



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol
Procedimiento Ejecución de la Formación
PROYECTO FORMATIVO

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:	1964262	Código del Programa SOFIA:	233101	Versión del Programa:	1	Fichas asociadas:	19
1.1 Centro de Formación:	CENTRO DE DISEÑO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			1.2 Regional:	REGIONAL RISARALDA		
1.3 Nombre del proyecto:	SOPORTE TECNICO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA EN EL ÁREA INFORMÁTICA.						
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	SISTEMAS.						
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	15						
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SENA						
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Servicios, Soporte, Tecnología, Mantenimiento, Infraestructura, Hardware, Software, Redes, Computadores.						
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	56	1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia	1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:				55
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:				0
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:				1

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

El sector productivo a nivel nacional para la vigencia 2017 tenía una necesidad de contratación de 7,633 técnicos de sistemas y para la vigencia 2018 una necesidad de 8,823 vacantes, donde se evidencia un crecimiento de demanda del 23,8% conllevando a la necesidad de más personal formado y capacitado para cubrir dicha necesidad; este panorama favorable para la empleabilidad del sector se ve impactado de forma negativa debido a la falta de capacitación técnica formal, desarrollo de competencias y habilidades blandas en el trabajador, conllevando todo esto a un déficit de personal calificado en soporte de tecnologías de la información. ¿Qué competencias y habilidades blandas debe adquirir un aprendiz SENA en su proceso de formación?



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

2.2 Justificación del proyecto

El soporte técnico de mantenimiento de equipos de cómputo e instalación de redes es un servicio supremamente importante y necesario para las pequeñas y medianas empresas. En su mayoría, las pequeñas y medianas empresas cuentan con escaso personal específico para el área de mantenimiento, lo cual dificulta un adecuado servicio a los equipos tecnológicos, cediendo esta labor a terceros o personal ajeno a la compañía, incrementando así costos de operación, incurriendo en falta de seguridad de la información, derrochando recursos y teniendo poca viabilidad de éxito para enfrentarse al sector económico en que la empresa se desenvuelve.

2.3 Objetivo general

Implementar protocolo de soporte de primer y segundo nivel a través de la mesa de ayuda en el área de infraestructura informática.

2.4 Objetivos específicos

1. Analizar los requisitos y requerimientos del cliente de acuerdo con manual de procedimientos.
2. Diseñar el protocolo de servicio de acuerdo con el nivel de soporte de la mesa de ayuda.
3. Aplicar los protocolos establecidos de servicio de acuerdo con el diseño establecido.
4. Verificar el grado de satisfacción del cliente después del soporte realizado según protocolo establecido.
5. Informe de satisfacción de los servicios prestados por la mesa de ayuda.

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto SENA, Aprendices, sector informático, sector productivo.

2.5.2 Impacto

Social: Permite al sector productivo de la región aumentar la eficiencia de sus labores brindando al personal técnico contratado, supervisores y empleadores mejorar su calidad de vida y así contribuir con su proyecto de vida personal.

Económico: A la reducción de tiempos en cada una de las actividades de trabajo se propende a la reducción de costos y alta calidad en el desarrollo de actividades inherentes a la actividad de la empresa. brindando oportunidad para competir económicamente con otras organizaciones del sector.

Ambiental: Implementación de la cultura sostenible con la reducción del consumo de papel, mediante el incremento de la comunicación electrónica y creación de una cultura de reciclaje para componentes electrónicos. Optimizar los recursos mitigando el impacto ambiental.

Tecnológico: Reducción de la brecha digital en su eje de disponibilidad de equipo de cómputo y conexión a internet con esquemas adecuados de mantenimiento y soporte técnico (Colombia Digital). Incentiva a la actualización de la infraestructura informática de la microempresa de acuerdo a estándares internacionales.

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución

1. Entrega tardía o no entrega de los materiales de formación.
2. Desinterés para la implementación del proyecto.
3. Actividades de bienestar al aprendiz no planeadas y/o comunicadas.
4. Falta de instructores en la ejecución de la formación dependiendo de la contratación

2.5.4. Productos o resultados del proyecto

1. Requerimientos del cliente en los formatos establecidos.
2. Plan de trabajo para la ejecución de acuerdo con los niveles de servicio.
3. Informes de las actividades de soporte técnico de primer y segundo nivel.
4. Informe de satisfacción del cliente de acuerdo con los servicios prestados.
5. Informe final de la ejecución de la mesa de ayuda.



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica

El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	NO
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	NO
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	NO

2.7 Valoración Productiva

Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	NO
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	NO

3. Planeación del proyecto

3.1. Fases del Proyecto	3.2. Actividades del Proyecto	3.3. Resultados de Aprendizaje Específicos, Transversales y Básicos (a partir del programa de formación)	3.4. Competencia Asociada
ANALISIS	ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	583600 - ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
ANALISIS	ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	583612 - EXPLICAR LAS FUNCIONES DE SU OCUPACIÓN LABORAL USANDO EXPRESIONES DE ACUERDO AL NIVEL REQUERIDO POR EL	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
ANALISIS	ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	583662 - EVALUAR EL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.	260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
ANALISIS	ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	583663 - OPTIMIZAR, LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD Y TRÁMITE DE SERVICIOS.	260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

			normativa de procesos de negocios
ANALISIS	ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	583664 - ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.	260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
ANALISIS	ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	583665 - PROCESAR LAS SOLICITUDES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO.	260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
ANALISIS	ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	583671 - ANALIZAR LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, INTENCIONALIDAD Y CONTEXTO.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANALISIS	ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	583674 - PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE.	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
ANALISIS	REALIZAR EL PROCESO DE INMERSIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL SIGUIENDO LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES, INDUCCIÓN SENA, PROGRAMA DE FORMACIÓN Y PROYECTO	583611 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.	240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583597 - INSTALAR EL CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON EL DISEÑO DE LA RED DE DATOS Y LA NORMATIVIDAD	220501103 - IMPLEMENTAR LA RED FÍSICA DE DATOS SEGÚN DISEÑO Y ESTÁNDARES TÉCNICOS.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583599 - APLICAR FUNCIONALIDADES DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS TIC, DE ACUERDO CON MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583603 - RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583604 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO.	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583605 - IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVO.	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583606 - PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

		CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.	manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583615 - IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL USO DE EXPRESIONES, ESTRUCTURAS Y DESEMPEÑO SEGÚN LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMULADOS PARA EL PROGRAMA.	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
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583616 - INTERCAMBIAR OPINIONES SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.	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
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583621 - REALIZAR MANTENIMIENTO FÍSICO Y/O LÓGICO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DEL FABRICANTE.	220501001 - Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583660 - IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583661 - REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y SST, SEGÚN EL ÁREA DE DESEMPEÑO.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583666 - DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583667 - EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583669 - IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583670 - ESTABLECER PROCESOS DE ENRIQUECIMIENTO LEXICAL Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

		CONTEXTO.	
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583672 - ARGUMENTAR EN FORMA ORAL Y ESCRITA ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS Y PARTICULARIDADES DE LAS DIVERSAS SITUACIONES COMUNICATIVAS MEDIANTE LOS DISTINTOS SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583673 - RELACIONAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583676 - CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583678 - VERIFICAR LAS TRANSFORMACIONES FÍSICAS DE LA MATERIA UTILIZANDO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583679 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA FÍSICA.	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583680 - SOLUCIONAR PROBLEMAS ASOCIADOS CON EL SECTOR PRODUCTIVO CON BASE EN LOS	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583681 - IDENTIFICAR LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA FÍSICA EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583682 - PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583683 - PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
EJECUCION	CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583684 - VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

EVALUACION	EVALUAR RESULTADOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS	583596 - VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE ACUERDO CON EL DISEÑO Y LA INSTALACIÓN REALIZADA.	220501103 - IMPLEMENTAR LA RED FÍSICA DE DATOS SEGÚN DISEÑO Y ESTÁNDARES TÉCNICOS.
EVALUACION	EVALUAR RESULTADOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS	583601 - OPTIMIZAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LA VERIFICACIÓN	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
EVALUACION	EVALUAR RESULTADOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS	583602 - EVALUAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
EVALUACION	EVALUAR RESULTADOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS	583623 - VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.	220501001 - Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico
EVALUACION	OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO.	583540 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN	999999999 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
EVALUACION	OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO.	583607 - CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
EVALUACION	OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO.	583608 - ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
EVALUACION	OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO.	583609 - INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
EVALUACION	OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO.	583610 - VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
EVALUACION	OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO.	583614 - COMPRENDER INFORMACIÓN SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES Y FUTURAS A TRAVÉS DE INTERACCIONES SOCIALES DE FORMA ORAL Y ESCRITA.	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
EVALUACION	OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO.	583617 - DISCUTIR SOBRE POSIBLES SOLUCIONES A PROBLEMAS DENTRO DE UN RANGO VARIADO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES.	240202501 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

			EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.
EVALUACION	OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO.	583677 - PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APOORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583595 - ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA NECESARIA DEL PROYECTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	220501103 - IMPLEMENTAR LA RED FÍSICA DE DATOS SEGÚN DISEÑO Y ESTÁNDARES TÉCNICOS.
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583598 - ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO, DE ACUERDO CON EL DISEÑO	220501103 - IMPLEMENTAR LA RED FÍSICA DE DATOS SEGÚN DISEÑO Y ESTÁNDARES TÉCNICOS.
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583613 - PRESENTAR UN PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN SU QUEHACER LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DESDE SU PROGRAMA DE FORMACIÓN.	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
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583618 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y EL CONTROL DE LA SST, DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO, COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583619 - ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583620 - DOCUMENTAR EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS FORMATOS ESTABLECIDOS.	220501001 - Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583622 - ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO A REALIZAR.	220501001 - Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583668 - PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583675 - ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

		PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APOORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.	principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
PLANEACION	DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	583685 - RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

3.5 Organización del proyecto

3.5.1 No. Instructores requeridos	5	3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto	30
-----------------------------------	---	---	----

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Laboratorios, Aulas, Talleres, etc

3.7. Recursos estimados

Actividades del proyecto	Duración (Meses)	Equipos / Herramientas				Talento Humano (Instructores)				Materiales de formación consumibles			
		Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total	Especialidad	Cant.	V. Unit.	V. Total	Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total
ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	1	EQUIPOS DE COMPUTO PARA LA FORMACION	30	\$ 3.500.000	\$ 105.000.000								
ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	1									PAPELERIA, OTROS	3	\$ 25.000	\$ 75.000
ANALIZAR LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	1					INSTRUCTORES PARA LA FPI	5	\$ 3.500.000	\$ 17.500.000				
CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	3									EQUIPOS DE COMPUTO PARA LA	30	\$ 3.500.000	\$ 105.000.000
CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	3									CONSUMIBLES E INSUMOS PARA LA FPI TECNICA	30	\$ 25.000	\$ 750.000
CREAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	3					instructores para la formacion	3	\$ 3.500.000	\$ 10.500.000				



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	1	COMPUTADORES PARA LA	25	\$ 2.500.000	\$ 62.500.000								
DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	1									PAPELERIA	5	\$ 50.000	\$ 250.000
DISEÑAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	1					INSTRUCTORES PARA LA FORMACION	3	\$ 3.500.000	\$ 10.500.000				
EVALUAR RESULTADOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS	3	COMPUTADORES PARA LA	30	\$ 3.500.000	\$ 105.000.000								
EVALUAR RESULTADOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS	3									CONSUMIBLES E INSUMOS PARA LA FPI TECNICA	30	\$ 25.000	\$ 750.000
EVALUAR RESULTADOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS	3					INSTRUCTORES PARA LA FPI	5	\$ 3.500.000	\$ 17.500.000				
OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL	2	EQUIPOS DE COMPUTO PARA LA	30	\$ 3.500.000	\$ 105.000.000								
OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL	2									CONSUMIBLES E INSUMOS PARA LA FPI TECNICA	30	\$ 25.000	\$ 750.000
OPTIMIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ACUERDO A LA RETROALIMENTACIÓN DEL	2					INSTRUCTORES PARA LA FPI	5	\$ 3.500.000	\$ 17.500.000				
REALIZAR EL PROCESO DE INMERSIÓN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL SIGUIENDO LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES, INDUCCIÓN SENA, PROGRAMA DE FORMACIÓN	1					INSTRUCTORES PARA LA FPI	1	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000				



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

4. Rubros presupuestales

Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Rubro presupuestal por el que se financiará el proyecto
Equipos	5	\$ 2.500.000	\$ 12.500.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Herramientas	5	\$ 2.000.000	\$ 10.000.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Materiales de Formación	1	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	1	\$ 37.000.000	\$ 37.000.000	CONTRATACION INSTRUCTORES
Total:			\$ 63.500.000	

5. Equipo que participó en la formulación del proyecto

Nombre	Especialidad	Nombre Centro	Regional
NORA MILENA VALENCIA	EQUIPO DESARROLLO CURRICULAR	CENTRO DE DISEÑO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL	REGIONAL RISARALDA
WILSON RAMIREZ	EQUIPO DESARROLLO CURRICULAR	CENTRO DE DISEÑO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL	REGIONAL RISARALDA