PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: CONTROL DE MOVILIDAD, TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL
- Código del Programa de Formación: 822200
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica)**:** FORMACIÓN DE PROMOTORES DE LA SEGURIDAD VIAL CAUCA
- Fase del Proyecto (si aplica)**:** ANÁLISIS
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): CONTEXTUALIZACIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL
- Competencia:

  Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida
  - ✓ comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano

- Duración de la Guía: 40 HRS

Estimado aprendiz, en la siguiente guía de aprendizaje nos enfocaremos en dos habilidades muy importante para la adquisición de una segunda lengua, la escritura (writing) y el dialogo (speaking). Según Burns y Joyce (1997) Hablar se define como un proceso interactivo y de construcción de significado que implica la producción, recepción y procesamiento de información.

Por medio de esta guía y las actividades aquí planteadas, usted podrá fortalecer la producción oral en una segunda lengua. Al final de la competencia usted será capaz de comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica y realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla. Cabe mencionar que usted contará con la ayuda de su instructor quien estará atento a atender dudas e inquietudes dentro y fuera del aula mediante los canales de comunicación formales e informales establecidos.

durante su proceso de formación cumpliendo con la actividad de aprendizaje establecida en este instrumento de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Comprender información básica transmitida durante una conversación sobre un tema relacionado con el área técnica y la vida cotidiana y ser capaz de dar respuesta de manera sencilla**

Learning to communicate with others.

Clase magistral: Durante las clases magistrales dictadas en el aula se expondrán temas gramaticales básicos que se requieren comprender para poder organizar y estructurar oraciones sencillas para entablar una conversación, por ejemplo, saludar, presentarse, siendo capaz de describirse y realizar preguntas sobre el entorno así como responder indicaciones sobre él respecto a ubicación, localización y direccionamiento.

Audios. Por medio de archivos mp3 o links, usted escuchará vocabularios y oraciones en ingles en las cuales podrá identificar las palabras, expresiones que se requieran para entablar una conversación sencilla. La idea principal es fortalecer su habilidad auditiva.

Video clips: Por medio de ayudas audiovisuales usted podrá escuchar la pronunciación de palabras y frases que se desglosan en una acción comunicativa. De igual forma, podrá relacionar el dialogo en función del contexto y de esta forma llegar a la comprensión del mensaje, mientras se identifican diferencias culturales que varían un poco la forma de decir las cosas en esta lengua extranjera.

Grammar games: Por medio de esta dinámica, usted fortalecerá la asimilación de los conceptos aprendidos en clase con movimientos, interacción dinámica, imágenes y ejemplos cotidianos que permitirán mayor recordación y asociación con conceptos más cercanos y comprensibles.

Exposición de temas técnicos: Con esta técnica usted será capaz de explicar un tema técnico o de interés común a sus compañeros e instructor, con el acompañamiento de apoyos y recursos que faciliten la recordación del discurso.

Mini diálogos funcionales: Por medio de diálogos usted pondrá en práctica sus habilidades de Speaking and Listening en un ambiente simulado a un contexto real – cotidiano o laboral, en donde también podrá reflexionar y el analizar los distintos matices que suceden en la comunicación intercultural.

Role play: Con esta técnica de dramatización, usted será capaz de simular un juego de roles. Esta técnica consiste en que dos o más personas representen una situación o caso concreto de la vida real en una segunda lengua, actuando según el papel que se les ha asignado y de manera vivida y auténtico que genere también un recuerdo que ayude a interiorizar el conocimiento de manera inconsciente.

Debate: Esta técnica se llevará a cabo para generar una discusión en la cual varias personas confrontan sus distintos puntos de vista en relación con un asunto determinado de la vida cotidiana. Tiene un

carácter argumentativo, está dirigido generalmente por una persona que asume el rol de moderador para que de este modo todos los participantes en el debate tengan garantizada la formulación de su opinión.

- Ambiente Requerido: Aula de clase
- Materiales: Varían de acuerdo al ejercicio de práctica.

3.1 Actividades de Reflexión Inicial (6 horas)

Generar conciencia sobre la importancia del inglés en el entorno social, citadino y vial, activando conocimientos previos.

Descripción:
Reflexión guiada sobre situaciones reales donde el inglés es necesario en el mundo empresarial apoyada en Observación de imágenes:

- Atención a clientes internacionales
- Aeropuertos
- Turistas conduciendo
- Señales internacionales
- Policías de tránsito interactuando con extranjeros

La actividad finaliza con preguntas guiadas (en inglés sencillo):

- Do you think English is important in your job?
- Have you ever seen a foreign driver?
- What problems could happen without English?

Los aprendices completan la dinámica reconociendo la importancia del inglés en cada contexto de manera reflexiva.

3.2 Actividades de Contextualización e Identificación de Conocimientos (8 horas)

Explorando lo que sé y lo que necesito respecto al contexto del sistema de movilidad

Objetivo: Esta dinámica le permitirá llevar el inglés a situaciones reales relacionadas con la movilidad y transporte, incluyendo temas como Información personal, Ocupaciones, Rutinas y lugares de trabajo.

Descripción: Los aprendices compartirán experiencias y su opinión respecto a la pregunta ¿Quién soy en el sistema de movilidad? Mediante la formulación inicial de oraciones cortas donde se presentan, comparten información sobre sus vidas y luego profundizan en el tema de trabajo. Mediante esa dinámica se pretende activar conocimientos previos y aprender nuevos que le permitan un dialogo básico de descripción personal e información laboral.

Producto: Al final se deberá presentar una corta exposición oral describiendo una rutina diaria de trabajo utilizando el presente simple, los adverbios de frecuencia y los artículos en inglés. Uso de expresiones comunes como "I work as a...", "In the morning I usually...", "We manage....

3.3 Actividades de Apropiación (14 horas)

Actividad 1: Dar indicación sobre direcciones, ubicación y orientación

Objetivo: Practicar estructuras básicas y hacer uso de las preposiciones de lugar y ubicación, en conjunto de los imperativos para hablar de sí mismos, dar indicaciones e instrucciones simples y explicar situaciones viales básicas.
Descripción: Dinámica de juego de rol en la que un turista se encuentra perdido buscando la manera de llegar a diversos destinos. El rol acompañante será un ciudadano local que decide ayudarle y le da las indicaciones necesarias para llegar a su destino.

Técnicas: Role play, escritura guiada, mapas mentales.

Producto: Se realizarán representaciones orales por parejas frente al resto del grupo en las que se lleve a cabo el juego de roles.

Actividad 2: Descripción de situaciones y sucesos.

Objetivo: Ser capaz de describir un suceso que ocurre o ocurrió en un contexto personal o laboral
Descripción: Se pretende interiorizar conceptos y vocabulario relacionado con el there is / there are, al igual que el uso del tiempo presente continuo, pasado simple y pasado continuo para narrar historias cortas relacionadas con el ambiente de movilidad y tránsito.

Técnicas: Juego de roles en grupos de 3 o 4 personas donde cada uno interprete a un personaje que haga parte de la historia y participe de ella.
Producto: Representación actuada en grupos frente al resto de la clase.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento: (12 horas)

Actividad 1: Cumpliendo mi rol como agente de tránsito que educa sobre las Normas de tránsito

Objetivo: Relacionar los conocimientos previos que tiene el aprendiz sobre las normas viales frente a sus significados en inglés y ponerlos en práctica junto con las estructuras gramaticales y de tiempos verbales que le permitan formular preguntas y dar respuestas de acuerdo al contexto planteado, que se trata de una situación de infracción de tránsito por exceso de velocidad.

Descripción: En parejas se desarrollará una interpretación en la cual uno de los aprendices desarrolla el rol de conductor y el otro el rol de agente de tránsito. El agente tendrá que detener al conductor e indagar sus datos personales, le solicita documentos, le pregunta información sobre su desplazamiento y la razón por la cual estaba excediendo el límite de velocidad. El otro rol procurará dar respuesta a las preguntas realizadas y justificará el porque estaba excediendo el limite de velocidad.
Técnicas: Juego de rol entre dos aprendices.
Producto: Video donde se graben físicamente realizando la representación solicitada, también se puede realizar un video-presentación donde se utilicen imágenes o ilustraciones que den contextualización, pero debe incluir las voces de los aprendices grabadas con sus diálogos correspondientes.

Actividad 2: Interacción con clientes y presentación de servicios (6 horas)

Objetivo: Con base en la actividad uno de apropiación se practicarán nuevamente los contenidos revisados sobre preposiciones de lugar, imperativos y vocabulario sobre lugares simbólicos o que sirven de referencia en una ciudad para ubicarse con el fin de ser capaz de dar o recibir indicaciones, describir o ubicar un lugar.
Descripción: Se realizará una exposición de un lugar emblemático de la ciudad, incluyendo datos históricos, construcción, atractivos e indicaciones para llegar a él pensado en que sea lo suficientemente fácil de entender para turistas y foráneos.
Técnicas: Exposición en clase con carteleras, imágenes, videos o apoyos; también está la opción de realizar un video en sitio donde se de a conocer la misma información, pero en video y se expondrá el video en clase.
Producto: Exposición presencial o video donde se exponga información sobre un lugar emblemático de la ciudad dando indicaciones de cómo llegar.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANÁLISIS	CONTEXTUALIZACIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL	Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida	Cartelera o presentación de diapositivas con la descripción e indicaciones de un lugar emblemático de la ciudad. Producción de un diálogo simulado entre dos roles en el contexto de movilidad y transporte	Emplea expresiones básicas para describir normas de tránsito. Organiza la información de manera comprensible durante exposiciones Interactúa con seguridad y pronunciación adecuada al comunicar ideas básicas.	Placement test Quiz Reading comprehension Worsheets Lista de chequeos Rúbricas de desempeño Oral y escrito. Observación directa de productos realizados.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

British English
https://learnenglish.britishcouncil.org/business-english/business-magazine

Lingua
https://lingua.com/businessenglish/reading/

Business English Pod
https://www.businessenglishpod.com/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Pablo Latorre Dorado**	**Instructor**	**Bilingüismo**	**Febrero 2026**	**Cambio de actividades y ampliación de temáticas**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD
- Código del Programa de Formación: 121104
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): IMPLEMENTACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN ENTIDADES DE SALUD DE LA CIUDAD DE POPAYÁN.
- Fase del Proyecto (si aplica): ANÁLISIS
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): RECONOCER EL MARCO NORMATIVO Y REFERENTES TEÓRICOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN ENTIDADES
- Competencia:

Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

✓ Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral y escrita.

- **Duración de Guía:**

Horas directas a formación: 48
Horas en la plataforma: 20

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz, en esta guía de aprendizaje, tendrá la oportunidad de desarrollar y consolidar las habilidades lingüísticas adquiridas a lo largo de su experiencia educativa en una segunda lengua. Con ayuda de su instructor y el desarrollo de las actividades formuladas en este documento, usted tendrá la posibilidad de identificar y describir actividades específicas de uso frecuente tanto en contextos cotidianos como técnicos, lo que le permitirá tener un primer acercamiento con el uso del inglés en su programa formativo.

Al final usted contará con herramientas que serán de gran ayuda para fortalecer las habilidades que se desarrollaran en las siguientes guías.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- ✓ Identificar ideas principales, secundarias y de enlace sobre actividades cotidianas y del área técnica, de forma oral y escrita.

- **KNOWING MYSELF AND THE OTHERS**
  Por medio de esta actividad usted podrá recordar y fortalecer algunos conocimientos previos en inglés, a partir de diferentes actividades propuestas por el instructor, dichas actividades estarán encaminadas respecto a la información personal de cada aprendiz.

- **CLASSROOM COMMANDS (15 COMMANDS)**
  Por medio de esta actividad usted, adquirirá una serie de órdenes que serán herramientas fundamentales en su proceso de aprendizaje, dichas ordenes deben ser practicadas por cada uno de los aprendices, para mejorar su nivel de inglés.

- **PLACEMENT TEST (CHECKLIST)**
  A través de este tipo de ejercicios se busca poder medir el nivel de inglés de los aprendices y con este diagnóstico, poder establecer diferentes estrategias de aprendizaje para que el aprendiz tenga una mejor aprensión del conocimiento en una segunda lengua.

- **KNOWING MY PROGRAM (PROGRAM DEFINITION, PROGRAM DESCRIPTION, PROGRAM SKILLS, PROFILE)**
  El instructor realizará diversas actividades en inglés con el fin de que los aprendices logren reconocer a cabalidad el programa.

- **MY PROGRAM TOOLS (Technical Vocabulary)**
  De acuerdo al programa en cual se está trabajando, los aprendices realizaran diferentes actividades lúdico-pedagógicas con el fin de que logren apropiar de una manera práctica el vocabulario técnico perteneciente a dicha ficha.

3.1 Actividades de reflexión inicial ((Duración: 12 horas))

Propósito: Motivar a los aprendices hacia el aprendizaje del inglés, enfocándose en su utilidad en diversos contextos laborales y personales.

Descripción de la actividad:

- Dinámica de presentación personal en inglés.
- charla sobre la importancia del inglés en el entorno técnico y profesional.
- Mesa redonda para hablar situaciones reales donde se usa el inglés en distintos sectores.

- Actividad práctica: saludo básico y spelling de nombres usando el alfabeto.

Temas para abordar:

- Saludos y despedidas formales e informales
- Alfabeto en inglés (spelling)
- Presentación personal básica ("My name is…", "I am from…")

Ambiente requerido: Aula equipada con proyector y conexión a internet.
Estrategias didácticas activas:
• Lluvia de ideas
• Discusión
Materiales de formación: Presentaciones en diapositivas con los temas gramaticales a dictar, guías de ejercicios.
Material de apoyo: Videos educativos, plataformas de ejercicios interactivos como Kahoot, dinámicas de juego en grupos relacionados con los temas tratados, recursos visuales.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos (Duración: 12 horas)

Propósito: Diagnosticar conocimientos previos y explorar el entorno de formación y necesidades comunicativas.

Descripción de la actividad:

- Prueba diagnóstica oral y escrita.
- Rueda de saberes para compartir experiencias previas con el idioma.
- Role-playing básico con saludos y presentaciones formales.
- Verbo *to be* (formas afirmativa, negativa, interrogativa)
- Números naturales y ordinales (uso en contextos cotidianos y técnicos)

Ambiente requerido: Aula con acceso a internet, computadores o celulares.
Estrategias didácticas activas:
• Role playing básico
• preguntas
Material de apoyo: Audios, videos subtitulados.

3.3 Actividades de apropiación (Duración: 12 horas)

Propósito: Adquirir vocabulario básico y estructuras gramaticales fundamentales para la comunicación en inglés, aplicadas a diferentes entornos técnicos.

Descripción de la actividad:

- Talleres prácticos sobre presentación de información personal y profesional.
- Juegos de rol con situaciones cotidianas.
- Actividad para socializar la ficha técnica del aprendiz en inglés (número de ficha, nombre del

programa, jornada, etc.).
- Ejercicios escritos y orales usando *to be* y vocabulario básico.
- Práctica con números: edad, fechas, cantidades, precios.

Temas:

- Verbo *to be* en contexto, presente simple
- Vocabulario de rutinas y datos personales
- Números naturales y ordinales
- Socialización de la ficha técnica en inglés
- Estructura básica de oraciones afirmativas, negativas y preguntas

Ambiente requerido: Ambientes con pantalla o videobeam, uso de celulares.
Estrategias didácticas activas:
- Talleres
- Trabajo en parejas
- Juegos de rol
- Ejercicios dinámicos

Materiales de formación: Guías impresas y digitales.
Material de apoyo: Videos temáticos, plataforma de juegos.

Evidencias de aprendizaje:
- Diálogos grabados
- Socialización de ficha en inglés
- Textos escritos
- Talleres en Google forms
- Participación activa en juegos de rol

Instrumentos de evaluación:
- Rúbricas de habilidades (speaking)
- Listas de chequeo
- Autoevaluación

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento (Duración: 12 horas)

Propósito: Aplicar los conocimientos adquiridos mediante simulaciones y presentaciones orales.

Descripción de la actividad:

- Simulación de una conversación técnica básica con un interlocutor extranjero.
- Elaboración de una presentación corta sobre el perfil del aprendiz o de una actividad de su programa de formación.
- Retroalimentación.

Temas abordados:

- Comunicación formal y clara
- Vocabulario técnico general

- Uso del *to be*, saludos, números y presentación personal en presente simple.

Ambiente requerido: Aula con computador para proyectar, conexión a internet, espacio de presentación.
Estrategias didácticas activas:
- Simulación
- Presentación oral

Materiales de formación: Plantillas de presentación, guías de expresión oral.
Material de apoyo: Recursos digitales, imágenes, presentaciones.

Evidencias de aprendizaje:
- Presentación oral grabada
- Interacción simulada
- Reporte escrito final

Instrumentos de evaluación:
- Rúbricas de comunicación
- Lista de chequeo
- evaluación

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Presentarse en inglés utilizando de manera integrada los contenidos aprendidos, como saludos, alfabeto, sonidos, números, tiempo presente simple, oraciones con sujeto, verbo y complemento, además vocabulario relacionado con su formación.	Identificar ideas principales, secundarias y de enlace sobre actividades cotidianas y del área técnica, de forma oral y escrita.	Presentación grabada o en vivo. Texto preparado como guion o póster.	Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad. Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma Puede presentarse y expresar información básica sobre si mismo y hacer preguntas	Exámen oral. Lista de vocabulario acerca de las fichas de aprendizaje sobre su formación. Placement test Quiz Exam Observación directa

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Role play:** juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Pablo Latorre**	**Instructor**	**Bilingüismo**	**Febrero 2026**	**Mejora**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS.
- Código del Programa de Formación: 121202
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA: ESTRATEGIA PARA FIDELIZACIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO
- Fase del Proyecto (si aplica): ANÁLISIS
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): -EJECUTAR LA POLÍTICA COMERCIAL Y DE CRÉDITO INSTITUCIONAL EN LA ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

  - EVALUAR EL RIESGO DE LA OPERACIÓN FINANCIERA APLICANDO LAS DIRECTRICES ESTABLECIDAS EN EL SARLAFT, SARO Y SARI
- Competencia: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

✓ ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS
✓ ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC
✓ REPRODUCIR EN INGLÉS FRASES O ENUNCIADOS SIMPLES QUE PERMITAN EXPRESAR DE FORMA LENTA IDEAS
✓ IDENTIFICAR FORMAS GRAMATICALES BÁSICAS EN TEXTOS Y DOCUMENTOS ELEMENTALES ESCRITOS EN INGLÉS

- **Duración de Guía:**

Horas directas a formación: 44
Horas en la plataforma: 19

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz, en esta guía de aprendizaje, tendrá la oportunidad de desarrollar y consolidar las

habilidades lingüísticas adquiridas a lo largo de su experiencia educativa en una segunda lengua. Con ayuda de su instructor y el desarrollo de las actividades formuladas en este documento, usted tendrá la posibilidad de identificar y describir actividades específicas de uso frecuente tanto en contextos cotidianos como técnicos, lo que le permitirá tener un primer acercamiento con el uso del inglés en su programa formativo.
Al final usted contará con herramientas que serán de gran ayuda para fortalecer las habilidades que se desarrollarán en las siguientes guías.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Resumir textos breves en inglés identificando ideas principales, secundarias y de enlace sobre actividades cotidianas y del área técnica.
- Sostener una conversación sencilla sobre un tema relacionado con el área técnica y la vida cotidiana.

- **KNOWING MYSELF AND THE OTHERS**
  Por medio de esta actividad usted podrá recordar y fortalecer algunos conocimientos previos en inglés, a partir de diferentes actividades propuestas por el instructor, dichas actividades estarán encaminadas respecto a la información personal de cada aprendiz.

- **CLASSROOM COMMANDS (15 COMMANDS)**
  Por medio de esta actividad usted, adquirirá una serie de órdenes que serán herramientas fundamentales en su proceso de aprendizaje, dichas ordenes deben ser practicadas por cada uno de los aprendices, para mejorar su nivel de inglés.

- **PLACEMENT TEST (CHECKLIST)**
  A través de este tipo de ejercicios se busca poder medir el nivel de inglés de los aprendices y con este diagnóstico, poder establecer diferentes estrategias de aprendizaje para que el aprendiz tenga una mejor aprensión del conocimiento en una segunda lengua.

- **KNOWING MY PROGRAM (PROGRAM DEFINITION, PROGRAM DESCRIPTION, PROGRAM SKILLS, PROFILE)**
  El instructor realizará diversas actividades en inglés con el fin de que los aprendices logren reconocer a cabalidad el programa.

- **MY PROGRAM TOOLS (Technical Vocabulary)**
  De acuerdo al programa en cual se está trabajando, los aprendices realizaran diferentes actividades lúdico-pedagógicas con el fin de que logren apropiar de una manera práctica el vocabulario técnico perteneciente a dicha ficha.

3.1 Actividades de reflexión inicial (Duración: 6 horas)

Propósito: Motivar a los aprendices hacia el aprendizaje del inglés, enfocándose en su utilidad en diversos contextos laborales y personales.

Descripción de la actividad:

- Dinámica de presentación personal en inglés.
- charla sobre la importancia del inglés en el entorno técnico y profesional.
- Mesa redonda para hablar situaciones reales donde se usa el inglés en distintos sectores.
- Actividad práctica: saludo básico y spelling de nombres usando el alfabeto.

Temas para abordar:

- Saludos y despedidas formales e informales
- Alfabeto en inglés (spelling)
- Presentación personal básica ("My name is…", "I am from…")

Ambiente requerido: Aula equipada con proyector y conexión a internet.
Estrategias didácticas activas:
• Lluvia de ideas
• Discusión
Materiales de formación: Presentaciones dinámicas e ilustradas sobre las temáticas, guías de ejercicios.
Material de apoyo: Videos educativos, apps de pronunciación, recursos visuales.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos (Duración: 8 horas)

Propósito: Diagnosticar conocimientos previos y explorar el entorno de formación y necesidades comunicativas.

Descripción de la actividad:

- Prueba diagnóstica oral y escrita.
- Rueda de saberes para compartir experiencias previas con el idioma.
- Role-playing básico con saludos y presentaciones formales.
- Verbo *to be* (formas afirmativa, negativa, interrogativa)
- Números naturales y ordinales (uso en contextos cotidianos y técnicos)

Ambiente requerido: Aula con acceso a internet, computadores o celulares.
Estrategias didácticas activas:
• Role playing básico
• preguntas
Material de apoyo: Audios, videos subtitulados.

3.3 Actividades de apropiación (Duración: 22 horas)

Propósito: Adquirir vocabulario básico y estructuras gramaticales fundamentales para la comunicación en inglés, aplicadas a diferentes entornos técnicos.

Descripción de la actividad:

- Talleres prácticos sobre presentación de información personal y profesional.
- Juegos de rol con situaciones cotidianas.
- Actividad para socializar la ficha técnica del aprendiz en inglés (número de ficha, nombre del programa, jornada, etc.).
- Ejercicios escritos y orales usando *to be* y vocabulario básico.
- Práctica con números: edad, fechas, cantidades, precios.

Temas:

- Verbo *to be* en contexto
- Vocabulario de rutinas y datos personales
- Números naturales y ordinales
- Socialización de la ficha técnica en inglés
- Estructura básica de oraciones afirmativas y negativas

Ambiente requerido: Ambientes, uso de celulares para práctica oral.
Estrategias didácticas activas:
- Talleres
- Trabajo en parejas
- Juegos de rol

Materiales de formación: Guías impresas y digitales.
Material de apoyo: Videos temáticos, apps de práctica oral.

Evidencias de aprendizaje:
- Diálogos grabados
- Socialización de ficha en inglés
- Textos escritos
- Participación activa en juegos de rol

Instrumentos de evaluación:
- Rúbricas de habilidades (speaking)
- Listas de chequeo
- Autoevaluación

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento (Duración: 8 horas)

Propósito: Aplicar los conocimientos adquiridos mediante simulaciones y presentaciones orales.

Descripción de la actividad:

- Simulación de una conversación técnica básica con un interlocutor extranjero.
- Elaboración de una presentación corta sobre el perfil del aprendiz o de una actividad de su programa de formación.
- Retroalimentación.

Temas abordados:

- Comunicación formal y clara

- Vocabulario técnico general
- Uso del *to be*, saludos, números y presentación personal

Ambiente requerido: Aula con computador para proyectar, conexión a internet, espacio de presentación.
Estrategias didácticas activas:
- Simulación
- Presentación oral

Materiales de formación: Plantillas de presentación, guías de expresión oral.
Material de apoyo: Recursos digitales, imágenes, presentaciones.

Evidencias de aprendizaje:
- Presentación oral grabada
- Interacción simulada
- Reporte escrito final

Instrumentos de evaluación:
- Rúbricas de comunicación
- Lista de chequeo
- evaluación

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	- Ejecutar la política comercial y de crédito institucional en la asesoría comercial y financiera - Evaluar el riesgo de la operación financiera aplicando las directrices establecidas en el sarlaft, saro y sari	Identificar ideas principales, secundarias y de enlace sobre actividades cotidianas y del área financiera, de forma oral y escrita.	Presentación grabada o en vivo. Texto preparado como guion o póster. Exposición frente al grupo de compañeros de la ficha	Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su formación. Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma Puede presentarse y expresar información básica sobre si y hacer preguntas	Exámen oral. Lista de vocabulario acerca de las fichas de aprendizaje sobre su formación. Quiz Exam Observación directa de exposiciones grupales

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Role play:** juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Pablo Latorre**	**Instructor**	**Bilingüismo**	**Febrero 2026**	**Mejora.**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Preselección de talento humano mediado por herramientas TIC.
- **Código del programa de formación**: 134206
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de procedimientos técnicos para la preselección de candidatos utilizando herramientas tecnológicas y digitales.
- **Fase del proyecto:** Análisis.
- **Actividad de proyecto:** AP1 - Contextualizar la organización y los clientes de la Pyme, según sector y mercado laboral. AP2 - Identificar necesidades de talento humano de una organización, aplicando metodología de investigación.

- **Competencias:**
  Técnicas:
  210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
  210601026 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.

  Claves:
  220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
  240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de aprendizaje**:
  Técnicas:
  210601020-01 - Clasificar clientes, procedimientos y protocolos, según normas y las políticas de la organización y el sector.
  210601020-02 - Operar sistemas de información y comunicación, según requerimientos del servicio, la organización y el sector.
  210601020-03 - Revisar condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes, según expectativas del mercado.
  210601020-04 - Plantear mejoras del servicio, en cumplimiento a necesidades de clientes, sistemas de calidad y expectativas del mercado.
  210601026-01 - Determinar metodología para procesamiento de datos, de acuerdo con necesidades de la organización y procedimiento técnico.
  210601026-02 - Recopilar datos, de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.
  210601026-03 - Organizar datos con herramientas informáticas, de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.
  210601026-04 - Generar informe del procesamiento de datos, de acuerdo con normativa técnica y necesidades de la organización.

  Claves:
  220501046-01 - Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas.

220501046-02 - Usar herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
220501046-03 - Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
220501046-04 - Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.
240202501-01 - Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

- **Duración de la guía**:
  Técnicas 240 horas + Claves 96 horas = 336 horas

2. PRESENTACIÓN

La atención al cliente es un papel fundamental para el éxito organizacional, por ello, el modelo de gestión por procesos desarrolla una serie de características normadas para la atención de los mismos, integrando conceptos para clasificar los clientes, sus procedimientos y protocolos que son necesario para ellos, articulado con las normas y políticas de la organización y el sector, evaluando las condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes y producto de esta evaluación el planteamiento de mejoras del servicio, en cumplimiento a necesidades de clientes, sistemas de calidad y las expectativas del mercado.

De igual forma, se orienta al aprendiz en el procesamiento de datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística con criterios de investigación, partiendo de la instrucción en las diferentes técnicas y protocolos científicos, que le permitirán realizar de manera correcta un planteamiento de tesis, como también la recolección y organización de los datos con herramientas informáticas, que le permitirán generar un correcto procesamiento de la información y posterior, un resultado de informe final bajo parámetros preestablecidos por normas, que permiten organizar el documento de acuerdo a estándares normados para tal fin.

También contaremos con actividades de aprendizaje de la competencia TIC. La sociedad ha avanzado a pasos agigantados en los procesos de las diferentes áreas de ocupación. La informática se encarga del estudio del *hardware*, las redes de datos y el *software* necesario para tratar la información de manera automática y se convierte en factor primordial a la hora de gestionar la información para la administración de métodos, técnicas y procesos en todas las áreas de ocupación.

Las actividades de aprendizaje que se presentan buscan el desarrollo de competencias para optimizar procesos y productos en las diferentes áreas de ocupación, que incluyen la identificación y apropiación de los conceptos de *software*, su clasificación y las herramientas de Internet, el dominio y aplicación de herramientas ofimáticas, así como la importancia de la incorporación y apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los diferentes procesos.

El inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social, se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Para el desarrollo de las actividades planteadas se contará con el acompañamiento del instructor calificado asignado al programa, que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades y ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

Le damos la bienvenida a ser el protagonista de su formación y al del desarrollo de esta guía.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias planteadas en la fase de análisis del proyecto formativo: Aplicación de procedimientos técnicos para la preselección de candidatos utilizando herramientas tecnológicas y digitales.

En el siguiente cuadro se observa para cada una de las competencias, el momento y las evidencias a entregar, según las actividades de aprendizaje asociadas, durante las 9 semanas planeadas para esta guía.

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9
210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	Presentación interactiva - Contextualización. GA1-210601020-AA1-EV01. Video Servicio al cliente. GA1-210601020-AA1-EV02.			Elaborar y aplicar instrumento de evaluación del servicio y la satisfacción de los clientes. GA1-210601020-AA3-EV01.	Cuestionario - Normas y técnicas de evaluación del servicio y de tratamiento de datos. GA1-210601020-AA3-EV02. Propuesta de mejora en la prestación del servicio y atención de los clientes de una organización. GA1-210601020-AA3-EV03.				

		Cuestionario - Manejo de la comunicación y habilidades sociales. GA1-210601020-AA2-EV01. Presentación interactiva - Comunicación organizacional. GA1-210601020-AA2-EV02.							
Horas x semana	24	28	20	28	28	16			
210601026 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.						Mapa conceptual - Conocimientos esenciales para el procesamiento de información. GA1-210601026-AA1-EV01.			
							Creación y aplicación de cuestionario para la recolección de información. GA1-210601026-AA2-EV01.		
								Taller tabulación y representación gráfica de datos. GA1-210601026-AA3-EV01.	
									Informe final de investigación científica. GA1-210601026-AA4-EV01.
Horas x semana						12	28	24	32
220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.					Mapa mental - *Software* y servicios de Internet. GA1-220501046-AA1-EV01.	Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA1-220501046-AA2-EV01.	Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA1-220501046-AA3-EV01.	Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA1-220501046-AA4-EV01.	
Horas x semana					12	12	12	12	
240202501 - Interactuar en lengua inglesa de	Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.		Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01.						

forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.	Video presentación. GA1-240202501-AA1-EV02.								
Horas x semana	12	12	12	12					

Total hrs semana	36	40	32	40	40	40	40	36	32

Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- **Actualización de los datos personales**.
- Consulte la **Información del programa**, disponible en la plataforma, para conocer la descripción del proceso de formación y la metodología a seguir.
- Revise el **cronograma**, el cual le permitirá conocer la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.
- Participar de los espacios de comunicación, tales como foros y otros, de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

- **Actividad de reflexión inicial**

La atención al cliente es todo aquel soporte que una empresa ofrece a sus clientes, lo cual ayuda a tener una buena o excelente relación entre ambas partes.

Observe el video **Protocolos de atención y servicio al cliente** que aparece en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=9o5sUuHmB-k

Al finalizar, reflexione sobre las siguientes preguntas:

- ¿Presto la atención adecuada a las necesidades y manejo la empatía en contextos familiares?
- ¿Me comunico de la manera adecuada y me hago comprender siempre en todos los contextos?
- ¿He evaluado cuál es la percepción que tienen los demás sobre mi atención y de acuerdo a sus observaciones he realizado algún ajuste de manera personal?

Continuando con la temática de la guía, para realizar el procesamiento y el análisis de la información en la investigación científica, se debe iniciar por la planificación del esquema a investigar, seguido de la organización y clasificación de los datos obtenidos, cerrando el esquema con la presentación de resultados.

Observe el video **¿Qué es investigar?**, que aparece en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=nD-xS-kd9d4

Al finalizar, reflexione sobre las siguientes preguntas:

- ¿Cree que ha realizado una investigación científica?
- ¿Le gustaría solucionar problemas no resueltos?
- ¿Se considera una persona hábil y capaz para liderar un proceso investigativo?

3.1 Actividades de la competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa (210601020)

En las características de atención al cliente, es necesario identificar el contexto de esa organización, tanto de sus aspectos externos como de los recursos y procesos internos, en ese orden de ideas, la atención de clientes es una actividad prioritaria a nivel organizacional, debido a que de ella depende la rentabilidad, prestigio y posicionamiento en un mercado cada vez más globalizado y exigente, por lo tanto, requiere del conocimiento y habilitación de las personas en el manejo de sus competencias sociales y digitales.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA1-210601020-AA1 Identificar las características de clientes según contexto y cultura organizacional

Para la identificación del contexto y la cultura organizacional, se requiere la comprensión de las políticas y la normativa, según sector y organización, dado que este vive en constante suministro de información para el servicio a los clientes, siendo un enfoque la demostración de cortesía y buenas prácticas, por ello, la aplicación de procedimientos y protocolos de servicio y atención al cliente son prioridades organizacionales, las cuales tienen enfoques caracterizados de los productos, servicios, clientes y partes interesadas, según cadena de suministro (SCM) que corresponda.

Duración: 34 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **Protocolos de atención a clientes**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman las actividades de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV01. Presentación interactiva - Contextualización**

Realizar una presentación interactiva en equipos colaborativos máximo de tres integrantes, en donde inicialmente se debe realizar la selección de una organización.

Expondrán la contextualización de la organización e identificarán los productos, servicios, clientes y partes interesadas, según cadena de suministro (SCM), por lo cual se debe desarrollar bajo el siguiente esquema:

- Definir los sectores y las actividades económicas de la organización.
- Identificar la normatividad y políticas del sector económico que le correspondan.
- Exponer los valores y principios de la organización seleccionada, como también los conceptos de imagen personal y etiqueta empresarial.
- Identificar los productos y servicios ofertados, así mismo realizar una clasificación de los clientes.
- Desarrollar cómo se aplica el concepto de cadena de suministro (SCM) en la organización seleccionada.

- Demostrar cómo se aplica el ciclo de servicio de la organización seleccionada.
- Realizar una representación del triángulo de servicio de la organización seleccionada.

Desarrollar una estructura de la presentación que contenga textos e imágenes como apoyo gráfico para exponer el tema, utilizando herramientas digitales creativas e interactivas como:

- Canva - https://www.canva.com/es_es/
- Gennialy - https://genial.ly/es/
- Prezi- https://prezi.com/es/
- Emaze - https://www.emaze.com/es/
- Beautiful - https://www.beautiful.ai/

Para el diseño de la presentación, algunas recomendaciones son:

- Centrarse en el tema y los puntos clave a exponer. Debe contener la información que permita presentar el tema propuesto y hacer el cierre.
- Procurar un buen equilibrio entre la información visual y escrita, sin saturar.
- Manejar bien las proporciones y dimensiones en cuanto al tamaño de las imágenes, tipo de letra, color, resolución, etc.
- La presentación debe ser creativa, dinámica e innovadora.
- Utilizar entre 5 a 15 diapositivas o plantillas como máximo.
-

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación interactiva.
- **Formato:** URL de la presentación según herramienta utilizada.
- **Extensión:** entre 5 a 15 diapositivas o plantillas como máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación interactiva - Contextualización. GA1-210601020-AA1-EV01**.

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV02. Video Servicio al cliente**

Para el desarrollo del video se debe continuar con los equipos colaborativos que desarrollaron la actividad "**Presentación interactiva – Contextualización. GA1-210601020-AA1-EV01**", los cuales tienen un máximo de tres integrantes, en donde dando continuidad a la organización seleccionada, expondrán los siguientes puntos:

- Cómo se aplica el procedimiento y el protocolo de servicio y atención al cliente, de acuerdo con disposiciones organizacionales y sector económico.
- Identificar y exponer los canales de atención de la organización seleccionada.
- Ejemplificar cómo se debe suministrar información y servicio a los clientes, demostrando cortesía y buenas prácticas empresariales.

Tengan en cuenta los siguientes parámetros para la realización de la actividad:

- Utilicen técnicas narrativas e interpretativas para su discurso dentro del video. Asegúrese de transmitir un mensaje claro, y así asegurar su correcta recepción. En tal sentido, los mensajes emitidos deben ser de fácil comprensión, entretenidos y organizados.
- Utilicen técnicas de expresión oral y corporal.

- Los integrantes deben aparecer en el video o en segmentos del mismo.

Tips y fases para la elaboración del video:

Preproducción

- La preproducción es el primer paso en la creación de cualquier pieza audiovisual.
- Abarca toda la preparación que hay que hacer previamente. El objetivo de esta fase es dejar clara la estructura del vídeo y del guion.
- Toda historia se divide en tres partes consecutivas:
  - Introducción: es la parte más corta, y el objetivo es captar la atención del espectador y hacer que siga viendo el vídeo. Se puede iniciar con el planteamiento de una pregunta o problema con relación al tema.
  - Nudo: esta parte debería ser la más larga, y contener el desarrollo del vídeo. Aquí, se debe explicar cómo se resuelve la pregunta o el problema planteado en el primer punto.
  - Desenlace: es el final del vídeo explicativo. Aquí, hay una despedida de la audiencia con un CTA (*Call to Action* o llamada a la acción) que se encarga de que el espectador sepa qué hacer una vez termina el vídeo. Puede ser que visiten el destino, que den *like* al vídeo, que se concienticen por algo, etc.
- El último paso antes de empezar con la producción es definir aspectos del diseño del video: ¿tendrá animaciones? ¿Imágenes?

Producción

- Existen infinidad de herramientas que se pueden usar para producir un video explicativo: Renderforest, Moovly, Powtoon, Wideo, Vyond, Canva y hasta PowerPoint que es la herramienta más básica.
- Pueden revisar el video Cómo hacer un video en PowerPoint: https://www.youtube.com/watch?v=Gc2HxFNshAo
- Observen el video Siga su storyboard y guion para crear sus vídeos explicativos y muy pronto obtendrá grandes resultados. https://www.youtube.com/watch?v=8_N3-gap2Sc
- Revisen el siguiente enlace para ir al tutorial sobre cómo grabar videos desde la casa con el celular [Smartphone]: https://www.youtube.com/watch?v=41Z5EoP0fOQ

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** URL del vídeo.
- **Formato:** MP4 o AVI.
- **Extensión:** mínimo 5 minutos, máximo 10 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video Servicio al cliente. GA1-210601020-AA1-EV02.**

3.1.2 Actividad de aprendizaje GA1-210601020-AA2 - Utilizar técnicas, herramientas, sistemas y conductas enfocadas en la atención, seguimiento y satisfacción de los clientes de acuerdo con el servicio, la organización y el sector

Con el ánimo de utilizar protocolo de imagen personal y corporativa, según normas y disposiciones organizacionales, se desarrolla un esquema para el manejo de datos e información de clientes y la organización, de acuerdo con políticas de confidencialidad de la misma, así mismo se mantienen

actualizados estos sistemas de información y comunicación, atendiendo el almacenamiento y seguridad, concluyendo con las habilidades sociales que se requieren en las interacciones con clientes y compañeros, estos componentes tienen el objetivo de manejar conductas enfocadas a la atención y satisfacción del cliente.

Duración: 38 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **Uso de estrategias y herramientas para mejorar la atención de los clientes**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman las actividades de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210601020-AA2-EV01. Cuestionario - Manejo de la comunicación y habilidades sociales**

Antes de responder las preguntas es importante tener en cuenta lo siguiente:

Revisar el material de formación (manejo de la comunicación e información, comunicación oral, comunicación gestual, comunicación escrita, comunicación telefónica, comunicación telemática, las barreras de la comunicación, la empatía, el trabajo en equipo y colaborativo, la negociación y solución de conflictos) el cual le permitirá comprender con detalle los conceptos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario en línea.
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Cuestionario - Manejo de la comunicación y habilidades sociales. GA1-210601020-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA2-EV02. Presentación interactiva - Comunicación organizacional**

Realizar una presentación interactiva en equipos colaborativos máximo de cuatro integrantes, para lo cual, con estilo propio, expondrán cómo es la comunicación organizacional actualizada bajo el uso de sistemas de información y de relacionamiento con los clientes, por lo cual se debe desarrollar bajo el siguiente esquema:

- CRM (*Customer Relationship Management*)
- ERP (*Enterprise Resource Planning*)
- SAP (*Systems, Applications, Products*)
- Otros sistemas y medios electrónicos.

Para la elaboración de la presentación interactiva, pueden apoyarse en el video **5 mejores programas para hacer presentaciones** https://www.youtube.com/watch?v=AVVuPgfuFck

Desarrollar una estructura de la presentación que contenga textos e imágenes como apoyo gráfico para exponer el tema, utilizando herramientas digitales creativas e interactivas como:

- Canva - https://www.canva.com/es_es/
- Gennialy - https://genial.ly/es/
- Prezi- https://prezi.com/es/
- Emaze - https://www.emaze.com/es/
- Beautiful - https://www.beautiful.ai/

Para el diseño de su presentación, algunas recomendaciones son:

- Centrarse en el tema y los puntos clave a exponer. Debe contener la información que permita presentar el tema propuesto y hacer el cierre.
- Procurar un buen equilibrio entre la información visual y escrita, sin saturar.
- Manejar bien las proporciones y dimensiones en cuanto al tamaño de las imágenes, tipo de letra, color, resolución, etc.
- La presentación debe ser creativa, dinámica e innovadora.
- Utilizar entre 5 a 15 diapositivas o plantillas como máximo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación interactiva.
- **Formato:** URL de la presentación según herramienta utilizada.
- **Extensión:** entre 5 a 15 diapositivas o plantillas como máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación interactiva - Comunicación organizacional. GA1-210601020-AA2-EV02.**

3.1.3 Actividad de aprendizaje GA1-210601020-AA3 - Adoptar comportamientos éticos y de cortesía en la atención de los contactos de una organización de acuerdo con las expectativas del mercado

La utilización de técnicas e instrumentos de evaluación del servicio, son indispensables, y se deben adelantar de acuerdo a los modelos vigentes, buscando con esto monitorear la información y solicitudes de clientes. En la actualidad se gestionan las solicitudes a través de sistemas de información, compilando los resultados mediante la presentación de informes, en donde se consolidan las desviaciones del servicio, siendo indispensable aplicar normativa de calidad y de tratamiento de datos de acuerdo a las disposiciones de gobierno y las exigencias del mercado. Estos mecanismos permitirán adelantar mejoras preventivas y correctivas, de sostenibilidad y competitividad del servicio.

Duración: 72 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **Uso de estrategias y herramientas para mejorar la atención de los clientes.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman las actividades de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210601020-AA3-EV01. Elaborar y aplicar instrumento de evaluación del servicio y la satisfacción de los clientes.**

La evaluación del servicio y la satisfacción del cliente juega un papel fundamental en el ámbito organizacional, por ende, para el desarrollo de la actividad, se debe realizar en equipos colaborativos de máximo 3 personas, en donde deberán establecer una propuesta de instrumento para el fin inicialmente expuesto, el cual debe ser de fácil aplicación, con la característica que debe ser enfocado en la organización de servicios alimentarios.

Tengan en cuenta los siguientes aspectos para la elaboración y diligenciamiento (referencie una queja) del instrumento:

- Normativa.
- Formato.
- Instructivo de manejo y seguimiento.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento descriptivo y plan interpretativo.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Elaborar y aplicar instrumento de evaluación del servicio y la satisfacción de los clientes. GA1-210601020-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA3-EV02. Cuestionario - Normas y técnicas de evaluación del servicio y de tratamiento de datos**

Tenga en cuenta antes de responder las preguntas, revisar el material de formación (normatividad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, técnicas de evaluación y satisfacción de los clientes, concepto, formas, métodos e instrumentos y presentación de resultados).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario en línea.
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Cuestionario - Normas y técnicas de evaluación del servicio y de tratamiento de datos. GA1-210601020-AA3-EV02.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA3-EV03. Propuesta de mejora en la prestación del servicio y atención de los clientes de una organización**

Para el desarrollo de la presente actividad, se deben realizar en equipos colaborativos de máximo 3 personas (idealmente los mismos que realizaron la actividad **GA1-210601020-AA3-EV01**) en donde con el insumo de la queja al servicio alimentario, deberán elaborar un informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes procesos y productos del área comprometida.

La propuesta se debe realizar en una presentación interactiva, pueden apoyarse en el video **5 mejores programas para hacer presentaciones** https://www.youtube.com/watch?v=AVVuPgfuFck

Desarrollar una estructura de la presentación que contenga textos e imágenes como apoyo gráfico para exponer el tema, utilizando herramientas digitales creativas e interactivas como:

- Canva - https://www.canva.com/es_es/
- Gennialy - https://genial.ly/es/
- Prezi- https://prezi.com/es/
- Emaze - https://www.emaze.com/es/
- Beautiful - https://www.beautiful.ai/

Para el diseño de su presentación algunas recomendaciones son:

- Centrarse en el tema y los puntos clave a exponer. Debe contener la información que permita presentar el tema propuesto y hacer el cierre.
- Procurar un buen equilibrio entre la información visual y escrita, sin saturar.
- Manejar bien las proporciones y dimensiones en cuanto al tamaño de las imágenes, tipo de letra, color, resolución etc.
- La presentación debe ser creativa, dinámica e innovadora.
- Utilizar entre 5 a 15 diapositivas o plantillas como máximo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación interactiva.
- **Formato:** URL de la presentación según herramienta utilizada.
- **Extensión:** entre 5 a 15 diapositivas o plantillas como máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Propuesta de mejora en la prestación del servicio y atención de los clientes de una organización. GA1-210601020-AA3-EV03.**

3.2 Actividades de la competencia Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística (210601026)

La validación de las técnicas de recolección de datos, el tipo de investigación y los parámetros de clasificación estadísticos juegan un papel trascendental en su parte inicial, para así, posteriormente organizar la información y representarla de manera gráfica bajo variables y frecuencias, las cuales coadyuvan al análisis y a la interpretación objetiva de los resultados, potencian las conclusiones del documento final, que es elaborado con el apoyo de las herramientas tecnológicas actuales y los métodos normados para la elaboración de tipos documentales, lo cual estandariza la aplicación de citas, reseñas bibliográficas, coadyuvando el ejercicio con la automatización del índice, la automatización de tablas y gráficas, además de unas características para mejorar la redacción, permitiendo con esto, comprender y ubicar de manera científicamente las diferentes particularidades del documento final de la investigación.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA1-210601026-AA1 - Identificar el método y técnica estadística para procesar los datos requeridos de acuerdo con las necesidades de la organización

La identificación de los métodos de investigación según las necesidades de la organización y sobre de la investigación, conlleva a desarrollar metodologías, las cuales se respaldan con métodos estadísticos, por lo cual el aprendiz debe estar en la capacidad de definir los conceptos y criterios para la identificación de los parámetros estadísticos y sus tipos, los tipos de investigación, la población, la muestra y la determinación de la misma.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **Importancia y aplicación de la investigación**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman las actividades de aprendizaje:

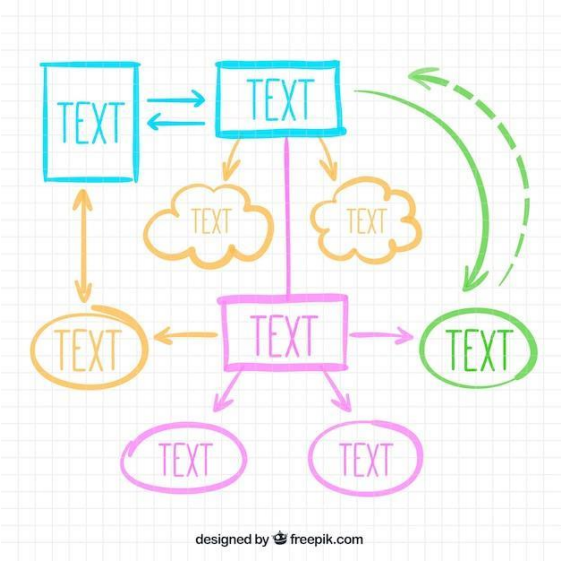
- **Evidencia GA1-210601026-AA1-EV01. Mapa conceptual - Conocimientos esenciales para el procesamiento de información**

El mapa conceptual posibilita organizar y representar, de manera gráfica y mediante un esquema, el conocimiento. En él se incluyen conceptos que guardan entre sí un orden jerárquico; normalmente se representan dentro de un círculo y están unidos entre ellos a través de líneas que unen sus correspondientes círculos o cuadrados. Los mapas conceptuales pueden representar causas y efectos, requisitos y contribuciones entre los distintos elementos; y son ideales para desarrollar un pensamiento lógico, simplificar sistemas complejos y contextualizar ideas específicas dentro de temas más grandes.

Para apoyo del aprendiz, un mapa conceptual puede verse así:

Figura 1

Ejemplo mapa conceptual



Nota. https://bit.ly/3LFsmuY

Para el desarrollo del mapa conceptual tenga en cuenta los siguientes criterios:

- Qué es la investigación.
- Cuáles son los métodos de investigación.
- Cuáles son los tipos de investigación.
- Cuáles son los parámetros estadísticos y para qué sirven.
- Que es población.
- Que es la muestra.
- Qué son los tipos de fuentes de información.

- Cuáles son las técnicas de recolección de información

Plataformas gratuitas para diseñar mapas conceptuales:

- Canva
- Lucidspark
- Miro
- XMind
- goconqr.com/es

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa conceptual.
- **Formato:** jpg o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa conceptual - Conocimientos esenciales para el procesamiento de información. GA1-210601026-AA1-EV01.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA1-210601026-AA2 - Identificar los instrumentos de recolección de datos para el análisis de la información de acuerdo con las necesidades de la organización

Para la identificación de los instrumentos de recolección de datos de acuerdo con la metodología investigativa y estadística, se inicia desde la identificación de las fuentes de información y las técnicas para recopilar de datos, articulándolos a las necesidades investigativas, proyectando de esta forma, los instrumentos necesarios para dicho fin, los cuales deben ser elaborados bajo criterios, del cómo se aplicarán en los ejercicios de campo para el levantamiento de la información.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **Importancia y aplicación de la investigación**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman las actividades de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210601026-AA2-EV01. Creación y aplicación de cuestionario para la recolección de información**

El aprendiz de manera individual deberá elaborar y aplicar cuestionario de tema libre, bajo las siguientes características:

- Realice un cuestionario de 10 preguntas en una sola página.
- Identifique lo que quiere abarcar en la encuesta.
- Escoja las palabras correctas.
- Sea cortés en las preguntas.
- Realice una sola pregunta por componente, no haga doble pregunta.
- Ofrezca diversas opciones de respuesta.
- Utilice preguntas de tipo abierto y cerrado.

- Identifique la población objeto.
- Elija la herramienta correcta para la aplicación del mismo.
- Aplique su cuestionario a tres personas.
- Analice las fortalezas y las desventajas del cuestionario realizado.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe que integre el cuestionario diseñado y las aplicaciones del mismo, además de integrar el análisis posterior de las fortalezas y falencias del cuestionario.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo 5 y máximo 8 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**. Creación y aplicación de cuestionario para la recolección de información. GA1-210601026-AA2-EV01.**

3.2.3 Actividad de aprendizaje GA1-210601026-AA3 - Analizar y clasificar los datos recopilados de acuerdo con las técnicas estadísticas y herramientas informáticas, para la toma de decisiones

Ordenar los datos, de acuerdo con técnicas y herramientas informáticas y representarlos de manera integral, conlleva al análisis de información relevante, por lo cual, describir los datos tabulados y graficarlos de forma correcta, permiten al lector y al investigador, realizar un análisis descriptivo de la información, para ello, la estadística nos ofrece una serie de técnicas y métodos, con los cuales se identifican los patrones iniciales cuando vemos un gráfico, como también, se puede contemplar algunos patrones que están siguiendo o provienen de los datos recolectados y de esta forma se comprende de manera objetiva la información que representa los datos.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **Análisis y presentación de resultados**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman las actividades de aprendizaje:

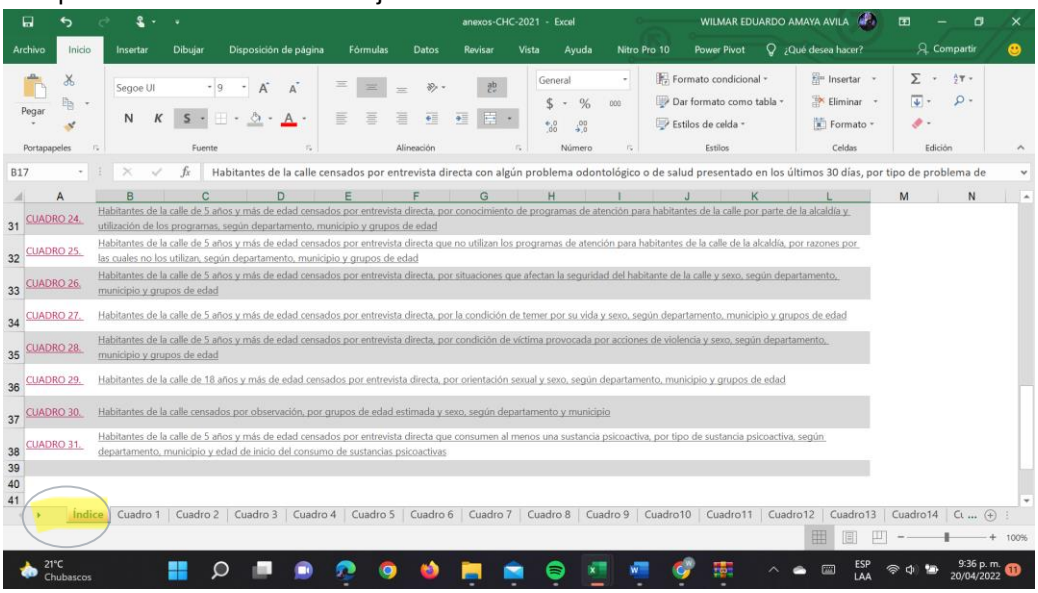
- **Evidencia GA1-210601026-AA3-EV01. Taller tabulación y representación gráfica de datos**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje la realización de un taller de tipo de información estadística, donde de manera individual el aprendiz debe realizar el análisis de los datos suministrados, utilizando las herramientas estadísticas propuestas en el componente.

Ubique la información en la página oficial sobre el último Censo realizado en Colombia, el cual da cuenta del Censo Habitantes de la Calle (CHC) del año 2021 en el país. La información se encuentra disponible en página web bajo el siguiente enlace https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-habitantes-de-la-calle en donde encontrará el archivo Excel denominado "**Anexos - Censo Habitantes de la Calle 2021**", para lo cual debe realizar el siguiente ejercicio.

Con la información obtenida se pretende generar información estadística relevante, la cual es un referente para la toma de decisiones en el orden político, económico y bienestar social, entre otros., para lo cual el aprendiz deberá realizar el siguiente ejercicio y exponerlo en video.

1. Identifique los 31 cuadros en la hoja Excel denominada como ÍNDICE.



2. Seleccione 2 cuadros (hojas de datos) con los cuales debe realizar el análisis de información estadística.
3. Realice la tabulación y el esquema de tabla de frecuencia simple “exponer el resultado”, de un municipio o un departamento, en cada uno de los dos cuadros seleccionados (total 2 tablas de frecuencia simple). Para apoyo de la actividad ver el video **Tablas de frecuencia – Ejemplo 1** en el enlace https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=cyXenZEbGz4.
4. De acuerdo a la información tabulada, cada aprendiz deberá realizar 2 tipos de gráficos diferentes por cada cuadro de información tabulado (total 4 gráficos).
5. Realice un análisis de datos argumentativo de cada gráfica expuesta.

Tenga en cuenta los siguientes términos de referencia de forma

- Grabar un video de la presentación. Esta debe tener una duración de máximo 10 minutos.
- El video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- Se debe expresar el proceso de la selección de cuadro y la información que contiene.
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- No hay límite para la creatividad.
- Al final del video deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

Especificaciones técnicas del video:

- Formato de grabación: MP4 o AVI.
- Equipos recomendados para hacer la grabación: teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- Programas recomendados para hacer la edición del video: Windows Movie Maker, Adobe Premiere, IMovie, Adobe Spark, entre otros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** URL del vídeo.
- **Formato:** MP4 o AVI.
- **Extensión:** mínimo 5 minutos, máximo 10 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller tabulación y representación gráfica de datos. GA1-210601026-AA3-EV01.**

3.2.4 Actividad de aprendizaje GA1-210601026-AA4 - Elaborar y presentar informe de investigación bajo criterios científicos de acuerdo con modelos normados

En la interpretación objetiva de los resultados y conclusiones del documento final, es necesario la utilización de las herramientas tecnológicas actuales y de métodos de redacción preestablecidos, los cuales conllevan a la aplicación de citas y reseñas bibliográficas, además de la utilización de esquemas normados para la organización de los ítems que componen un documento de investigación científica, apoyándonos para ello, en la automatización del índice, automatización de tablas y gráficas, además de unas características de redacción, que permiten comprender y ubicar de manera científicamente las diferentes particularidades del documento final de la investigación.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **Análisis y presentación de resultados**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman las actividades de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210601026-AA4-EV01. Informe final de investigación científica**

Para la presentación del informe final de una investigación científica, el aprendiz de manera individual deberá presentar un documento tipo tesis bajo el esquema de normas APA séptima edición, tomando el análisis estadístico realizado en la evidencia **GA1-210601026-AA3-EV01** (Censo Habitantes de la Calle (CHC) del año 2021) el cual deberá contener los siguientes componentes:

- Identificación del documento de manera integral.
- Identificación argumentada de problemática. Para apoyo de la identificación vea el video **Cómo elegir y delimitar el tema (proyecto de investigación)** en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=zsqemeClPqQ
- Determine la población delimitada.
- Determine el lugar de estudio.
- Determine la cantidad de tiempo en el que se desarrolló el estudio de investigación de manera integral.
- Utilice herramientas para la sistematización de tablas y gráficos, a su vez incluya en el documento la información realizada por usted, en la evidencia **GA1-210601026-AA3-EV01** (Censo Habitantes de la Calle (CHC).
- En el compendio del documento, realice la reseña mínima de 10 artículos científicos que respalden la problemática y el análisis del documento investigativo.
- Realice conclusiones del estudio analizado.

- Realice propuestas del documento investigativo.
- Incluya la bibliografía utilizada para la elaboración de su documento investigativo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento de informe final.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo 12 y máximo 20 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe final de investigación científica. GA1-210601026-AA4-EV01.**

3.3 Actividades de la competencia Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información (220501046)

La utilización de herramientas informáticas en esta era digital, como programas y aplicaciones, es indispensable para organizar y procesar la información que nos rodea, tanto en la vida diaria como en el ámbito laboral; estas herramientas facilitan las tareas y permiten una mejor gestión de la información.
Es muy importante conocer diferentes herramientas informáticas y cuáles son sus funciones para poder definir cuál herramienta es la adecuada para determinada tarea. Durante el desarrollo de estas actividades, conocerá el manejo de algunas de estas herramientas y su aplicación en diferentes tareas y procesos.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA1. Reconocer software de sistemas, de programación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada

Identificar y apropiar los diferentes tipos de *software* y su utilidad, conocer las herramientas que ofrece Internet y hacer uso adecuado de las TIC para optimizar diferentes procesos. En el desarrollo de esta actividad, se utilizará la estrategia de lluvia de ideas y la elaboración de un mapa mental utilizando diferentes herramientas digitales.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)"**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje**:**

- **Evidencia GA1-220501046-AA1-EV01. Mapa mental - *Software* y servicios de Internet**

Realizar un mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de Internet utilizando figuras, imágenes, frases cortas y colores. Para la elaboración del mapa mental, debe ser creativo, y se recomienda:

- Exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación.
- Prestar atención a las características y componentes propios de los tipos de *software* y servicios de Internet presentados en los recursos educativos digitales del componente.
- Simultáneamente, tomar nota de los elementos que considere relevantes sobre tipos de *software* y servicios de Internet para incluirlos en el mapa mental.

- Puede revisar el material tantas veces como lo considere necesario, lo importante es que sea una construcción propia a partir del análisis de la información presentada, su experiencia y/o material complementario.
- Incluya aspectos relevantes sobre los tipos de *software* y recursos de Internet para el área ocupacional de su desempeño.
- Si tiene dudas sobre cómo realizar un mapa mental y las herramientas a utilizar para realizar la entrega de la evidencia de aprendizaje, explore el anexo **"Anexo_Mapa_mental"** que le orientará en el desarrollo de esta actividad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de Internet.
- **Formato:** PDF con el desarrollo del mapa y, en la parte inferior derecha, colocar sus datos personales.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental - *Software* y servicios de Internet. GA1-220501046-AA1-EV01.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA2. Aplicar los términos y funcionalidades de la ofimática de acuerdo con estándares

El uso de herramientas ofimáticas y colaborativas optimiza y hace más productivos los diferentes procesos en el campo laboral; además que facilita las tareas profesionales, tanto a nivel individual como en el trabajo en equipo. Para el logro de los objetivos en esta actividad, se emplea la estrategia de aprender haciendo, mediante la elaboración de un taller práctico sobre las funcionalidades de la ofimática.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)"**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje**:**

- **Evidencia GA1-220501046-AA2-EV01. Taller. Utilización de las herramientas de ofimática**

Realizar el taller sobre la aplicación de herramientas informáticas que se presenta en el archivo comprimido **anexo "Taller_Ofimatica**". Este taller se debe realizar de manera individual.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** taller sobre herramientas ofimáticas.
- **Formato:** Word.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA1-220501046-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA3. Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos

El uso de herramientas TIC colaborativas ha permitido mejorar el desarrollo de actividades y tareas de diferentes equipos de trabajo, optimizando además, la coordinación, el seguimiento y las responsabilidades en la gestión de diferentes proyectos, tanto en la modalidad presencial como en el teletrabajo.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)"**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje**:**

- **Evidencia GA1-220501046-AA3-EV01. Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos**

  - Tomando como base el siguiente enlace: https://blog.trello.com/es/como-usar-trello sobre el uso de la herramienta *Trello,* que sirve para administrar toda clase de proyectos. Se debe elaborar un tablero basado en las tareas y actividades de un proyecto, realizando las diferentes acciones descritas en el enlace de Trello (incluir múltiples tarjetas, elementos *checklist*, fondos personalizados y responsabilidades)
  - Para la elaboración del tablero, organizar equipos de máximo cinco (5) integrantes para desarrollar un tablero por grupo, el cual será compartido con los demás grupos y con el instructor.
  - Elaborar un informe que describa las acciones realizadas por el grupo, según las actividades propuestas en el enlace compartido, es decir, la construcción del tablero en *Trello*, además de suministrar la dirección URL de acceso al mismo. Este análisis debe incluir las dificultades y oportunidades encontradas en el uso de esta herramienta.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe de la actividad – URL tablero de Trello.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA1-220501046-AA3-EV01.**

3.3.4 Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA4. Aplicar las mejoras de producto orientado desde las TIC de acuerdo con requerimientos actuales

Identificar y reconocer las posibilidades de mejorar la calidad en los procesos y productos en las diferentes áreas de trabajo, incorporando Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), de manera que sea posible implementar cambios en la gestión de estos procesos y productos para una mayor productividad y efectividad en las operaciones.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)"**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje**:**

- **Evidencia GA1-220501046-AA4-EV01. Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC**

Elaborar un informe sobre las mejoras que pueden realizarse en los diferentes procesos y productos del área de ocupación con la incorporación de las TIC. Para el informe, tener en cuenta:

- Plantear las mejoras que ofrece la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en lo concerniente a las herramientas ofimáticas y colaborativas.
- Identificar los aspectos del área de ocupación que se pueden fortalecer con la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como motores de búsqueda, navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, listas de correos, blogs, wikis, foros web, *spaces*, grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, *E-learning*, *marketing* digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales y videoconferencia por Internet, entre otras.
- Presentar el informe de forma creativa, por ejemplo, a través de cuentos, historietas, infografías, presentaciones interactivas, etc., haciendo uso de una herramienta TIC en línea. Se sugieren algunas herramientas para el desarrollo de esta evidencia, como son:

    - Canva: https://www.canva.com/es_es/
    - Genially: https://genial.ly/es/
    - Emaze: https://www.emaze.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes productos y procesos del área de ocupación con la incorporación de TIC**.**
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA1-220501046-AA4-EV01.**

3.4 Actividades de la competencia Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (240202501)

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA1 - Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos como son las situaciones de la cotidianidad, ya sea abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria, se requiere

comprender información personal y familiar haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**LEVEL 1 - MCER A1.1".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presenta un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 45 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo a los temas relacionados del primer nivel "LEVEL 1 - MCER A1.1".
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV02. Video presentación**

De acuerdo con la temática estudiada en el primer nivel, escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo por medio de un corto video activando su cámara web en inglés con el fin de identificar de forma oral las características personales sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, hobbies y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.
Para la elaboración del vídeo con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze, Prezi en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del personaje.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad)
- Diapositivas de datos del personaje seleccionado (nombre completo, edad, fecha de cumpleaños, ocupación, actividades de tiempo libre) acompañado de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

Estructura del vídeo con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del primer nivel.

Para la realización de la emisión del vídeo deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar el vídeo y pantalla como; Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.
Una vez finalizado el vídeo debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato**: Word o PDF con la URL del vídeo.
- **Extensión:** De 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío del documento, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video presentación. GA1-240202501-AA1-EV02.**

3.4.2 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA2 - Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas

Dentro de los procesos de aprendizaje de lengua, el exteriorizar lo aprendido es uno de los más valiosos aportes. Dentro de este contexto se abordarán temas como el vecindario y las actividades que se están realizando.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**LEVEL 1 - MCER A1.1".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240202501-AA2-EV01. Folleto**

A partir de los datos, conceptos, e investigación obtenida de su programa de formación deberá realizar un folleto en inglés con la información y características de su programa de formación.

Para realizar el folleto puede utilizar alguna herramienta digital como Canva, Crello, Word, PowerPoint o cualquier otra que conozca y le permita trabajar de forma creativa.

> *Estructura*: datos personales del aprendiz, mensaje inicial, información básica del programa, expectativas e intereses que se vinculen a su interés particular por estudiar el programa de formación.

Describa de manera sencilla y clara, utilizando frases, vocabulario e imágenes relacionadas con temas de interés y características de su programa de formación.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** folleto. Haga uso de las normas gramaticales y redacción utilizando el idioma inglés, además, aplique las normas APA para las referencias y citación de información obtenida de diferentes recursos digitales.
- **Extensión:** folleto tríptico entre 70 y 150 palabras.
- **Formato:** El folleto deberá exportarlo a PDF.
- Para hacer el envío del documento, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Presentación interactiva - Contextualización. GA1-210601020-AA1-EV01.	● Lista políticas y normativa, según sector y organización. ● Suministra información y servicio a clientes, demostrando cortesía y buenas maneras. ● Aplica procedimiento y protocolo de servicio y atención al cliente, de acuerdo con disposiciones organizacionales y sector económico. ● Caracteriza productos, servicios, clientes y partes interesadas, según cadena de suministro (SCM).	**Lista de verificación:** IE-GA1-210601020-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Video Servicio al cliente. GA1-210601020-AA1-EV02.		**Lista de verificación:** IE-GA1-210601020-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento: Cuestionario - Manejo de la comunicación y habilidades sociales. GA1-210601020-AA2-EV01.	● Utiliza protocolo de imagen personal y corporativa, según normas y disposiciones organizacionales. ● Maneja datos e información de clientes y la organización, de acuerdo con políticas de confidencialidad de información. ● Mantiene actualizados sistemas de información y comunicación, de acuerdo con normativa de organización, almacenamiento y seguridad. ● Aplica habilidades sociales en las interacciones con clientes y compañeros, respetando diferencias individuales y aplicando prevenciones y cuidados de salud y seguridad en el trabajo.	**Cuestionario:** IE-GA1-210601020-AA2-EV01
Evidencia de producto: Presentación interactiva - Comunicación organizacional. GA1-210601020-AA2-EV02.		**Lista de verificación:** IE-GA1-210601020-AA2-EV02
Evidencia de producto: Elaborar y aplicar instrumento de evaluación del servicio y la satisfacción de los clientes.	● Utiliza técnicas e instrumentos de evaluación del servicio, según modelos vigentes.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210601020-AA3-EV01

GA1-210601020-AA3-EV01.	• Monitorea información y solicitudes de clientes, a través de sistemas de información. • Presenta informes de evaluación, de acuerdo con resultados de métricas utilizadas.	
Evidencia de conocimiento: Cuestionario - Normas y técnicas de evaluación del servicio y de tratamiento de datos. GA1-210601020-AA3-EV02.	• Consolida información de desviaciones del servicio, de acuerdo con datos recopilados. • Aplica normativa de calidad y de tratamiento de datos, según disposiciones de gobierno y mercado.	**Cuestionario:** IE-GA1-210601020-AA3-EV02
Evidencia de producto: Propuesta de mejora en la prestación del servicio y atención de los clientes de una organización. GA1-210601020-AA3-EV03.	• Propone plan de mejoras preventivas y correctivas, de sostenibilidad y competitividad del servicio, según necesidades de clientes, sistemas de calidad y expectativas del mercado.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210601020-AA3-EV03
Evidencia de conocimiento: Mapa conceptual - Conocimientos esenciales para el procesamiento de información. GA1-210601026-AA1-EV01.	• Identifica métodos de investigación, según necesidades de la organización. • Selecciona metodología para el manejo de datos, de acuerdo con métodos estadísticos. • Define muestra de análisis, de acuerdo con parámetros técnicos.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210601026-AA1-EV01
Evidencia de producto y desempeño: Creación y aplicación de cuestionario para la recolección de información. GA1-210601026-AA2-EV01.	• Escoge fuentes de información, de acuerdo con necesidades de la organización. • Selecciona técnicas de recolección de datos, según necesidades del proceso. • Elabora instrumentos de recolección de datos, de acuerdo con necesidades de la organización y procedimiento técnico. • Aplica instrumentos de recolección de datos, de acuerdo con requerimientos y metodología estadística.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210601026-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Taller tabulación y representación gráfica de datos. GA1-210601026-AA3-EV01.	• Ordena datos, de acuerdo con técnicas estadísticas y herramientas informáticas. • Representa datos de manera visual, de acuerdo con variables y metodología estadística. • Describe datos tabulados y graficados, de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210601026-AA3-EV01

Evidencia de producto: Informe final de investigación científica. GA1-210601026-AA4-EV01.	• Elabora informe, de acuerdo con norma técnica. • Presenta informe, de acuerdo con necesidades de la organización y procedimiento técnico.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210601026-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento: Mapa mental - *Software* y servicios de Internet. GA1-220501046-AA1-EV01.	• Elige herramientas TIC, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. • Reconoce características de equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar.	**Lista de verificación:** IE-GA1-220501046-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento: Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA1-220501046-AA2-EV01.	• Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. • Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. • Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas.	**Lista de verificación:** IE-GA1-220501046-AA2-EV01
Evidencia de producto: Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA1-220501046-AA3-EV01.	• Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. • Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos realizados.	**Lista de verificación:** IE-GA1-220501046-AA3-EV01
Evidencia de desempeño: Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA1-220501046-AA4-EV01.	• Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología TIC, de acuerdo con los estándares y recomendaciones. • Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.	**Lista de verificación:** IE-GA1-220501046-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.	Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA1-240202501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Video presentación. GA1-240202501-AA1-EV02.	Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA1-EV02

Evidencia de producto: Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01.	Comprende palabras y frases muy sencillas en letreros, catálogos o similares de uso laboral cotidiano.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA2-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cliente: persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Cortesía: conductas y comportamientos de amabilidad, respeto y servicio.

Empatía: participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Etiqueta: es la utilización de reglas de comportamiento, aseo y buenos modales.

Informática: conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

Instrumento: elemento que sirve de herramienta para el levantamiento de información.

Internet: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

***Main idea* (Idea principal):** estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de "*Topic*", esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (*Topic*). Ejm.: "The robots can help in, medicine".

Método: secuencia de procesos, procedimientos o actividades, ordenada para el desarrollo de un ejercicio ejecutando un protocolo establecido.

Microsoft: es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, EE.UU. Microsoft es el acrónimo de *microcomputer* y *software*.

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (one, two, three, etc.)

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, ejemplo: primero (first, second, third, etc.).

Ofimática: automatización mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.

Organización: grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: "In the room", "next to the shop".

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son “in”, “on” y “at”.

Presente continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar “to be” y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en “-ing”. Por ejemplo: I am working at SENA now.

Presente simple (Presente Simple): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: I am Susana. I work as a doctor.

Proceso: secuencia de actividades que requieren ser desarrolladas bajo mecanismos controlados.

Producción: acción de producir, fabricar o manufacturar, transformando materia prima para lograr un nuevo producto.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: “I’m” (contracción de I am), “She's” (contracción de she is), etc.

***Role play*:** juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando**.**

***Scanning*:** estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que “Skimming” no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora; también es conocido como *software* de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el *hardware* desde los niveles más básicos y permiten además la interacción con el usuario.

***Skimming*:** estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

***Software*:** conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

Técnica: características para el desarrollo de una actividad específica que parte de la pericia y la secuencia para adelantar actividades.

TIC: son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

WWW: son las iniciales que identifican la expresión inglesa *World Wide Web*, el sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se accede por medio de Internet. A través de un *software* conocido como navegador, los usuarios pueden visualizar diversos sitios web (los cuales contienen texto, imágenes, videos y otros contenidos multimedia) y navegar a través de ellos mediante los hipervínculos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Andrade, A., Del Río, C. y Alvear, D. (2019). Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información tecnológica, 30*(3), p. 83–94. https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083

Ibiza, D. [David Ibiza: WordPress y Marketing Online]. (2019, 9 de diciembre). Tutorial Trello: Guía de uso con Ejemplos Reales Prácticos. [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_UB44coH3SM

Económicas USAC. [Económicas USAC]. (2021, 8 de enero). *PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE / CURSO COMPLETO.* [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=9o5sUuHmB-k

Figarola Irigoyen (2020). Cómo se pronuncia TH en inglés. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Gallardo, Y. [Yoney Gallardo]. (2020, 15 de marzo). WORD PARA PRINCIPIANTES. [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=-4ooZlyprmc

Gómez, A. [Matemáticas profe Alex] (2017, 27 de febrero). Tablas de frecuencia | Ejemplo 1. [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=cyXenZEbGz4

Mai S. [Mai S]. (2020, 28 de julio). Investigar. ¿Qué es investigar? [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=nD-xS-kd9d4

Massarik. [Massarik]. (2018, 12 de enero). Cómo ELEGIR y DELIMITAR el TEMA (PROYECTO DE INVESTIGACIÓN). [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=zsqemeClPqQ

Mejía, M. y Barrera, A. (2008). Software. *Introducción a la computación* (p. 23-43). En A. Gómez y A. Briseño (Ed.). Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=d8990326

Moure, O. (1999). El acento en las palabras de dos sílabas. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Systems, V. (2013). Inglés: grado superior. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

Tics Brothers. [Tics Brothers]. (2020, 28 de septiembre). 5 mejores PROGRAMAS para hacer PRESENTACIONES. [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=AVVuPgfuFck

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Wilmar Eduardo Amaya Avila	Experto Temático	Sena Regional Tolima – Centro de Comercio y Servicios.	Abril de 2022
	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Abril de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Abril de 2022
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Abril 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnico en Sistemas Teleinformáticos
- **Código del programa de formación:** 233108
- **Nombre del proyecto:** Implementación de estrategias para las operaciones teleinformáticas de las organizaciones desde la infraestructura de la red de datos.
- **Fase del proyecto:** Análisis
- **Actividad de proyecto:** AP1-Preparar el mantenimiento de equipos de cómputo
- **Competencias:**

  Técnica:
  - 220501121-Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos
  - 220501001-Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico.

  Claves:
  - 240201524- Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

.

  - 240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de aprendizaje:**

  Técnicos:
  - 220501121-01- Caracterizar herramientas informáticas según contexto tecnológico de la organización.
  - 220501001-01- Preparar el mantenimiento de los equipos de cómputo de acuerdo con procedimientos técnicos y administrativos

  Claves:

  - 240201524-01- Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
  - 240201524-02- Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
  - 240201524-03- Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
  - 240201524-04- Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
  - 240202501-01- Comprender información básica, oral y escrita, en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes

- **Duración de la guía:** 216 horas
  Técnico: 120
  Clave: 96

2. PRESENTACIÓN

En el lugar de trabajo se pueden utilizar herramientas de gestión para optimizar las operaciones. Estas van desde la organización y comunicación de proyectos hasta la programación y la planificación. Las herramientas de gestión basadas en equipos informáticos o en programas se pueden emplear para organizar el flujo de trabajo y coordinar equipos. Hay muchos tipos de herramientas de administración que varían en características para adaptarse de acuerdo al tamaño de los equipos informáticos y estilos de trabajo. Mediante el uso de herramientas o equipos informáticos, se pueden completar tareas más rápidas, realizar un seguimiento de los proyectos, administrar su equipo y planificar tareas futuras.

Por tanto, en esta instancia de estudio se consolidarán los conocimientos sobre las herramientas TIC y los tipos de mantenimientos informáticos.

Sumado a esto, para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. Las habilidades comunicativas se establecen desde lo verbal o digital y además, de lo no verbal o analógico. Y por ello, el llamado es a repensar la escritura y la oratoria como procesos de crecimiento personal y profesional, con miras a desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo, invitando a ver la naturaleza de la comunicación en diversos contextos y procesos dialógicos, en la que se asumen diferentes actitudes en relación con el otro y que condicionan la construcción de relaciones personales y profesionales.

Finalmente, para el inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social, se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Para el desarrollo de las actividades planteadas se contará con el acompañamiento del instructor calificado asignado al programa, que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades y ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje y la consecución de los niveles de habilidad esperados. No olvide revisar, explorar y apropiar el material de estudio, así como ahondar en el material complementario.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias planteadas en la fase de análisis del proyecto formativo: Implementación de estrategias para las operaciones teleinformáticas de las organizaciones desde la infraestructura de la red de datos.

Actividades iniciales

1. Actualización de los datos personales.
2. Lea el documento “Información del programa”, le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso.
3. Lea el documento “Cronograma”, le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del programa. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirán tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
4. Lea la presente “Guía de aprendizaje”, le orientará en el desarrollo de las actividades.
5. Adicionalmente, realice la presentación en el foro social, de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

- **Actividad de reflexión inicial.**

Estimado aprendiz, lea atentamente lo siguiente:

> Los equipos informáticos reciben información, luego la procesa de acuerdo con un conjunto dado de instrucciones y presenta los resultados en una forma útil. Los componentes físicos de un equipo informático se llaman *hardware*. El conjunto de instrucciones dadas a un equipo informático para realizar una tarea se conoce como *software*. Los componentes de *hardware* de un sistema informático consisten en el dispositivo de entrada a través del cual se ingresan datos o instrucciones, los dispositivos de salida en los que se presentan los resultados procesados y, entre ellos, una unidad central de procesamiento (CPU), que recibe datos o instrucciones de los dispositivos de entrada, los procesa y devuelve los resultados a los dispositivos de salida. Una CPU puede tener básicamente tres componentes: unidad de memoria; unidad aritmética lógica; y unidad de control. El componente en el que se almacenan las instrucciones y los datos que debe manejar el procesador se denomina memoria principal. Las memorias de los equipos informáticos o herramientas dependen de los circuitos electrónicos. Finalmente, la unidad básica de almacenamiento en el sistema de memoria es un dispositivo bi-estable, es decir, tiene dos estados estables alternos.

Una vez leído, responda las siguientes preguntas que le ayudarán al desarrollo de las evidencias:

1. ¿Identifica físicamente la memoria RAM y conoce cuál es su función en un equipo de cómputo?
2. ¿Reconoce las principales piezas de un equipo de cómputo a nivel de *hardware*?
3. ¿Un equipo de cómputo puede funcionar sin procesador?
4. ¿Se pueden identificar a través del *software* las características de los componentes de *hardware* como: capacidad de almacenamiento, memoria, tipo y velocidad del procesador?

Recuerde que esta es una actividad no calificable pero que le permite contextualizarse y prepararse previamente.

3.1. Actividad de aprendizaje competencia: Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos (220501121).

Por medio del desarrollo de esta competencia se pretende que el aprendiz fortalezca los conceptos sobre herramientas TIC y los aplique de acuerdo a requerimientos puntuales.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA1-220501121-AA1-Operar herramientas Informáticas según protocolos y necesidad organizacional.

Estimado aprendiz, esta actividad busca claridad en los conceptos de operatividad, ya que, la función principal de un departamento de servicios informáticos es analizar los requisitos de información de la organización, identificar las áreas en las que se pueden utilizar las computadoras para generar beneficios tangibles o intangibles, y diseñar e implementar sistemas basados en computadoras en las áreas identificadas. Adicional a ello, debe ser responsable del mantenimiento y actualización de los sistemas (*hardware*, *software* del sistema y *software* de aplicación), dado que la tecnología se está desarrollando rápidamente y es necesario sugerir formas de adoptar nuevas tecnologías.

Duración: 60 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: "**Herramientas informáticas en las organizaciones".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220501121-AA1-EV01. Cuestionario sobre Herramientas TIC.**

Esta evidencia consiste en la realización de un cuestionario de conocimientos previos en donde se evidenciará el desarrollo inicial de su formación alrededor de las herramientas informáticas y sistemas operativos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** realización del cuestionario
- **Extensión:** 90 minutos
- **Formato:** LMS
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario sobre Herramientas TIC. GA1-220501121-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-220501121-AA1-EV02. Presentación de herramientas ofimáticas.**

Estimado aprendiz, de manera sucinta para esta evidencia se debe realizar un informe de las diferentes herramientas ofimáticas optimizadas más recientes para la gestión empresarial.

Para ello, de manera inicial, es necesario trabajar con una empresa, del sector de su preferencia, en la que pueda previamente evaluar y analizar con respecto a su operatividad y el uso de las herramientas ofimáticas.

Para este documento entonces, tenga en cuenta los siguientes aspectos de contenido:

- Mencionar las herramientas utilizadas de acuerdo a una necesidad específica en la organización.
- Incluir los diferentes tipos de software y servicios de internet usados en la organización.

- Agregar contenido de los sistemas informáticos según el tipo de dispositivo y su función en la gestión.
- Describir sobre tipos de *software* y servicios de Internet, de acuerdo con las necesidades de la organización seleccionada.
- Adicionar tablas para mostrar diferencia entre las herramientas TIC y sus funciones.
- Detallar las características principales de los sistemas operativos
- Sugerir optimización de trabajo para la empresa a través de las herramientas investigadas, teniendo en cuenta dispositivos y gestión de la información.

En cuanto a su presentación se sugiere:

- Tabla de contenido.
- Informe bien organizado (según los contenidos a desarrollar) aplicando normas APA.
- Incluir tablas, gráficos o imágenes que aporten al informe.
- Incluir referencias bibliográficas.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** Informe escrito con las normas APA.
- **Extensión:** 20 páginas
- **Formato:** Pdf.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación de herramientas ofimáticas. GA1-220501121-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA1-220501121-AA1-EV03. Video sistemas operativos.**

Esta evidencia busca fortalecer el conocimiento e interacción con los sistemas operativos de los equipos informáticos, a través de un video.

Para el desarrollo de este se recomienda utilizar herramientas como:

1. *OBS studio.*
2. ScreenCast o Matic.

Pero se es libre de escoger la herramienta que mejor domine. Estas herramientas le permitirán grabar la pantalla y también incluir la cámara donde usted puede visualizarse realizando las explicaciones detalladamente.

Debe tener en cuenta al realizar el video las siguientes recomendaciones y aspectos de contenido:

1. Grabar la pantalla del equipo
2. Seleccionar un equipo con sistema operativo Windows.
3. Colocar su rostro en algún lugar de la pantalla donde se vea realizando las explicaciones. (Asegúrese de que el audio funciona correctamente y sea fluido. Además, se sugiere realizar un guion o estructura que le permita llevar un hilo conductor y calidad en la información a exponer).
4. Explicar las principales características del sistema operativo y vaya mostrándolas conforme las va narrando.

5. Evidenciar la navegación por las diferentes opciones que ofrece el sistema operativo.
6. Indicar la importancia del sistema operativo y aplicabilidad en la organización con la que se trabajó en la evidencia anterior, y el porqué de su sugerencia.
7. Guardar y cargar el video en la plataforma *YouTube*.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** Video.
- **Extensión:** 6-8 minutos.
- **Formato:** mp4
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video sistemas operativos. GA1-220501121-AA1-EV03.**

3.2. Actividad de aprendizaje competencia: Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico (220501001)

Por medio del desarrollo de esta competencia se pretende consolidar los siguientes aspectos:

- Conocer Genealogía de los equipos personales.
- Conocer las características de cada uno de los componentes internos de un sistema de cómputo.
- Conocer y diagnosticar los tipos de mantenimiento a aplicar según la novedad encontrada.
- Tomar las medidas necesarias para evitar incidentes eléctricos en el momento del ensamble de un sistema de cómputo.
- Verificar el estado operacional inicial de los equipos de acuerdo al procedimiento establecido.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA1-220501001-AA1-Preparación para mantenimiento de equipos informáticos teniendo en cuenta procedimientos y requerimientos técnicos

Estimado aprendiz, esta actividad busca adquirir conceptos sobre el mantenimiento preventivo en los equipos. Por tanto, esto incluye ciertos procedimientos realizados para prolongar la vida útil de los equipos. Algunas compañías de equipos informáticos venden contratos de mantenimiento que incluyen programas de mantenimiento preventivo y sus diferentes fases dentro de los sistemas o departamentos informáticos, frente a los cuáles se enfrentará más adelante.

Duración: 60 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: "**Gestión de equipos informáticos".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220501001-AA1-EV01. Infografía sobre tipos de mantenimientos.**

Con esta evidencia se pretende obtener mayor claridad en los conceptos de la gestión de herramientas empresariales y los mantenimientos de los equipos informáticos.

Para esta evidencia puede hacer uso de herramientas como:

1. *PowerPoint.*
2. Canvas.
3. *Genially*.

Su desarrollo consiste en la realización de una infografía en la que se repasen y fortalezcan conceptos y procedimientos específicos. Para ello, tenga en cuenta:

1. Incluir la definición de mantenimiento.
2. Mencionar las principales características de un mantenimiento preventivo y correctivo.
3. Incluir las bondades de realizar procesos de gestión de calidad.
4. Determinar qué implementos de limpieza son necesarios para cada tipo de mantenimiento.
5. Indicar cuáles son las herramientas que debe tener a la mano para cada tipo de necesidad.
6. Incluya recomendaciones para realizar mantenimiento autónomo.
7. Organice los componentes para que sean fáciles de entender al lector.
8. Solo utilizar una página.
9. Para finalizar:
    - Opción 1: Puede crear un link online para compartir la información, asegurarse de que el link se abra correctamente.
    - Opción 2: Generar PDF con la infografía.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** presentación o enlace web.
- **Extensión:** 1 Página.
- **Formato: Pdf**.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre tipos de mantenimientos. GA1-220501001-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-220501001-AA1-EV02. Plan de Trabajo de acuerdo a requerimientos.**

Un plan de trabajo completo es clave para el éxito de cualquier proyecto. Un plan de trabajo es un documento que describe todos los pasos a seguir en el curso de un proyecto, desglosándolos con el mayor detalle posible y asignando actividades individuales a ciertos departamentos o personas. Esto último también es un esquema del plan de trabajo en el que se detallan todos los entregables, tareas, hitos, financiación, recursos y cualquier otra información necesaria.
Dicho de otra manera, un plan de trabajo describe cómo se va a realizar la gestión de algún proyecto dentro de las organizaciones empresariales. Para el desarrollo de este documento, continúe trabajando con la organización de estudio, de las evidencias anteriores, y tenga en cuenta lo siguiente:

1. Mencione el número de equipos de cómputo y número de personas que lo utilizan.
2. Identifique un problema asociado a la temática vista y a partir de allí, cree un plan de trabajo.
3. Este plan debe contener qué tipo de mantenimiento realizar, especificando áreas, departamentos, zonas, etc., de acuerdo al problema seleccionado.
4. Dentro de los mantenimientos incluya los manuales técnicos para proceder con el desarrollo de la solución.
5. Debe mostrar la interpretación y aplicación del manual técnico para realizar el mantenimiento.
6. Incluya las recomendaciones para que los usuarios realicen mantenimientos autónomos a sus equipos informáticos (tenga en cuenta los elementos de protección).
7. Incluya qué materiales de limpieza utiliza en cada caso y la forma correcta de aplicación.
8. Incluya las herramientas que le ayuden a solucionar los problemas a partir de cada situación.

9. Plantee por lo menos 10 situaciones que deba solucionar mantenimientos correctivos y predictivos, tenga en cuenta incluir el manejo de residuos, según tipo de productos.
10. Cierre el plan con una conclusión.

Ahora bien, a modo estructural, tenga presente:

- Agregar imágenes, evidencias, tablas, gráficos que muestren el desarrollo del plan de trabajo.
- Organizar documento en normas APA.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** Informe con todas las fases de la gestión empresarial de los equipos informáticos de empresas asociadas a la formación (Escogida por el aprendiz).
- **Extensión:** de 20 a 30 páginas.
- **Formato:** Pdf
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de Trabajo de acuerdo a requerimientos. GA1-220501001-AA1-EV02.**

3.3. Actividad de aprendizaje competencia: Desarrollar procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo (240201524).

Para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. La comunicación oral y escrita es fundamental, por lo cual se hace tan necesario el conocimiento de los procesos de comunicación en todos los ámbitos de la vida (social, personal y productivo) y su buena aplicación.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.

Todos hemos estudiado en algún momento de nuestras vidas que son los componentes de la comunicación, pero la pregunta sería ¿Los conocemos realmente y usamos de forma consciente? Al transmitir todo mensaje muchas veces lo solemos hacer hasta de una forma inconsciente y automatizada. Con esta actividad se busca lograr identificar los mismos, para poder usarlos en nuestra cotidianidad a la hora de comunicarnos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo "**Comunicándonos**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524-AA1-EV01. Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?**



Al comunicarnos realizamos un proceso integral, donde utilizamos diferentes elementos comunicativos para transmitir ideas o conceptos en contexto y que persiguen un fin en su intencionalidad. Un ejemplo claro es un discurso (emotivo, familiar, social, político, etc.) Por esta razón, esta actividad persigue que a través de un discurso puedas identificar como se enriquece un discurso aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal y como a su vez podemos transmitir emotividad a nuestro mensaje dando un discurso eficaz.

- Estructura de la participación:

  - Redacte un breve discurso de no más de 1 minuto (Entre 200 y 300 palabras)
  - A partir de los conocimientos adquiridos en el componente formativo “Comunicándonos”, realice la exposición de dicho discurso a través de un video.
  - Investigue otras fuentes de información para ampliar la conceptualización del componente formativo.
  - Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: *Powtoon, Loom, Canva*, entre otros.
  - Dicho video tendrá dos partes, en la primera, dirá su discurso sin usar ningún elemento comunicativo (inexpresivo, sin gestos, sin emoción, sin contacto visual, etc.), en la segunda, aplica las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
  - Redacte sus conclusiones en una página (la cual entregará en PDF), de las diferencias encontradas entre las dos formas y cómo comunicarnos correctamente genera valor a nuestras palabras, basado en la experiencia del ejercicio a desarrollar.
  - Se sugiere subir el video a YouTube.
  - Finalmente, en un documento entregue sus datos, la URL del video en YouTube y sus conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video y conclusiones: narrando un discurso construido (en dos partes) sin utilizar y utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal y las conclusiones (PDF) del ejercicio realizado en el video.

- **Extensión:** escrito de conclusiones, máximo 3 páginas (de desarrollo y portada) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** documento Word o PDF.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01**.

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.

Hay una estrecha relación entre pensamiento y lenguaje, teniendo en cuenta que todo comunica, desde lo que hacemos de forma consciente o de forma inconsciente aportan al lenguaje del ser humano según el contexto en que se desarrolle. El primer paso para llegar a una correcta argumentación es la lectura comprensiva e interpretativa, que posteriormente nos llevará a una correcta argumentación de nuestras ideas y nos ayudará a mejorar el lenguaje verbal y la retórica. Pero también el pensamiento es fundamental, que se desarrolla desde la atención y la observación hasta traducirse en un lenguaje, por lo cual son necesarias tener presentes las características de un pensador y haciendo una unión de este elemento podremos construir un argumento sólido y entendible para cualquier público.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: "**Argumentación**"

Evidencia: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA2-EV01. Video. La comunicación como expresión humana.**

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta evidencia de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, un tema que aqueja a la sociedad actual y con eso construir un argumento que conlleve a la resolución de esta.

Con dicha problemática, crear un escrito donde plasmes tu proposición, premisas y conclusiones ante este tema, construyendo un argumento lógico. Finalmente, a través del video exponga el argumento, teniendo en cuenta las características de un pensador en el argumento a exponer.

Estructura para la realización del video:

- Investigue y elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.
- Piense en cómo esa situación problémica puede ser tratada en el video argumentativo y busque la forma correcta de darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
- En dicho video, exponga el tema desarrollado de forma escrita y al finalizar justifique sus ideas. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: *Powtoon*, *Loom*, *Canva*, entre otros.
- Para finalizar, junto al video entregue la síntesis escrita, en el cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.
- Entregar:
  1. Documento en PDF, con toda su información (Nombre y apellidos completos, nombre del programa, fecha de realización y su síntesis)

2. Video, adjuntar la URL, subir el mismo previamente a YouTube o Vimeo y adjuntar la URL con permisos de visualización para cualquiera que tenga el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problémica.
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas (de desarrollo) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** Documento PDF
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA1-240201524-AA2-EV01**.

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.

En la comunicación, es importante conocer sobre los sistemas de signos propios de todo sistema comunicativo, estos dan sentido a nuestro mensaje para que pueda ser interpretado de la forma como se espera. Por lo cual se hace necesario saber interpretar.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del componente formativo "**Relacionando**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA3-EV01. Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno**.

Para el desarrollo de esta evidencia seleccionaremos un tema noticioso global que sea relevante al momento de la realización de la evidencia, del mismo ten en cuenta una premisa de Foucault: "Lo propio de saber no es ni ver, ni demostrar sino interpretar".

De diferentes fuentes noticiosas confiables (medios de comunicación consolidados) a través del registro de información indirecta visto, haz una organización gráfica del tema o problemática global elegida y representa tu interpretación de ésta a través de una infografía haciendo uso de todos los elementos vistos en el material de formación, mostrando gráficamente la interpretación del contexto elegido.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Identifique el tema noticioso a seleccionar.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de un registro de información indirecta, a través de portales noticiosos confiables.
3. Estructure un discurso con ayudas visuales, a través de una infografía que muestre su interpretación del contexto elegido, de una forma agradable, novedosa y entretenida
4. Recuerda hacer un buen uso de los signos de puntuación, signos auxiliares, conectores lógicos, diagramas, mapas, gráficos, esquemas y flujogramas que utilices.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Infografía.

- **Formato:** PDF
- **Extensión:** Máximo 1 página, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA1- 240201524–AA3-EV01.**

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa de un tema o situación en particular que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida**.**

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del componente formativo "**Escribiendo**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA4-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos**

El desarrollo de esta evidencia de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto, teniendo en cuenta todos los elementos del material de formación.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 2. "La comunicación como expresión humana".
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información, de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, da cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted espera desempeñar al finalizar este proceso formativo, adaptando la información a un contexto laboral.
4. El informe deberá contener lo siguiente:
   - **a.** Encabezado: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
   - **b.** Palabras claves: señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.
   - **c.** Introducción: describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
   - **d.** Desarrollo: corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
     - Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
     - Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias

bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
- Presentar su postura frente a la problemática.
- Explicar cómo se puede dar solución o abordar la situación desde su desempeño laboral.
- Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
- Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.
- Tener en cuenta todo lo visto en el material de formación desde el inicio.

e. Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.

f. Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA 7ma edición.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** Máximo 5 páginas, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA1-240201524–AA4-EV01**.

3.4. Actividad de aprendizaje competencia: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (240202501).

Durante el desarrollo de las actividades se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante A1.2 de acuerdo con el MCERL (La construcción de los diferentes programas de la formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel)

Adicional se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que propongan un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos como son las situaciones de la cotidianidad ya sea abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria, se requiere comprender información personal y familiar haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos.
Es importante el seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Material de formación: Los contenidos de soporte para el desarrollo de la actividad es “LEVEL 1 - MCER A1.1”.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

Evidencia GA1-240202501-AA1-EV01. Cuestionario

Presenta un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 45 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo a los temas relacionados del primer nivel “LEVEL 1 - MCER A1.1”.
  Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.**

Evidencia GA1-240202501-AA1-EV02. Video presentación

De acuerdo con la temática estudiada en el primer nivel escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo por medio de un corto video activando su cámara web en inglés con el fin de identificar de forma oral las características personales sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, hobbies y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.

Para la elaboración del vídeo con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como *PowerPoint*, *Emaze*, *Prezi* en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del personaje.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas de datos del personaje seleccionado (nombre completo, edad, fecha de cumpleaños, ocupación, actividades de tiempo libre), acompañado de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

Estructura del vídeo con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del primer nivel.

Para la realización de la emisión del vídeo deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar el vídeo y pantalla como; *Screencast-o-Matic*, *Loom*, *Camtasia*, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X *Recorder* para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.
Una vez finalizado el vídeo debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato**: Word o PDF con la URL del vídeo.
- **Extensión:** De 2 a 5 minutos.

Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Video presentación. GA1-240202501-AA1-EV02 presentación.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA2-Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas.

Dentro de los procesos de aprendizaje de lengua, el exteriorizar lo aprendido es uno de los más valiosos aportes. Dentro de este contexto se abordarán temas como el vecindario y las actividades que se están realizando.

Es importante el seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es “LEVEL 1 - MCER A1.1”.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

Evidencia GA1-240202501-AA2-EV01. Folleto.

A partir de los datos, conceptos, e investigación obtenida de su programa de formación deberá realizar un folleto en inglés con la información y características de su programa de formación.

Para realizar el folleto puede utilizar alguna herramienta digital como *Canva, Crello, Word, PowerPoint* o cualquier otra que conozca y le permita trabajar de forma creativa.

Estructura: datos personales del aprendiz, mensaje inicial, información básica del programa, expectativas e intereses que se vinculen a su interés particular por estudiar el programa de formación.
Describa de manera sencilla y clara utilizando frases, vocabulario e imágenes relacionadas con temas de interés y características de su programa de formación.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** folleto. Haga uso de las normas gramaticales y redacción utilizando el idioma inglés, además, aplique las normas APA para las referencias y citación de información obtenida de diferentes recursos digitales.
- **Extensión:** folleto tríptico entre 70 y 150 palabras.
- **Formato:** El folleto deberá exportarlo a PDF.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento Cuestionario sobre Herramientas TIC. GA1-220501121-AA1-EV01.	Diferencia herramientas tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las necesidades de la organización. Reconoce las características del sistema operativo, los sistemas informáticos según el tipo de dispositivo y su función en la gestión de la información. Emplea herramientas ofimáticas de apoyo de acuerdo con las necesidades requeridas por el usuario.	**Cuestionario** IE-GA1-220501121-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño Presentación de herramientas ofimáticas. GA1-220501121-AA1-EV02.		**Lista de verificación** IE-GA1-220501121-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento Video sistemas operativos. GA1-220501121-AA1-EV03.		**Lista de verificación** IE-GA1-220501121-AA1-EV03.
Evidencia de desempeño Infografía sobre tipos de mantenimientos. GA1-220501001-AA1-EV01.	Determina el tipo de mantenimiento de los equipos de cómputo de acuerdo con el procedimiento técnico establecido. Interpreta los manuales técnicos del fabricante de acuerdo con la labor a realizar. Elabora plan de trabajo según requerimientos y condiciones administrativas. Organiza el puesto de trabajo con los equipos, herramientas, materiales, elementos de protección, productos químico y manejo de residuos de acuerdo normatividad vigente.	**Lista de verificación** IE-GA1-220501001-AA1-EV01.
Evidencia de producto Plan de Trabajo de acuerdo a requerimientos. GA1-220501001-AA1-EV02.		**Lista de verificación** IE-GA1-220501001-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA1-EV01

Evidencia de desempeño Video. La comunicación como expresión humana GA1-240201524–AA2-EV01	Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA2-EV01
Evidencia de desempeño Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno GA1-240201524–AA3-EV01	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Gráfica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA3-EV01
Evidencia de producto Informe. Creación de contenidos comunicativos GA1-240201524–AA4-EV01	Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Emplea en la elaboración de textos las estructuras textuales básicas. Emplea para la producción de textos normatividad vigente.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA4-EV01

Evidencia de conocimiento Cuestionario GA1-240202501-AA1-EV01	Emplea vocabulario y expresiones para compartir información personal en situaciones cotidianas.	**Cuestionario** IE-GA1-240202501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño Video presentación GA1-240202501-AA1-EV02	Deletrea palabras empleando los sonidos propios del alfabeto. Utiliza expresiones de saludo considerando las normas de cortesía.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240202501-AA1-EV02
Evidencia de producto Folleto GA1-240202501-AA2-EV01	Expresa ideas simples en frases cortas, de forma oral y escrita, de acuerdo con su contexto familiar, personal y laboral.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240202501-AA2-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que se afirma o se niega.

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín comunicare, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Dicho de un dispositivo o sistema: Que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o trasmite por medios digitales.

Equipo de cómputo: dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario, permite una interacción del *hardware* (parte tangible) con el *software* (parte intangible). Suelen ser parte de estos equipos, el conjunto de elementos conocidos como periféricos: teclado, ratón, monitor, adaptadores de video, etc.

***Hardware*:** es la parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y luz, placas, memorias, discos duros, dispositivos periféricos y cualquier otro material en estado físico que sea necesario para hacer que el equipo funcione.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto.

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo.

Léxico: enriquecimiento lexical. Que expresa contenidos o conceptos propios del léxico, por oposición a los característicos de la gramática. Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc.

Main idea (Idea principal): estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de “Topic”, esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (Topic). Ejm.: “The robots can help in, medicine”.

Mantenimiento correctivo: se realiza sólo cuando hay un fallo o avería.

Mantenimiento preventivo: acción de revisar de manera sistemática y bajo ciertos criterios a los equipos o aparatos de cualquier tipo (mecánicos, eléctricos, informáticos, etc.) para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo.

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (one, two, three, etc.).

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, ejem.: primero (first, second, third, etc.)

Oratoria: oratoria es una palabra que proviene del vocablo latino oratoria y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética) La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: “I’m” (contracción de I am), “She's” (contracción de she is), etc.

Presente simple (Presente Simple): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: I am Susana. I work as a doctor.

Presente Continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar “to be” y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en “-ing”. Por ejemplo: I am working at SENA now.

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son “in”, “on” y “at”.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: “In the room”, “next to the shop”.

Role play: juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando**.**

Scanning: estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que”Skimming” no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

Sistema Operativo: *software* que coordina y dirige todos los servicios y aplicaciones que utiliza el usuario en una computadora, por eso es el más importante y fundamental.

Skimming: estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

***Software*:** conjunto de programas o aplicaciones, instrucciones y reglas informáticas que hacen posible el funcionamiento del equipo.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.

Texto: enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos. Todo lo que se dice en el cuerpo de una obra manuscrita o impresa, a diferencia de lo que en ella va por separado; como las portadas, las notas, los índices, etc.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Definición. (2013). *Definición de oratoria.* https://definicion.de/oratoria/

Definición (2020). D*efinición de comunicación*. https://definicion.de/comunicacion/

Figarola Irigoyen (s.f.) Barcelona, España. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Gutiérrez Palma, N., & Palma Reyes, A. (2004). Acento léxico y lectura: un estudio con niños. Revista Electrónica de Investigación en Psicología de la Educación, 2(2), 143-160. Cómo citar - Acento léxico y lectura: un estudio con niños (redalyc.org)

Systems, V. (2013). Inglés: grado superior. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodríguez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la	Febrero de 2021

			Comunicación Gráfica	
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Zvi Daniel Grosman	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y metrología.	Febrero 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable del equipo de desarrollo curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Febrero de 2022
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Ronald Alexander Vacca Ascanio	Experto Temático	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Diciembre 2022
	Miroslava González Hernández	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Diciembre 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor(es)	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesor metodológico	Centro de gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información	Julio 2023	Adecuación de contenidos de acuerdo a la directriz de la Dirección General.
	Liliana Morales Gualdrón	Responsable línea de producción Distrito Capital	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información	Julio 2023	Adecuación de contenidos de acuerdo a la directriz de la Dirección General.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnico en Sistemas Teleinformáticos
- **Código del programa de formación:** 233108
- **Nombre del proyecto:** Implementación de estrategias para las operaciones teleinformáticas de las organizaciones desde la infraestructura de la red de datos.
- **Fase del proyecto:** Análisis
- **Actividad de proyecto:** AP1-Preparar el mantenimiento de equipos de cómputo
- **Competencias:**

  Técnica:
  - 220501121-Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos
  - 220501001-Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico.

  Claves:
  - 240201524- Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

.

  - 240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de aprendizaje:**

  Técnicos:
  - 220501121-01- Caracterizar herramientas informáticas según contexto tecnológico de la organización.
  - 220501001-01- Preparar el mantenimiento de los equipos de cómputo de acuerdo con procedimientos técnicos y administrativos

  Claves:

  - 240201524-01- Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
  - 240201524-02- Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
  - 240201524-03- Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
  - 240201524-04- Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
  - 240202501-01- Comprender información básica, oral y escrita, en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes

- **Duración de la guía:** 216 horas
  Técnico: 120
  Clave: 96

2. PRESENTACIÓN

En el lugar de trabajo se pueden utilizar herramientas de gestión para optimizar las operaciones. Estas van desde la organización y comunicación de proyectos hasta la programación y la planificación. Las herramientas de gestión basadas en equipos informáticos o en programas se pueden emplear para organizar el flujo de trabajo y coordinar equipos. Hay muchos tipos de herramientas de administración que varían en características para adaptarse de acuerdo al tamaño de los equipos informáticos y estilos de trabajo. Mediante el uso de herramientas o equipos informáticos, se pueden completar tareas más rápidas, realizar un seguimiento de los proyectos, administrar su equipo y planificar tareas futuras.

Por tanto, en esta instancia de estudio se consolidarán los conocimientos sobre las herramientas TIC y los tipos de mantenimientos informáticos.

Sumado a esto, para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. Las habilidades comunicativas se establecen desde lo verbal o digital y además, de lo no verbal o analógico. Y por ello, el llamado es a repensar la escritura y la oratoria como procesos de crecimiento personal y profesional, con miras a desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo, invitando a ver la naturaleza de la comunicación en diversos contextos y procesos dialógicos, en la que se asumen diferentes actitudes en relación con el otro y que condicionan la construcción de relaciones personales y profesionales.

Finalmente, para el inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social, se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Para el desarrollo de las actividades planteadas se contará con el acompañamiento del instructor calificado asignado al programa, que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades y ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje y la consecución de los niveles de habilidad esperados. No olvide revisar, explorar y apropiar el material de estudio, así como ahondar en el material complementario.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias planteadas en la fase de análisis del proyecto formativo: Implementación de estrategias para las operaciones teleinformáticas de las organizaciones desde la infraestructura de la red de datos.

Actividades iniciales

1. Actualización de los datos personales.
2. Lea el documento “Información del programa”, le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso.
3. Lea el documento “Cronograma”, le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del programa. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirán tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
4. Lea la presente “Guía de aprendizaje”, le orientará en el desarrollo de las actividades.
5. Adicionalmente, realice la presentación en el foro social, de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

- **Actividad de reflexión inicial.**

Estimado aprendiz, lea atentamente lo siguiente:

> Los equipos informáticos reciben información, luego la procesa de acuerdo con un conjunto dado de instrucciones y presenta los resultados en una forma útil. Los componentes físicos de un equipo informático se llaman *hardware*. El conjunto de instrucciones dadas a un equipo informático para realizar una tarea se conoce como *software*. Los componentes de *hardware* de un sistema informático consisten en el dispositivo de entrada a través del cual se ingresan datos o instrucciones, los dispositivos de salida en los que se presentan los resultados procesados y, entre ellos, una unidad central de procesamiento (CPU), que recibe datos o instrucciones de los dispositivos de entrada, los procesa y devuelve los resultados a los dispositivos de salida. Una CPU puede tener básicamente tres componentes: unidad de memoria; unidad aritmética lógica; y unidad de control. El componente en el que se almacenan las instrucciones y los datos que debe manejar el procesador se denomina memoria principal. Las memorias de los equipos informáticos o herramientas dependen de los circuitos electrónicos. Finalmente, la unidad básica de almacenamiento en el sistema de memoria es un dispositivo bi-estable, es decir, tiene dos estados estables alternos.

Una vez leído, responda las siguientes preguntas que le ayudarán al desarrollo de las evidencias:

1. ¿Identifica físicamente la memoria RAM y conoce cuál es su función en un equipo de cómputo?
2. ¿Reconoce las principales piezas de un equipo de cómputo a nivel de *hardware*?
3. ¿Un equipo de cómputo puede funcionar sin procesador?
4. ¿Se pueden identificar a través del *software* las características de los componentes de *hardware* como: capacidad de almacenamiento, memoria, tipo y velocidad del procesador?

Recuerde que esta es una actividad no calificable pero que le permite contextualizarse y prepararse previamente.

3.1. Actividad de aprendizaje competencia: Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos (220501121).

Por medio del desarrollo de esta competencia se pretende que el aprendiz fortalezca los conceptos sobre herramientas TIC y los aplique de acuerdo a requerimientos puntuales.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA1-220501121-AA1-Operar herramientas Informáticas según protocolos y necesidad organizacional.

Estimado aprendiz, esta actividad busca claridad en los conceptos de operatividad, ya que, la función principal de un departamento de servicios informáticos es analizar los requisitos de información de la organización, identificar las áreas en las que se pueden utilizar las computadoras para generar beneficios tangibles o intangibles, y diseñar e implementar sistemas basados en computadoras en las áreas identificadas. Adicional a ello, debe ser responsable del mantenimiento y actualización de los sistemas (*hardware*, *software* del sistema y *software* de aplicación), dado que la tecnología se está desarrollando rápidamente y es necesario sugerir formas de adoptar nuevas tecnologías.

Duración: 60 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: "**Herramientas informáticas en las organizaciones".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220501121-AA1-EV01. Cuestionario sobre Herramientas TIC.**

Esta evidencia consiste en la realización de un cuestionario de conocimientos previos en donde se evidenciará el desarrollo inicial de su formación alrededor de las herramientas informáticas y sistemas operativos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** realización del cuestionario
- **Extensión:** 90 minutos
- **Formato:** LMS
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario sobre Herramientas TIC. GA1-220501121-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-220501121-AA1-EV02. Presentación de herramientas ofimáticas.**

Estimado aprendiz, de manera sucinta para esta evidencia se debe realizar un informe de las diferentes herramientas ofimáticas optimizadas más recientes para la gestión empresarial.

Para ello, de manera inicial, es necesario trabajar con una empresa, del sector de su preferencia, en la que pueda previamente evaluar y analizar con respecto a su operatividad y el uso de las herramientas ofimáticas.

Para este documento entonces, tenga en cuenta los siguientes aspectos de contenido:

- Mencionar las herramientas utilizadas de acuerdo a una necesidad específica en la organización.
- Incluir los diferentes tipos de software y servicios de internet usados en la organización.

- Agregar contenido de los sistemas informáticos según el tipo de dispositivo y su función en la gestión.
- Describir sobre tipos de *software* y servicios de Internet, de acuerdo con las necesidades de la organización seleccionada.
- Adicionar tablas para mostrar diferencia entre las herramientas TIC y sus funciones.
- Detallar las características principales de los sistemas operativos
- Sugerir optimización de trabajo para la empresa a través de las herramientas investigadas, teniendo en cuenta dispositivos y gestión de la información.

En cuanto a su presentación se sugiere:

- Tabla de contenido.
- Informe bien organizado (según los contenidos a desarrollar) aplicando normas APA.
- Incluir tablas, gráficos o imágenes que aporten al informe.
- Incluir referencias bibliográficas.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** Informe escrito con las normas APA.
- **Extensión:** 20 páginas
- **Formato:** Pdf.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación de herramientas ofimáticas. GA1-220501121-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA1-220501121-AA1-EV03. Video sistemas operativos.**

Esta evidencia busca fortalecer el conocimiento e interacción con los sistemas operativos de los equipos informáticos, a través de un video.

Para el desarrollo de este se recomienda utilizar herramientas como:

1. *OBS studio.*
2. ScreenCast o Matic.

Pero se es libre de escoger la herramienta que mejor domine. Estas herramientas le permitirán grabar la pantalla y también incluir la cámara donde usted puede visualizarse realizando las explicaciones detalladamente.

Debe tener en cuenta al realizar el video las siguientes recomendaciones y aspectos de contenido:

1. Grabar la pantalla del equipo
2. Seleccionar un equipo con sistema operativo Windows.
3. Colocar su rostro en algún lugar de la pantalla donde se vea realizando las explicaciones. (Asegúrese de que el audio funciona correctamente y sea fluido. Además, se sugiere realizar un guion o estructura que le permita llevar un hilo conductor y calidad en la información a exponer).
4. Explicar las principales características del sistema operativo y vaya mostrándolas conforme las va narrando.

5. Evidenciar la navegación por las diferentes opciones que ofrece el sistema operativo.
6. Indicar la importancia del sistema operativo y aplicabilidad en la organización con la que se trabajó en la evidencia anterior, y el porqué de su sugerencia.
7. Guardar y cargar el video en la plataforma *YouTube*.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** Video.
- **Extensión:** 6-8 minutos.
- **Formato:** mp4
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video sistemas operativos. GA1-220501121-AA1-EV03.**

3.2. Actividad de aprendizaje competencia: Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico (220501001)

Por medio del desarrollo de esta competencia se pretende consolidar los siguientes aspectos:

- Conocer Genealogía de los equipos personales.
- Conocer las características de cada uno de los componentes internos de un sistema de cómputo.
- Conocer y diagnosticar los tipos de mantenimiento a aplicar según la novedad encontrada.
- Tomar las medidas necesarias para evitar incidentes eléctricos en el momento del ensamble de un sistema de cómputo.
- Verificar el estado operacional inicial de los equipos de acuerdo al procedimiento establecido.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA1-220501001-AA1-Preparación para mantenimiento de equipos informáticos teniendo en cuenta procedimientos y requerimientos técnicos

Estimado aprendiz, esta actividad busca adquirir conceptos sobre el mantenimiento preventivo en los equipos. Por tanto, esto incluye ciertos procedimientos realizados para prolongar la vida útil de los equipos. Algunas compañías de equipos informáticos venden contratos de mantenimiento que incluyen programas de mantenimiento preventivo y sus diferentes fases dentro de los sistemas o departamentos informáticos, frente a los cuáles se enfrentará más adelante.

Duración: 60 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: "**Gestión de equipos informáticos".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220501001-AA1-EV01. Infografía sobre tipos de mantenimientos.**

Con esta evidencia se pretende obtener mayor claridad en los conceptos de la gestión de herramientas empresariales y los mantenimientos de los equipos informáticos.

Para esta evidencia puede hacer uso de herramientas como:

1. *PowerPoint.*
2. Canvas.
3. *Genially*.

Su desarrollo consiste en la realización de una infografía en la que se repasen y fortalezcan conceptos y procedimientos específicos. Para ello, tenga en cuenta:

1. Incluir la definición de mantenimiento.
2. Mencionar las principales características de un mantenimiento preventivo y correctivo.
3. Incluir las bondades de realizar procesos de gestión de calidad.
4. Determinar qué implementos de limpieza son necesarios para cada tipo de mantenimiento.
5. Indicar cuáles son las herramientas que debe tener a la mano para cada tipo de necesidad.
6. Incluya recomendaciones para realizar mantenimiento autónomo.
7. Organice los componentes para que sean fáciles de entender al lector.
8. Solo utilizar una página.
9. Para finalizar:
    - Opción 1: Puede crear un link online para compartir la información, asegurarse de que el link se abra correctamente.
    - Opción 2: Generar PDF con la infografía.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** presentación o enlace web.
- **Extensión:** 1 Página.
- **Formato: Pdf**.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre tipos de mantenimientos. GA1-220501001-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-220501001-AA1-EV02. Plan de Trabajo de acuerdo a requerimientos.**

Un plan de trabajo completo es clave para el éxito de cualquier proyecto. Un plan de trabajo es un documento que describe todos los pasos a seguir en el curso de un proyecto, desglosándolos con el mayor detalle posible y asignando actividades individuales a ciertos departamentos o personas. Esto último también es un esquema del plan de trabajo en el que se detallan todos los entregables, tareas, hitos, financiación, recursos y cualquier otra información necesaria.
Dicho de otra manera, un plan de trabajo describe cómo se va a realizar la gestión de algún proyecto dentro de las organizaciones empresariales. Para el desarrollo de este documento, continúe trabajando con la organización de estudio, de las evidencias anteriores, y tenga en cuenta lo siguiente:

1. Mencione el número de equipos de cómputo y número de personas que lo utilizan.
2. Identifique un problema asociado a la temática vista y a partir de allí, cree un plan de trabajo.
3. Este plan debe contener qué tipo de mantenimiento realizar, especificando áreas, departamentos, zonas, etc., de acuerdo al problema seleccionado.
4. Dentro de los mantenimientos incluya los manuales técnicos para proceder con el desarrollo de la solución.
5. Debe mostrar la interpretación y aplicación del manual técnico para realizar el mantenimiento.
6. Incluya las recomendaciones para que los usuarios realicen mantenimientos autónomos a sus equipos informáticos (tenga en cuenta los elementos de protección).
7. Incluya qué materiales de limpieza utiliza en cada caso y la forma correcta de aplicación.
8. Incluya las herramientas que le ayuden a solucionar los problemas a partir de cada situación.

9. Plantee por lo menos 10 situaciones que deba solucionar mantenimientos correctivos y predictivos, tenga en cuenta incluir el manejo de residuos, según tipo de productos.
10. Cierre el plan con una conclusión.

Ahora bien, a modo estructural, tenga presente:

- Agregar imágenes, evidencias, tablas, gráficos que muestren el desarrollo del plan de trabajo.
- Organizar documento en normas APA.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** Informe con todas las fases de la gestión empresarial de los equipos informáticos de empresas asociadas a la formación (Escogida por el aprendiz).
- **Extensión:** de 20 a 30 páginas.
- **Formato:** Pdf
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de Trabajo de acuerdo a requerimientos. GA1-220501001-AA1-EV02.**

3.3. Actividad de aprendizaje competencia: Desarrollar procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo (240201524).

Para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. La comunicación oral y escrita es fundamental, por lo cual se hace tan necesario el conocimiento de los procesos de comunicación en todos los ámbitos de la vida (social, personal y productivo) y su buena aplicación.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.

Todos hemos estudiado en algún momento de nuestras vidas que son los componentes de la comunicación, pero la pregunta sería ¿Los conocemos realmente y usamos de forma consciente? Al transmitir todo mensaje muchas veces lo solemos hacer hasta de una forma inconsciente y automatizada. Con esta actividad se busca lograr identificar los mismos, para poder usarlos en nuestra cotidianidad a la hora de comunicarnos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo "**Comunicándonos**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524-AA1-EV01. Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?**



Al comunicarnos realizamos un proceso integral, donde utilizamos diferentes elementos comunicativos para transmitir ideas o conceptos en contexto y que persiguen un fin en su intencionalidad. Un ejemplo claro es un discurso (emotivo, familiar, social, político, etc.) Por esta razón, esta actividad persigue que a través de un discurso puedas identificar como se enriquece un discurso aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal y como a su vez podemos transmitir emotividad a nuestro mensaje dando un discurso eficaz.

- Estructura de la participación:

  - Redacte un breve discurso de no más de 1 minuto (Entre 200 y 300 palabras)
  - A partir de los conocimientos adquiridos en el componente formativo “Comunicándonos”, realice la exposición de dicho discurso a través de un video.
  - Investigue otras fuentes de información para ampliar la conceptualización del componente formativo.
  - Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: *Powtoon, Loom, Canva*, entre otros.
  - Dicho video tendrá dos partes, en la primera, dirá su discurso sin usar ningún elemento comunicativo (inexpresivo, sin gestos, sin emoción, sin contacto visual, etc.), en la segunda, aplica las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
  - Redacte sus conclusiones en una página (la cual entregará en PDF), de las diferencias encontradas entre las dos formas y cómo comunicarnos correctamente genera valor a nuestras palabras, basado en la experiencia del ejercicio a desarrollar.
  - Se sugiere subir el video a YouTube.
  - Finalmente, en un documento entregue sus datos, la URL del video en YouTube y sus conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video y conclusiones: narrando un discurso construido (en dos partes) sin utilizar y utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal y las conclusiones (PDF) del ejercicio realizado en el video.

- **Extensión:** escrito de conclusiones, máximo 3 páginas (de desarrollo y portada) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** documento Word o PDF.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01**.

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.

Hay una estrecha relación entre pensamiento y lenguaje, teniendo en cuenta que todo comunica, desde lo que hacemos de forma consciente o de forma inconsciente aportan al lenguaje del ser humano según el contexto en que se desarrolle. El primer paso para llegar a una correcta argumentación es la lectura comprensiva e interpretativa, que posteriormente nos llevará a una correcta argumentación de nuestras ideas y nos ayudará a mejorar el lenguaje verbal y la retórica. Pero también el pensamiento es fundamental, que se desarrolla desde la atención y la observación hasta traducirse en un lenguaje, por lo cual son necesarias tener presentes las características de un pensador y haciendo una unión de este elemento podremos construir un argumento sólido y entendible para cualquier público.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: "**Argumentación**"

Evidencia: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA2-EV01. Video. La comunicación como expresión humana.**

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta evidencia de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, un tema que aqueja a la sociedad actual y con eso construir un argumento que conlleve a la resolución de esta.

Con dicha problemática, crear un escrito donde plasmes tu proposición, premisas y conclusiones ante este tema, construyendo un argumento lógico. Finalmente, a través del video exponga el argumento, teniendo en cuenta las características de un pensador en el argumento a exponer.

Estructura para la realización del video:

- Investigue y elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.
- Piense en cómo esa situación problémica puede ser tratada en el video argumentativo y busque la forma correcta de darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
- En dicho video, exponga el tema desarrollado de forma escrita y al finalizar justifique sus ideas. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: *Powtoon*, *Loom*, *Canva*, entre otros.
- Para finalizar, junto al video entregue la síntesis escrita, en el cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.
- Entregar:
  1. Documento en PDF, con toda su información (Nombre y apellidos completos, nombre del programa, fecha de realización y su síntesis)

2. Video, adjuntar la URL, subir el mismo previamente a YouTube o Vimeo y adjuntar la URL con permisos de visualización para cualquiera que tenga el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problémica.
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas (de desarrollo) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** Documento PDF
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA1-240201524-AA2-EV01**.

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.

En la comunicación, es importante conocer sobre los sistemas de signos propios de todo sistema comunicativo, estos dan sentido a nuestro mensaje para que pueda ser interpretado de la forma como se espera. Por lo cual se hace necesario saber interpretar.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del componente formativo "**Relacionando**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA3-EV01. Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno**.

Para el desarrollo de esta evidencia seleccionaremos un tema noticioso global que sea relevante al momento de la realización de la evidencia, del mismo ten en cuenta una premisa de Foucault: "Lo propio de saber no es ni ver, ni demostrar sino interpretar".

De diferentes fuentes noticiosas confiables (medios de comunicación consolidados) a través del registro de información indirecta visto, haz una organización gráfica del tema o problemática global elegida y representa tu interpretación de ésta a través de una infografía haciendo uso de todos los elementos vistos en el material de formación, mostrando gráficamente la interpretación del contexto elegido.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Identifique el tema noticioso a seleccionar.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de un registro de información indirecta, a través de portales noticiosos confiables.
3. Estructure un discurso con ayudas visuales, a través de una infografía que muestre su interpretación del contexto elegido, de una forma agradable, novedosa y entretenida
4. Recuerda hacer un buen uso de los signos de puntuación, signos auxiliares, conectores lógicos, diagramas, mapas, gráficos, esquemas y flujogramas que utilices.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Infografía.

- **Formato:** PDF
- **Extensión:** Máximo 1 página, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA1- 240201524–AA3-EV01.**

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa de un tema o situación en particular que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida**.**

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del componente formativo "**Escribiendo**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA4-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos**

El desarrollo de esta evidencia de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto, teniendo en cuenta todos los elementos del material de formación.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 2. "La comunicación como expresión humana".
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información, de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, da cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted espera desempeñar al finalizar este proceso formativo, adaptando la información a un contexto laboral.
4. El informe deberá contener lo siguiente:
   - **a.** Encabezado: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
   - **b.** Palabras claves: señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.
   - **c.** Introducción: describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
   - **d.** Desarrollo: corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
     - Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
     - Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias

bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
- Presentar su postura frente a la problemática.
- Explicar cómo se puede dar solución o abordar la situación desde su desempeño laboral.
- Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
- Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.
- Tener en cuenta todo lo visto en el material de formación desde el inicio.

e. Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.

f. Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA 7ma edición.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** Máximo 5 páginas, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA1-240201524–AA4-EV01**.

3.4. Actividad de aprendizaje competencia: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (240202501).

Durante el desarrollo de las actividades se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante A1.2 de acuerdo con el MCERL (La construcción de los diferentes programas de la formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel)

Adicional se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que propongan un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos como son las situaciones de la cotidianidad ya sea abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria, se requiere comprender información personal y familiar haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos.
Es importante el seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Material de formación: Los contenidos de soporte para el desarrollo de la actividad es “LEVEL 1 - MCER A1.1”.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

Evidencia GA1-240202501-AA1-EV01. Cuestionario

Presenta un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 45 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo a los temas relacionados del primer nivel “LEVEL 1 - MCER A1.1”.
  Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.**

Evidencia GA1-240202501-AA1-EV02. Video presentación

De acuerdo con la temática estudiada en el primer nivel escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo por medio de un corto video activando su cámara web en inglés con el fin de identificar de forma oral las características personales sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, hobbies y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.

Para la elaboración del vídeo con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como *PowerPoint*, *Emaze*, *Prezi* en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del personaje.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas de datos del personaje seleccionado (nombre completo, edad, fecha de cumpleaños, ocupación, actividades de tiempo libre), acompañado de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

Estructura del vídeo con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del primer nivel.

Para la realización de la emisión del vídeo deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar el vídeo y pantalla como; *Screencast-o-Matic*, *Loom*, *Camtasia*, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X *Recorder* para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.
Una vez finalizado el vídeo debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato**: Word o PDF con la URL del vídeo.
- **Extensión:** De 2 a 5 minutos.

Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Video presentación. GA1-240202501-AA1-EV02 presentación.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA2-Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas.

Dentro de los procesos de aprendizaje de lengua, el exteriorizar lo aprendido es uno de los más valiosos aportes. Dentro de este contexto se abordarán temas como el vecindario y las actividades que se están realizando.

Es importante el seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es “LEVEL 1 - MCER A1.1”.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

Evidencia GA1-240202501-AA2-EV01. Folleto.

A partir de los datos, conceptos, e investigación obtenida de su programa de formación deberá realizar un folleto en inglés con la información y características de su programa de formación.

Para realizar el folleto puede utilizar alguna herramienta digital como *Canva, Crello, Word, PowerPoint* o cualquier otra que conozca y le permita trabajar de forma creativa.

Estructura: datos personales del aprendiz, mensaje inicial, información básica del programa, expectativas e intereses que se vinculen a su interés particular por estudiar el programa de formación.
Describa de manera sencilla y clara utilizando frases, vocabulario e imágenes relacionadas con temas de interés y características de su programa de formación.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** folleto. Haga uso de las normas gramaticales y redacción utilizando el idioma inglés, además, aplique las normas APA para las referencias y citación de información obtenida de diferentes recursos digitales.
- **Extensión:** folleto tríptico entre 70 y 150 palabras.
- **Formato:** El folleto deberá exportarlo a PDF.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento Cuestionario sobre Herramientas TIC. GA1-220501121-AA1-EV01.	Diferencia herramientas tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las necesidades de la organización. Reconoce las características del sistema operativo, los sistemas informáticos según el tipo de dispositivo y su función en la gestión de la información. Emplea herramientas ofimáticas de apoyo de acuerdo con las necesidades requeridas por el usuario.	**Cuestionario** IE-GA1-220501121-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño Presentación de herramientas ofimáticas. GA1-220501121-AA1-EV02.		**Lista de verificación** IE-GA1-220501121-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento Video sistemas operativos. GA1-220501121-AA1-EV03.		**Lista de verificación** IE-GA1-220501121-AA1-EV03.
Evidencia de desempeño Infografía sobre tipos de mantenimientos. GA1-220501001-AA1-EV01.	Determina el tipo de mantenimiento de los equipos de cómputo de acuerdo con el procedimiento técnico establecido. Interpreta los manuales técnicos del fabricante de acuerdo con la labor a realizar. Elabora plan de trabajo según requerimientos y condiciones administrativas. Organiza el puesto de trabajo con los equipos, herramientas, materiales, elementos de protección, productos químico y manejo de residuos de acuerdo normatividad vigente.	**Lista de verificación** IE-GA1-220501001-AA1-EV01.
Evidencia de producto Plan de Trabajo de acuerdo a requerimientos. GA1-220501001-AA1-EV02.		**Lista de verificación** IE-GA1-220501001-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA1-EV01

Evidencia de desempeño Video. La comunicación como expresión humana GA1-240201524–AA2-EV01	Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA2-EV01
Evidencia de desempeño Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno GA1-240201524–AA3-EV01	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Gráfica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA3-EV01
Evidencia de producto Informe. Creación de contenidos comunicativos GA1-240201524–AA4-EV01	Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Emplea en la elaboración de textos las estructuras textuales básicas. Emplea para la producción de textos normatividad vigente.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA4-EV01

Evidencia de conocimiento Cuestionario GA1-240202501-AA1-EV01	Emplea vocabulario y expresiones para compartir información personal en situaciones cotidianas.	**Cuestionario** IE-GA1-240202501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño Video presentación GA1-240202501-AA1-EV02	Deletrea palabras empleando los sonidos propios del alfabeto. Utiliza expresiones de saludo considerando las normas de cortesía.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240202501-AA1-EV02
Evidencia de producto Folleto GA1-240202501-AA2-EV01	Expresa ideas simples en frases cortas, de forma oral y escrita, de acuerdo con su contexto familiar, personal y laboral.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240202501-AA2-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que se afirma o se niega.

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín comunicare, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Dicho de un dispositivo o sistema: Que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o trasmite por medios digitales.

Equipo de cómputo: dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario, permite una interacción del *hardware* (parte tangible) con el *software* (parte intangible). Suelen ser parte de estos equipos, el conjunto de elementos conocidos como periféricos: teclado, ratón, monitor, adaptadores de video, etc.

***Hardware*:** es la parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y luz, placas, memorias, discos duros, dispositivos periféricos y cualquier otro material en estado físico que sea necesario para hacer que el equipo funcione.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto.

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo.

Léxico: enriquecimiento lexical. Que expresa contenidos o conceptos propios del léxico, por oposición a los característicos de la gramática. Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc.

Main idea (Idea principal): estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de “Topic”, esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (Topic). Ejm.: “The robots can help in, medicine”.

Mantenimiento correctivo: se realiza sólo cuando hay un fallo o avería.

Mantenimiento preventivo: acción de revisar de manera sistemática y bajo ciertos criterios a los equipos o aparatos de cualquier tipo (mecánicos, eléctricos, informáticos, etc.) para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo.

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (one, two, three, etc.).

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, ejem.: primero (first, second, third, etc.)

Oratoria: oratoria es una palabra que proviene del vocablo latino oratoria y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética) La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: “I’m” (contracción de I am), “She's” (contracción de she is), etc.

Presente simple (Presente Simple): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: I am Susana. I work as a doctor.

Presente Continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar “to be” y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en “-ing”. Por ejemplo: I am working at SENA now.

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son “in”, “on” y “at”.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: “In the room”, “next to the shop”.

Role play: juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando**.**

Scanning: estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que”Skimming” no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

Sistema Operativo: *software* que coordina y dirige todos los servicios y aplicaciones que utiliza el usuario en una computadora, por eso es el más importante y fundamental.

Skimming: estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

***Software*:** conjunto de programas o aplicaciones, instrucciones y reglas informáticas que hacen posible el funcionamiento del equipo.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.

Texto: enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos. Todo lo que se dice en el cuerpo de una obra manuscrita o impresa, a diferencia de lo que en ella va por separado; como las portadas, las notas, los índices, etc.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Definición. (2013). *Definición de oratoria.* https://definicion.de/oratoria/

Definición (2020). D*efinición de comunicación*. https://definicion.de/comunicacion/

Figarola Irigoyen (s.f.) Barcelona, España. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Gutiérrez Palma, N., & Palma Reyes, A. (2004). Acento léxico y lectura: un estudio con niños. Revista Electrónica de Investigación en Psicología de la Educación, 2(2), 143-160. Cómo citar - Acento léxico y lectura: un estudio con niños (redalyc.org)

Systems, V. (2013). Inglés: grado superior. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodríguez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la	Febrero de 2021

			Comunicación Gráfica	
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Zvi Daniel Grosman	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y metrología.	Febrero 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable del equipo de desarrollo curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Febrero de 2022
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Ronald Alexander Vacca Ascanio	Experto Temático	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Diciembre 2022
	Miroslava González Hernández	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Diciembre 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor(es)	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesor metodológico	Centro de gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información	Julio 2023	Adecuación de contenidos de acuerdo a la directriz de la Dirección General.
	Liliana Morales Gualdrón	Responsable línea de producción Distrito Capital	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información	Julio 2023	Adecuación de contenidos de acuerdo a la directriz de la Dirección General.