, LA MAGNITUD Y LA NATURALEZA. COORDINA DE MANERA COMPROMETIDA LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ ORGANIZADOR Y LOS DEMÁS COMITÉS, SEGÚN EL TIPO DE EVENTO, ASIGNANDO RESPONSABILIDADES DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE CADA UNO Y EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	80

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO. -APOYAR LOS PROCESOS DE LOS COMITÉS QUE LO REQUIERAN. -REALIZAR LA RECEPCIÓN DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. -REALIZAR EL ALISTAMIENTO INICIAL Y FINAL PARA LA INSTALACIÓN Y DESARROLLO DEL EVENTO, SIGUIENDO EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA REQUERIDOS (HIMNOS, BANDERAS, ATRIL, DISPOSICIÓN DE LA MESA DIRECTIVA, OTROS). -SOLICITAR COTIZACIONES A LOS POSIBLES PROVEEDORES DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS. -IDENTIFICAR LOS DIFERENTES MEDIOS DE DIVULGACIÓN. PREVER SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS. -ESTABLECER LAS NECESIDADES DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN. -REALIZAR CONTACTOS PARA LA CONSECUCIÓN DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, Y OBTENER LAS COTIZACIONES RESPECTIVAS. -COORDINAR LA CONSECUCIÓN DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, LAS NORMAS Y	PARTICIPA DILIGENTEMENTE EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, DE ACUERDO CON LAS FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO, SIGUIENDO EL CONDUCTO REGULAR DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.	60

DETERMINAR EL PERFIL DE LOS CONFERENCISTAS O PONENTES. -APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS. -APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, EN LAS COMUNICACIONES CON LOS DIFERENTES CONTACTOS, RELACIONADOS CON EL EVENTO. PREVER LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO. -PROPONER Y DEFINIR LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO. -IDENTIFICAR LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD. -DETERMINAR LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD. -ESPECIFICAR LAS CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES, INFRAESTRUCTURA, MUEBLES, EQUIPOS AUDIOVISUALES, ELEMENTOS Y DEMÁS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO. -APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, CORRESPONDIENTE A MUEBLES, EQUIPOS AUDIOVISUALES, ELEMENTOS Y DEMÁS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO. PLANEAR EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.	COORDINA DE MANERA DILIGENTE LA CONSECUCIÓN Y UBICACIÓN DEL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, TENIENDO EN CUENTA LA CLASE Y LA MAGNITUD.	80

ENTREGAR MEMORIAS. -ENTREGAR CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN Y ASISTENCIA. -EVALUAR EL DESARROLLO DEL EVENTO POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES. -CLAUSURAR EL EVENTO. -PARTICIPAR EN LA EVALUACIÓN QUE REALIZA EL COMITÉ ORGANIZADOR A CADA UNO DE LOS COMITÉS. -PRODUCIR Y ENVIAR TARJETAS Y COMUNICACIONES DE AGRADECIMIENTO EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL. ORGANIZAR Y ENTREGAR, A LA INSTANCIA RESPECTIVA, EL ARCHIVO CORRESPONDIENTE AL EVENTO	OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO.	30
		250

IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. -DESCRIBIR LA CULTURA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA -INTERPRETAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN -INTERPRETAR EL DIRECCIONAMIENTO DEL PLAN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -INTERPRETAR LAS NORMA ISO Y LA NTC SOBRE AMBIENTE DE TRABAJO -SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS PARA DAR RESPUESTA A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, -APLICAR EL PROCESO DE PLANEACIÓN ORIENTADO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -INTERPRETAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA IDENTIFICAR ACTIVIDADES. -AGRUPAR LAS ACTIVIDADES POR PROCESOS Y POR UNIDADES DE TRABAJO. -DESAGREGAR LAS FUNCIONES EN ACTIVIDADES -CATEGORIZAR LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS	APLICA LA TEORÍA Y LOS CONCEPTOS ADMINISTRATIVOS EN LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. ANALIZA CON OBJETIVIDAD LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL, EN EL CONTEXTO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA. APLICA CON RESPONSABILIDAD EL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, ORIENTADO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, EN LAS ESTRATEGIAS FA/DO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO. EMPLEA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN APLICA CON RESPONSABILIDAD LOS PROCESOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPIOS DE PLANEACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO. APLICA CON OBJETIVIDAD LA CULTURA Y EL AMBIENTE DE TRABAJO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. ELABORA CON OBJETIVIDAD UN INVENTARIO DE NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA SU MEJORAMIENTO. PLANEA E IMPLEMENTA CON COMPROMISO PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	48

SELECCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES -UTILIZAR LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD. -ESTABLECER PRIORIDADES DE EJECUCIÓN -INTERPRETAR LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN COORDINAR LAS ACTIVIDADES TENIENDO EN CUENTA LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. -CONCERTAR LA DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES -LIDERAR EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES. -VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DENTRO DEL MARCO DEL PLAN OPERATIVO	APLICA CON RESPONSABILIDAD EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA IDENTIFICAR ACTIVIDADES. ESTABLECE CRÍTICAMENTE Y CON DILIGENCIA LAS PRIORIDADES DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD. COORDINA CON RESPETO, ECUANIMIDAD Y RESPONSABILIDAD LAS ACTIVIDADES DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. APLICA CON RESPONSABILIDAD LAS METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA. LIDERA, CONCIERTA Y CONTROLA CON ASERTIVIDAD Y ENTUSIASMO LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES. FORMULA DE MANERA OBJETIVA LOS PROYECTOS Y PROGRAMA LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	50

INTERPRETAR EL PLAN OPERATIVO -CONTROLAR LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE AL PLAN PREVISTO. -APLICAR EL PLAN DE CONTINGENCIA. -AJUSTAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL PLAN DE CONTINGENCIA -EVALUAR EL PLAN DE CONTINGENCIA -ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA -ESTABLECER NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA -IDENTIFICAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN -SELECCIONAR LA INFORMACIÓN VIGENTE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA -CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA SEGÚN EL TIPO DE SOPORTE. -INTERPRETAR LA LEGISLACIÓN SOBRE ACCESO Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN -APLICAR LA LEGISLACIÓN SOBRE ACCESO Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN. -ELABORAR INVENTARIO DOCUMENTAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA -ANALIZAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN UN DOCUMENTO DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA E INDICAR LOS PUNTOS DE ACCESO PARA SU RECUPERACIÓN. AUDITAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN -INTERPRETAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN -APLICAR LA METODOLOGÍA PARA AUDITAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	EVALÚA CON RESPONSABILIDAD LOS PROGRAMAS (PROYECTOS) PROPUESTOS PARA CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA INTERPRETA CRÍTICAMENTE EL PLAN OPERATIVO Y PROPONE EL PLAN DE CONTINGENCIA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. APLICA CON RIGUROSIDAD LA METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA. AJUSTA CON AUTONOMÍA Y DINAMISMO LAS ACTIVIDADES TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE CONTINGENCIA. ELABORA Y EMPLEA CON RESPONSABILIDAD LA BASE DE DATOS DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA Y LEGISLACIÓN SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN. APLICA CON OBJETIVIDAD LAS TÉCNICAS PARA EL TIPO DE INFORME, TENIENDO EN CUENTA EL CONTENIDO, Y LOS COMUNICA A LAS INSTANCIAS PERTINENTES DE LA ORGANIZACIÓN..	76

DETERMINAR LOS RIESGO Y COSTO DE LA INFORMACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS EN CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. -PUBLICAR LOS PROGRAMAS A LOS TRABAJADORES -ADOPTAR ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA DESARROLLAR LOS PROGRAMAS -VERIFICAR METAS CUMPLIDAS Y ACTIVIDADES POR REALIZAR -ORGANIZAR LA LOGÍSTICA PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. APLICAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO. -EMPLEAR LOS CANALES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS ESTABLECIDOS	ORGANIZA Y DESARROLLO LA LOGÍSTICA CON RESPONSABILIDAD DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PRESENTA CON RESPONSABILIDAD LOS INFORMES TENIENDO EN CUENTA EL ORDEN, LA REDACCIÓN, Y LA NORMA TÉCNICA. DESARROLLA CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD LOS TEMAS PARA LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE DE OFICINA. EMPLEA CON RESPONSABILIDAD ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO.	76
		50
APLICAR LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y EL DE FUNCIONES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. IDENTIFICAR LA MISIÓN, LAS POLÍTICAS Y NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN -INTERPRETAR LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN. -IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. -IDENTIFICAR E INTERPRETAR LAS NORMAS ADMINISTRATIVAS Y LEGALES VIGENTES RELACIONADAS CON LA CAPACITACIÓN.	APLICA DE MANERA RIGUROSA LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y EL DE FUNCIONES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. APLICA RESPONSABLEMENTE LA NORMATIVIDAD LEGAL E INSTITUCIONAL RELACIONADA CON LA CAPACITACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN EN LA MISIÓN Y VISIÓN DEFINE CON OBJETIVIDAD LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	

APLICAR INSTRUMENTOS PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN. -DETERMINAR LAS VARIABLES Y ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO. -ELABORAR EL INSTRUMENTO PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN. -PROBAR EL INSTRUMENTO -RECOLECTAR LOS DATOS -TABULAR Y PROCESAR LOS DATOS ANALIZAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA FRENTE A LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. CATEGORIZAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN. JUSTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. -INTERPRETAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.	DEFINE OBJETIVAMENTE LAS Y SEGÚN TÉCNICAS ESTABLECIDAS LAS VARIABLES Y LA ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO. ELABORA CON RESPONSABILIDAD EL INSTRUMENTO PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN APLICANDO METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS. SELECCIONA ÉTICAMENTE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN, POLÍTICA INSTITUCIONAL Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE	
INTERPRETAR LAS POLÍTICAS -RELACIONAR LOS TEMAS DE CAPACITACIÓN CON LA MISIÓN, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA SITUACIÓN REAL DE LA ORGANIZACIÓN. -ARGUMENTAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN FRENTE A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. -DELIMITAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN RESPECTO DEL ÁREA, TRABAJADORES, TEMAS Y RECURSOS. PRESENTAR INFORME SOBRE COSTOS OFERTA DEL ENTORNO EDUCATIVO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN. -INTERPRETAR LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES.	APLICA METÓDICAMENTE AL PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN. INTERPRETA OBJETIVAMENTE EL MANUAL DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS Y LAS POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. DELIMITA CRÍTICAMENTE EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS ÁREAS, TRABAJADORES Y TEMAS.	

MANEJAR LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. -DIRIGIR EL INFORME DE ACUERDO CON EL CONDUCTO REGULAR. -IDENTIFICAR LA OFERTA DEL ENTORNO EDUCATIVO Y SUS COSTOS -ELABORAR EL INFORME DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN. ELABORAR PROPUESTA DE CAPACITACIÓN.	RELACIONA DE MANERA CRÍTICA LOS TEMAS DE CAPACITACIÓN CON LA MISIÓN Y POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN. -ANALIZA CRÍTICA Y CUIDADOSAMENTE LAS EVIDENCIAS DE IDONEIDAD DE LAS INSTITUCIONES Y PERSONAS OPERANTES DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL. ELABORA INFORMES EN FORMA RESPONSABLE SOBRE LOS COSTOS Y OFERTA DEL ENTORNO EDUCATIVO CON LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.	
		50
VERIFICAR QUE LAS TAREAS RESPONDAN AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD. -INTERPRETAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS -INTERPRETAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LAS TAREAS -IDENTIFICAR FUNCIONES, ACTIVIDADES Y TAREAS. PLANEAR LAS TAREAS TENIENDO EN CUENTA LA IMPORTANCIA Y EL TIEMPO DE ENTREGA. -ESTABLECER PRIORIDADES DE LAS TAREAS DE ACUERDO CON LA IMPORTANCIA PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	APLICA DE MANERA RIGUROSA LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y EL DE FUNCIONES Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, TENIENDO EN CUENTA ACTIVIDADES Y TAREAS. ESTABLECE RESPONSABLEMENTE LAS ACTIVIDADES Y TAREAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA TENIENDO EN CUENTA LA FUNCIÓN QUE DESARROLLA. CLASIFICA CON OBJETIVIDAD LAS TAREAS DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	12,5

IDENTIFICAR EL OBJETIVO -DEFINIR LOS RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS. -DETERMINAR -EL PRODUCTO QUE SE VA A OBTENER -ORGANIZAR LAS ACTIVIDADES POR REALIZAR -DEFINIR CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES -DEFINIR LOS MEDIOS DE PUBLICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES. -SELECCIONAR EL INSTRUMENTO DE CONTROL DE LAS TAREAS -APLICAR LA METODOLOGÍA PARA ESTABLECER PRIORIDADES. -UTILIZAR LOS MEDIOS Y PROGRAMAS TECNOLÓGICOS DE PLANEACIÓN.	APLICA METÓDICAMENTE EL PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER PRIORIDADES Y METAS DE TRABAJO. ASIGNA RESPONSABLEMENTE LOS RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y TAREAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. APLICA CRÍTICAMENTE LA FUNCIÓN DE PLANEACIÓN Y LAS HERRAMIENTAS PARA ORGANIZAR LAS TAREAS Y ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. APLICA OBJETIVAMENTE LAS TÉCNICAS PARA LA CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO, ASUMIENDO LA CONDICIÓN DE LIDERAZGO. APLICA OBJETIVAMENTE EL CONCEPTO DE AGENDA, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS Y VERIFICA RESULTADOS FRENTE AL ESTÁNDAR DE CALIDAD.	32
DEFINIR LAS ACTIVIDADES A LARGO, MEDIANO Y CORTO PLAZO. -PLANEAR EL TRABAJO COLABORATIVO A TRAVÉS DE REDES -CONCERTAR ACUERDOS Y COMPROMISOS ASIGNAR LAS TAREAS TENIENDO EN CUENTA LAS CAPACIDADES Y LAS HABILIDADES DEL PERSONAL. -INTERPRETAR LAS FUNCIONES Y TAREAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA -ESTABLECER EL PERFIL DEL PERSONAL -APLICAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS -APLICAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, SOBRE RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA	AJUSTA LAS ACTIVIDADES, EN EL DESARROLLO DE LA AGENDA CON RESPONSABILIDAD Y DISCRECIÓN. APLICA METÓDICAMENTE EL PROCEDIMIENTO Y LAS TÉCNICAS PARA LLEGAR A ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA ESTABLECER METAS DE TRABAJO. CONCIERTA OBJETIVAMENTE CON EL EQUIPO DE TRABAJO LOS PLAZOS PARA LA EJECUCIÓN DE METAS. APLICA RESPONSABLEMENTE EL PROCESO DE VERIFICACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA. APLICA OBJETIVAMENTE EL CONCEPTO DE AGENDA DE TRABAJO E INDICADORES DE GESTIÓN. VERIFICA RESULTADOS FRENTE A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE MANERA RESPONSABLE. APLICA LOS INDICADORES DE GESTIÓN, EN LA VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS TAREAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO	40

IDENTIFICAR Y APLICAR LOS OBJETIVOS Y PLANES DE CONTINGENCIA EN LA ASIGNACIÓN DE TAREAS. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LAS TAREAS CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LA AGENDA DE TRABAJO PROPUESTA. -INTERPRETAR EL CONCEPTO DE AGENDA DE TRABAJO -INTERPRETAR INDICADORES DE GESTIÓN -ELABORAR LISTAS DE VERIFICACIÓN DE TAREAS Y RESULTADOS -APLICAR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN -EVALUAR LA TAREA DE ACUERDO CON LOS ATRIBUTOS ESTABLECIDOS -COTEJAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y AGENDA DE TRABAJO.	APLICA RESPONSABLEMENTE LOS PROCEDIMIENTO DE DELEGACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LAS TAREAS. RECOGE CON RESPONSABILIDAD LAS EVIDENCIAS DE LOS RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LA AGENDA Y LOS CONTRASTA, CON ELEMENTOS DE CONTROL ESTABLECIDOS. ELABORA OBJETIVAMENTE INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES Y TAREAS. APLICA RESPONSABLEMENTE LAS TÉCNICAS EN EL CONTROL DE RESULTADOS Y SEGUIMIENTO DE METAS. SELECCIONA DE MANERA PERTINENTE UNA TÉCNICA DE PLANEACIÓN PARA CONTROLAR METAS. VERIFICA CON RESPONSABILIDAD LAS TAREAS FRENTE A LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y EL DE FUNCIONES. ELABORA CON COMPROMISO Y DISCRECIÓN UN INFORME CONSOLIDADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS	12,5
		150

ALISTAR LOS ÚTILES, ELEMENTOS, EQUIPOS Y EL PUESTO DE TRABAJO PARA EL RECIBO Y EL DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS. OPERAR EQUIPOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, MANUALES O AUTOMATIZADAS, EMPLEADAS PARA LA RECEPCIÓN Y EL DESPACHO DE DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE OPERACIÓN. INGRESAR LOS DOCUMENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN APLICANDO EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, LA LEGISLACIÓN VIGENTE, LA TECNOLOGÍA Y EL APLICATIVO DISPONIBLE.	UTILIZA CUIDADOSAMENTE LOS ÚTILES, PAPELERÍA, ELEMENTOS, MOBILIARIO Y EQUIPOS REQUERIDOS PARA LA RECEPCIÓN Y DESPACHO DE DOCUMENTOS. - OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS EQUIPOS Y PROGRAMAS (APLICATIVO) PARA EL RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS; DE ACUERDO CON EL MANUAL DE OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS REQUERIDOS PARA EL RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS. - UTILIZA RESPONSABLEMENTE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL. - APLICA DE MANERA RIGUROSA LOS PROCEDIMIENTOS, MANUALES O AUTOMATIZADOS Y LA NORMATIVA VIGENTE PARA LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS. - APLICA DE MANERA RIGUROSA EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA EL INGRESO DE LOS DOCUMENTOS.	
IDENTIFICAR LOS CANALES O MEDIOS DE INGRESO DE LOS DOCUMENTOS. -APLICAR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. -INTERPRETAR EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, EN LO RELACIONADO CON EL RECIBO DE DOCUMENTOS. -VERIFICAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS INSTITUCIONALES. -APLICAR EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, EN LO RELACIONADO CON EL RECIBO DE DOCUMENTOS. -APLICAR LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL. -APLICAR LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS. -APLICAR LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS. -INTERPRETAR LA ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA EMPRESA	CLASIFICA DE MANERA CUIDADOSA LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA. - RADICA DE MANERA RIGUROSA LOS DOCUMENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN, INTERNOS Y EXTERNOS, APLICANDO EL SOFTWARE, LAS NORMAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. - ANALIZA E INTERPRETA DE MANERA COHERENTE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS, PARA EL RESPECTIVO REGISTRO. - UTILIZA DE MANERA RESPONSABLE LOS FORMATOS, PLANILLAS Y SOFTWARE PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.	

APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. -APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. -APLICAR LA ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA EMPRESA. -CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS DESTINATARIOS Y CON LA ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL. -DISTRIBUIR LOS FOLLETOS Y PUBLICACIONES SERIADAS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL. RADICAR LOS DOCUMENTOS QUE HARÁN PARTE DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, LAS NORMAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. -OPERAR HERRAMIENTAS Y EQUIPOS TECNOLÓGICOS, MANUALES O AUTOMATIZADOS, DISPONIBLES PARA EL PROCESO DE RADICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.	DISTRIBUYE RIGUROSAMENTE LOS DOCUMENTOS A LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DEL TRÁMITE, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE CADA UNA. - REALIZA DE MANERA ESTRICTA EL RECORDATORIO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA, A LAS DEPENDENCIAS RESPECTIVAS APLICANDO EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL. - UTILIZA RESPONSABLEMENTE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN, DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DURANTE EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES. - APLICA DE MANERA CUIDADOSA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CARA A CARA Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.	
APLICAR LOS FORMATOS Y CONTROLES MANUALES O ELECTRÓNICOS PARA CONSTATAR LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS. -ELABORAR FORMATOS PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS. -ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS. -REGISTRAR LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS, MANUAL O ELECTRÓNICAMENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, EL APLICATIVO (SOFTWARE) Y LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. -DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS A LAS DEPENDENCIAS PARA SU TRÁMITE ADMINISTRATIVO, DE ACUERDO CON EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL.	PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLÉMICAS, EN EQUIPO DE TRABAJO CON OTROS COMPAÑEROS. - VERIFICA RIGUROSAMENTE QUE LOS DOCUMENTOS REÚNAN LAS CONDICIONES PARA SER RADICADOS, REGISTRADOS Y DESPACHADOS, DE ACUERDO CON EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. - APLICA DE MANERA CUIDADOSA EL PROCEDIMIENTO, MANUAL O AUTOMATIZADO, PARA LA RADICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS POR DESPACHAR, UTILIZANDO LA TECNOLOGÍA Y EL APLICATIVO DISPONIBLE.	

DESARROLLAR ACTITUDES Y ESTRATEGIAS DE TRABAJO EN EQUIPO. -APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. -UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES. ATENDER A LOS USUARIOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE DESPACHAR LOS DOCUMENTOS PRODUCIDOS POR LA ORGANIZACIÓN APLICANDO EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, LA LEGISLACIÓN VIGENTE, LA TECNOLOGÍA Y EL APLICATIVO DISPONIBLE. -IDENTIFICAR LOS CANALES, MEDIOS TECNOLÓGICOS O EMPRESAS DE CORREO PARA EL ENVÍO DE LOS Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS. -VERIFICAR LOS DOCUMENTOS PRODUCIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS; EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.	REGISTRA CON RESPONSABILIDAD LOS DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS POR DESPACHAR, APLICANDO EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE. - DISTRIBUYE OPORTUNAMENTE LAS COPIAS DE LOS DOCUMENTOS POR ENVIAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. - CONSERVA RESPONSABLEMENTE LAS COPIAS DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.	

RADICAR LOS DOCUMENTOS PRODUCIDOS POR LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, LA TECNOLOGÍA Y EL SOFTWARE DISPONIBLE. -IDENTIFICAR FORMATOS DE REGISTRO Y CONTROL DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS PARA SU DESPACHO. -REGISTRAR Y CONTROLAR LOS DOCUMENTOS PRODUCIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA SU DESPACHO, APLICANDO LA ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA EMPRESA, EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTA, LA TECNOLOGÍA Y EL APLICATIVO DISPONIBLE. -APLICAR LAS NORMAS DE CALIDAD DURANTE EL REGISTRO, DESPACHO Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS PRODUCIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. -ENVIAR LOS DOCUMENTOS PRODUCIDOS, A TRAVÉS DE LOS CANALES Y MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, APLICANDO LAS NORMAS DE CORREO Y MENSAJERÍA, EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, LA LEGISLACIÓN VIGENTE, LA TECNOLOGÍA Y EL APLICATIVO DISPONIBLE. -DISTRIBUIR LAS COPIAS PARA SU RESPECTIVO ARCHIVO. -CONFORMAR Y CONSERVAR EL CONSECUTIVO DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS Y DESPACHADOS, DE	APLICA CUIDADOSAMENTE TÉCNICAS DE PLEGADO Y EMBALAJE PARA EL DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS DE CORREO Y MENSAJERÍA. - REALIZA RIGUROSAMENTE EL DESCARGUE DE LOS DOCUMENTOS TRASLADADOS A LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE SU TRÁMITE, DE ACUERDO CON EL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL. - COMPRUEBA EL REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS Y DESPACVHADOS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.	
		300

APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL -INTERPRETAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA, Y LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS -APLICAR LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS -DESARROLLAR A TRAVÉS DE SU COMPORTAMIENTO ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES. -SELECCIONAR VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA. -IDENTIFICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL -APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL -IDENTIFICAR EL PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA -APLICAR EL PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON EL PROTOCOLO, IDENTIDAD CORPORATIVA Y PARA DESCRIBIR LA IMAGEN PERSONAL. APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON EL PROTOCOLO, IDENTIDAD CORPORATIVA Y PARA DESCRIBIR LA IMAGEN PERSONAL. INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN	ATIENDE EL PUBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, OBSERVANDO EL PROTOCOLO Y LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS APLICA DE MANERA HONESTA SUS CUALIDADES Y FACULTADES Y LA IMPORTANCIA EN EL DESARROLLO PERSONAL, LABORAL Y PROFESIONAL. APLICA DE MANERA COMPROMETIDA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD, ASPECTO CORPORAL Y ESPIRITUAL, PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL. PROYECTA DE MANERA ESTRICTA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO. APLICA DILIGENTEMENTE ACTITUDES, VALORES Y NORMAS DE CORTESÍA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES. APLICA RESPONSABLEMENTE LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN DURANTE LA EMISIÓN DE LOS MENSAJES TANTO AL CLIENTE INTERNO COMO AL EXTERNO, DENTRO DE UN PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA. OPERA LOS EQUIPOS EN LA ELABORACIÓN DE TARJETAS DE PRESENTACIÓN, INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.	120

BRINDAR ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE: -IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES -DIFERENCIAR LOS MOMENTOS DE VERDAD -APLICAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA -INTERPRETAR LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD -IDENTIFICAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA -SELECCIONAR LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE. PRESTAR SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS. -APLICAR LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE.	APLICA RIGUROSAMENTE EL PROTOCOLO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA. APLICA RESPETUOSAMENTE LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO. APLICA DE MANERA RIGUROSA LOS SIGNIFICADOS DEL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, REQUERIDO PARA BRINDAR E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN BÁSICA PERSONAL, LABORAL Y EMPRESARIAL, CON ASERTIVIDAD EN MENSAJES BÁSICOS ORALES Y ESCRITOS, CARA A CARA. DESCRIBE DE MANERA DILIGENTE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR UNA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. ELABORA RESPONSABLEMENTE CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS VIGENTES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. CLASIFICA CON RESPONSABILIDAD LOS TIPOS DE CLIENTES QUE VISITAN LA ORGANIZACIÓN. APLICA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO CON OBJETIVIDAD LOS MOMENTOS DE VERDAD DURANTE EL CICLO DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.	

APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE. SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN. -IDENTIFICAR EL TIPO DE INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN -INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE -APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN -APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE ACUERDO CON EL SCM, CADENA DE SUMINISTRO. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, APLICANDO EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS.	UTILIZA LA PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA RELACIONADA CON EL SERVICIO, CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD. EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, CON DILIGENCIA Y RESPONSABILIDAD. ESTABLECE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO EN LA LEALTAD DE LOS CLIENTES CON PARÁMETROS DE CALIDAD CON OBJETIVIDAD LA UTILIZA RESPONSABLEMENTE DIFERENTES PORTAFOLIOS DE SERVICIOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE APLICA LOS CRM EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS CON RESPONSABILIDAD. APLICA LOS GUIONES DE ATENCIÓN POR MEDIOS TECNOLÓGICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM), CON COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD. PARTICIPA EN LOS PROYECTOS DE CRM EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, CARA A CARA, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES Y SUS REQUERIMIENTOS; LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES, EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA RESPECTIVOS, DURANTE LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y EL MANEJO DE LA AGENDA MANUAL O ELECTRÓNICA, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. EVALÚA DE MANERA RIGUROSA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADOS POR UNA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIONES. APLICA RIGUROSAMENTE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. APLICA OBJETIVAMENTE EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, PARA ESTABLECER CITAS Y ORGANIZAR LA	60

IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. -EMPLEAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. COMPRENDER EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, PARA PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. DOCUMENTAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA TRAZABILIDAD -INTERPRETAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE. -IDENTIFICAR LA SECUENCIA HISTÓRICA O TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE -REGISTRAR LOS CLIENTES QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN -CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO AL CLIENTE	OPERA CON SEGURIDAD LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO. APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA Y A TRAVÉS DE OTROS MEDIOS TECNOLÓGICOS. REGISTRA CUIDADOSAMENTE LOS CLIENTES O USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN Y EL OBJETIVO DE SU VISITA. CONCIERTA CITAS Y ORGANIZA LA AGENDA PERSONAL Y LA DE SU JEFE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS O APLICATIVOS DISPONIBLES. EMITE Y RECIBE MENSAJES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS. BRINDA E INTERCAMBIA INFORMACIÓN BÁSICA PERSONAL, LABORAL Y EMPRESARIAL, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, EN ESPAÑOL E INGLÉS. APLICA DE MANERA RESPONSABLE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y EL MANEJO DE LA AGENDA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD. ELABORA DE MANERA RESPONSABLE UNA PROPUESTA DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, APLICANDO EL VOCABULARIO TÉCNICO.	60

APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN DURANTE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE. -IDENTIFICAR LAS PARTES QUE CONSTITUYEN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS -IDENTIFICAR EL PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS -APLICAR EL PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS -IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. -APLICAR EL SAV (SISTEMA AUTOMATIZAD DE VENTAS) DE HOY -INTERPRETAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN CUANTO A MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO. -APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN CUANTO A MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO. -DETERMINAR EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE -CONTROLAR EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE -DETERMINAR LA LEALTAD DE LOS CLIENTES, POR MEDIOS Y MODELOS DE CALIDAD INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON LAS PARTES QUE CONFORMAN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE UNA ORGANIZACIÓN. APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS EN LA ELABORACIÓN DEL PORTAFOLIO DE	APLICA DILIGENTEMENTE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. PRECISA DE MANERA DILIGENTE LAS NECESIDADES E INQUIETUDES DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. IMPLEMENTA UN CRM EN LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, EL CLIENTE Y EL NIVEL DE SERVICIO. APLICA DE MANERA RESPONSABLE EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA TOMAR CON ASERTIVIDAD MENSAJES BÁSICOS ORALES Y ESCRITOS, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS. EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS TENIENDO EN CUENTA EL PROCESO COMUNICATIVO DENTRO DE LAS RELACIONES EMPRESARIALES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.	60

IDENTIFICAR E INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, PARA EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES DE LOS CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE. RESOLVER EL ASUNTO DEMANDADO POR EL CLIENTE, GENERANDO ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN -IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS. -INTERPRETAR LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS -APLICAR LAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICAR E INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, DE ACUERDO CON LA SITUACIÓN ESPECÍFICA DEL CLIENTE. RESOLVER LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE EN FORMA ORAL O ESCRITA, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL. .APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA ELABORACIÓN	ELABORA RIGUROSAMENTE CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES Y ESTABLECE PRIORIDADES Y PLANES DE TRABAJO PARA FACILITAR EL MANEJO Y EL CONTROL DEL TIEMPO. APLICA DILIGENTEMENTE ACTITUDES Y VALORES EN LAS RELACIONES PÚBLICAS EN PROCURA DEL PRESTIGIO DE LA ORGANIZACIÓN. PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES. REGISTRA CON RESPONSABILIDAD, EN INGLÉS, MENSAJES RELACIONADOS CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES. ELABORA DE MANERA RESPONSABLE, TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES.	
		110
IDENTIFICAR LA NATURALEZA Y EL PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN - DELIMITAR Y SELECCIONAR EL TEMA DE INVESTIGACIÓN ESTABLECER EL OBJETIVO Y LAS NECESIDADES DE COMPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA SELECCIÓN Y ORDEN	APLICA LOS CONCEPTOS DE POBLACIÓN, MUESTRA, VARIABLES DE INVESTIGACIÓN DE MANERA PROACTIVA Y ORDENADA. INTERPRETA LAS MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y LAS APLICA AL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CON OPORTUNIDAD AL TRABAJO SOLICITADO.	

EMPLEAR LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES. CLASIFICAR LA INFORMACIÓN COMPILADA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS	APLICA LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA CON RIGOR Y RESPONSABILIDAD EN PROCESOS INVESTIGATIVOS, FORMATIVOS O PRODUCTIVOS. APLICA CON OBJETIVIDAD EL PROCEDIMIENTO PARA COMPILAR, TABULAR LA INFORMACIÓN, EMPLEANDO LAS FUENTES DISPONIBLES Y DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. IDENTIFICA Y APLICA LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, PARA LA COMPILACIÓN DE INFORMACIÓN.	
CODIFICAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS QUE GUÍAN LA INVESTIGACIÓN. -TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS UTILIZADAS Y LOS INSTRUMENTOS DISPONIBLES.	APLICA CON RESPONSABILIDAD LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROCESADA, Y SINTETIZA LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON ECUANIMIDAD.	
PRESENTAR LOS DATOS TABULADOS QUE CONCUERDEN CON LAS FUENTES -DEFINIR CLARAMENTE LOS TÍTULOS DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON SU CONTENIDO INTERPRETAR INFORMACIÓN EMITIENDO LOS RESULTADOS EN CIFRAS Y CONCEPTOS TENIENDO EN CUENTA LAS DIFERENTES VARIABLES.	APLICA LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA PARA RESOLVER PROBLEMAS EN LAS ORGANIZACIONES CON RESPONSABILIDAD Y DILIGENCIA. ESTABLECE CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON DILIGENCIA Y OBJETIVIDAD.	

PRESENTAR LOS DATOS TABULADOS QUE CONCUERDEN CON LAS FUENTES SINTETIZAR LOS RESULTADOS QUE REFLEJEN EL OBJETIVO TRAZADO, DE ACUERDO CON EL MEDIO DE TRANSMISIÓN Y EL RECEPTOR. PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REGENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS DEFINIR CLARAMENTE LOS TÍTULOS DE LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON SU CONTENIDO.	APLICA CON RESPONSABILIDAD Y COHERENCIA NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS REVISA DE MANERA RESPONSABLE Y OBJETIVA LA INFORMACIÓN RECOLECTADA, TENIENDO COMO REFERENTES LA EXACTITUD Y PERTINENCIA.	
PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REGENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS PLANEAR LA TABULACIÓN INCLUYENDO LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS CATEGORÍAS DEFINIDAS.	APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ORGANIZA DE MANERA OPORTUNA LA INFORMACIÓN COMPILADA RESPONDIENDO A LA INVESTIGACIÓN ADELANTADA. PRESENTA DE MANERA RESPONSABLE INFORME DE LA INFORMACIÓN COMPILADA.	
EMITIR LOS RESULTADOS EN CIFRAS Y CONCEPTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS DIFERENTES VARIABLES. PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES.	UTILIZA CON RESPONSABILIDAD LAS NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DE INVESTIGACIÓN. APLICA LA ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES CON DILIGENCIA, OPORTUNIDAD Y RESPONSABILIDAD.	
PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REFERENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS.	PRESENTA INFORME DE MANERA OBJETIVA Y ASIGNANDO LOS NOMBRES DE LOS TÍTULOS A LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON SU CONTENIDO SOBRE INFORMACIÓN COMPILADA Y TABULADA.	
		580

OPERAR LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE OPERACIÓN. -INSTALAR RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA, APLICANDO EL MANUAL DE OPERACIÓN, LAS NORMAS LEGALES, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL REQUERIDAS. -INSTALAR SISTEMAS OPERATIVOS -BRINDAR SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO A LOS USUARIOS DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -UTILIZAR EL SISTEMA OPERATIVO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -EMPLEAR PAQUETES INTEGRADOS DE OFICINA DE ACUERDO CON EL MANUAL DE OPERACIONES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. COORDINAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. -IDENTIFICAR LAS NECESIDADES TECNOLÓGICAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -SUGERIR SOLUCIONES A LAS NECESIDADES TECNOLÓGICAS DE LA UNIDAD	APLICA RESPONSABLEMENTE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. - UTILIZA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS MANUALES DEL USUARIO Y DE OPERACIÓN, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. - INSTALA RESPONSABLEMENTE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE. - INSTALA CUIDADOSAMENTE LAS ACTUALIZACIONES (UPDATE) REQUERIDAS POR EL SISTEMA OPERATIVO. - CONFIGURA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DISPONIBLES EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, TANTO EN HARDWARE COMO EN SOFTWARE. - INTERPRETA DE MANERA CRÍTICA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA.	

CONTROLAR EL INVENTARIO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS. -ASIGNAR LAS PRIORIDADES, DERECHOS Y RESTRICCIONES A LOS USUARIOS. -ESTABLECER DIRECTRICES DE SEGURIDAD. -IMPLEMENTAR SESIONES DE USUARIO QUE CONTRIBUYAN AL MANTENIMIENTO DE LA INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -REALIZAR INSTALACIONES DE LOS CONTROLADORES DE DISPOSITIVOS. -REGISTRAR EL SISTEMA OPERATIVO. VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MANUAL DEL USUARIO. -REVISAR EL ESTADO DE CONECTIVIDAD DE LAS REDES ELÉCTRICAS. -IDENTIFICAR PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD EN LOS EQUIPOS DE LA RED DE DATOS. -IDENTIFICAR LAS FALLAS DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. PLANEAR EL MANTENIMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LOS REQUERIMIENTOS Y LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	BRINDA DE MANERA DILIGENTE SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO, A LOS USUARIOS, DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. - PROGRAMA DE MANERA OBJETIVA LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS FUNCIONES Y NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. - APLICA RESPONSABLEMENTE EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. - PROGRAMA OPORTUNAMENTE EL MANTENIMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, EL PRESUPUESTO ASIGNADO, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, MANUAL DEL USUARIO Y LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, NOTIFICANDO AL USUARIO FECHA Y HORA. - ACTUALIZA DE MANERA CUIDADOSA LA FICHA TÉCNICA DE MANTENIMIENTO Y/O REPARACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA.	

ELABORAR Y ACTUALIZAR LA FICHA TÉCNICA DE MANTENIMIENTO PARA CADA RECURSO TECNOLÓGICO DE OFICINA. -IDENTIFICAR PRIORIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. -TRAMITAR LA REPARACIÓN ESPECIALIZADA DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. -REALIZAR EL REPORTE DEL MANTENIMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA, DE ACUERDO CON LA DEMANDA DE LOS USUARIOS Y LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. MONITOREAR LA SEGURIDAD DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. -APLICAR LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD PARA GARANTIZAR LA INTEGRIDAD DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. -IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS POSIBLES RIESGOS A QUE PUEDEN ESTAR EXPUESTOS LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA. -COORDINAR UN ESQUEMA DE CONTINGENCIA PARA CONTRARRESTAR LOS RIESGOS. -EJECUTAR SOFTWARE DE PROTECCIÓN CONTRA VIRUS INFORMÁTICOS Y MALWARE. -ACTUALIZAR EL SOFTWARE DE PROTECCIÓN Y ANTISPYWARE -CAPACITAR A LOS USUARIOS PARA LA	INSTALA DE MANERA RESPONSABLE EL SOFTWARE APLICATIVO. - APLICA DE MANERA RIGUROSA LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y LA SEGURIDAD INFORMÁTICA EN EL MANEJO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA Y REDES. - ADMINISTRA RESPONSABLEMENTE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINAS, LOS USUARIOS; Y LOS ARCHIVOS REALIZANDO BACKUPS EN DIFERENTES UNIDADES DE ALMACENAMIENTO. - OPERA RESPONSABLEMENTE EL SOFTWARE APLICATIVO, TENIENDO EN CUENTA LA COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y LA UTILIZACIÓN DE LAS BARRAS DE HERRAMIENTAS.	

IDENTIFICAR LOS TIPOS DE SOPORTES DOCUMENTALES ESTABLECIDOS EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -ALMACENAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO CON SU IMPORTANCIA EN EL SOPORTE ESTABLECIDO POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -RESTAURAR COPIAS DE SEGURIDAD. DISEÑAR REPORTES TÉCNICOS TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE CADA PROCESO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -ELABORAR REPORTES TÉCNICOS, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCESOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. CONSERVAR LOS SOPORTES DOCUMENTALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON EL TIPO, LAS NORMAS TÉCNICAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS TÉCNICAS, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. DISEÑAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -IDENTIFICAR LOS DATOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO. -ESTABLECER PRIORIDADES PARA EL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS. -INTERPRETAR POLÍTICAS DE TRAZABILIDAD. -PROBAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA BASE DE DATOS. -CORREGIR INCONSISTENCIAS DE	PROPONE DE MANERA OBJETIVA SOLUCIONES DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. - APLICA DE MANERA DILIGENTE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE PAQUETES INTEGRADOS DE OFICINA, GRAFICADORES Y ELEMENTOS DE MULTIMEDIA TENIENDO EN CUENTA EL MANUAL DE OPERACIONES Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - DISEÑA, ACTUALIZA Y CONSULTA DE MANERA RESPONSABLE BASES DE DATOS, SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES. - REGISTRA DE MANERA CUIDADOSA LAS ACTUALIZACIONES TANTO DEL SITIO WEB, COMO DE LAS BASES DE DATOS PARA DEMOSTRAR LA TRAZABILIDAD DE LOS PROCESOS.	

IMPLEMENTAR PROCESOS DE NORMALIZACIÓN DE ESTRUCTURAS EN LAS BASES DE DATOS, ALCANZANDO COMO MÍNIMO LA TERCERA FORMA NORMAL. -INVESTIGAR Y PROPONER ESTRATEGIAS Y MÉTODOS PARA ALCANZAR FORMAS NORMALES MÁS ELEVADAS. -CONSTRUIR Y DISEÑAR GUI (GRAPHIC USER INTERFACE/ INTERFACES GRÁFICAS DE USUARIO) PARA LA GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS BASES DE DATOS Y SU UTILIZACIÓN. -DOCUMENTAR EL PROCESO DE DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y UTILIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS Y SUS RESPECTIVAS GUI. ADMINISTRAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -AGRUPAR LOS DATOS RELEVANTES TENIENDO EN CUENTA LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS. -DEPURAR LA BASE DE DATOS. OPERAR LAS BASES DE DATOS TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. -UTILIZAR SOFTWARE MANEJADOR DE BASES DE DATOS. -PROCESAR LOS DATOS DE ACUERDO CON LOS MÉTODOS ESTABLECIDOS. -IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CONSULTA E INFORMACIÓN. -REALIZAR LA CONSULTA DE LAS BASES DE	DISEÑA DE MANERA CUIDADOSA GUI (GRAPHIC USER INTERFACE) PARA EL MANEJO Y GESTIÓN DE LA BASES DE DATOS. - DESARROLLA CON RESPONSABILIDAD GUI EN AMBIENTE WEB PARA EL MANEJO Y GESTIÓN DE BASES DE DATOS DE FORMA REMOTA. - APLICA DE MANERA RESPONSABLE EL SOFTWARE Y LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y DE REDES PARA EL DISEÑO Y LA ACTUALIZACIÓN DE PÁGINA WEB DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - ADMINISTRA RESPONSABLEMENTE LAS BASES DE DATOS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	
		160

		8
		8
		8
		8
		8
		8
		8
		8
		8
		40
	- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del	20
	- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.	40
	- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido	20
	- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de	20
	- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su	20
	- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual	40
	- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico	20
	- Puede inferir el significado de una palabra u oración dentro de un	20
	- Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una	20
	- Puede relacionar textos en inglés con imágenes o con títulos que le	40
	- Explica claramente su punto de vista sobre un tema técnico de	20
	- Plantea, explica y contesta hipótesis técnicas.	20
	- Traduce del inglés documentos técnicos sencillos en tiempo	20
	- Saluda en inglés utilizando expresiones de cortesía de acuerdo con	20
	- Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un	20
		5
	* Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento	INSTIT.
	* Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el	INSTIT.
	* Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus	P. FORMAT
	* Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano	REGLAM.
	* Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que	TIC´S
* Establecer relaciones interpersonales dentro de	* Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad,	Etica
* Identificar e integrar los elementos de su contexto	* Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten	Etica
* Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y	* Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos	Salud Ocup
* Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el	* Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento	Activida Fisica
* Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo	* Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus	Ambiental
* Abordar procesos de trabajo colaborativo	* Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la	Etica
* Analizar de manera crítica las situaciones	* Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la	Etica

* Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo * Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas. * Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.	* Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. * Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. * Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.	Etica
* Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y	* Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la	Activida Fisica
		880
		#¡VALOR!

FASE	DÍAS	0,159090909	FECHA INICIO	FECHA FINAL	INSTRUCTOR - TEMA
	48	47,72727273			
2 - PLANEAR	13	12,72727273			

3 - EJECUCIÓN	3	3,181818182	

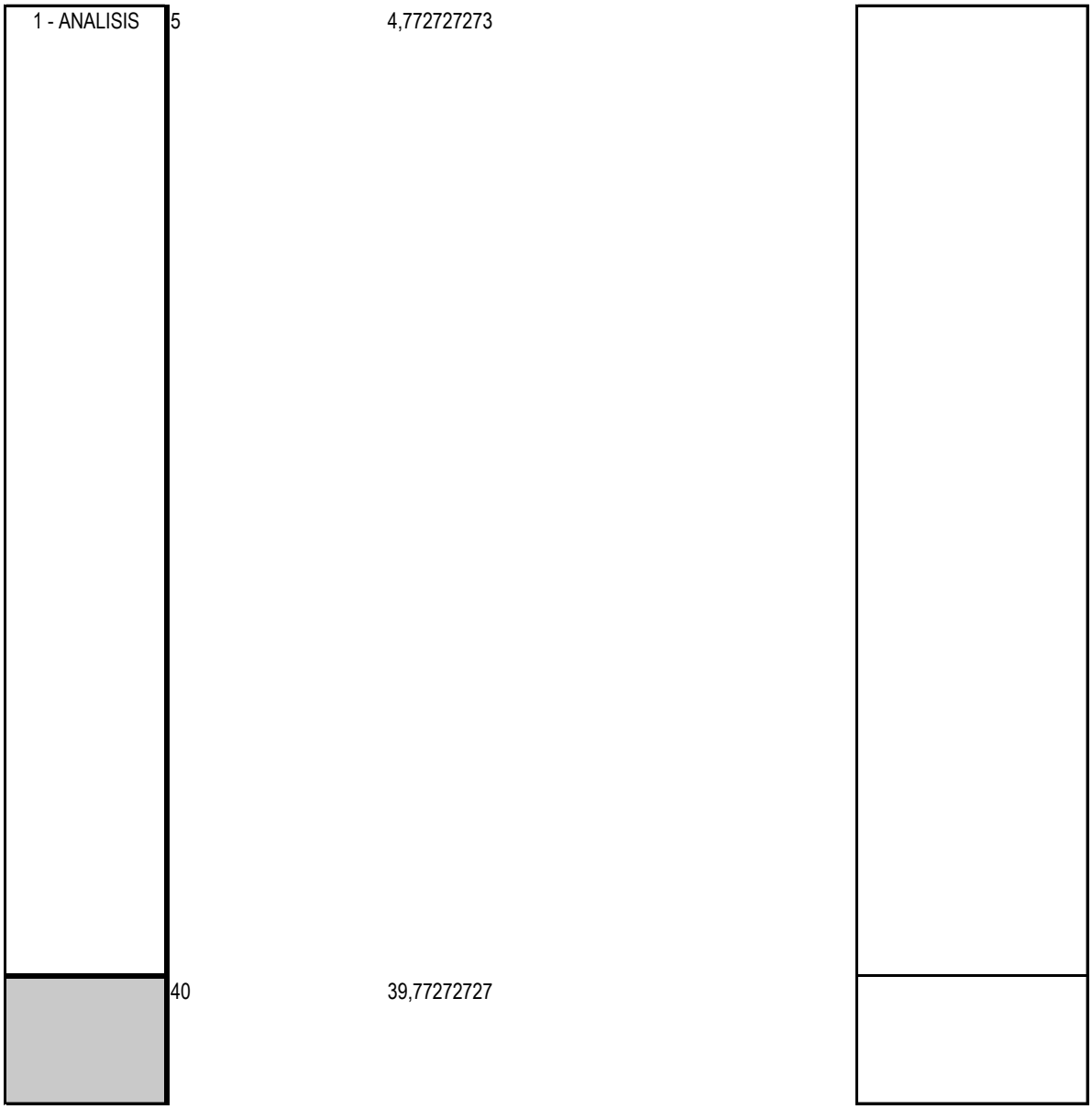
3 - EJECUCIÓN	4	9,545454545	

3 - EJECUCIÓN	8	7,954545455	
4 - EVALUAR	8	7,954545455	

3 - EJECUCIÓN	6	6,363636364	
	40	39,77272727	
3 - EJECUCIÓN		12,72727273	

3 - EJECUCIÓN	9,545454545	

3 - EJECUCIÓN	12,72727273	


1 - ANALISIS
5
4,772727273
40
39,77272727

3 - EJECUCIÓN	8	7,6363636	28-nov-22	9-dic-22	

3 - EJECUCIÓN	8	7,954545455	

4 - EVALUAR	12	12,09090909	

2 - PLANEAR	12	12,09090909	1-nov-22	18-nov-22	Instructor líder - Diego Garzón
		7,954545455			
1 - ANALISIS		0	31-oct-22	4-nov-22	Apoyo instructor Diego

2 - PLANEAR	0	
4 - EVALUAR	0	

3 - EJECUCIÓN	4-oct-21				
	8	7,954545455			
2 - PLANEAR	2	1,988636364			

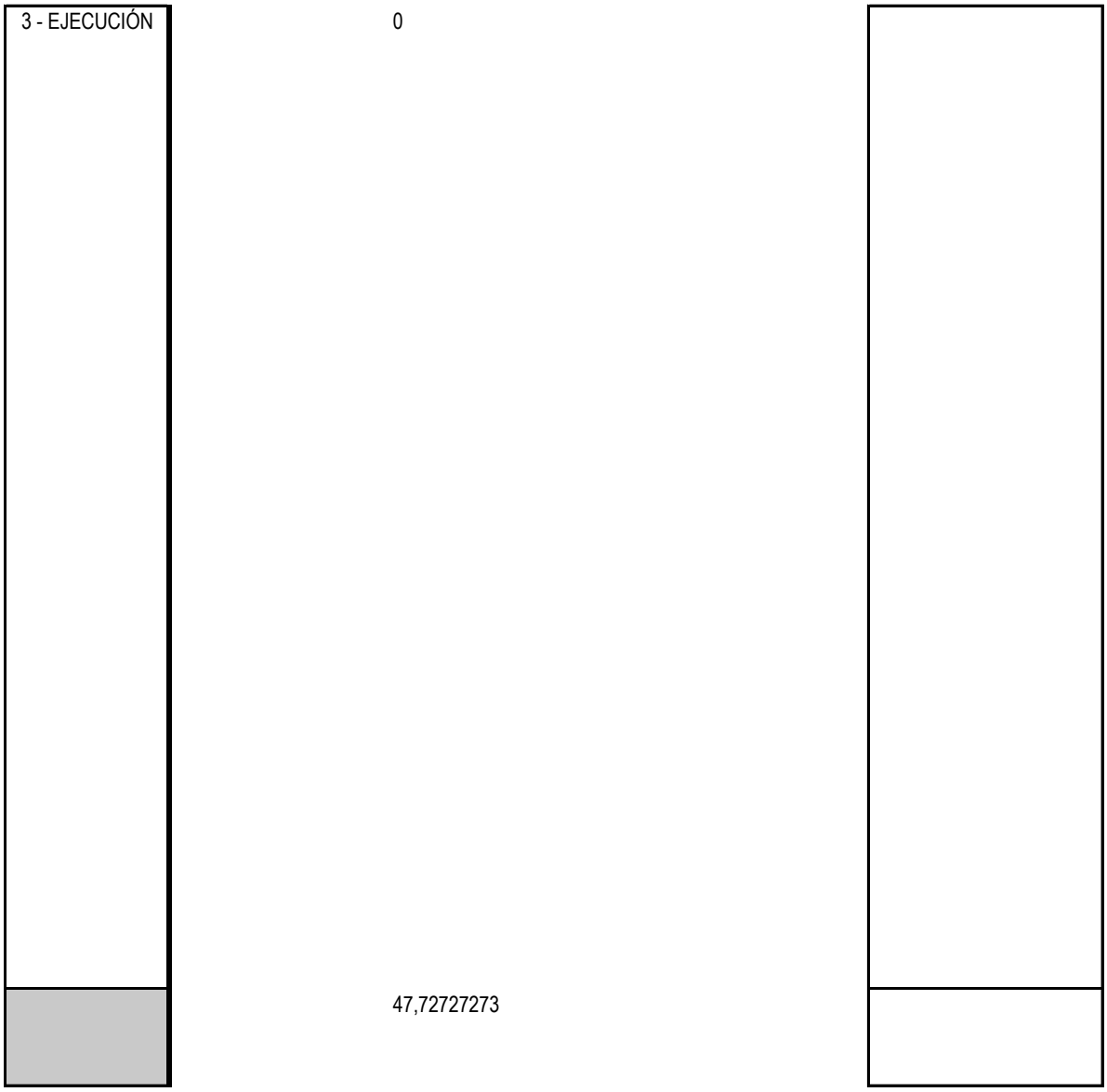
3 - EJECUCIÓN		5,090909091			
4 - EVALUAR	5	6,363636364			

2 - PLANEAR	2	1,988636364			
		23,86363636			

3 - EJECUCIÓN		0			
3 - EJECUCIÓN		0			

3 - EJECUCIÓN	0	
3 - EJECUCIÓN	0	

3 - EJECUCIÓN	0	


3 - EJECUCIÓN
0
47,72727273

3 - EJECUCIÓN	19,09090909	

3 - EJECUCIÓN	0	

3 - EJECUCIÓN	9,545454545	

3 - EJECUCIÓN	9,545454545	

4 - EVALUAR	9,545454545	

1 - ANALISIS	10	0		
		17,5		
1 - ANALISIS		0		

2 - PLANEAR	0	
1 - ANALISIS	0	
3 - EJECUCIÓN	0	

3 - EJECUCIÓN		0	
3 - EJECUCIÓN		0	
4 - EVALUAR		0	
3 - EJECUCIÓN		0	
	92	92,27272727	

3 - EJECUCIÓN	0	

2 - PLANEAR	0	

3 - EJECUCIÓN	0	

3 - EJECUCIÓN	0	

3 - EJECUCIÓN	0	
	25,45454545	
3 - EJECUCIÓN	0	
4 - EVALUAR	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
2 - PLANEAR	0	
2 - PLANEAR	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
1 - ANALISIS	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
2 - PLANEAR	0	
1 - ANALISIS	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
2 - PLANEAR	0	
1 - ANALISIS	0	
	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
3 - EJECUCIÓN	0	
4 - EVALUAR	0	

3 - EJECUCIÓN		0	
4 - EVALUAR		0	
4 - EVALUAR		0	
3 - EJECUCIÓN		0	
		0	
1 - ANALISIS		1,272727273	INDUCCIÓN
4 - EVALUAR		1,272727273	ÉTICA
3 - EJECUCIÓN		1,272727273	ÉTICA
1 - ANALISIS	5	0	SALUD OCUPACIONAL
1 - ANALISIS		1,272727273	INDUCCIÓN
3 - EJECUCIÓN		1,272727273	ÉTICA
2 - PLANEAR		0	ACTIVIDAD FÍSICA
1 - ANALISIS		1,272727273	INDUCCIÓN
1 - ANALISIS		1,272727273	INDUCCIÓN
4 - EVALUAR		0	ACTIVIDAD FÍSICA
1 - ANALISIS		1,272727273	ÉTICA
1 - ANALISIS		1,272727273	ÉTICA
2 - PLANEAR	7	6,363636364	AMBIENTAL
1 - ANALISIS		0	INDUCCIÓN
		0	
4 - EVALUAR		0	
1 - ANALISIS			
1 - ANALISIS			
2 - PLANEAR			
2 - PLANEAR			
3 - EJECUCIÓN			
3 - EJECUCIÓN			
3 - EJECUCIÓN			
3 - EJECUCIÓN			
3 - EJECUCIÓN			
3 - EJECUCIÓN			
3 - EJECUCIÓN			
3 - EJECUCIÓN			
4 - EVALUAR			
4 - EVALUAR			
4 - EVALUAR			
0 - INDUCCIÓN			
0 - INDUCCIÓN			
0 - INDUCCIÓN			
0 - INDUCCIÓN			
0 - INDUCCIÓN			
1 - ANALISIS			
1 - ANALISIS			
1 - ANALISIS			
2 - PLANEAR			
2 - PLANEAR			
3 - EJECUCIÓN			
3 - EJECUCIÓN			

4 - EVALUAR

4 - EVALUAR

5 - EVALUAR

