INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
122115	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
VERSIÓN:	100	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 14/12/2009 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva	Total
	18 meses	24 meses
	Práctica	
	6 meses	

NIVEL DE FORMACIÓN:	TECNÓLOGO
JUSTIFICACIÓN:	El programa Tecnólogo en Gestión Administrativa se creó para brindar al sector productivo de los Servicios, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y la comunicación teniendo en cuenta las necesidades de la Unidad Administrativa y los requerimientos de los clientes, la organización de eventos empresariales, la producción y el manejo documental; además las relacionadas con el procesamiento de información y la contabilización de hechos económicos; la intervención en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional y la coordinación de actividades del talento humano asignado. El País cuenta con potencial productivo en Área Administrativa relacionado con los procesos de gestión de oficina y aplicación de tecnologías y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica de los diferentes sectores, debido a su transversalidad. El SENA es una de las instituciones educativas que ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, a través del desarrollo de competencias laborales y la Estrategia de Formación por Proyectos, para garantizar la integralidad de la formación durante el desarrollo del proceso formativo, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo nacional.
REQUISITOS DE INGRESO:	Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

DESCRIPCIÓN:	Aplica tecnologías de la información, produce documentos, facilita el servicio a clientes, organiza documentación, procesa información, interviene en programas de mejoramiento organizacional, coordina actividades y propone programas de capacitación de talento humano, contabiliza operaciones y organiza eventos.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
210601001	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
210601002	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
210601003	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
210601006	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
210601007	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
210601008	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
210601011	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
210601012	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
210601013	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
240201502	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
240201502	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, conformado por Profesionales formados en alguna de las siguientes áreas: - Ciencias de la Información, la Documentación o Archivística - Administración o Contaduría - Ingeniería Industrial

Requisitos Acedémicos mínimos	- Estadística - Carreras afines al programa de formación. Alternativa 1. Título de Tecnólogo o cuatro (4) años estudios universitarios en: Ciencias de la Información y la Documentación o Archivística, Administración o Contaduría, Ingeniería Industrial, Estadística o afines. Alternativa 2. Título de Técnico Profesional o Tres (3) años estudios universitarios en: Ciencias de la Información y la Documentación o Archivística, Administración o Contaduría, Ingeniería Industrial, Estadística o afines.
Experiencia laboral y/o especialización en...	Preferiblemente con especialización en archivística o afines. Alternativa 1. Veinticuatro (24) meses de experiencia: de los cuales dieciocho (18) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia. Alternativa 2: Treinta y seis (36) meses de experiencia: de los cuales treinta (30) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia.
Competencias mínimas	Dominio en competencias laborales y comportamentales; procesos y procedimientos en las organizaciones relacionados con áreas de sistemas e información. Dominio en la aplicación de normas y técnicas para la elaboración y presentación de documentos administrativos y en los procesos y procedimientos de asistencias administrativas y archivísticas en las organizaciones. Conocimientos en competencias laborales y comportamentales, procesos y procedimientos de gestión humana en las organizaciones, comunicación y sistemas de información, atención y servicio al cliente. Conocimientos en el manejo de normas técnicas para la producción de documentos, el manejo de sistemas de información y las normas de gestión de la calidad. Dominio en el manejo de archivos, aplicación de normas y legislación vigente en archivos; herramientas técnicas y tecnológicas para la administración y conservación de la documentación y la información de los archivos. Conocimientos en organización y métodos, competencias laborales y comportamentales, sistemas de información, procesos y procedimientos de gestión humana en las organizaciones. Formular, ejecutar y evaluar proyectos. Trabajar en equipo Establecer procesos comunicativos asertivos Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa

ESTRATEGIA METODOLÓGICA	de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: - El instructor - Tutor - El entorno - Las TIC - El trabajo colaborativo

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601001	2	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		300 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
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.
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
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.
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.
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.
UTILIZAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES.

3. CONOCIMIENTOS
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS
- 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
- 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.
- 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
- 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)
- 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.
- ACTOS ADMINISTRATIVOS:
- CONCEPTO
- LEYES
- DECRETOS
- ACUERDOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- 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.

- OPERAR EQUIPOS PARA DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN.
- 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).
- 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 NECESARIAS.
- APLICAR LA TÉCNICA DEL COTEJO ENTRE LA FUENTE Y EL DOCUMENTO TRANSCRITO.
- EMPLEAR LOS SIGNOS DE CORRECCIÓN.
- 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.
- 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.

- 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

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.
- 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.
- 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.
- CONSERVA DE MANERA METÓDICA LAS FUENTES DE TRANSCRIPCIÓN Y LOS DOCUMENTOS DIGITADOS, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE CONSERVACIÓN, SEGÚN EL SOPORTE.
- REPRODUCE DE MANERA RESPONSABLE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS, TENIENDO EN CUENTA EL CONDUCTO REGULAR.
- 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.
- 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.
- 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

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601002	2	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		250 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
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.
APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA
IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN, PARA PROPONER SOLUCIONES.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

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.
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
-OCCUPATIONS
-PROFESSIONS
-JOBS
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.
-PERFIL DE LOS ASISTENTES.
NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA ETIQUETA EN EL VESTIR.
MAKE UP
TYPE WRITING
-INVITATION CARDS AND LETTERS.
-THANKING CARDS AND LETTERS.
-ORGANIZATIONAL PORTFOLIO.
GIVING ADDRESS:
-ORDINAL NUMBERS
-PLACES OF THE CITY
-PREPOSITIONS: IN, ON, AT
UBICACIÓN GEOGRÁFICA:
-INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS
-INSTALACIONES LOCATIVAS
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; TASA INTERNA DE RETORNO (TIR), VALOR NETO ACTUAL (VNA) O VALOR PRESENTE NETO (VPN), ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC).
NORMAS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
MEDIOS DE DIVULGACIÓN: CAMPAÑA PUBLICITARIA: AFICHES, CIRCULARES, BOLETINES, VALLAS, FOTOGRAFÍAS, VOLANTES, PLEGABLES, AVISOS DE PRENSA, RADIO, TELEVISIÓN E INTERNET.
DIVULGACIÓN DE EVENTOS:
-TECNOLOGÍA: WEB, VIDEOS, OTROS.
-TIPOS DE DIVULGACIÓN: MASIVOS Y PERSONALES.
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.
FASES DE ALISTAMIENTO DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO:
-REGISTRO DE ASISTENTES: INVITADOS ESPECIALES Y PARTICIPANTES INSCRITOS.
-EQUIPOS, IMPLEMENTOS, ÚTILES DE OFICINA Y DEMÁS ELEMENTOS.
-INSTALACIONES LOCATIVAS, DOTACIÓN E INVENTARIOS.
-LOGÍSTICA: SEÑALIZACIÓN Y SERVICIOS.
-DECORACIÓN, ILUMINACIÓN Y AMBIENTACIÓN.
MEDIOS DE DIVULGACIÓN.
-CARACTERÍSTICAS: OPORTUNIDAD Y COBERTURA.
-TECNOLOGÍA REQUERIDA
-VENTAJAS
-DESVENTAJAS
CONVENIOS INSTITUCIONALES
NEGOCIACIÓN:
-INTERCAMBIO
-DONACIÓN
-COMPRA Y VENTA
ALIANZA ESTRATÉGICA
FASE DE EJECUCIÓN:
-INAUGURACIÓN E INSTALACIÓN.
-DESARROLLO DE LA AGENDA
-CIERRE Y CLAUSURA
VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS RELACIONADO CON EL DESARROLLO DEL EVENTO.
MASS-MEDIA
EXECUTING
CONTROLLING
EVALUATION
FASE DE EVALUACIÓN DEL EVENTO (POST-EVENTO):
-ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO
-PLAN DE MEJORAMIENTO

-TARJETAS
-COMUNICACIONES PROTOCOLARIAS.
ARCHIVO DEL EVENTO:
-CONSERVACIÓN DOCUMENTAL
-SOPORTES DOCUMENTALES
MEMORIAS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

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.
-APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO.
-ESTABLECER LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES COMITÉS.
-IDENTIFICAR E INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA PLANEACIÓN DEL EVENTO Y CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS REQUERIDOS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
-APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA PLANEACIÓN DEL EVENTO Y LA CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS REQUERIDOS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
DEFINIR ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.
-APLICAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO.
-DETERMINAR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ ORGANIZADOR, Y FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA COMITÉ.
-DEFINIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ.
ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS.
-REALIZAR CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES PARA CADA COMITÉ Y PARA CADA UNO DE LOS INTEGRANTES.
-PLANEAR LA AGENDA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
-AJUSTAR LA AGENDA DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
-APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON EVENTOS, DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.
-APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, EN LA ELABORACIÓN DE LA AGENDA DEL EVENTO.
PREVER LOS DIFERENTES CONTACTOS (ASISTENTES, INVITADOS, PONENTES Y OTROS).
-IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO.
-ESTABLECER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO.

-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.
-APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO, INTERNACIONALES Y NACIONALES, ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO.
-ESPECIFICAR LAS NECESIDADES Y DISTRIBUCIÓN DE ESCENARIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS PONENTES Y EL TIPO DE EVENTO.
-ESTABLECER LOS EQUIPOS Y MEDIOS AUDIOVISUALES REQUERIDOS POR CADA PONENTE.
-VERIFICAR EL MONTAJE DEL SITIO DESTINADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
PLANEAR LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS.
-ESTABLECER CONTACTOS CON LOS PONENTES PARA CONCERTAR FORMA Y ENTREGA DE LAS PONENCIAS O CONFERENCIAS.
-COMPILAR LAS PONENCIAS O CONFERENCIAS RECIBIDAS DE LOS DIFERENTES PONENTES, PARA LAS MEMORIAS DEL EVENO.
-ELEGIR EL SOPORTE Y MEDIOS EN EL CUAL SE HARÁ LA ENTREGA DE LAS MEMORIAS A LOS PARTICIPANTES.
-PROYECTAR EL PRESUPUESTO TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EVENTO Y EL MEDIO DE DIVULGACIÓN.
-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 LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORAR LA PROPUESTA DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO, EL PROTOCOLO Y EL PRESUPUESTO ASIGNADO.
-CONSULTAR EL PRESUPUESTO DEL EVENTO..
-APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
-PRESENTAR PROPUESTA DE SERVICIOS Y COSTOS DE ACUERDO CON EL PRESUPUESTO ASIGNADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
-ESTABLECER EL PRESUPUESTO GENERAL Y PARA CADA COMITÉ.
-IDENTIFICAR LOS SERVICIOS Y COSTOS QUE OFRECE EL EVENTO.
-ESTIMAR UN PORCENTAJE SOBRE EL COSTO DEL EVENTO PARA IMPREVISTOS.
-CUANTIFICAR LOS COSTOS DEL EVENTO.

-SELECCIONAR LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO, LA OPORTUNIDAD Y LA COBERTURA.
PREVER LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS EN LA DIVULGACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL PLAN GENERAL.
-IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN.
-IDENTIFICAR LOS CONTACTOS PARA POSIBLES ALIANZAS.
-SELECCIONAR LOS CONTACTOS PARA CONCRETAR LAS POSIBLES ALIANZAS ESTRATÉGICAS.
REALIZAR LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO CON ANTELACIÓN Y CON BASE EN EL PLAN GENERAL.
-PREVER LOS TIEMPOS PARA LA DIVULGACIÓN OPORTUNA DEL EVENTO.
-APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, EN LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PLAN GENERAL.
APLICAR EL PROTOCOLO DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNACIONALES Y NACIONALES.
-DIFERENCIAR LOS PROTOCOLOS, SEGÚN LA CLASE DE EVENTO Y SU DURACIÓN: CONGRESO, CONVENCIÓN, SEMINARIO, ASAMBLEA, COLOQUIO, CONVERSATORIO, OTROS.
-APLICAR EL MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL AUDITORIO, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
AJUSTAR EL PRESUPUESTO.
-DETERMINAR LOS GASTOS GENERADOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
-CALCULAR LOS INGRESOS POR INSCRIPCIONES Y OTROS SERVICIOS, PRODUCTO DEL EVENTO.
-PREVER EL ESTIMATIVO PARA IMPREVISTOS.
-AJUSTAR EL PRESUPUESTO DE ACUERDO CON LOS COSTOS REALES O IPC VIGENTE.
-CUANTIFICAR LOS BENEFICIOS DEL EVENTO.
-CALCULAR EL COSTO BENEFICIO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EMPRESA
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).
-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

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ORGANIZA DE MANERA CRÍTICA LOS EVENTOS Y SUS ETAPAS; EL OBJETIVO, LA MAGNITUD Y LA NATURALEZA.
COORDINA DE MANERA DILIGENTE LA CONSECUCIÓN Y UBICACIÓN DEL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, TENIENDO EN CUENTA LA CLASE Y LA MAGNITUD.
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.
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.
OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO.

CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS, PRODUCTO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL SOPORTE.
ELABORA CUIDADOSAMENTE LOS CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES PARA CADA COMITÉ.
COORDINA DILIGENTEMENTE LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD; LAS ACTIVIDADES A CARGO DE CADA COMITÉ, Y ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE SUS INTEGRANTES DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
APLICA CUIDADOSAMENTE EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, REQUERIDO PARA INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA REALIZACIÓN DE EVENTOS, CON LA DESCRIPCIÓN DEL VESTUARIO Y MAQUILLAJE ACORDES CON EL TIPO, HORA, LUGAR DEL EVENTO, LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO REQUERIDOS.
RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, CARA A CARA O A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO TECNOLÓGICO.
ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO
DISEÑA DE MANERA OBJETIVA EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS PONENTES O CONFERENCISTAS, ASISTENTES E INVITADOS Y REALIZA LOS CONTACTOS RESPECTIVOS, IDIOMA ESPAÑOL E INGLES.
APLICA RESPONSABLEMENTE LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD EN LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EVENTOS.
ELABORA CUIDADOSAMENTE, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EVENTOS.
ESTABLECE CON RESPONSABILIDAD LAS CONDICIONES DEL SITIO: INSTALACIONES, INFRAESTRUCTURA, MUEBLES, EQUIPOS AUDIOVISUALES, Y DEMÁS RECURSOS; LOS SERVICIOS, LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.
DISPONE CUIDADOSAMENTE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
RECOPILA CON RESPONSABILIDAD LAS PONENCIAS O CONFERENCIAS PARA LA COMPILACIÓN DE LAS MEMORIAS DEL EVENTO EN EL SOPORTE ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICA DE MANERA RESPONSABLE LAS NECESIDADES PRESUPUESTALES DE CADA COMITÉ.
PROYECTA DILIGENTEMENTE EL PRESUPUESTO DE ACUERDO CON DATOS REALES (COSTO DE VIDA E ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR IPC) E IMPREVISTOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
ESPECIFICA DILIGENTEMENTE LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, LAS CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
ESTABLECE CON RESPONSABILIDAD LAS NECESIDADES DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, PARA SU POSTERIOR CONSECUCIÓN, DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.
APLICA CUIDADOSAMENTE EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, REQUERIDO PARA INTERCAMBIAR MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, CON LOS CONTACTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO TECNOLÓGICO.
ELABORA METICULOSAMENTE, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, LA AGENDA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO Y LAS HOJAS DE VIDA (RESUME), DE CONFERENCISTAS O PONENTES.
PRESENTA DE MANERA OPORTUNA LA PROPUESTA DE SERVICIOS Y COSTOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO, EL PROTOCOLO, EL PRESUPUESTO ASIGNADO Y LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA SU ELABORACIÓN.
PRESENTA OPORTUNAMENTE DIFERENTES ALTERNATIVAS CON RESPECTO A LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN, A TRAVÉS DE LOS CUALES SE DARÁ A CONOCER EL EVENTO.
REALIZA OPORTUNAMENTE LOS TRÁMITES PARA LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO.
CALCULA CUIDADOSAMENTE EL COSTO DEL EVENTO Y LO CONTRASTA CON EL PRESUPUESTO INICIAL PARA SU AJUSTE, TENIENDO EN CUENTA LA CUANTÍA REAL PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.

CONCERTACIÓN DE CONVENIOS INSTITUCIONALES Y LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO.
APLICA CUIDADOSAMENTE EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, REQUERIDO PARA LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PLAN GENERAL.
ORIENTA EL MONTAJE DEL AUDITORIO, APLICANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
DESARROLLA DE MANERA RESPONSABLE LAS ACTIVIDADES INHERENTES A LAS FUNCIONES CORRESPONDIENTES A LA FASE DE EJECUCIÓN DEL EVENTO, VERIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA.
APLICA DE MANERA CORTÉS EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, ENTREGANDO EL DISTINTIVO, LA AGENDA Y MATERIAL PREVISTO.
EJECUTA OPORTUNAMENTE LAS ACTIVIDADES INHERENTES A LAS FUNCIONES CORRESPONDIENTES A LA EVALUACIÓN DEL EVENTO (POST-EVENTO).
ELABORA CUIDADOSAMENTE, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS TARJETAS Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO, OBSERVANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601003	2	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		250 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
APLICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS, Y ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.
EVALUAR Y AJUSTAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
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

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

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
-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
-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
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

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

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

-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
-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
-VERIFICAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
EVALUAR LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
-INTERPRETAR LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
-INTERPRETAR LOS DELITOS INFORMÁTICOS
-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 POR LA ORGANIZACIÓN.
-PRESENTAR INFORMES SOBRE LOS AVANCES DEL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS
EVALUAR LOS PROYECTOS DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL
-ESTABLECER INDICADORES PARA EVALUAR PROYECTOS
-EVALUAR Y AJUSTAR LOS PROYECTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.
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
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..
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.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601006	2	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		50 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
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.
PROPONER Y PROMOVER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
VERIFICAR QUE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, CUMPLAN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PRESENTAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO SOBRE EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

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
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
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.
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

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

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.
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.
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.
-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.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.

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
APLICA METÓDICAMENTE AL PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.
INTERPRETA OBJETIVAMENTE EL MANUAL DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS Y LAS POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
RELACIONA DE MANERA CRÍTICA LOS TEMAS DE CAPACITACIÓN CON LA MISIÓN Y POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
DELIMITA CRÍTICAMENTE EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS ÁREAS, TRABAJADORES Y TEMAS.
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.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601007	2	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		50 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
PROPONER TAREAS Y ACTIVIDADES AL TALENTO HUMANO INVOLUCRADO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES PRIORITARIAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, LAS POLÍTICAS, PRÁCTICAS DE LA
EJECUTAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
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.
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.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

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
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
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
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.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

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.
-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.
-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.
-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.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.
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.
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
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

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601008	2	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		150 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

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.

OPERAR LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA EL RECIBO, EL DESPACHO Y LA ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

RECIBIR DOCUMENTOS EMPRESARIALES DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

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.

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.

ADMINISTRAR LOS ARCHIVOS APLICANDO LOS PRINCIPIOS ARCHIVÍSTICOS, LAS NORMAS TÉCNICAS, LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- 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.
- TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL. CONCEPTO E IMPORTANCIA.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

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.
-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.
-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.
- 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.
-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.
-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 ACUERDO CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
-CONTROLAR EL PRÉSTAMO Y LA RECUPERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.
REALIZAR EL RECORDATORIO Y COBRO DE CORRESPONDENCIA A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601010	2	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		300 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
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.
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.
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.
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.

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.

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.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

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 Y NORMAS DE CONVIVENCIA.
FUNCTIONS: NOUNS, ADJECTIVES, PRONOUNS, VERBS AND PREPOSITIONS
INTRODUCING YOURSELF
-NAME: FAMILY, MIDDLE, FIRST, AGE, WEIGH, HEIGHT.
-IDENTIFICATION CARD
-PASSPORT CARD
-NATIONALITY
-ADDRESS
-PHONE NUMBERS
-LIKES AND DISLIKES
VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS.
EMPRESA.
-CONCEPTO
-ACTIVIDAD ECONÓMICA.

-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
-TARJETAS EMPRESARIALES
-ETIQUETA EN LA MESA
TYPE WRITING
-INVITATION CARDS AND LETTERS.
-THANKING CARDS AND LETTERS.
-ORGANIZATIONAL PORTFOLIO.
-VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA ETIQUETA EN EL VESTIR.
-MAKE UP
-VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS
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.

-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.
-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
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

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

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 INGLÉS, RELACIONADO CON LA ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA.
APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA LA ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA.
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.
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.
-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
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 SERVICIOS DE UNA ORGANIZACIÓN.
EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES
-IDENTIFICAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
-INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
-APLICAR LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL
-CANALIZAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
-APLICAR LOS GUIONES TELEFÓNICOS EN EL MANEJO DEL CALL CENTER

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 DE TARJETAS,

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.
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.
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 AGENDA PERSONAL Y LA DE SU JEFE, CARA A CARA.
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.
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.
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.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601011	2	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		110 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.
APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.
TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.
ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.
PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

-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

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
-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)
-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.
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.
NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS.
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.
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.
-ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE: TABLAS, CUADROS, GRÁFICOS
NORMA TÉCNICA VIGENTE PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES ADMINISTRATIVOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

-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
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
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.
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.
-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.
-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.
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.
PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REFERENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.

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.
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.
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.
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.
APLICA CON RESPONSABILIDAD LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROCESADA, Y SINTETIZA LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON ECUANIMIDAD.
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.
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.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601012	2	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		580 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DISEÑAR Y ADMINISTRAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
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.
GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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.

GENERAR SOLUCIONES DE INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE OFICINA, DISPONIBLES.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

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.
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
-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.
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, SUBTOTALES, TABLAS Y GRÁFICOS DINÁMICOS, AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS (MACROS), FORMULARIOS.
-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.
-WWW
-NAVEGADORES DE INTERNET
-CREACIÓN DE SITIOS WEB; DISEÑO DE PÁGINAS WEB, LENGUAJES DE CONSTRUCCIÓN Y DISEÑO DE SITIOS WEB (LENGUAJE HTML, PHP, JAVASCRIPT, ENTRE OTROS).
-SOFTWARE DE DISEÑO DE PÁGINAS WEB, FUNDAMENTOS DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA
-MENSAJERÍA, PROTOCOLOS DE CORREO ELECTRÓNICO Y MOTORES DE BÚSQUEDA.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

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 ADMINISTRATIVA.
-FIJAR NORMAS DE USO 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.
-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 APLICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL ANTIVIRUS Y EL ANTISPYWARE.
REALIZAR COPIAS DE SEGURIDAD DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
-APLICAR LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, NORMAS TÉCNICAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE PARA LA CONSERVACIÓN DE LAS COPIAS DE SEGURIDAD.
-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 FUNCIONAMIENTO.
-APLICAR DE MANERA SISTEMÁTICA LOS CONOCIMIENTOS EN EL MODELO E-R (ENTIDAD RELACIÓN) PARA EL DISEÑO ADECUADO DE LAS CLASES DE DATOS.
-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 DATOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-INTERPRETAR LA INFORMACIÓN CONSULTADA.
-APLICAR POLÍTICAS DE TRAZABILIDAD EN LA ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.
ACTUALIZAR EL SITIO WEB DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL SITIO WEB DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
-UTILIZAR EL SOFTWARE DE DISEÑO WEB, PARA LA ACTUALIZACIÓN, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-PUBLICAR LOS NUEVOS CONTENIDOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-DISEÑAR LOS SITIOS WEB DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL COMO LOGOTIPOS, COLORES, TAMAÑOS Y OTROS SÍMBOLOS PREESTABLECIDOS.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601013	1	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		160 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ELABORAR LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN EN EL PROCESO CONTABLE, APLICANDO CON TRANSPARENCIA NORMAS COMERCIALES, CONTABLES Y TRIBUTARIAS.
VERIFICAR EL REGISTRO Y CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS

PREPARAR Y ELABORAR LOS ESTADOS FINANCIEROS Y ANEXOS DE COSTOS.
CONTABILIZAR LOS DIFERENTES TIPOS DE OPERACIONES DE LA EMPRESA, APLICANDO METODOLOGÍAS DE COSTOS Y PRESUPUESTOS.
CLASIFICAR DOCUMENTOS COMERCIALES Y TÍTULOS VALORES.
APLICAR CON TRANSPARENCIA LAS NORMAS COMERCIALES, TRIBUTARIAS Y LABORALES Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL CICLO CONTABLE EN UN PROCESO MANUAL Y SISTEMATIZADO.
INTERPRETAR CONTRATOS, Y LOS DOCUMENTOS INTEGRALES DEL CONTRATO PARA SU CONTABILIZACIÓN.
INTERPRETAR LOS CONCEPTOS Y PROPÓSITOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS: COSTEO POR PROCESOS, POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN O CUALQUIER OTRO SISTEMA DE COSTOS.
CODIFICAR Y DILIGENCIAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON EL PUC DEL SECTOR.
INTERPRETAR LOS FUNDAMENTOS CONTABLES SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
DILIGENCIAR LOS SOPORTES CONTABLES

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- CÓDIGO DE COMERCIO:
- COMERCIANTES
- CALIFICACIÓN Y DEBERES DE LOS COMERCIANTES.
- ACTOS MERCANTILES
- REGISTRO MERCANTIL
- CÁMARAS DE COMERCIO
- EMPRESA:
- CONCEPTO.
- CLASIFICACIÓN.
- REQUISITOS LEGALES PARA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO.
- RELACIÓN EMPRESA-PROCESO CONTABLE.
- SOCIEDADES COMERCIALES:
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN
- TIPOS DE EMPRESAS
- CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.
- INTERNOS Y EXTERNOS.
- NORMAS DE ELABORACIÓN.
- DOCUMENTOS NO CONTABLES:
- COTIZACIÓN
- PEDIDO
- REMISIÓN.
- DOCUMENTOS SOPORTE
- CARACTERÍSTICAS Y PROPÓSITO DE:
- RECIBO DE CAJA; COMPROBANTE DE EGRESO; FACTURAS; NOTA DE CONTABILIDAD; NOTA DEBITO
- NOTA CRÉDITO, NOTAS BANCARIAS; CONSIGNACIONES BANCARIAS.
- TÍTULOS VALORES CLASIFICACIÓN.
- CARACTERÍSTICAS Y PROPÓSITO DE:

- CHEQUE.
- LETRA DE CAMBIO. PAGARÉ.
- FACTURA CAMBIARIA. C.D.T.
- ACCIONES Y BONOS.
- ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS
- NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN VIGENTE
- DECRETO 2649 DE 1993:
- PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
- OBJETIVOS Y CUALIDADES DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.
- NORMAS BÁSICAS.
- CONCEPTO DE ESTADOS FINANCIEROS Y SUS ELEMENTOS:
- ACTIVO, PASIVO, PATRIMONIO,
- INGRESOS.
- GASTOS, COSTOS,
- CUENTAS DE ORDEN.
- NORMAS TÉCNICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL MANEJO DE:
- ACTIVOS, PASIVOS, PATRIMONIO,
- CUENTAS DE RESULTADO.
- NORMAS SOBRE REGISTROS Y LIBROS.
- RELACIÓN EMPRESA-ENTE ECONÓMICO.
- CONCEPTO DE PROCESO CONTABLE.
- LEY 43/90. CÓDIGO DE ÉTICA.
- P.U.C COMERCIAL. DECRETO 2650 /93.
- CONCEPTO DE CUENTA
- ESTRUCTURA DE LAS CUENTAS.
- CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS.
- DINÁMICA DE MANEJO DE CUENTAS.
- ECUACIÓN CONTABLE
- APLICACIÓN DE LA PARTIDA DOBLE.
- CONCEPTO DE CÓDIGO CONTABLE.
- ESTRUCTURA DE LOS CÓDIGOS CONTABLES.
- PROCESOS DE CODIFICACIÓN.

IVA:
- CONCEPTO
- ASPECTOS GENERALES
- RESPONSABLES
- REGÍMENES
- CAUSACIÓN DEL IMPUESTO
- BASE GRAVABLE
- TARIFAS
- MANEJO CONTABLE

RETENCION EN LA FUENTE:
- CONCEPTO
- ASPECTOS GENERALES
- AGENTES DE RETENCIÓN
- CONCEPTOS SUJETOS A RETENCIÓN EN LA FUENTE.
- BASES, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS.
- RETENCIÓN DE IVA.

- MANEJO CONTABLE
ICA
- CONCEPTO
- ASPECTOS GENERALES.
- REGIMENES
- ACTIVIDADES, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS.
- MANEJO CONTABLE.
- CONCEPTO DE TRANSACCIÓN
- CLASES DE TRANSACCIONES
- DOCUMENTOS SOPORTES, CODIFICACIÓN.
- CONTABILIDAD DE CAUSACIÓN.
- ASIENTOS CONTABLES: DE APERTURA, DE MOVIMIENTO.
- TIPOS DE INVENTARIO, MANEJO DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS;
- COSTO DE VENTAS.
- COMPROBANTES DE DIARIO.
- LIBROS MAYORES
- LIBROS AUXILIARES.
- BALANCE DE COMPROBACIÓN.
- PROCESO CONTABLE MANUAL Y SISTEMATIZADO.
- SOFTWARE CONTABLE.
- PLAN DE CUENTAS
- DOCUMENTOS SOPORTES
- CONCEPTO DE TERCEROS Y CENTROS DE COSTOS. TASA PREDETERMINADA, DETERMINACIÓN DE BASES Y TASAS DE DISTRIBUCIÓN
- CONTABILIZACIÓN DE TRANSACCIONES.
- NORMAS TRIBUTARIAS EN EL MANEJO DE TRANSACCIONES.
- REPORTES, COMPROBANTES Y LIBROS.
- REGISTROS DE LOS COSTOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN
- COSTOS FIJOS, VARIABLES
- MÉTODOS DE COSTEO
- COSTOS Y GASTOS
- CONCEPTO DE COSTO Y GASTO
- GASTOS CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, LIQUIDACIÓN.
- MANO DE OBRA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, LIQUIDACIÓN.
- DIRECTOS E INDIRECTOS
- PRESUPUESTOS
- CONCEPTO Y CLASES DE PRESUPUESTOS
- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE PRESUPUESTOS
- NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- CONTRATACIÓN, CONCEPTO Y TIPOS DE CONTRATOS
- ELEMENTOS DEL CONTRATO COMO PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO
- SALARIO
- CONCEPTOS SALARIALES, Y NO SALARIALES
- DEDUCCIONES,
- LIQUIDACIÓN Y CONTABILIZACIÓN DE DEVENGADOS, PRESTACIONES, APORTES
- LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES
- PROCESO PARA LA TOMA DE DECISIONES
ANÁLISIS FINANCIERO

ÉTICA EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.
- PROYECCIONES FINANCIERAS
- RAZONES FINANCIERAS
- INDICADORES FINANCIEROS
- ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS
- NORMAS LEGALES VIGENTES
- TABLAS DE RETENCIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL,APLICADAS AL SISTEMA CONTABLE.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

-INTERPRETAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE
-IDENTIFICAR, LOS DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS COMERCIANTES.
-DIFERENCIAR ENTRE ACTOS MERCANTILES Y NO MERCANTILES.
-IDENTIFICAR LOS LIBROS DE CONTABILIDAD QUE DEBEN SER REGISTRADOS POR LOS COMERCIANTES.
-DILIGENCIAR LOS TRÁMITES DE INSCRIPCIÓN ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO.
PRECISAR EL CONCEPTO DE SOCIEDAD COMERCIAL.
-IDENTIFICAR LAS DIVERSAS CLASES DE SOCIEDADES COMERCIALES.
-CLASIFICAR LA EMPRESA DE ACUERDO A LA ACTIVIDAD ECONÓMICA.
-IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA UNA DE LAS SOCIEDADES COMERCIALES.
COMPILAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS SOPORTES CONTABLES.
ANALIZAR LOS SOPORTES CONTABLES PARA SU REGISTRO CORRESPONDIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
CLASIFICAR LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA SU NATURALEZA.
-ORDENAR Y DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS SOPORTES.
-CLASIFICAR GRUPOS DE DOCUMENTOS CONTABLES, NO CONTABLES.
-CONOCER Y APLICAR LAS NORMAS RELATIVAS A LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES.
-INTERPRETAR LOS PRINCIPIOS O NORMAS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS EN COLOMBIA.
REGISTRAR LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE ACUERDO LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
-INTERPRETAR LOS PRINCIPIOS O NORMAS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS REFERIDOS AL MANEJO DE CUENTAS.
-MANEJAR ACERTADAMENTE EL P.U.C COMERCIAL.
-PRECISAR LAS CARACTERÍSTICAS Y EL MANEJO DE CADA CLASE DE CUENTAS.
-CLASIFICAR LOS TIPOS DE TRANSACCIONES Y LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN.
-ANALIZAR Y REGISTRAR LOS HECHOS ECONÓMICOS.
-ANALIZAR Y VALIDAR LA INFORMACIÓN.
-MANEJAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMPUTARIZADOS.
-RELACIONAR CONTABILIDAD Y ENTE ECONÓMICO.
-ASIGNAR ACERTADAMENTE EL CÓDIGO CONTABLE A CADA CUENTA QUE INTERVENGA EN LAS DIVERSAS TRANSACCIONES.
-APLICAR CORRECTAMENTE EL PRINCIPIO DE LA PARTIDA DOBLE.
RECOPILAR LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.
-IDENTIFICAR LOS ESTADOS FINANCIEROS.
-DIFERENCIAR CADA UNO DE LOS ELEMENTOS DE LOS ESTADO FINANCIEROS.
IVA:
-INTERPRETAR Y APLICAR LA NORMATIVIDAD REFERIDA AL IMPUESTO.
-IDENTIFICAR LAS OBLIGACIONES DE LOS RESPONSABLES DEL IMPUESTO.
-DIFERENCIAR LOS REGÍMENES QUE OPERAN EN EL MANEJO DEL IMPUESTO.

RETENCIÓN:
-INTERPRETAR Y APLICAR LA NORMATIVIDAD REFERIDA A LA RETENCIÓN.
-IDENTIFICAR LAS OBLIGACIONES DE LOS AGENTES RETENEDORES.
-LIQUIDAR LA RETENCIÓN SEGÚN LAS DIVERSAS BASES Y TARIFAS.
ICA:
-INTERPRETAR Y APLICAR LA NORMATIVIDAD REFERIDA AL IMPUESTO.
-IDENTIFICAR LAS OBLIGACIONES DE LOS RESPONSABLES Y CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO.
-DIFERENCIAR LOS REGIMENES QUE OPERAN EN EL MANEJO DEL IMPUESTO.
-LIQUIDAR EL IMPUESTO SEGÚN LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y TARIFAS.
PROCESAR LOS ESTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LA ORGANIZACIÓN.
-IDENTIFICAR LAS DIVERSAS TRANSACCIONES QUE SE PUEDEN PRESENTAR EN UN PROCESO CONTABLE PROPIO DE UNA EMPRESA COMERCIAL.
-VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS LEGALES.
-CLASIFICAR Y CODIFICAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON EL PUC DEL SECTOR.
-CONTABILIZAR LAS OPERACIONES ECONÓMICAS.
-ELABORAR COMPROBANTES Y LIBROS OFICIALES.
-RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE CONTABLE HA UTILIZAR EN EL TALLER.
-COMPRENDER LAS FASES DE UN PROCESO CONTABLE REALIZADO CON LA AYUDA DE SOFTWARE CONTABLE.
-ESTRUCTURAR PLAN DE CUENTAS.
-MANEJAR TERCEROS Y CENTROS DE
-COSTOS DENTRO DEL PROCESO CONTABLE.
-DEFINIR DOCUMENTOS SOPORTES Y SUS CARACTERÍSTICAS.
-IDENTIFICAR Y CODIFICAR LOS SOPORTES CONTABLES QUE SE GENEREN EN CADA TRANSACCIÓN.
-ELABORAR COMPROBANTES DE DIARIO.
-REGISTRAR LOS COMPROBANTES EN LOS LIBROS AUXILIARES Y MAYORES.
-LIQUIDAR Y REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS IMPUESTOS PROPIOS DE CADA TRANSACCIÓN.
-MANEJO DE INVENTARIOS DE MERCANCÍAS:
-ENTRADAS Y SALIDAS
-DEVOLUCIONES.
-SISTEMAS DE REGISTRO DE INVENTARIOS (PERIÓDICO, PERMANENTE).
-MÉTODOS DE VALUACIÓN.
-MANEJO DE KARDEX DE EXISTENCIAS.
-COSTO DE VENTAS.
-VERIFICAR LA VALIDEZ DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA A TRAVÉS DE BALANCES DE COMPROBACIÓN
-ELABORAR PRESUPUESTOS Y AJUSTARLOS A LA EJECUCIÓN
ELABORAR LOS ESTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
-ELABORAR Y PRESENTAR: REPORTES, COMPROBANTES, LIBROS Y ESTADOS FINANCIEROS.
-MANEJO DE LAS CUENTAS:
-CAJA, BANCOS, DEUDORES, APORTES, SOCIALES, INVENTARIOS DE MERCANCÍAS, DIFERIDOS, IMPUESTOS,
-INGRESOS, COMPRAS, DEVOLUCIONES, PROVEEDORES, OBLIGACIONES, GASTOS, EGRESOS
ELABORAR NÓMINA, JUNTO CON LA LIQUIDACIÓN DE PROVISIONES Y APORTES
CONTABILIZAR LA NÓMINA, PROVISIONES Y APORTES
ELABORAR LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS.
ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS RAZONES FINANCIERAS.
ANALIZAR LOS INFORMES FINANCIEROS COMPARATIVAMENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

ORGANIZACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES Y LA PROYECCIÓN DE LAS METAS.
SOPORTAR LAS PROPUESTAS RELACIONADAS CON CAMBIOS O MEJORAS A LOS PLANES Y PROGRAMAS DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS INFORMES FINALES.
ADMINISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LAS NORMAS LEGALES Y EL CÓDIGO DE ÉTICA.
CONSERVAR LOS SOPORTES CONTABLES TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES
-INTERPRETAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE, RELACIONADA CON LOS SOPORTES, TABLAS DE RETENCIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL
CONSERVAR LOS SOPORTES DOCUMENTALES DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
-ARCHIVAR Y CONSERVAR LOS DOCUMENTOS COMERCIALES CONFORME A NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DIFERENCIA LOS DOCUMENTOS COMERCIALES (CONTABLES Y NO CONTABLES) DE LOS TÍTULOS VALORES Y OTROS DOCUMENTOS.
INTERPRETA NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES RELATIVOS A LOS DOCUMENTOS COMERCIALES.
IDENTIFICA EN SU ENTORNO UNA EMPRESA DE CADA UNO DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y DESCRIBE LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA UNA DE ELLAS.
IDENTIFICA LA ESTRUCTURA DE P.U.C COMERCIAL.
CODIFICA OBJETIVAMENTE LOS DOCUMENTOS CONTABLES, APLICANDO RIGUROSAMENTE LAS NORMAS DEL PUC.
CLASIFICA LAS CUENTAS DE ACUERDO AL DECRETO 2650/93
CONOCE EL PROPÓSITO Y LAS CARACTERÍSTICAS COMERCIALES Y LEGALES DE LOS DOCUMENTOS SOPORTES.
ELABORA CORRECTAMENTE LOS DOCUMENTOS SOPORTES DEL PROCESO CONTABLE.
INTERPRETA Y APLICA LAS NORMAS O PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
IDENTIFICA LOS ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS Y LOS ELEMENTOS QUE LOS CONSTITUYEN.
COMPRENDE LAS IMPLICACIONES DE LA ÉTICA EN LOS PROCESOS CONTABLES.
CLASIFICA Y ARCHIVA TÉCNICAMENTE LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE TRANSACCIÓN REALIZADA.
APLICA CORRECTAMENTE EL PRINCIPIO DE LA PARTIDA DOBLE EN LAS TRANSACCIONES.
INTERPRETA Y APLICA LAS NORMAS CONTABLES EN EL MANEJO DE IVA, RETENCIONES, ICA.
LIQUIDA Y CONTABILIZA CORRECTAMENTE EL IVA, RETENCIONES, ICA Y TIMBRE DE LAS DIVERSAS TRANSACCIONES.
PRECISA LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS CONTRIBUYENTES Y RESPONSABLES DEL IVA, RETENCIÓN EN LA FUENTE, ICA .
REGISTRA SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD, LAS DIFERENTES TRANSACCIONES DE UNA EMPRESA COMERCIAL.
ELABORA COMPROBANTES DE DIARIO, APLICANDO LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD.
REGISTRA SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD, LAS DIFERENTES TRANSACCIONES DE UNA EMPRESA COMERCIAL.
SALVAGUARDA LOS TÍTULOS VALORES DE ACUERDO CON NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Y CON LA MAYOR DISCRECIÓN.
DIFERENCIA CON DILIGENCIA Y RESPONSABILIDAD LAS CLASES DE APORTES, PROVISIONES Y APROPIACIONES.
IDENTIFICA Y CONTABILIZA SISTEMAS DE INVENTARIOS CON ALTO SENTIDO DE HONESTIDAD.

DIFERENCIA LOS LIBROS OFICIALES DE CONTABILIDAD.
RECONOCE LOS PASOS Y NORMAS LEGALES PARA EFECTUAR LOS REGISTROS EN LOS LIBROS DE CONTABILIDAD DE ACUERDO CON LA REALIDAD DE LOS HECHOS.
REGISTRA EN LOS LIBROS APLICANDO NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.
CORRIGE CON HONESTIDAD Y RESPONSABILIDAD LOS REGISTROS EN LOS LIBROS CUIDADOSAMENTE SIN ENMENDAR, TACHAR O BORRAR.
PREPARA LOS ESTADOS FINANCIEROS
IDENTIFICA LOS CONCEPTOS QUE CONFORMA EN DEVENGADO Y EL DEDUCIDO.
REALIZA APROPIACIONES PARA GASTOS DE NÓMINA Y PAGOS PARAFISCALES.
ELABORA NÓMINA DE ACUERDO A NORMAS LABORALES Y TRIBUTARIAS.
REGISTRA LA NÓMINA DE ACUERDO A LAS NORMAS DE CONTABILIDAD.
LIQUIDA EL CONTRATO DE TRABAJO, LAS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES.
ES RESPONSABLE CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS.
ES RESPETUOSO CON LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES Y DEL ENTORNO.
DEFINE LOS CONCEPTOS DE CENTRO DE COSTOS Y TASA PREDETERMINADA.
OBSERVA LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD, HONESTIDAD Y COMPROMISO DURANTE TODO EL PROCESO DE FORMACIÓN.
- DEMUESTRA COMPROMISO PARA EL TRABAJO EN EQUIPO.

No se encontro información de contenidos curriculares básicos de la competencia para mostrar en el reporte.