



## 1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA

1.1 Denominación del Programa:	OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	
1.2. Código Programa:	135331	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	Fecha inicio programa:	30/10/2023
	Fecha fin programa:	El programa aún se encuentra vigente
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	Etaapa Lectiva:	1344 horas
	Etaapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	<p>El sector de Contact Center y BPO (Business Process Outsourcing) presenta un crecimiento sostenido en los últimos seis (6) años, incluso en el 2020, cuando esta industria continuó con permiso para seguir operando a pesar de las drásticas medidas que adoptaron las autoridades para frenar la pandemia por covid-19; bajo estas condiciones, el sector no suspendió sus servicios y muchos de sus colaboradores pudieron realizar sus actividades desde casa. Estos aspectos junto a la alta empleabilidad, demanda y evolución permanente del sector han hecho más atractivo este mercado laboral. En este sentido, la gerente de la marca Sitel Group en Colombia sostiene que a pesar de que el país no es catalogado como bilingüe se contratan mensualmente alrededor de 1.200 personas para atender clientes extranjeros de Estados Unidos, Canadá, y Reino Unido. (Periódico El Tiempo, octubre 2021).</p> <p>En el contexto colombiano, el potencial de crecimiento de las actividades de Contact Center y BPO también se evidencia en el interés de diferentes organizaciones empresariales y gubernamentales de apalancar el sector tales como: Colombia Productiva (creada en 2008 por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), ProColombia, la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la Asociación Colombiana de BPO (BPro) y la Asociación Colombiana del Ecosistema Crediticio y BPO (COLCOB), entre otras, las cuales influyen positivamente en términos de ingreso y empleabilidad del sector a nivel nacional, unido a la infraestructura tecnológica y de conectividad del país, la disponibilidad de talento humano calificado, confiabilidad del sector público, contratación y estabilidad económica, que se traduce en atracción de mayores flujos de inversión extranjera hacia el país. (Procolombia, 2022).</p> <p>Ahora bien, según la Asociación colombiana de BPO-BPro, el sector representa el 2,5% del Producto Interno Bruto (PIB) nacional, con una producción bruta de US\$1573 millones en 2021. Así mismo, de acuerdo con cifras del observatorio laboral y ocupacional SENA, para el periodo comprendido entre abril del año 2021 y junio del año 2022 se ofertaron en total 4.474 vacantes relacionadas con ocupaciones de Contact Center y BPO, manteniendo un porcentaje de colocación del 10%; lo cual refleja la necesidad de fortalecer habilidades y competencias del talento humano para este sector.</p> <p>Ante esta perspectiva, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, ofrece el programa Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO, como respuesta a la creciente demanda en el sector de contar con talento humano dispuesto a brindar una excelente experiencia de servicio</p>	



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE  
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN  
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

al cliente. El egresado estará en capacidad de atender oportunamente las solicitudes de los clientes, vender productos y servicios, gestionar la recuperación de cartera y cumplir con indicadores de eficiencia y calidad, todo enmarcado por la estrategia comercial de la omnicanalidad. Demostrando además en su actuar, resiliencia, adaptabilidad al cambio y tolerancia a la frustración, escucha activa y comunicación asertiva, capacidad para el trabajo en equipo y la resolución de problemas.

#### Referencias

Colombia Productiva (2023). Informe de Gestión 2018 - 2022. Colombia Productiva. <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-capacita/publicaciones/transversales/informes-de-gestion-ntp/informe-de-gestion-2018-2022>

El Tiempo (2021). Call center y BPO, una industria que genera muchos puestos de trabajo. EL TIEMPO Casa Editorial. <https://www.eltiempo.com/contenido-comercial/call-center-y-bpo-una-industria-que-genera-muchos-puestos-de-trabajo-627216>

Mapa Regional de Oportunidades (2023). Tercerización de procesos de negocio. Colombia Productiva. MARO. <https://www.maro.com.co/apuesta-pdp/servicios/26>

Medina Molina C., Rey Moreno M., Pérez Gonzalez B. y Rufin Moreno R. (2017) Estrategia omnicanal en la distribución de servicios públicos. España.

Observatorio Laboral Ocupacional Colombiano (2023). Boletín d

<b>1.9 Sectores a los que se asocia el programa</b>	<b>Sector económico:</b>	SERVICIOS
	<b>Sector clase mundial:</b>	
	<b>Sector locomotora:</b>	
<b>2.0 Estrategia metodológica</b>	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo	

## 2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

### 2.1 PERFIL OCUPACIONAL

#### 2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente

#### 2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

- INFORME DIAGNOSTICO
- PROPUESTA DE CAMPAÑA
- REGISTRO DE INFORMACION DE USUARIOS EN LOS DIFERENTES CANALES.



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE  
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN  
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

- INFORME TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
- REPORTE DE LA PRESTACION DEL SERVICIO A TRAVES DE DIFERENTES CANALES.
- BASE DE DATOS GESTIONADA.

### 2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Código del campo ocupacional	Ocupación
1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente

### 2.2 PERFIL PROFESIONAL

Código del campo ocupacional	Ocupación
1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente

### 2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO

2.3.1 En lo laboral	EL EGRESADO PUEDE DESEMPEÑARSE EN AREAS DE CONTACT CENTER Y BPO, ENFOCADAS EN SERVICIO AL CLIENTE, VENTAS Y COBRANZA A TRAVES DE CANALES DE VOZ, PRESENCIAL Y MEDIOS ELECTRONICOS.
2.3.2 En lo empresarial	EL EGRESADO PODRA DESARROLLAR UNIDADES PRODUCTIVAS DE NEGOCIO EN EL SECTOR DE CONTACT CENTER Y BPO
2.3.3 En el entorno social	EL EGRESADO PODRA RELACIONARSE PERMANENTEMENTE CON LOS CLIENTES, USUARIOS Y CONSUMIDOR APLICANDO PRINCIPIOS DE MANEJO ETICO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION, APORTANDO DESDE SU ENTORNO LABORAL A LA GENERACION DE CAMBIOS PARA BENEFICIO DE LAS COMUNIDADES Y SU DESARROLLO, QUE SE IMPACTAN MEDIANTE VISION INCLUYENTE Y ACTUACION EN FAVOR DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	EL EGRESADO PODRA CONTINUAR SU FORMACION EN UN PROGRAMA DE NIVEL TECNOLÓGICO, EN NUCLEOS BASICOS DE CONOCIMIENTO RELACIONADOS CON MERCADEO, LOGISTICA, COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACION; Y EN EL NIVEL PROFESIONAL EN NUCLEOS BASICOS DE CONOCIMIENTO EN MERCADOS, ADMINISTRACION DE EMPRESAS, MERCADEO, PUBLICIDAD Y
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	EL EGRESADO INTERACTUARA PERMANENTEMENTE CON NUEVAS TECNOLOGIAS, POR LO CUAL ESTARA EN CAPACIDAD DE PROPONER ESTRATEGIAS DE USO Y MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACION.

### 2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

EL EGRESADO DEL PROGRAMA TECNICO EN OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO, PODRA DESEMPEÑARSE, A TRAVES DE LA OMNICANALIDAD, EN PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE, EN EL AREA COMERCIAL CON LA APLICACION DE TECNICAS DE VENTAS Y NEGOCIACION, ASI COMO EN ACTIVIDADES DE COBRANZA GENERANDO ACUERDOS DE PAGO CON LOS DEUDORES; LO ANTERIOR, DEMOSTRANDO HABILIDADES DE ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACION ORAL Y ESCRITA, MANEJO DE EMOCIONES, TRABAJO EN EQUIPO, RESILIENCIA Y ACTITUD HACIA LA MEJORA CONTINUA, CON LO CUAL APORTARA AL LOGRO DE LAS METAS DE LAS ORGANIZACIONES EN LAS QUE INTERACTUA.

### 3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

#### 3.1 REQUERIMIENTOS



### 3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:

Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA		
Grado:	9		
Requiere Certificación académica (si/no)	SI		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	Cuál?	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	Ninguno		

### 3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:

(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Considerando la legislación y la normativa del SENA, el programa de formación posibilita el ingreso de personas con discapacidad según la Resolución 1726 de 2014.

### 3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Trabajo en equipo, puntualidad, tolerancia a la frustración, proactiva, orientación al logro, habilidades comunicativas orales y escritas, comprensión lectora.

### 3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADÉMICO	GRADO	%
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Actúo siguiendo las normas de seguridad y buen uso de las herramientas y equipos que manipulo.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE  
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN  
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Identifico los recursos tecnológicos disponibles para el desarrollo de una tarea.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Asumo las consecuencias de mis propias acciones.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Cumplo las normas de comportamiento definidas en un espacio dado.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Identifico mis emociones y reconozco su influencia en mi comportamiento y decisiones.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Organizacional	Responsabilidad Ambiental.	Mantengo ordenados y limpios mi sitio de estudio y mis implementos personales.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Escucho las críticas de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Atiendo con actitud positiva las solicitudes de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Identifico la información requerida para desarrollar una tarea o actividad.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Respeto los acuerdos definidos con los otros.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Desarrollo tareas y acciones con otros (padres, pares, conocidos).	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Identifico y supero emociones, como el resentimiento y el odio, para poder perdonar y reconciliarme	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Busco formas de resolver los conflictos que enfrento en mi entorno cercano (mi casa, mi barrio, mi c	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico actitudes, valores y comportamientos que debo mejorar o cambiar.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Expreso mis ideas con claridad.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Intelectual	Toma de Decisiones.	Escucho la información, opinión y argumentos de otros sobre una situación.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Selecciono la forma de solución más adecuada.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4





LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE  
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN  
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

Laboral	Empresariales y Para el Emprendimiento	Elaboración de planes para crear empresas o Unidades de Negocio.	Identifico los productos y servicios de mayor demanda en mi entorno cercano.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Conozco y respeto los derechos de aquellos grupos a los que históricamente se les han vulnerado (muj	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Comprendo que la discriminación y la exclusión pueden tener consecuencias sociales negativas como la	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Básica	Tecnología Informática	Tecnología y sociedad.	Ejercer mi papel de ciudadano responsable con el uso adecuado de los sistemas tecnológicos (transport	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Tecnología Informática	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo responsable y autónomamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para a	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Matemáticas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numéricos.	Resuelvo problemas y simplifico cálculos usando propiedades y relaciones de los números reales y de	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Matemáticas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numéricos.	Utilizo números reales en sus diferentes representaciones y en diversos contextos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Organizo previamente las ideas que deseo exponer y me documento para sustentarlas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Selecciono la información obtenida a través de los medios masivos, para satisfacer mis necesidades c	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Valoro, entiendo y adopto los aportes de la ortografía para la comprensión y producción de textos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Asumo una posición crítica frente al deterioro del medio ambiente y participo en su conservación.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Tomo decisiones responsables frente al cuidado de mi cuerpo y mis relaciones con los demás.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE  
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN  
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Respeto diferentes posturas frente a los fenómenos sociales.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
--------	-------------------	---	--	-------------------	---	---

### 3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE

<b>3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo</b>	Ambiente convencional y Laboratorio de Contact Center dotado de 30 módulos individuales, equipados de escritorio y sillas de acuerdo con especificaciones ergonómicas determinadas por SST
<b>3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado</b>	30 Equipos de cómputo todo en uno con memoria RAM mínimo 32 gigas, sistema operativo Windows 11, procesador CORE i7-9700, disco duro 1TB, Equipos de cómputo con acceso a internet, Proyector o Video Beam, Televisor Smart TV con salida HDMI y memoria USB, Tablero Acrílico o Smartboard
<b>3.4.3 Software Especializado</b>	Software de administración de Contact Center para gestionar servicios de voz Inbound y Outbound, con ACD, marcación predictiva y progresiva, monitoreo de llamada y pantalla en tiempo real y de forma remota, grabar 100% de la gestión, generar campañas en redes sociales, tarificador, scripting, envío de mensajes de texto y correo electrónico masivos, chat, reportes de gestión en rangos de tiempo, individuales grupales y por campaña, multiskill, IVR, compatible con Jaws y Magic en la nube.
<b>3.4.4 Herramientas Especializadas</b>	Diadema telefónica con cintilla liviana ajustable a la cabeza, 1 o 2 receptores al oído (Multiaxiales), con espuma, micrófono con aislador de ruidos y ajuste en dirección a la boca, cable de alta flexibilidad y duración con mini conector de desconexión rápida (sin quitarse la diadema), clip instalado al cable ultraligero para fijar previamente a la ropa, sostener la diadema y liberar peso del cable, adaptador de telefonía para Voz sobre IP SoftPhone, conexión con puerto USB del computador.
<b>3.4.5 Simuladores específicos del entorno</b>	Simuladores específicos de Contact Center para canales de voz y no voz Cloudlabs (chat, redes sociales, correo electrónico).
<b>3.4.6 Muebles colaborativos</b>	Los puestos de trabajo se deben ubicar en línea (forma más habitual) o en filas, la anchura de la mesa debe ser de 1.3 metros, que permita ubicar la pantalla del ordenador, el ratón, el teclado, las sillas deben ser ergonómicas con ajuste de espalda y altura.
<b>3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones</b>	Conectividad a internet con ancho de banda mínimo 500 megas, para cada uno de los computadores, troncales SIP.
<b>3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:</b>	Iluminación natural adecuada en caso de que se trabaje en el día e iluminación artificial en caso de trabajar en la noche, ventilación natural y espacios amplios para guardar distancia entre los aprendices. Pasillos de circulación lo suficientemente amplios de modo que permitan el movimiento seguro. Debe cumplir con las normas de sismo resistencia, iluminación y bioseguridad.



#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	220601501
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

#### 4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

48 horas

#### 4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

##### DENOMINACIÓN

RA 3. VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.

RA 4. REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL.

RA 1. INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.

RA 2. EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

#### 4.6 CONOCIMIENTOS

##### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ANALIZAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST DESDE SU ÁMBITO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
- DEDUCIR DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST LOS REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES A SEGUIR.
- EJERCER LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL, LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.
- INTERPRETAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST PROPIOS DE SU ÁMBITO LABORAL.
- EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST.
- COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL Y DE SST EN SU CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.
- CORROBORAR LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL.
- CONSTATAR LA EJECUCIÓN DE LOS CONTROLES AMBIENTALES Y DE SST.
- CONFIRMAR LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS EN SU ENTORNO LABORAL.
- IDENTIFICAR LAS FORMAS DE REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST.
- OBTENER LOS DATOS DE LAS CONDICIONES QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O LA SST.
- ELABORAR EL REPORTE DE LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O SST.

##### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- CONTEXTUALIZACIÓN EN MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES AMBIENTALES, AIRE, AGUA, SUELO, FLORA Y FAUNA, CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIONES.
- RESIDUOS, VERTIMIENTOS, EMISIONES, VIBRACIONES, OLORES Y TEMPERATURA: CONCEPTOS, CAUSAS Y EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, MANEJO AMBIENTAL.





- CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CASOS.
- CONTEXTUALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: SEGURIDAD, SALUD, ENFERMEDAD COMÚN, ENFERMEDAD LABORAL ACCIDENTE DE TRABAJO, LUGAR DE TRABAJO.
- PELIGROS Y RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES Y EFECTOS.
- PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
- MANEJO AMBIENTAL: PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN.
- PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO AMBIENTAL: CARACTERÍSTICAS Y CLASES.
- CONTROL DE RIESGOS DE SST: FUENTE, MEDIO E INDIVIDUO.
- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CLASES.
- PLANES DE EMERGENCIA: CONCEPTO, ALCANCE, ROLES DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA.
- MECANISMOS DE CONTROL EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: ELEMENTOS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PROCEDIMIENTOS, SEÑALIZACIÓN, HIGIENE POSTURAL, DEMARCACIÓN, ORDEN Y ASEO.
- PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.
- LISTAS DE CHEQUEO: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
- ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y REPORTE.
- PERMISOS DE TRABAJO EN EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
- INCIDENTES AMBIENTALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, EFECTOS Y REPORTE

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- CONTEXTUALIZA EL ENTORNO AMBIENTAL Y DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- ANALIZA LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, PELIGROS Y RIESGOS DE LAS PERSONAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN MARCO NORMATIVO.
- INTERPRETA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST SEGÚN LAS CONDICIONES DE SU AMBIENTE LABORAL.
- IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES LABORALES Y ACCIDENTES DE TRABAJO TENIENDO EN CUENTA LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- ACTÚA FRENTE A LOS INCIDENTES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL PLAN DE EMERGENCIAS.
- IDENTIFICA LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DEL SST, PARA EL MONITOREO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES SEGÚN LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS DE SU ENTORNO LABORAL.
- APLICA TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y EL CONTEXTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
- PREPARA LOS REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST SEGÚN OBJETIVO DEL INFORME Y LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL O EDUCACIÓN AMBIENTAL.  
INGENIERO AMBIENTAL, ECÓLOGO O PROFESIONES AFINES CON FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.  
PROFESIONAL CON ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.  
TECNÓLOGO EN CONTROL AMBIENTAL CON FORMACIÓN DEMOSTRADA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.  
TECNÓLOGO EN SALUD OCUPACIONAL O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN



AMBIENTAL.

#### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

#### 4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS COMUNES:  
ORIENTACIÓN A RESULTADOS  
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO  
TRANSPARENCIA  
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL INSTRUCTOR (RES. 1458 DE 2017 ANEXO NO. 2):

1. EXPERTICIA TÉCNICA
2. TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
3. APRENDIZAJE CONTINUO
4. CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

COMPETENCIAS:  
PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES  
DISPOSICIÓN AL CAMBIO  
HABILIDADES INVESTIGATIVAS  
MANEJO DE GRUPOS  
LIDERAZGO  
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA  
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL  
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO  
TRABAJO EN EQUIPO  
MANEJO DE LAS TIC

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	240201524
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.



**4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)**

48 horas

**4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**DENOMINACIÓN**

RA 1: INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.

RA 2: DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.

RA 3: VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.

RA 4: APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

**4.6 CONOCIMIENTOS**

**4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO**

- RECONOCER LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.
- MANTENER LA ATENCIÓN Y ESCUCHA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.
- INTERPRETAR MENSAJES Y RECONSTRUIR EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
- APLICAR TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.
- INTERPRETAR SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
- USAR EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.
- ORGANIZAR LA INFORMACIÓN.
- UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
- APROPIAR UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
- ESTABLECER ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
- CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.
- UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
- EMPLEAR ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS.
- REDACTAR DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS APLICANDO REGLAS GRAMATICALES, ORTOGRÁFICAS Y DE PUNTUACIÓN.
- APLICAR NORMATIVIDAD VIGENTE EN LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS.
- SELECCIONAR EL TIPO DE TEXTO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.

**4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER**

COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, USOS, MEDIOS, CANALES, TÉCNICAS, PROCESOS, CARACTERÍSTICAS, ESCENARIOS, COMPONENTES, FUNCIONES, BARRERAS, NIVELES.

EXPRESIÓN CORPORAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GESTOS, POSTURAS, EMOCIONES, SENTIMIENTOS.

ACTOS DE HABLA: CONCEPTO, PERCEPCIÓN, OBSERVACIÓN, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.

COMPRENSIÓN DE TEXTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, PROCESOS, NIVELES, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN, ELEMENTOS.

REDACCIÓN DE TEXTOS: TIPOS, USOS, CLASES, PARTES, FORMA, CONTENIDO, INTENCIONALIDAD, TÉCNICAS, MÉTODOS, COHESIÓN, COHERENCIA, NORMAS BÁSICAS DE SINTAXIS, ORTOGRAFÍA, PUNTUACIÓN, PRINCIPIOS Y CUALIDADES.

CARÁCTER CONVENCIONAL Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SIGNOS: CONCEPTO, TIPOS, RELACIONES, USOS, CARÁCTER, INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, CONTEXTO.

PROCESOS DE PENSAMIENTO: CONCEPTO, ANÁLISIS, SÍNTESIS, PROPOSICIÓN.

CONSULTA Y LECTURA: MÉTODOS, TÉCNICAS SELECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN EN DIVERSAS FUENTES, NIVELES, ESTRATEGIAS.



NORMATIVIDAD: NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESCRITOS.

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA, SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA.  
ESCUCHA CON ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN, ASIENTE Y PREGUNTA AL HABLANTE-OYENTE PARA RETROALIMENTAR EL PROCESO.  
ESTABLECE ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.  
INTERPRETA MENSAJES Y RECONSTRUYE EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.  
INTERPRETA SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.  
CODIFICA Y DECODIFICA MENSAJES UTILIZANDO PROCESOS COMUNICATIVOS ORALES Y ESCRITOS.  
UTILIZA ÍCONOS, SÍMBOLOS, SEÑALES, PLANOS, ESQUEMAS Y FLUJOGRAMAS SEGÚN REQUERIMIENTO.  
GRÁFICA LA INFORMACIÓN CON CONTENIDOS SEMÁNTICOS.  
UTILIZA LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.  
APROPIA UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.  
UTILIZA EL LENGUAJE SEGÚN EL DESTINATARIO, EL PROPÓSITO, EL CONTEXTO Y EL CONTENIDO.  
USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN RELACIONADOS CON EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.  
APLICA LAS TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.  
REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA.  
EMPLEA EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS.  
PRODUCE TEXTOS EXPLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DESCRIPTIVOS SEGÚN ESPECIFICACIONES.  
SELECCIONA EL TIPO DE TEXTO DE ACUERDO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.  
EMPLEA PARA LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS NORMATIVIDAD VIGENTE.  
IDENTIFICA LOS DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS TENIENDO EN CUENTA SU INTENCIONALIDAD.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

FORMACIÓN EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, PERIODISMO, LINGÜÍSTICA, FILOLOGÍA, LENGUAS CLÁSICAS O MODERNAS, ESPAÑOL Y LITERATURA.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

UN (1) AÑO DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA  
SEIS Y (6) MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE

##### 4.8.3 Competencias:

- FORMACIÓN POR PROYECTOS
- PROCESOS PEDAGÓGICOS
- CREATIVIDAD Y HABILIDADES ARTÍSTICAS
- LIDERAZGO
- COMPETENCIAS COMUNICATIVAS





#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	210201501
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	EJERCER LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE ACUERDO AL RECONOCIMIENTO DE LA DIGNIDAD.
<b>4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)</b>	48 horas

#### 4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

##### DENOMINACIÓN

RA 1: RECONOCER EL TRABAJO COMO FACTOR DE MOVILIDAD SOCIAL Y TRANSFORMACIÓN VITAL CON REFERENCIA A LA FENOMENOLOGÍA Y A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.

RA 2: VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.

RA 4: PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS TENIENDO EN CUENTA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA

RA 3: PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

#### 4.6 CONOCIMIENTOS

##### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.
- IDENTIFICAR LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.
- RELACIONAR EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANOS, EL DESARROLLO SOCIAL, LA AUTONOMÍA Y LA DIGNIDAD
- ARGUMENTAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO COMO DEFENSA DE LOS MISMOS Y EXPRESIÓN DE LA CIUDADANÍA LABORAL.
- DESARROLLAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES POLÍTICAS, PRESTACIONALES, SOCIALES, Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES.
- DIMENSIONAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA HUELGA.
- INTEGRAR ACCIONES DE SOLIDARIDAD PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA SOCIAL Y CIUDADANA.

##### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

1. PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO

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

2. LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES

- POLÍTICA. DERECHOS HUMANOS Y CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
- PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LA OIT: -DECLARACIÓN DE LA O.I.T.
- DERECHO A LA VIDA.



- DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES.
- TRABAJO DIGNO Y DECENTE: DEFINICIÓN, ANÁLISIS DEL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.

### 3. DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL

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

### 4. EJERCICIO DE LOS DERECHOS EN EL TRABAJO.

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

### 5. DERECHO A LA ASOCIACIÓN, NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.

- VALORES DEMOCRÁTICOS SOBRE EL SINDICALISMO. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL
- ASOCIACIONES SINDICALES, LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS ASOCIADOS.
- LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL
- DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA: AGENTES, RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN PARA RESOLVER PROBLEMAS

### 6. DERECHOS DE SOLIDARIDAD O DE LOS PUEBLOS

- RELACIÓN ENTRE EL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y EL PLANETA.
- AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA.
- ESTRATEGIAS DE DESARROLLO E IMPACTO AMBIENTAL EN COLOMBIA.
- POSTCONFLICTO Y PAZ
- APROPIACIÓN DEL AVANCE Y USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA.
- DESARROLLO PARA UNA VIDA DIGNA
- IDENTIDAD NACIONAL Y CULTURAL.

## 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- COMPARA LAS CONDICIONES DEL TRABAJO, EN EL DEVENIR HISTÓRICO DE LA HUMANIDAD DE ACUERDO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.
- ARGUMENTA LOS MOMENTOS RELEVANTES DEL DEVENIR HISTÓRICO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO EN LA LÍNEA DEL TIEMPO.
- SELECCIONA LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL APLICANDO LA NORMATIVA.
- ANALIZA SITUACIONES QUE REPERCUTEN EN EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO, DESARROLLANDO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TÉCNICAS Y PROTOCOLOS.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS OBLIGACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
- EVALÚA LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL ACORDE CON LA NORMATIVA.



-PROPONE ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.  
-JUSTIFICA LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD EN EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.  
-RELACIONA, DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD, LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DE DESARROLLO HUMANO.  
-PROPONE ACCIONES DE DEFENSA RELACIONADAS CON LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DEL DESARROLLO HUMANO.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1:  
TECNÓLOGO O CUATRO AÑOS DE FORMACIÓN UNIVERSITARIA, Y EXPERTICIA EN EL ÁREA TEMÁTICA DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO

ALTERNATIVA 2:  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO Y EXPERTICIA EN EL ÁREA TEMÁTICA DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1:  
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO EN DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2:  
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO EN DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

##### 4.8.3 Competencias:

COMUNES  
ORIENTACIÓN A RESULTADOS  
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO  
TRANSPARENCIA  
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

##### ESPECIFICAS (TÉCNICAS)

1. CREA ESPACIOS PEDAGÓGICOS DE REFLEXIÓN Y APROPIACIÓN PARA LA VALORACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES EN EL TRABAJO
2. INTERPRETA LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.
3. IDENTIFICA LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y DEL TRABAJO.
4. GENERA PROCESOS DE INTERACCIÓN SOCIAL INTERACCIONES EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES PARA EL DESARROLLO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE CON AUTONOMÍA Y DIGNIDAD.
5. IMPLEMENTA ACCIONES PARA LA ELABORACIÓN EL DILIGENCIAMIENTO DE DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA POLÍTICA PÚBLICA, DE SALARIOS Y LOS ACUERDOS INTERNACIONALES DE LA OIT Y LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES.
6. ARGUMENTA LOS DERECHOS EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO Y LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN COMO EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL.



DE LA PAZ. Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA LA PAZ Y LA CIUDADANA.

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	240201526
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	ÉTICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
<b>4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)</b>	48 horas

#### 4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

##### DENOMINACIÓN

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.

CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.

PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE.

ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APOORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.

#### 4.6 CONOCIMIENTOS

##### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ESTABLECER COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
- RESPETAR AL OTRO
- FIJAR EL PROYECTO DE VIDA
- RECLAMAR DERECHOS DE DIGNIDAD
- USAR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR MI CALIDAD DE VIDA
- EXIGIR RECONOCIMIENTO EN FUNCIÓN DE MI PRESENCIA PROTAGÓNICA EN LA SOCIEDAD
- RECONOCER EL VALOR INTRÍNSECO DE CADA PERSONA
- MANTENER EL VALOR DE MI DIGNIDAD
- MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO
- RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL
- RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO
- RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO
- PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS.
- APLICAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA
- RESPETAR LA OPINIÓN DEL OTRO
- CONSIDERAR LAS IDEAS DEL OTRO





- IDENTIFICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
- APLICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
- PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO A LOS DEMÁS
- RESPETAR LA PRIVACIDAD DEL OTRO
- RESPETAR LAS CREENCIAS
- RESPETAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
- CUIDAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
- PRACTICAR ACTOS DE RESPETO
- RESPETAR LAS NORMAS SOCIALES
- CONVIVIR EN COMUNIDAD
- ASUMIR COMPORTAMIENTO DE CULTURA CIUDADANA
- EJERCER ROL PROTAGÓNICO EN EL DESARROLLO SOCIAL
- FORTALECER COMPETENCIAS DE LIDERAZGO
- PROPONER TEMAS PARA PROYECTOS SOCIALES
- DESARROLLAR PROYECTOS SOCIALES
- DESARROLLAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA
- INTERPRETAR LAS TENDENCIAS MUNDIALES EN CIENCIA, TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD
- INCENTIVAR EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES.
- PRESERVAR LOS RECURSOS NATURALES
- ESTABLECER PROCESOS DE COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
- IDENTIFICAR LOS HECHOS DE VIOLENCIA EN MI HISTORIA DE VIDA
- RECONOCER LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
- IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
- APLICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
- ESTABLECER RELACIONES CONSTRUCTIVAS
- ESTABLECER RELACIONES RESPETUOSAS
- APORTAR EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
- ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES
- ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS
- ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS ARGUMENTATIVAS
- ESTABLECER GESTOS DE SOLIDARIOS
- GENERAR PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ EN EL NÚCLEO FAMILIAR
- ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA
- ESTABLECER RELACIONES DE TOLERANCIA
- ESTABLECER RELACIONES DE SOLIDARIDAD
- APLICAR NORMATIVA VIGENTE EN RELACIÓN CON DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

#### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
- NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
- DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
- ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
- ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
- LIBERTAD: CONCEPTO
- LEY NATURAL: CONCEPTO
- LEY POSITIVA: CONCEPTO, APLICACIONES
- MORAL: CONCEPTO
- AXIOLOGÍA: CONCEPTO, JERARQUÍA DE VALORES
- ÉTICA: CONCEPTO.
- ÉTICA APLICADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
- HOMBRE: CONCEPTO, SER RELACIONAL.
- TRABAJO: CONCEPTO, SISTEMA DE RELACIONES.
- RELACIONES SOCIALES: CONCEPTO, CLASES.



-RECONCILIACIÓN: CONCEPTO, CONDICIONES.  
-TRABAJO EN EQUIPO: CONTEXTUALIZACIÓN, ALCANCE, TÉCNICAS, FUNDAMENTOS Y VENTAJAS  
-RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONTEXTUALIZACIÓN, DESTREZAS, TÉCNICAS Y TEORÍAS.  
-COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONTEXTUALIZACIÓN, ESTRATEGIAS, FUNDAMENTOS, TIPOS Y TÉCNICAS.  
-LIDERAZGO: CONCEPTO, TENDENCIAS Y GENERALIDADES.  
-INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS.  
-COACHING: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS BÁSICAS.  
-PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS BÁSICAS.  
-TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, MODELOS, ESTRATÉGICAS Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y ALCANCE  
-RELACIONES INTERPERSONALES: CONCEPTO Y ALCANCE  
-CONTEXTO DEL CONFLICTO: CONCEPTO, CONTEXTO SOCIAL Y POLÍTICO, CONFLICTO ARMADO.  
-PAZ: CONCEPTO  
-VIOLENCIA: CONCEPTO  
-CONFLICTO: CONCEPTO, HITOS DE LA HISTORIA  
-RESPECTO: CONCEPTO  
-FAMILIA: CONCEPTO  
-DIÁLOGO: CONCEPTO  
-CONCERTACIÓN: CONCEPTO  
-JUSTICIA: CONCEPTO, CLASES  
-EQUIDAD: CONCEPTO, APLICACIONES  
-GOBIERNO: CONCEPTO, FORMAS  
-SOCIEDAD: CONCEPTO  
-ESTADO: CONCEPTO  
-PAÍS: CONCEPTO  
-CONSTITUCIÓN: CONCEPTO  
-GOBERNABILIDAD: CONCEPTO  
-DEMOCRACIA: CONCEPTO, CLASES  
-CONVIVENCIA: CONCEPTO  
-LIBERTAD: CONCEPTO  
-CRITICIDAD: CONCEPTO  
-NEGOCIACIÓN FRENTE AL CONFLICTO  
-REPARACIÓN: CONCEPTO  
-REINTEGRACIÓN: CONCEPTO, RUTA  
-DERECHOS HUMANOS: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE  
-DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE  
- AUTOESTIMA, AUTONOMÍA, AUTOCONTROL, AUTOCUIDADO  
-COMUNICACIÓN: ACCIÓN INSTRUMENTAL, ACCIÓN ESTRATÉGICA Y ACCIÓN COMUNICATIVA.  
-HABILIDADES PARA LA VIDA Y PARA LA CONVIVENCIA: AUTOCONOCIMIENTO, -EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA, RELACIONES INTERPERSONALES, TOMA DE DECISIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y DE CONFLICTOS, PENSAMIENTO CREATIVO, PENSAMIENTO CRÍTICO, MANEJO DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS, MANEJO DE TENSIONES Y ESTRÉS.  
-PARTICIPACIÓN CIUDADANA: CONCEPTO, MECANISMOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, BIEN COMÚN, ALTERIDAD Y GÉNERO, PROCESO DE SOCIABILIDAD HUMANA, REPRESENTACIONES SOCIALES O IMAGINARIOS CULTURALES, CULTURAS EMERGENTES, ROLES SOCIALES.  
-RESPONSABILIDAD SOCIAL: CONCEPTO, ESTRATEGIAS PARA GENERAR UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-DEFINE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE DIGNIDAD, DE RESPETO, CREENCIAS, ECOLOGÍA Y CULTURA.  
-RECONOCE SU VALOR Y EL VALOR DEL OTRO DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE DIGNIDAD Y CONSTRUCCIÓN CULTURAL Y AUTONOMÍA  
-DEFINE SU PROYECTO DE VIDA CON BASE EN CRITERIOS AXIOLÓGICOS Y CULTURALES Y HÁBITOS DE CONVIVENCIA



-UTILIZA HERRAMIENTAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DIFERENTES ENTORNOS TENIENDO EN CUENTA LA PEDAGOGÍA PARA LA PAZ  
-CONSTRUYE RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DEL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LA PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ  
-CAMBIA ACTITUDES FRENTE A SU COMPORTAMIENTO CON BASE EN LA DIGNIDAD, APORTANDO A LA CULTURA DE PAZ  
-RECONOCE HITOS HISTÓRICOS DE VIOLENCIA Y PAZ COMO APOORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ  
-MODIFICA ACTITUDES COMPORTAMENTALES A PARTIR DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS  
-APLICA ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIONES VIOLENTAS CON BASE EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA  
-EVIDENCIA RESPETO POR EL BIEN COMÚN, LA ALTERIDAD Y EL DIÁLOGO CON EL OTRO CON BASE EN PRINCIPIOS AXIOLÓGICOS

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

OPCIÓN 1: PROFESIONAL EN CARRERAS DE FORMACIÓN RELACIONADAS CON FILOSOFÍA, O ANTROPOLOGÍA, O PSICOLOGÍA, O TRABAJO SOCIAL, O SOCIOLOGÍA O AFINES.  
OPCIÓN 2: PROFESIONAL CON ESTUDIOS RELACIONADOS EN ÉTICA, O BIOÉTICA, O DEONTOLOGÍA O HUMANISMO

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA Y/O TRABAJO COMUNITARIO.

##### 4.8.3 Competencias:

-PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.  
-DISPOSICIÓN AL CAMBIO.  
-HABILIDADES INVESTIGATIVAS.  
-MANEJO DE GRUPOS.  
-LIDERAZGO  
-COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA  
-DOMINIO LECTO-ESCRITURAL  
-DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO  
-TRABAJO EN EQUIPO.  
-MANEJO DE LAS TIC

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201533
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA.



**4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)**

48 horas

**4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**DENOMINACIÓN**

RA 3: EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

RA 2: APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

RA 1: ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

RA 4: RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

**4.6 CONOCIMIENTOS**

**4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO**

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

**4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER**

- RA 1:
- EMPRENDEDOR: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPORTAMIENTO.
  - CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES:
  - BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: CONCEPTO
  - PERSISTENCIA: CONCEPTO
  - CUMPLIMIENTO CON EL CONTRATO DE TRABAJO: CONCEPTO
  - CALIDAD Y EFICACIA: CONCEPTO
  - ANÁLISIS DE RIESGO: CONCEPTO.
  - FIJAR METAS: CONCEPTO.
  - PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: CONCEPTO
  - BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: CONCEPTO





- AUTOCONFIANZA: CONCEPTO
- REDES DE APOYO: CONCEPTO
- OBJETIVOS PERSONALES: MOTIVACIONES, METAS, PROPÓSITO DE VIDA.
- PERSONA, CONTEXTO, PROYECTO: CONCEPTOS.
- COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS: CONCEPTO.

COMPONENTES:

- VISUALIZAR: CONCEPTO
- ANALIZAR: CONCEPTO
- IDENTIFICAR: CONCEPTO
- DECIDIR: CONCEPTO
- DISEÑAR: CONCEPTO
- ACTUAR: CONCEPTO
- RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA: CONCEPTO, DIMENSIONES

RA 2:

- BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS.
- PROCESO TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, ETAPAS DEL PROCESO.
- ANÁLISIS DE RIESGO: TÉCNICAS.
- ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS: CONCEPTO, TÉCNICAS.
- CORRER RIESGOS: CONCEPTO.
- FIJAR METAS: CRITERIOS.
- PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: TÉCNICAS.
- AUTOCONFIANZA: TÉCNICAS.
- CUMPLIMIENTO Y COMPROMISO EN EL TRABAJO: IMPORTANCIA.

RA 3:

RA 3

- CREATIVIDAD: CONCEPTO
- INNOVACIÓN: CONCEPTO, TIPOS.
- DESAFÍO: CONCEPTO
- BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: TÉCNICAS
- ESTRATEGIAS: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y PASOS.
- PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS, FORMULACIÓN.
- PROYECTO: CONCEPTO E IMPORTANCIA.
- VISUALIZAR METAS: CRITERIOS
- PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: TÉCNICAS
- PERSISTENCIA: CRITERIOS
- BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS.
- REDES DE APOYO: TÉCNICAS

RA 4:

- NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS, ELEMENTOS, ANÁLISIS DE INTERESES Y CONSENSOS.
- AUTOCONFIANZA: TÉCNICA.
- PERSISTENCIA: CRITERIOS
- REDES DE APOYO: CRITERIOS.

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1:

- VALORA SUS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES ACORDE CON HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO PERSONAL.
- FORMULA LOS OBJETIVOS PERSONALES DE ACUERDO CON SU MOTIVACIÓN Y PROPÓSITO DE VIDA.
- APLICA LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA DE ACUERDO CON FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS.

RA 2:



- IDENTIFICA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DE ACUERDO CON PROBLEMAS DE LA COTIDIANIDAD.
- APLICA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES SEGÚN IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

RA 3:

- APROPIA EL CONCEPTO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN SEGÚN SOLUCIÓN DE DESAFÍOS.
- APLICA LA CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA TENIENDO EN CUENTA LOS DESAFÍOS EMPRENDEDORES.
- SUSTENTA EL PLAN DE ACCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

RA 4:

- IDENTIFICA LOS ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LOS INTERESES PROPIOS Y DEL OTRO.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1

TÍTULO DE TECNÓLOGO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN, CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES. VER ANEXOS: (N.B.C.)

ALTERNATIVA 2

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: EDUCACIÓN; O ADMINISTRACIÓN, CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; Y ECONOMÍA. (VER ANEXO N.B.C) TARJETA PROFESIONAL EN LOS CASOS EXIGIDOS POR LA LEY

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

##### 4.8.3 Competencias Tecnológicas y Didácticas:

1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL.
2. FORMACIÓN PROFESIONAL: DEFINICIÓN INSTITUCIONAL, FUNDAMENTOS Y CARACTERÍSTICAS.
3. CONTEXTO SOCIAL, PRODUCTIVO Y TECNOLÓGICO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL: CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR, ANÁLISIS FUNCIONAL, PLANES DE DESARROLLO NACIONAL, REGIONAL, TERRITORIAL Y SECTORIAL
4. SUJETO DE FORMACIÓN: CARACTERÍSTICAS SOCIALES Y ECONÓMICAS, ESTILOS Y RITMOS DE APRENDIZAJE.
5. INTERACCIÓN CON EL SUJETO DE FORMACIÓN: COMUNICACIÓN, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, MEJORAMIENTO PEDAGÓGICO
6. DISEÑO CURRICULAR: MARCO CONCEPTUAL, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS SEGÚN NIVELES DE FORMACIÓN, METODOLOGÍAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, ESTRUCTURA, COMPETENCIAS, CAPACIDADES, CONOCIMIENTOS, CONFIGURACIÓN DE PERFILES DE INGRESO Y EGRESO.
7. DESARROLLO CURRICULAR: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS SEGÚN NIVELES DE FORMACIÓN, INSTANCIAS, SECUENCIACIÓN DIDÁCTICA, ORDENAMIENTO DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS.
8. DIDÁCTICAS DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN POBLACIÓN SUJETO,



10. PEDAGOGÍA PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL: MODELO Y ESTRATEGIAS.
11. PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.
12. MANUAL DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL.
13. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, PROPÓSITOS, TIPOS (DIAGNÓSTICA, FORMATIVA Y SUMATIVA) CARACTERÍSTICAS (SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN); TÉCNICAS E INSTRUMENTOS (TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS), ESTRUCTURA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y BANCOS DE PREGUNTAS; PROCEDIMIENTO E INSTANCIAS DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE.
14. EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN (PROCESO, PRODUCTO E IMPACTO): DEFINICIÓN, PROPÓSITO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS,
15. INVESTIGACIÓN APLICADA, TÉCNICA Y PEDAGÓGICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, METODOLOGÍA, MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS; FORMULACIÓN Y PLANTEAMIENTOS DE PROBLEMAS.
16. INFORMÁTICA APLICADA AL PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL: FUNDAMENTACIÓN Y OPERACIÓN EN SU DESEMPEÑO LABORAL.
17. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL SENA: DEFINICIÓN, COMPONENTES, RELACIONES, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS, MARCO NORMATIVO.

ESPECÍFICOS (TÉCNICOS):

1. CARACTERÍSTICAS DEL EMPRENDIMIENTO Y DEL EMPRESARISMO
2. PARTICIPACIÓN Y NICHOS DEL MERCADO
3. PROCESO, CRITERIOS Y TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN EMPRESARIAL
4. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL
5. TIPOS Y MÉTODOS DE MUESTREO
6. FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA
7. SOFTWARE APLICADO
8. MECANISMOS DE ACCESO A RECURSOS.
9. ELABORACIÓN DE PROYECTOS PARA CREACIÓN DE UNIDADES PRODUCTIVAS O PYMES
10. TÉCNICAS DE PROYECCIÓN DEL MERCADO

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.		
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101507		
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	IMPLEMENTAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA ACTIVIDAD FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS DEL PERFIL IDÓNEO DE EGRESO.		
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)		48 horas	
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE			
DENOMINACIÓN			
RA 2: PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E			



RA 4: IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.

RA 3: EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

RA 1: DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

#### 4.6 CONOCIMIENTOS

##### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLÓGÍA.
- APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
- INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
- EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
- ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
- IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
- SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
- APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
- DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU

##### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLÓGÍA
- CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE
- CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD
- CONCEPTOS DE NUTRICIÓN, BASES FUNDAMENTALES Y PLANES NUTRICIONALES SEGÚN ACTIVIDAD LABORAL.
- FUNDAMENTOS DE MIOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO
- DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES Y VENTAJAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA
- DEFINICIÓN, CLASES, CONDICIÓN, TIEMPOS DE APLICACIÓN, BENEFICIOS DEL EJERCICIO FÍSICO
- CONCEPTUALIZACIÓN Y USO DE LA FICHA ANTROPOMÉTRICA
- CARACTERÍSTICAS DE LA FRECUENCIA CARDIACA
- DEFINICIÓN, CLASES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TEST FÍSICO-ATLÉTICOS.
- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO
- APLICACIÓN DE SERIES, REPETICIONES Y CARGAS DE TRABAJO EN EL EJERCICIO FÍSICO
- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA DESTREZA MOTORA
- CONCEPTUALIZACIÓN Y CONDICIONANTES DE LA PSICOMOTRICIDAD
- DEFINICIÓN DE MOTRICIDAD Y SU CLASIFICACIÓN, BENEFICIOS.
- APLICABILIDAD DE LA ERGONOMÍA Y LA ACTIVIDAD FÍSICA
- POSTURAS, CLASIFICACIÓN, MANEJO DE CARGAS Y PLANES POSTURALES
- REHABILITACIÓN Y PLAN DE TRABAJO
- PAUSAS ACTIVAS, CONCEPTOS Y PRÁCTICAS

##### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLÓGÍA.
- APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
- INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
- EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y





- ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
- IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
- SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
- APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
- DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.
- ESTRUCTURA UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN CONTEXTO LABORAL.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

LICENCIADO EN EDUCACIÓN FÍSICA.  
PROFESIONAL EN CIENCIAS DEL DEPORTE.  
TECNÓLOGO EN ACTIVIDAD FÍSICA O ENTRENAMIENTO DEPORTIVO CON ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA RELACIONADA CON EL ÁREA DE CONOCIMIENTO.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.  
EXPERIENCIA DOCENTE MÍNIMO DE 12 MESES

##### 4.8.3 Competencias:

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.  
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.  
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.  
MANEJO DE GRUPOS.  
LIDERAZGO  
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA  
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL  
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO  
TRABAJO EN EQUIPO.  
MANEJO DE LAS TIC.

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Gestionar portafolio de acuerdo con normativa de comercio electrónico y herramientas digitales
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260101091
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MANEJO DE PLATAFORMAS OMNICANAL.



**4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)**

144 horas

**4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**DENOMINACIÓN**

RA 2: INTEGRAR CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNISCANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. (1C / 48H)

RA 1: APROPIAR CANALES DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO. (1C / 48H)

**4.6 CONOCIMIENTOS**

**4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO**

RA 1:  
-IDENTIFICAR CANALES DE COMUNICACIÓN ONLINE Y OFFLINE.  
-ALISTAR PLATAFORMA OMNISCANAL.  
-REPORTAR FALLAS DE LA PLATAFORMA.

RA 2:  
-SELECCIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN.  
-INICIAR INTERACCIÓN CON USUARIO.  
-TRAMITAR SOLICITUDES DEL USUARIO.  
-INCORPORAR NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN.  
-EMPLEAR NETIQUETA EN CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITAL.

RA 3:  
-VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE MÉTRICAS.  
-IMPLEMENTAR ACCIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE CLIENTES.  
-REPORTAR NOVEDADES EN LA ESTRATEGIA OMNISCANAL.

**4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER**

RA 1:  
-CANALES DE COMUNICACIÓN: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD EN BPO DE MULTISCANALIDAD, CROSCANALIDAD, OMNISCANALIDAD.  
-PLATAFORMAS DIGITALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, MODELOS, APLICACIONES, MÉTODOS DE CONFIGURACIÓN, HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN, MÉTODOS DE FUNCIONAMIENTO Y TRANSFERENCIA, REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, VARIABLES, COMPONENTES, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS DE INFORMACIÓN.  
-CONTENIDOS DIGITALES: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, MÉTODOS DE ASOCIACIÓN, TIPO DE DISTRIBUCIÓN, PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN, PRINCIPIOS DE DISEÑO.  
-PORTAFOLIO DIGITAL: CONCEPTO, MÉTODOS DE GESTIÓN Y CONTROL, TÉCNICAS DE CATEGORIZACIÓN, TIPOS, MÉTODOS DE INVENTARIOS, CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS.  
-MARKETING DIGITAL Y REDES SOCIALES: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ESTRATEGIAS DE SOCIAL MEDIA.  
-CLIENTE: TIPOS, TÉCNICAS DE CATEGORIZACIÓN, PARÁMETROS DE ATENCIÓN, PROTOCOLOS DE SERVICIO.

RA 2:  
-COMUNICACIÓN: MODELOS, TIPO DE MEDIOS, TIPOS DE FORMATOS, CARACTERÍSTICAS, CLASES DE CANALES, TÉCNICAS, SEGMENTACIÓN DE MEDIOS, PARRILLA DE MEDIOS.  
-ETIQUETA EN LA WEB (NETIQUETA): CONCEPTO TÉCNICAS Y APLICABILIDAD.  
-CAMPAÑAS: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.  
-VENTA EN REDES SOCIALES: CONCEPTOS, PROCESO, CANALES DE VENTA, SOCIAL SELLING.



-MÉTODOS PARA INTEGRAR CANALES.  
-SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS: TIPOS, PASARELAS, MÉTODOS DE CONFIGURACIÓN, TIPOS DE CONDICIONES Y CLÁUSULAS.

RA 3:  
-MÉTRICAS EN COMERCIO ELECTRÓNICO.  
-SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: TIPOS DE RIESGOS, POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE COMERCIO ELECTRÓNICO, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS.  
-CONTINGENCIA: CONCEPTOS, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1:  
-DESCRIBE CANALES DE COMUNICACIÓN TENIENDO EN CUENTA TIPO DE CONSUMIDOR, USUARIO Y POLÍTICAS DEL CLIENTE.  
-VERIFICA FUNCIONAMIENTO DE PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.

RA 2:  
-OPERA PLATAFORMA OMNICANAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA CAMPAÑA.  
-INTERACTÚA CON USUARIO SEGÚN PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN EN LA WEB.

RA 3:  
-CHEQUEA INDICADORES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METAS ESTABLECIDAS.  
-APLICA ACCIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN SEGÚN NORMATIVA  
-REGISTRA NOVEDADES SEGÚN SITUACIONES PRESENTADAS EN LA OPERACIÓN.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1.  
TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES; CONTADURÍA PÚBLICA; ECONOMÍA; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES; O INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES; LENGUAS MODERNAS, LITERATURA, LINGÜÍSTICA Y AFINES; O INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES; O PUBLICIDAD Y AFINES; MERCADEO; U OTRAS INGENIERÍAS; O NBC SIN CLASIFICAR (VER ANEXO NBC). CERTIFICADO A2 DE INGLÉS.

ALTERNATIVA 2.  
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES; CIENCIAS POLÍTICAS, RELACIONES INTERNACIONALES; CONTADURÍA PÚBLICA; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES; INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES; INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES; MERCADEO, NBC SIN CLASIFICAR (VER ANEXO NBC). CERTIFICADO A2 DE INGLÉS.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1.  
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ:DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO). Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2.  
TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.



#### 4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES (RES. 1498 DE 2017):

ORIENTACIÓN A RESULTADOS.  
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO.  
TRANSPARENCIA.  
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL INSTRUCTOR (RES. 1382 DE 2018 ANEXO 2):

PLANEACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.  
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN.  
APRENDIZAJE CONTINUO.  
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.  
ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.  
LIDERAZGO EN GRUPOS DE TRABAJO.  
TOMA DE DECISIONES.

COMPETENCIAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS (RES. 965 DE 2017)

FORMACIÓN PROFESIONAL: DEFINICIÓN INSTITUCIONAL, FUNDAMENTOS Y CARACTERÍSTICAS.  
INTERACCIÓN CON EL SUJETO DE FORMACIÓN: COMUNICACIÓN, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, MEJORAMIENTO PEDAGÓGICO.  
DIDÁCTICAS DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, NIVELES DE FORMACIÓN Y MODALIDADES DE ATENCIÓN.  
PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.  
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, PROPÓSITOS, TIPOS (DIAGNÓSTICA, FORMATIVA Y SUMATIVA) CARACTERÍSTICAS (SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN); TÉCNICAS E INSTRUMENTOS (TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS), ESTRUCTURA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y BANCOS DE PREGUNTAS; PROCEDIMIENTO E INSTANCIAS DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS O TÉCNICAS (RES. 965 DE 2017):

ESTRATEGIA DE ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE CRM.  
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESCUCHA ACTIVA.  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE UN CONTACT CENTER ENFOCADO A CAMPAÑAS DE ENTRADA Y/O SALIDA EN: SERVICIO AL CLIENTE, SOPORTE, RECUPERACIÓN DE CARTERA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS POR MEDIO DE CANALES TELEMÁTICOS Y ELECTRÓNICOS.  
LENGUAJE TÉCNICO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) EN ESPAÑOL E INGLÉS.  
EN LAS TECNOLOGÍAS APLICADAS, HARDWARE Y SOFTWARE Y EN LAS OPERACIONES DE UN CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO).  
LAS TIC ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA FORMACIÓN (HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS, MANEJADORES DE BASES DE DATOS E INTERNET  
NORMATIVIDAD PARA LA OPERACIÓN DE CENTROS DE CONTACTO TALES COMO: REGULACIONES ESTATALES, CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, TALENTO HUMANO.  
INDICADORES PROPIOS DE OPERACIONES DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) COMO TAMBIÉN EL DIMENSIONAMIENTO DE CAMPAÑAS.  
ADICIONALMENTE LA NORMATIVA SENA VIGENTE AL MOMENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE





#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	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.
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	240202501
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	BILINGÜISMO

<b>4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)</b>	192 horas
---	-----------

#### 4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
RA 4. COMUNICARSE CON UN VISITANTE O COLEGA DE UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA, EN INGLÉS BÁSICO.
RA 1. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA, ORAL Y ESCRITA, EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES.
RA 6. PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL, USANDO FRASES SENCILLAS, EN FORMA ORAL Y ESCRITA.
RA 5. INTERCAMBIAR INFORMACIÓN BÁSICA. EN INGLÉS, SOBRE SUS EXPERIENCIAS PASADAS, EN UN CONTEXTO INMEDIATO.
RA 3. PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES EN INGLÉS BÁSICO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA, EN DIFERENTES SITUACIONES SOCIALES Y LABORALES.
RA 2. DESCRIBIR DE FORMA ORAL Y ESCRITA, EN INGLÉS BÁSICO, PERSONAS, SITUACIONES Y LUGARES DE ACUERDO CON SU CONTEXTO LABORAL Y PERSONAL INMEDIATO.

#### 4.6 CONOCIMIENTOS

##### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECONOCER SONIDOS PROPIOS DEL ALFABETO.  
IDENTIFICAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES PARA SALUDAR, DESPEDIRSE Y HACER UNA PRESENTACIÓN PERSONAL BÁSICA.  
EXPRESAR POSESIÓN Y PROPIEDAD DE LAS COSAS.  
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN PERSONAL BÁSICA SOBRE SÍ MISMO, MIEMBROS CERCANOS COMO SU FAMILIA Y AMIGOS Y RELACIONADA CON INFORMACIÓN DE NOMBRES, EDAD, NACIONALIDAD, LA PROCEDENCIA, ESTADO CIVIL, OCUPACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO Y LUGAR DE RESIDENCIA.  
DESCRIBIR PERSONAS, OBJETOS, LUGARES DE LA CIUDAD Y SITIO DE TRABAJO.  
DETERMINAR LA UBICACIÓN DE PERSONAS, LUGARES Y OBJETOS EN EL HOGAR, CIUDAD Y SITIOS DE TRABAJO.  
CLASIFICAR ELEMENTOS CONTABLES Y NO CONTABLES  
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA RUTINA LABORAL EN UN PUESTO DE TRABAJO.  
DESCRIBIR LA RUTINA PERSONAL Y LABORAL DE TERCEROS.  
EXPRESAR GUSTOS, PREFERENCIAS, AFICIONES Y HOBBIES.  
INTERACTUAR COMPARTIENDO INFORMACIÓN RELACIONADA CON ACTIVIDADES DE TIEMPO LIBRE, RUTINAS Y HÁBITOS; ESPECIFICANDO LA FRECUENCIA CON QUE LAS REALIZA.  
EXPRESAR ACCIONES QUE SUCEDEN EN EL MOMENTO INMEDIATO, EN DISTINTOS CONTEXTOS  
PARTICIPAR EN SITUACIONES DE COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS USANDO FUNCIONES COMUNICATIVAS EN CONTEXTO DE NEGOCIOS Y DE ACUERDO CON SU CONTEXTO OCUPACIONAL



EN EL TRABAJO.

DESCRIBIR SITUACIONES Y EXPERIENCIAS PASADAS DE ACUERDO CON SU ENTORNO PERSONAL, LABORAL Y SOCIAL TENIENDO EN CUENTA PERSONAS, OBJETOS Y LUGARES.

INTERCAMBIAR INFORMACIÓN SOBRE ACCIONES PASADAS EMPLEANDO EXPRESIONES DE TIEMPO PASADO.

IDENTIFICAR LAS REGLAS FONÉTICAS DE PRONUNCIACIÓN DE LA TERMINACIÓN DE LOS VERBOS REGULARES EN TIEMPO PASADO.

EXPRESAR Y RESPONDER A SOLICITUDES, RECOMENDACIONES, PREFERENCIAS, HABILIDADES U OBLIGACIONES QUE PUEDEN Y NO PUEDEN HACER LAS PERSONAS EN DIFERENTES PROFESIONES Y PUESTOS DE TRABAJO.

PARTICIPAR EN SITUACIONES COMUNICATIVAS DEL CONTEXTO LABORAL, UTILIZANDO FRASES Y

#### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

GRAMMAR CONCEPTS:

SIMPLE PRESENT TO-BE: AFFIRMATIVE, NEGATIVE, INTERROGATIVE FORMS FEATURING WH-QUESTIONS: WHO, WHAT, WHEN, WHERE FROM.

PERSONAL PRONOUNS

DEFINITE AND INDEFINITE ARTICLES -USE OF THE, A, AND AN.

SINGULAR/ PLURAL NOUNS

POSSESSIVE ADJECTIVES AND 'S POSSESSIVE

COMMON AND DEMONSTRATIVES ADJECTIVES

PARTS OF SPEECH (SUBJECT - VERB - COMPLEMENT)

SUBJECT PRONOUNS.

THERE IS/ THERE ARE

LOCATIONS AND DIRECTIONS

COUNTABLE AND UNCOUNTABLE NOUNS

QUANTIFIERS: SOME, ANY, MANY, MUCH, A LOT (OF). INCLUDING QUESTION FORMS.

PRESENT SIMPLE: AFFIRMATIVE NEGATIVE, AND INTERROGATIVE FORMS (INFORMATION AND WH QUESTIONS)

PRESENT CONTINUOUS: AFFIRMATIVE, NEGATIVE, AND INTERROGATIVE FORMS.

VERB + ING/INFINITIVES: LOVE, HATE, ENJOY, WANT.

COMMON COMMANDS: WEAR A UNIFORM, ETC.

DEMONSTRATIVES AND PRONOUN ONE-ONES: THIS ONE, THAT ONE...

HOW MUCH, HOW MANY.

SIMPLE PAST (TO BE): AFFIRMATIVE, NEGATIVE, AND INTERROGATIVE FORMS.

SIMPLE PAST OF OTHER VERBS: AFFIRMATIVE, NEGATIVE, AND INTERROGATIVE FORMS.

MODAL VERB CAN/CAN'T FOR EXPRESSING ABILITY.

MODAL VERBS: COULD, SHOULD, MUST, WOULD.

VOCABULARY:

POLITE EXPRESSIONS FOR GREETING, FAREWELL, AND INTRODUCTION.

CARDINAL AND ORDINAL NUMBERS.

FAMILY AND PROFESSIONS.

COMMON ADJECTIVES

ADJECTIVES FOR DESCRIBING OBJECTS, PEOPLE, AND PLACES (APPEARANCE, BEHAVIOR, PERSONALITY, QUALITIES, AND DEFECTS)

THINGS IN THE WORKPLACE AND PLACES AT WORK

PREPOSITIONS OF PLACE (IN, ON, AT, UNDER, BEHIND)

ADVERBS OF FREQUENCY (SIMPLE PRESENT)

FREE TIME ACTIVITIES / LEISURE ACTIVITIES.

TIME AND EXPRESSIONS USED IN PRESENT TENSE E.G., AT 6:30, FROM MONDAY TO FRIDAY, EVERY DAY, ONCE, TWICE A WEEK.

PREPOSITIONS OF TIME (AT, IN, ON)

VERBS FOR DAILY ROUTINE.

VOCABULARY AND EXPRESSIONS FOR OCCUPATIONAL FUNCTIONS (E.G., TOOLS, MACHINES, EQUIPMENT, SUPPLIES, AND ACTIVITIES RELATED TO INDUSTRY, BUSINESS, HOTEL MANAGEMENT, TOURISM, COOKING,



#### JOBS/WORK QUALIFICATIONS

TIME EXPRESSIONS NOW, RIGHT NOW, THIS MOMENT AND CONTRAST WITH THE EXPRESSIONS USED IN SIMPLE PRESENT

COMMON EXPRESSIONS FOR BUYING / SELLING PRODUCTS AND SERVICES

CONNECTORS (AND, BUT, OR, THEN, AFTER THAT, BEFORE, SO, BECAUSE)

REGULAR AND IRREGULAR MOST COMMON VERBS USED IN OCCUPATIONAL AREAS

PAST TIME ACTIVITIES, NEWS, LIFESTYLE, AND TENDENCIES.

TIME EXPRESSIONS FOR SIMPLE PAST: AGO, YESTERDAY, BEFORE, THE OTHER DAY, LAST WEEK, LAST MONTH, LAST YEAR.

VOCABULARY FOR REPORTING EVENTS, ISSUES, AND ACCIDENTS AT WORK

PREVENTION OF INJURIES AND ACCIDENTS AT WORK.

PRONUNCIATION:

ALPHABET, AND SPELLING.

VOWEL PHONEMES

PLURAL NOUN PHONEME PRONUNCIATION.

STRESSING WORDS ACCORDING TO THEIR FUNCTION IN THE SENTENCE

PRONUNCIATION OF REGULAR VERBS IN THE PAST TENSE: /T/, /D/, /ID/

### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DELETREA PALABRAS EMPLEANDO LOS SONIDOS PROPIOS DEL ALFABETO.

UTILIZA EXPRESIONES DE SALUDO CONSIDERANDO LAS NORMAS DE CORTESÍA.

EMPLEA VOCABULARIO Y EXPRESIONES PARA COMPARTIR INFORMACIÓN PERSONAL EN SITUACIONES COTIDIANAS.

EXPRESA IDEAS SIMPLES EN FRASES CORTAS, DE FORMA ORAL Y ESCRITA, DE ACUERDO CON SU CONTEXTO FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL.

IDENTIFICA LA IDEA PRINCIPAL EN TEXTOS ESCRITOS Y ORALES, DE ACUERDO CON LA ESPECIALIDAD FORMATIVA Y EL PROPÓSITO DEL TEXTO.

DETERMINA LA POSESIÓN USANDO ADJETIVOS POSESIVOS Y POSESIVO SAJÓN.

EXPRESA LA EXISTENCIA DE OBJETOS CON "THERE IS/THERE ARE" APLICANDO LAS REGLAS DEL PRESENTE SIMPLE.

DESCRIBE PERSONAS, OBJETOS Y LUGARES DE ACUERDO CON SUS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS.

UBICA PERSONAS Y OBJETOS, DE FORMA ORAL Y ESCRITA, TENIENDO EN CUENTA LAS PREPOSICIONES DE LUGAR

PARTICIPA EN CONVERSACIONES SIMPLES SOBRE RUTINAS Y HÁBITOS, TENIENDO EN CUENTA LAS ACTIVIDADES QUE SE GENEREN EN SU COTIDIANIDAD PERSONAL Y LABORAL.

ENTIENDE INTERLOCUCIONES Y TEXTOS MUY BREVES, EN INGLÉS, SOBRE INFORMACIÓN RELACIONADA CON ACTIVIDADES HABITUALES BASADAS EN EL CONTEXTO PERSONAL, SOCIAL, FAMILIAR Y LABORAL; TENIENDO EN CUENTA FUNCIONES DEL LENGUAJE Y VOCABULARIO PERTINENTE.

DESCRIBE ACCIONES EN PROGRESO UTILIZANDO EXPRESIONES DE TIEMPO, DE ACUERDO CON LA ESTRUCTURA DEL PRESENTE CONTINUO.

COMPRENDE TEXTOS SIMPLES, ESCRITOS EN INGLÉS, TENIENDO EN CUENTA EXPRESIONES Y FUNCIONES DEL LENGUAJE EN TIEMPO PRESENTE SIMPLE Y CONTINUO.

PREGUNTA POR ARTÍCULOS DE SU ENTORNO LABORAL (PRECIOS, TALLAS, TAMAÑOS, COLORES, CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS) EXPRESANDO GUSTOS Y PREFERENCIAS, Y EMPLEANDO FUNCIONES COMUNICATIVAS DENTRO DE UN CONTEXTO DE COMPRAS.

COMPRENDE COMANDOS SIMPLES EN AVISOS O INTERLOCUCIONES, TENIENDO EN CUENTA SU CONTEXTO LABORAL O COTIDIANO.

RELATA, EN FORMA SIMPLE, SITUACIONES Y EXPERIENCIAS PROPIAS Y DE TERCEROS DE ACUERDO CON LAS ESTRUCTURAS DEL PASADO SIMPLE.

COMPRENDE TEXTOS BREVES, ESCRITOS U ORALES EN INGLÉS, TENIENDO EN CUENTA EXPRESIONES EN PASADO.

MANIFIESTA SOLICITUDES, RECOMENDACIONES, PREFERENCIAS, HABILIDADES U OBLIGACIONES TENIENDO EN CUENTA TEMAS PERSONALES Y LABORALES EN SITUACIONES COTIDIANAS.

ENUMERA ELEMENTOS RELACIONADOS CON SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO APLICANDO





TÉCNICO PARA INSTRUCCIONES Y SUGERENCIAS EN EL AMBIENTE LABORAL.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1 NIVEL PROFESIONAL:

ESTUDIOS: TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN CUALQUIER NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO.  
NIVEL DE DOMINIO DE LENGUA A IMPARTIR: NIVEL DE LENGUA CERTIFICADO DE MÍNIMO B2 DE ACUERDO CON EL MCER EN CADA UNA DE LAS CUATRO (4) HABILIDADES DE DOMINIO DE LENGUA (COMPRENSIÓN ORAL, COMPRENSIÓN ESCRITA, PRODUCCIÓN ORAL, PRODUCCIÓN ESCRITA). EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA ACEPTA PARA LA CONTRATACIÓN DE INSTRUCTORES DE LENGUAS LOS EXÁMENES INTERNACIONALES ENLISTADOS EN LA RESOLUCIÓN 18035 DEL 21 DE SEPTIEMBRE DE 2021 DEL MEN CON UNA VIGENCIA MÁXIMA DE 2 AÑOS. NO SE ACEPTAN AQUELLOS EXÁMENES CATALOGADOS EN ESTA RESOLUCIÓN COMO CLASIFICACIÓN (PLACEMENT), NIÑOS DE 7 A 12 AÑOS (YOUNG LEARNERS) Y JÓVENES (TEENAGERS)).

ALTERNATIVA 2 NIVEL TECNÓLOGO:

ESTUDIOS: TÍTULO TECNÓLOGO EN CUALQUIER NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO.  
NIVEL DE DOMINIO DE LENGUA A IMPARTIR: NIVEL DE LENGUA CERTIFICADO DE MÍNIMO B2 DE ACUERDO CON EL MCER EN CADA UNA DE LAS CUATRO (4) HABILIDADES DE DOMINIO DE LENGUA (COMPRENSIÓN ORAL, COMPRENSIÓN ESCRITA, PRODUCCIÓN ORAL, PRODUCCIÓN ESCRITA). EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA ACEPTA PARA LA CONTRATACIÓN DE INSTRUCTORES DE LENGUAS LOS EXÁMENES INTERNACIONALES ENLISTADOS EN LA RESOLUCIÓN 18035 DEL 21 DE SEPTIEMBRE DE 2021 DEL MEN CON UNA VIGENCIA MÁXIMA DE 2 AÑOS. NO SE ACEPTAN AQUELLOS EXÁMENES CATALOGADOS EN ESTA

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1 NIVEL PROFESIONAL:

EXPERIENCIA MÍNIMA: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA EN LA INSTRUCCIÓN Y/O DOCENCIA DE LA LENGUA O LENGUAS A IMPARTIR.

ALTERNATIVA 2 NIVEL TECNÓLOGO:

EXPERIENCIA MÍNIMA: TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA EN LA INSTRUCCIÓN Y/O DOCENCIA DE LA LENGUA O LENGUAS A IMPARTIR.

##### 4.8.3 Competencias:

- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:
1. PRUEBAS DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE DOMINIO DEL IDIOMA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN, TÉCNICAS DE APLICACIÓN, RESULTADOS E INTERPRETACIÓN.
  2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS CONTENIDOS PARA EL DESARROLLO DE PRUEBAS DIAGNÓSTICO.
  3. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS Y DIRECTRICES RELACIONADAS CON LA APLICACIÓN DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS DEL IDIOMA.
  4. COMPETENCIA COMUNICATIVA, HABILIDADES COMUNICATIVAS Y SUBNIVELES (ESCALAS) EN LENGUA EXTRANJERA BASADOS EN MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.
  5. ENFOQUES COMUNICATIVOS PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LENGUAS.
  6. MATERIALES PARA LA FORMACIÓN EN LENGUAS: RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES Y NO DIGITALES, DICCIONARIOS, TEXTOS DE REFERENCIA, TEXTOS FOTOCOPIABLES DE DISTRIBUCIÓN LIBRE, INSUMOS AUDITIVOS, INSUMOS TEXTUALES, INSUMOS AUDIOVISUALES, MATERIALES LÚDICOS PARA FORMACIÓN EN LENGUAS, ETC
  7. MANEJO DEL LMS INSTITUCIONAL Y HERRAMIENTAS ACORDES A LOS LINEAMIENTOS DE AUTOFORMACIÓN.
  8. USO DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN QUE ESTÉN DE ACUERDO CON LAS TECNOLOGÍAS, INFORMÁTICAS Y EL LMS INSTITUCIONAL.





**CONOCIMIENTOS PEDAGÓGICOS:**

PLANEACIÓN DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, ALISTAMIENTO, AMBIENTE DE FORMACIÓN, TIPOS DE AMBIENTES DE FORMACIÓN, TIPOS DE PLANEACIÓN, PLANEACIÓN PEDAGÓGICA, PLAN DE SESIÓN, ORGANIZACIÓN DE LA SESIÓN DE FORMACIÓN, IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN.

ORIENTACIÓN DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, PROCESOS Y PROCEDIMIENTO, PROGRAMA DE FORMACIÓN, COMPETENCIAS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CONOCIMIENTOS DE PROCESO, GUÍAS DE APRENDIZAJE. TÉCNICAS DIDÁCTICAS ACTIVAS. CONDICIONES PARA LA FORMACIÓN.

EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, TIPOS (EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS, EVALUACIÓN AUTÉNTICA, EVALUACIÓN SUMATIVA), TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, EVIDENCIAS, TIPOS DE EVIDENCIAS, SEGUIMIENTO A LA FORMACIÓN, SEGUIMIENTO A EVIDENCIAS, PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS; RETROALIMENTACIÓN.

FORMACIÓN POR PROYECTOS: PROYECTO FORMATIVO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO FORMATIVO, PASOS, EVALUACIÓN DEL PROYECTO FORMATIVO; FORMACIÓN POR PROYECTOS.

PROYECTO PRODUCTIVO: DEFINICIÓN, TIPOS, IMPORTANCIA, ORGANIZACIÓN; DIFERENCIA ENTRE PROYECTO FORMATIVO Y PROYECTO PRODUCTIVO.

DIDÁCTICAS DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, NIVELES DE FORMACIÓN Y MODALIDADES DE ATENCIÓN.

PEDAGOGÍA PARA LA FPI: MODELO Y ESTRATEGIAS.

PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.

INVESTIGACIÓN APLICADA, TÉCNICA Y PEDAGÓGICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, METODOLOGÍA, MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS; FORMULACIÓN Y PLANTEAMIENTOS DE PROBLEMAS.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: DEFINICIÓN, COMPONENTES, RELACIONES, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS, MARCO NORMATIVO.

**CONOCIMIENTOS CLAVE Y TRANSVERSAL:**

COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS DE COMUNICACIÓN, LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA -APRENDIZAJE-EVALUACIÓN.

TRABAJO EN EQUIPO: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TRABAJO COLABORATIVO; HERRAMIENTAS PARA EL TRABAJO EN GRUPO.

ROL DEL FORMADOR: EL FORMADOR COMO ORIENTADOR, COMO GUÍA, COMO EJEMPLO A SEGUIR.

LIDERAZGO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA; EL DOCENTE COMO LÍDER DE PROYECTOS DE VIDA DE SUS APRENDICES.

PUNTUALIDAD: HERRAMIENTAS PARA CREAR UNA DISCIPLINA PARA EL RESPETO Y LOGRO DE METAS.

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD: DEFINICIÓN, TIPOS, HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO.

**4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA**

<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	240201528
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y



**4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)**

48 horas

**4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**DENOMINACIÓN**

RA 1: IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.

RA 4: VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS.

RA 3: SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS

RA 2: PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

**4.6 CONOCIMIENTOS**

**4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO**

- RECONOCER INFORMACIÓN CUANTITATIVA.
- ESTABLECER RELACIONES ENTRE VARIABLES.
- IDENTIFICAR EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDAS.
- DEFINIR ELEMENTOS DE FIGURAS GEOMÉTRICAS.
- REALIZAR ECUACIONES DE PRIMER GRADO 2.
- INTERPRETAR UN CONJUNTO DE DATOS.
- PLANTEAR PROPORCIONES.
- PLANTEAR ECUACIONES DE PRIMER GRADO.
- REPRESENTAR FIGURAS GEOMÉTRICAS.
- REPRESENTAR UN CONJUNTO DE DATOS.
- REALIZAR OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS ENTRE CANTIDADES RACIONALES.
- SOLUCIONAR REGLAS DE TRES SIMPLE DIRECTA.
- CALCULAR PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES.
- REALIZAR CONVERSIÓN DE UNIDADES DE MEDIDA.
- RESOLVER ECUACIONES DE PRIMER GRADO.
- COMPROBAR LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.
- VERIFICAR LA SOLUCIÓN DE UNA ECUACIÓN.

**4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER**

- NÚMEROS RACIONALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y PROPIEDADES
- OPERACIONES ARITMÉTICAS: CONCEPTO, PROCESOS, ORDEN DE LAS OPERACIONES Y PROPIEDADES
- PROPORCIONALIDAD DIRECTA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES SIMPLE DIRECTA
- GEOMETRÍA: CONCEPTOS BÁSICOS, ELEMENTOS: PUNTO, SEGMENTO, RECTA, ÁNGULO Y FIGURAS
- UNIDADES DE MEDIDA: CONCEPTO, EQUIVALENCIAS Y SISTEMA DE MEDIDAS
- ECUACIONES DE PRIMER GRADO: CONCEPTOS Y MÉTODOS DE SOLUCIÓN
- VARIABLES ESTADÍSTICAS: CONCEPTO Y TIPOS DE VARIABLES
- GRÁFICOS ESTADÍSTICOS: DIAGRAMAS DE BARRAS Y CIRCULAR
- CONVERSIÓN DE UNIDADES: CONCEPTO Y MÉTODOS
- PERÍMETRO: CONCEPTO Y CÁLCULOS
- ÁREAS: CONCEPTO Y CÁLCULOS
- VOLUMEN: CONCEPTO Y CÁLCULOS
- CALCULADORA: CONCEPTO, COMPONENTES Y FUNCIONES

**4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN**



- DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO.
- DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGÚN LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.
- PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTEADOS
- PLANTEA REGLAS DE TRES DE ACUERDO A LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES
- PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS.
- RESUELVE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS.
- CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA.
- REALIZA CONVERSIONES SEGÚN LAS EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDA.
- REPRESENTA UN CONJUNTO DE DATOS DE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

LICENCIADO EN MATEMÁTICAS O INGENIERO AFÍN AL PROGRAMA DE FORMACIÓN.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA EN DOCENCIA.

##### 4.8.3 Competencias:

- FORMACIÓN POR PROYECTOS
- PROCESOS PEDAGÓGICOS
- CREATIVIDAD Y HABILIDADES ARTÍSTICAS
- LIDERAZGO
- COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Recuperar cartera de acuerdo con normativa	
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210301097	
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RECUPERACIÓN OMNISCANAL DE CARTERA EN CONTACT CENTER Y BPO.	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	144 horas	
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
DENOMINACIÓN		
RA 3: ACORDAR PAGO SEGÚN POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO EN EL CONTACT CENTER (1C / 48H)		
RA 2: APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA OPERACIÓN OMNISCANAL. (1C / 48H)		



RA 1: ALISTAR ESTADOS DE CUENTA DE CLIENTES DE ACUERDO CON CANAL DE COBRO Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS. (1C / 48H)

#### 4.6 CONOCIMIENTOS

##### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA 1:

- APLICAR LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS.
- CONTACTAR AL CLIENTE POR CANAL ESTABLECIDO.
- INFORMAR AL TITULAR DE LA OBLIGACIÓN EL MOTIVO DEL CONTACTO.
- VERIFICAR DATOS DE CLIENTE Y CARTERA.
- INDAGAR CON EL CLIENTE MOTIVOS DE NO PAGO.

RA 2:

- ESTRUCTURAR PROPUESTA DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA.
- RECIBIR OBJECIONES DEL CLIENTE.
- UTILIZAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.

RA 3:

- PROPONER PLAN DE PAGOS.
- REDACTAR ACUERDO DE PAGO.
- REALIZAR SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE PAGO.

##### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA 1:

- NORMATIVA PARA COBRANZA: CONCEPTO Y APLICABILIDAD.
- TERMINOLOGÍA DE COBRANZA: CONCEPTOS, TIPOLOGÍA.
- CARTERA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, NORMATIVIDAD VIGENTE.
- GESTIÓN DE COBRANZAS OMNICANAL: CONCEPTO, TIPOS DE COBRANZA, POLÍTICAS.
- MORA: CONCEPTO TIPOS Y NORMATIVA.
- CLIENTES FINANCIEROS: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS Y MANEJO.
- PRODUCTOS FINANCIEROS; CONCEPTO, TIPOS Y USOS.
- TÉCNICAS DE SONDEO EN GESTIÓN DE COBRANZA: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD
- INDICADORES DE GESTIÓN DE COBRO EN CONTACT CENTER: CONCEPTO Y USOS.

RA 2:

- MECANISMO DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA: CONCEPTO, TIPOS Y USOS.
- OBJECIONES EN COBRANZA: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD.
- TÉCNICAS Y MODELOS DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD.

RA 3:

- POLÍTICA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA: CONCEPTO Y RANGO DE APLICACIÓN.
- CÓDIGO CONSUMIDOR FINANCIERO: CONCEPTO Y APLICABILIDAD.

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1:

- COMPRUEBA DATOS DEL CLIENTE Y DE LA OBLIGACIÓN TENIENDO EN CUENTA CANAL DE INTERACCIÓN Y NORMATIVA.
- REGISTRA MOTIVOS DE NO PAGO DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA TÉCNICAS DE INDAGACIÓN Y LINEAMIENTOS DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN.

RA 2:

- INFORMA AL TITULAR DE LA OBLIGACIÓN PROPUESTA DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO Y CANAL DE COMUNICACIÓN.





-ARGUMENTA OBJECIONES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA CAMPAÑA DE COBRANZA.

RA 3:

-REGISTRA ACUERDO DE PAGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA CARTERA ADMINISTRATIVA Y NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

-VALIDA COMPORTAMIENTO DEL USUARIO RESPECTO AL ACUERDO SEGÚN POLÍTICAS DE CARTERA ADMINISTRATIVA Y NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1.

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES; CONTADURÍA PÚBLICA; ECONOMÍA; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES; O INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES; LENGUAS MODERNAS, LITERATURA, LINGÜÍSTICA Y AFINES; O INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES; O PUBLICIDAD Y AFINES; MERCADEO; U OTRAS INGENIERÍAS; O NBC SIN CLASIFICAR (VER ANEXO NBC). CERTIFICADO DE A2 DE INGLÉS.

ALTERNATIVA 2.

TÍTULO DE TECNÓLOGO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES; CIENCIAS POLÍTICAS, RELACIONES INTERNACIONALES; CONTADURÍA PÚBLICA; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES; INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES; INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES; NBC SIN CLASIFICAR (VER ANEXO NBC). CERTIFICADO DE A2 DE INGLÉS.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1.

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO). Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2.

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

##### 4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS COMUNES (RES. 1498 DE 2017):

ORIENTACIÓN A RESULTADOS.

ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO.

TRANSPARENCIA.

COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL INSTRUCTOR (RES. 1382 DE 2018 ANEXO 2):

PLANEACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN.

APRENDIZAJE CONTINUO.

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.

ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.

LIDERAZGO EN GRUPOS DE TRABAJO.



COMPETENCIAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS (RES. 965 DE 2017):  
FORMACIÓN PROFESIONAL: DEFINICIÓN INSTITUCIONAL, FUNDAMENTOS Y CARACTERÍSTICAS.  
INTERACCIÓN CON EL SUJETO DE FORMACIÓN: COMUNICACIÓN, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, MEJORAMIENTO PEDAGÓGICO.  
DIDÁCTICAS DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, NIVELES DE FORMACIÓN Y MODALIDADES DE ATENCIÓN.  
PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.  
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, PROPÓSITOS, TIPOS (DIAGNÓSTICA, FORMATIVA Y SUMATIVA) CARACTERÍSTICAS (SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN); TÉCNICAS E INSTRUMENTOS (TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS), ESTRUCTURA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y BANCOS DE PREGUNTAS; PROCEDIMIENTO E INSTANCIAS DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS O TÉCNICAS (RES. 965 DE 2017):  
ESTRATEGIA DE ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE CRM.  
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESCUCHA ACTIVA.  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE UN CONTACT CENTER ENFOCADO A CAMPAÑAS DE ENTRADA Y/O SALIDA EN: SERVICIO AL CLIENTE, SOPORTE, RECUPERACIÓN DE CARTERA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS POR MEDIO DE CANALES TELEMÁTICOS Y ELECTRÓNICOS.  
LENGUAJE TÉCNICO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) EN ESPAÑOL E INGLÉS.  
FUNDAMENTOS FINANCIEROS, POLÍTICAS Y TÉCNICAS DE LA GESTIÓN DE COBROS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.  
TÉCNICAS Y MODELOS DE NEGOCIACIÓN  
EN LAS TECNOLOGÍAS APLICADAS, HARDWARE Y SOFTWARE Y EN LAS OPERACIONES DE UN CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO).  
NORMATIVIDAD PARA LA OPERACIÓN DE CENTROS DE CONTACTO TALES COMO: REGULACIONES ESTATALES, CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, TALENTO HUMANO.  
INDICADORES PROPIOS DE OPERACIONES DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) COMO TAMBIÉN EL DIMENSIONAMIENTO DE CAMPAÑAS.  
ADICIONALMENTE, LA NORMATIVA SENA VIGENTE AL MOMENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	240201530
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	APROPIACIÓN DE LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA



**4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)**

48 horas

**4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**DENOMINACIÓN**

RA 3: INCORPORAR EN EL PROYECTO DE VIDA LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS DE LA FPI.

RA 2: ANALIZAR CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y METODOLÓGICOS DEL SENA, EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

RA 1: APROPIAR LA DINÁMICA INSTITUCIONAL DEL SENA SEGÚN LA MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

**4.6 CONOCIMIENTOS**

**4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO**

RA 1:  
- IDENTIFICAR LA MISIÓN, VISIÓN HISTORIA, MISIÓN, VISIÓN, ESTRUCTURA, OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LA ENTIDAD SENA.  
- RECONOCER EL SENTIDO PRÁCTICO DE LAS NORMAS PARA LA CONVIVENCIA ARMONIOSA EN EL PROCESO FORMATIVO Y LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

RA 2:  
- IDENTIFICAR LOS FUNDAMENTOS, CARACTERÍSTICAS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE LA FPI.  
- EXPLICAR EL CONCEPTO DE DESARROLLO POR COMPETENCIAS EN LA FPI.  
- RELACIONAR LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN CON EL ENFOQUE PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y SU CONTRIBUCIÓN AL PROYECTO DE VIDA.  
- RECONOCER METODOLOGÍAS DIDÁCTICAS Y DE EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

RA 3:  
- IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE SU REALIDAD PERSONAL.  
- RECONOCER VALORES Y PRINCIPIOS QUE RIGEN SU PROYECTO DE VIDA.  
- ESTABLECER METAS DE MEJORA PERSONAL EN LÍNEA DE TIEMPO.  
- INCORPORAR AL PROYECTO DE VIDA NUEVOS ELEMENTOS QUE OFRECE EL SENA.

**4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER**

RA 1:  
- SENA: HISTORIA, MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES  
- SÍMBOLOS: BANDERA, ESCUDO, HIMNO, LOGOSÍMBOLO  
- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: NIVEL TÁCTICO, ESTRATÉGICO Y OPERATIVO.  
- NORMATIVIDAD: REGLAMENTO DEL APRENDIZ Y MANUALES DE CONVIVENCIA (DONDE APLIQUE)

RA 2:  
- FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: NORMATIVA (CPC - ART 67 - LEY 115/1994 - ART 5), CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS, ETAPAS, NIVELES, MODALIDADES Y PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS.  
- ENFOQUE PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS: DEFINICIONES, TIPOS.  
- PROGRAMA DE FORMACIÓN: CONCEPTO, ESTRUCTURA (RESULTADO DE APRENDIZAJE, SABERES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN)  
- METODOLOGÍAS DIDÁCTICAS: CONCEPTO Y TIPOS.  
- EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: CONCEPTO, TIPOS Y EVIDENCIAS.

RA 3:  
- PROYECTO DE VIDA: CONCEPTO - ESTRUCTURA - RESIGNIFICACIÓN.



LIMITACIONES, VALORES Y PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN LA VIDA, REDES DE APOYO Y RECURSOS).  
- REFORMULACIÓN DEL PROYECTO DE VIDA: METAS, ESTRATEGIAS DE MEJORA PERSONAL, PRINCIPIOS Y VALORES QUE SOPORTAN EL PROCESO FORMATIVO.

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1:  
-INTERPRETA VALORES, MISIÓN, SÍMBOLOS CORPORATIVOS Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA INSTITUCIONAL  
-IDENTIFICA LAS POLÍTICAS DE BIENESTAR Y CONVIVENCIA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA INSTITUCIONAL

RA 2 :  
-RECONOCE COMPONENTES, PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS, ETAPAS, NIVELES, MODALIDADES DE LA FPI, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA VIGENTE  
-INTERPRETA LA ESTRUCTURA CURRICULAR DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON ENFOQUE PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES  
-EXPLICA METODOLOGÍA DIDÁCTICA Y DE EVALUACIÓN DEL PROCESO FORMATIVO, DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES.

RA 3:  
-RECONOCE SUS CARACTERÍSTICAS, POTENCIALIDADES, LIMITANTES, ESCENARIO DE VIDA DE ACUERDO CON PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS, MORALES, CULTURALES Y ECOLÓGICOS.  
-INTEGRA A LAS METAS DE SU PROYECTO DE VIDA LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL SENA, EN CORRESPONDENCIA CON LOS PRINCIPIOS Y VALORES PERSONALES.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO DE TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS NUEVE ÁREAS DE DESEMPEÑO DE LA CNO Y EN EL NIVEL OCUPACIONAL 2,3 O 4 VER ANEXOS: (N.B.C.), (TÍTULOS SENA).

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON LAS ÁREAS TEMÁTICAS DE LAS REDES DE CONOCIMIENTO DE LAS CUALES DOCE (12) MESES EN DOCENCIA O INSTRUCCIÓN CERTIFICADA POR ENTIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA.

##### 4.8.3 Competencias (Técnicas, Tecnológicas y Didácticas):

1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL.
2. FORMACIÓN PROFESIONAL: DEFINICIÓN INSTITUCIONAL, FUNDAMENTOS Y CARACTERÍSTICAS.
3. CONTEXTO SOCIAL, PRODUCTIVO Y TECNOLÓGICO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL: CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR, ANÁLISIS FUNCIONAL, PLANES DE DESARROLLO NACIONAL, REGIONAL, TERRITORIAL Y SECTORIAL.
4. SUJETO DE FORMACIÓN: CARACTERÍSTICAS SOCIALES Y ECONÓMICAS, ESTILOS Y RITMOS DE APRENDIZAJE.
5. INTERACCIÓN CON EL SUJETO DE FORMACIÓN: COMUNICACIÓN, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, MEJORAMIENTO PEDAGÓGICO.
6. DISEÑO CURRICULAR: MARCO CONCEPTUAL, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS SEGÚN NIVELES DE FORMACIÓN, METODOLOGÍAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, ESTRUCTURA, COMPETENCIAS, CAPACIDADES, CONOCIMIENTOS, CONFIGURACIÓN DE PERFILES DE INGRESO Y EGRESO.
7. DESARROLLO CURRICULAR: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS SEGÚN NIVELES DE FORMACIÓN, INSTANCIAS, SECUENCIACIÓN DIDÁCTICA, ORDENAMIENTO DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS.





MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS (DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, CLASES, Y APLICACIONES).  
10. PEDAGOGÍA PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL: MODELO Y ESTRATEGIAS.  
11. PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.  
12. MANUAL DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL.  
13. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, PROPÓSITOS, TIPOS (DIAGNÓSTICA, FORMATIVA Y SUMATIVA) CARACTERÍSTICAS (SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN); TÉCNICAS E INSTRUMENTOS (TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS), ESTRUCTURA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y BANCOS DE PREGUNTAS; PROCEDIMIENTO E INSTANCIAS DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE.  
14. EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN (PROCESO, PRODUCTO E IMPACTO): DEFINICIÓN, PROPÓSITO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.  
15. INVESTIGACIÓN APLICADA, TÉCNICA Y PEDAGÓGICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, METODOLOGÍA, MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS; FORMULACIÓN Y PLANTEAMIENTOS DE PROBLEMAS.  
16. INFORMÁTICA APLICADA AL PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL: FUNDAMENTACIÓN Y OPERACIÓN EN SU DESEMPEÑO LABORAL.  
17. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL SENA: DEFINICIÓN,

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999	
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA		
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	864 horas	
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
DENOMINACIÓN		
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		
4.6 CONOCIMIENTOS		
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO		
4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER		



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE  
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN  
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

##### 4.8.3 Competencias:

#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

##### 4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA

Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio

##### 4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

260102029

##### 4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA

ATENCIÓN OMNISCANAL DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES

##### 4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

192 horas

##### 4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

###### DENOMINACIÓN

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 2: GESTIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLO DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 1: RECEPCIONAR SOLICITUDES DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA CANAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA. (1C / 48H)

RA 4: CERRAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON CANAL DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICA DE LA OPERACIÓN INBOUND. (1C / 48H)



## 4.6 CONOCIMIENTOS

### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA 1:

- ALISTAR MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- PREPARAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA OPERACIÓN EN EL CANAL.
- APROPIAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PROPIOS DE LA CAMPAÑA.
- CARACTERIZAR TIPO DE CLIENTE.
- VALIDAR INFORMACIÓN DEL CLIENTE.
- CLASIFICAR REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
- DILIGENCIAR REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.

RA 2:

- EXAMINAR REQUERIMIENTO DEL CLIENTE.
- VALIDAR RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE.
- CUMPLIR CON INDICADORES DE GESTIÓN INBOUND.

RA 3:

- PROCESAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE.
- MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE.

RA 4:

- DOCUMENTAR RESPUESTA DE REQUERIMIENTO DEL CLIENTE.
- COMPLETAR INTERACCIÓN CON EL CLIENTE.
- CONFRONTAR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA 1:

- TERMINOLOGÍA Y VOCABULARIO TÉCNICO: CONCEPTO, APLICABILIDAD Y TIPIFICACIÓN.
- CONTACT CENTER: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
- BPO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y CONTEXTO DE LA INDUSTRIA EN COLOMBIA Y REGIÓN.
- ESTRATEGIAS CRM, CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
- CLIENTES: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ATENCIÓN.
- RETENCIÓN, FIDELIZACIÓN, CLIENTE CORPORATIVO, USUARIO.
- REQUERIMIENTOS DE USUARIOS: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, MÉTODOS DE PROCESAMIENTO.
- SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS, CICLO DE SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, CARACTERÍSTICAS, PROCESO, PROTOCOLOS.
- GUIONES: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
- CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES: PRIORIZACIÓN, INTERPRETACIÓN, CANALES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO.
- ETIQUETA TELEFÓNICA: CONCEPTO, TÉCNICAS Y APLICABILIDAD.
- MARKETING RELACIONAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD.

RA 2:

- TÉCNICAS DE SONDEO: CONCEPTO Y TIPOLOGÍAS.
- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSF): CONCEPTO, TIPOS, TRAMITE Y CLASIFICACIÓN.
- NORMATIVA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD.
- INDICADORES DE GESTIÓN PARA CANALES DE VOZ Y NO VOZ: CONCEPTO TIPOS, MEDICIÓN, APLICABILIDAD.
- ESCUCHA ACTIVA: CONCEPTO, TÉCNICAS, BARRERAS Y APLICABILIDAD EN CONTACT CENTER BPO.

RA 3:

- COMUNICACIÓN ESCRITA: CONCEPTO, TÉCNICAS, REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA.
- COMUNICACIÓN ORAL: CONCEPTO, DICCIÓN, VOCALIZACIÓN, ENTONACIÓN Y MODULACIÓN DE LA VOZ.



-COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, TÉCNICAS, BARRERAS Y APLICABILIDAD EN CONTACT CENTER BPO.

RA 4:

-NORMAS DE CALIDAD: CONCEPTO, TIPOS, APLICABILIDAD.

-SEGURIDAD INFORMÁTICA: CONCEPTO, TÉCNICAS Y APLICABILIDAD.

-SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: CONCEPTO, NORMATIVIDAD Y APLICABILIDAD EN CONTACT CENTER Y/O BPO.

-DIGITACIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS Y APLICABILIDAD.

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1:

-OPERA HERRAMIENTAS DE ACUERDO CON CANAL Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA CAMPAÑA.

-INICIA INTERACCIÓN CON EL USUARIO DE ACUERDO CON PROTOCOLO Y POLÍTICA DE ATENCIÓN DEL CLIENTE CORPORATIVO.

RA 2:

-ORGANIZA REQUERIMIENTOS DE USUARIOS DE ACUERDO CON PROCESOS Y CANALES DE LA OPERACIÓN.

-INFORMA PROCEDIMIENTO APLICABLE A LOS USUARIOS TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS Y NORMATIVA DE LA CAMPAÑA.

RA 3:

-NOTIFICA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO DEL USUARIO, DE ACUERDO CON PROTOCOLO DE CLIENTE CORPORATIVO Y EMPLEANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

RA 4:

-REGISTRA RESPUESTA AL REQUERIMIENTO DEL USUARIO SEGÚN PARÁMETROS DE CLIENTE CORPORATIVO.

-FINALIZA INTERACCIÓN CON EL USUARIO DE ACUERDO CON PROTOCOLO DE CALIDAD DE GESTIÓN Y CANAL.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1.

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES; CONTADURÍA PÚBLICA; ECONOMÍA; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES; O INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES; LENGUAS MODERNAS, LITERATURA, LINGÜÍSTICA Y AFINES; O INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES; O PUBLICIDAD Y AFINES; MERCADEO; U OTRAS INGENIERÍAS; O NBC SIN CLASIFICAR (VER ANEXO NBC). CERTIFICADO A2 DE INGLÉS.

ALTERNATIVA 2.

TÍTULO DE TECNÓLOGO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES; CIENCIAS POLÍTICAS, RELACIONES INTERNACIONALES; CONTADURÍA PÚBLICA; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES; INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES; INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES; NBC SIN CLASIFICAR (VER ANEXO NBC). CERTIFICADO A2 DE INGLÉS.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1. VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2.

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING





MESES EN DOCENCIA.

#### 4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS COMUNES (RES. 1498 DE 2017):

ORIENTACIÓN A RESULTADOS.

ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO.

TRANSPARENCIA.

COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL INSTRUCTOR (RES. 1382 DE 2018 ANEXO 2):

PLANEACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN.

APRENDIZAJE CONTINUO.

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.

ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.

LIDERAZGO EN GRUPOS DE TRABAJO.

TOMA DE DECISIONES.

COMPETENCIAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS (RES. 965 DE 2017):

FORMACIÓN PROFESIONAL: DEFINICIÓN INSTITUCIONAL, FUNDAMENTOS Y CARACTERÍSTICAS.

INTERACCIÓN CON EL SUJETO DE FORMACIÓN: COMUNICACIÓN, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, MEJORAMIENTO PEDAGÓGICO.

DIDÁCTICAS DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, NIVELES DE FORMACIÓN Y MODALIDADES DE ATENCIÓN.

PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, PROPÓSITOS, TIPOS (DIAGNÓSTICA, FORMATIVA Y SUMATIVA) CARACTERÍSTICAS (SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN); TÉCNICAS E INSTRUMENTOS (TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS), ESTRUCTURA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y BANCOS DE PREGUNTAS; PROCEDIMIENTO E INSTANCIAS DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS O TÉCNICAS (RES. 965 DE 2017):

ESTRATEGIA DE ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE CRM

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESCUCHA ACTIVA.

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE UN CONTACT CENTER ENFOCADO A CAMPAÑAS DE ENTRADA Y/O SALIDA EN: SERVICIO AL CLIENTE, SOPORTE, RECUPERACIÓN DE CARTERA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS POR MEDIO DE CANALES TELEMÁTICOS Y ELECTRÓNICOS.

LENGUAJE TÉCNICO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) EN ESPAÑOL E INGLÉS.

EN LAS TECNOLOGÍAS APLICADAS, HARDWARE Y SOFTWARE Y EN LAS OPERACIONES DE UN CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO).

NORMATIVIDAD PARA LA OPERACIÓN DE CENTROS DE CONTACTO TALES COMO: REGULACIONES ESTATALES, CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, TALENTO HUMANO.

INDICADORES PROPIOS DE OPERACIONES DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) COMO TAMBIÉN EL DIMENSIONAMIENTO DE CAMPAÑAS.

ADICIONALMENTE, LA NORMATIVA SENA VIGENTE AL MOMENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE



#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	220501046
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ENTORNO.

#### 4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

48 horas

#### 4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

##### DENOMINACIÓN

RA 2: USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES.

RA 4: IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA.

RA 1: SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS.

RA 3: VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.

#### 4.6 CONOCIMIENTOS

##### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CARACTERIZAR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.  
ELEGIR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.  
MANEJAR COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS Y EQUIPOS CELULARES.  
APLICAR FUNCIONALIDADES DE SISTEMA OPERATIVO.  
MANEJAR PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.  
UTILIZAR MOTORES DE BÚSQUEDA, PROGRAMAS DE NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, PROGRAMAS DE E-LEARNING Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE.  
PARTICIPAR EN REDES SOCIALES.  
COMPROBAR FUNCIONAMIENTO DE PRODUCTOS TIC.  
APLICAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE TECNOLOGÍAS TIC.

##### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TECNOLOGÍA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.  
HERRAMIENTAS TIC: CLASES, CARACTERÍSTICAS, USOS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CARACTERÍSTICAS, TENDENCIAS, USOS.  
EQUIPOS Y PERIFÉRICOS TIC:  
-COMPUTADOR: CONCEPTO, ARQUITECTURA, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.  
-PERIFÉRICOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO.  
-OTROS (TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES): CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.  
REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.  
SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.  
TIPOS DE SOFTWARE:  
-SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS,



-SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PRESENTACIONES, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.  
INTERNET: DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.  
-CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.  
-SERVICIOS DE INTERNET: (NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (CHATS), REDES SOCIALES, E-LEARNING, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.  
COMPROBACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.  
USO DE TECNOLOGÍAS: BUENAS PRÁCTICAS, OBJETO, IMPLEMENTACIÓN.

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA A UTILIZAR.  
ELIGE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.  
MANEJA COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS Y EQUIPOS CELULARES, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES Y MANUALES DE USO.  
APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMA OPERATIVO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO.  
MANEJA PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES Y SOFTWARE ESPECÍFICO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS PROGRAMAS.  
UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, PROGRAMAS DE NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, PROGRAMAS DE E-LEARNING Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.  
PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.  
PRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS OBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS.  
APLICA BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE LA TECNOLOGÍA TIC, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y RECOMENDACIONES.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN ÁREAS AFINES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL, DE LOS CUALES DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA EN EL ÁREA.

##### 4.8.3 Competencias:

FORMACIÓN POR PROYECTOS  
PROCESOS PEDAGÓGICOS  
CREATIVIDAD Y HABILIDADES ARTÍSTICAS  
LIDERAZGO  
COMPETENCIAS COMUNICATIVAS



#### 4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

**4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA** Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

**4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL** 260101047

**4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA** VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER Y BPO.

**4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)** 240 horas

#### 4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

##### DENOMINACIÓN

RA 4: REALIZAR CIERRE DE VENTA SEGÚN CONDICIONES COMERCIALES Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 2: APLICAR PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANALES UTILIZADOS Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 1: CARACTERIZAR AL USUARIO DE ACUERDO CON PROSPECCIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES DEL CONTACT CENTER Y BPO. (1C / 48H)

RA 3: MANEJAR OBJECIONES DE VENTA EN LOS DIFERENTES CANALES, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DEL CLIENTE, DEL CONTACT CENTER Y BPO. (2C / 96H)

#### 4.6 CONOCIMIENTOS

##### 4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA 1:  
- PREPARAR INFORMACIÓN POR CANAL.  
- DETERMINAR PERFIL DEL USUARIO POR CANAL.  
- IDENTIFICAR TIPO DE VENTA EN DIFERENTES CANALES.  
- SELECCIONAR PROTOCOLO INDICADO PARA EL CANAL.  
- APROPIAR PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

RA 2:  
- ESTRUCTURAR OFERTA.  
- IDENTIFICAR NECESIDADES DEL CLIENTE.  
- SUMINISTRAR INFORMACIÓN EN EL CANAL.  
- DESCRIBIR VENTAJAS DEL PORTAFOLIO.

RA 3:  
- ARGUMENTAR OFERTA DEL PORTAFOLIO.  
- INTERCAMBIAR CONDICIONES COMERCIALES.

RA 4:  
- COMPROBAR REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.  
- EFECTUAR CIERRE DE VENTA.  
- VALIDAR ACEPTACIÓN DEL CLIENTE.  
- VERIFICAR DETALLES DE VENTA.  
- REGISTRAR INFORMACIÓN.





#### 4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA 1:

- MERCADEO: CONCEPTO, TIPOS, OBJETIVOS, BENEFICIOS.
- MEZCLA DE MERCADEO: CONCEPTO, VARIABLES Y ESTRATEGIAS.
- MERCADO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES.
- PROSPECCIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, USOS.
- CANALES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD, E-MAIL MARKETING, ECOMMERCE, MOBILE E-COMMERCE.
- PORTAFOLIO DE PRODUCTO Y/O SERVICIOS: CONCEPTOS, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
- DOMINANCIAS CEREBRALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS.
- COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR: CONCEPTO, FUNDAMENTOS, APLICABILIDAD EN LA VENTA Y ETAPAS DEL PROCESO DE COMPRA.
- SEGMENTO OBJETIVO: CONCEPTO, VARIABLES DE SEGMENTACIÓN DEL MERCADO Y CLASIFICACIÓN DE SEGMENTOS.
- PERFIL DEL CONSUMIDOR: CONCEPTO, CARACTERIZACIÓN, APLICABILIDAD Y TIPOLOGÍAS, SERVICIOS DE ATENCIÓN, MEDIDAS DE SATISFACCIÓN.
- TRANSACCIONES COMERCIALES: CONCEPTO, CLASES, SOPORTES, PROCESOS Y ELEMENTOS.

RA 2:

- VENTA EN CONTACT CENTER Y BPO: CONCEPTO, TIPOS, GESTIÓN, VENTA DE ENTRADA, VENTA DE SALIDA.
- VENTA CRUZADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS.
- VENTA AUMENTADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS.
- GUIÓN DE VENTAS, CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
- PROPUESTA COMERCIAL: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y COMPONENTES, ARGUMENTO DE VENTA.
- SISTEMA DE INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y APLICABILIDAD, HERRAMIENTAS DE VENTAS.
- COMUNICACIÓN COMERCIAL: CONCEPTO, ELEMENTOS, HABILIDADES, TIPOS Y TÉCNICAS, APLICABILIDAD A LA GESTIÓN CON CLIENTES, PRESENTACIÓN PERSONAL, ASERTIVIDAD.
- CONDICIONES COMERCIALES: PRECIOS, DESCUENTOS, TIPOS DE DESCUENTOS, CANALES DE DISTRIBUCIÓN.
- NECESIDADES DE CLIENTES: CONCEPTOS, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
- TÉCNICAS DE SONDEO: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD.
- DOCUMENTOS COMERCIALES: CONCEPTOS, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.

RA 3:

- TÉCNICAS DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD.
- PROCESO DE VENTAS: CONCEPTO, FASES Y APLICABILIDAD, FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.
- ESTRATEGIA DE VENTAS: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y APLICABILIDAD.
- TÉCNICA DE NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD.
- OBJECIONES DE VENTA: CONCEPTO, TIPOS Y MANEJO.

RA 4:

- TÉCNICAS DE CIERRE DE VENTAS: CONCEPTOS, TIPOS Y APLICABILIDAD
- INDICADORES DE GESTIÓN DE VENTAS INBOUND Y OUTBOUND: CONCEPTOS, TIPOS Y CARACTERÍSTICA
- COMPETENCIAS BLANDAS: ÉTICA, CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN, TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN, RESILIENCIA, MANEJO DEL

#### 4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1:

- ALISTA INFORMACIÓN SEGÚN TIPO DE CANAL UTILIZADO Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO DEL CONTACT CENTER Y/O BPO.
- ELIGE PROTOCOLO SEGÚN TIPO DE CONSUMIDOR Y CANAL DEFINIDO POR EL CLIENTE CORPORATIVO.

RA 2:



-PRESENTA OFERTA DE ACUERDO CON ESTRATEGIA Y PROCESO DE VENTA DEL CLIENTE DEL CONTACT CENTER Y BPO.

-REALIZA PROCESO DE VENTA DE ACUERDO CON CANAL Y POLÍTICAS DEL CONTACT CENTER Y BPO.

RA 3:

-RESUELVE OBJECIONES, DE ACUERDO CON POLÍTICA COMERCIAL Y PROTOCOLO DEL CONTACT CENTER Y BPO.

-DEFINE ACUERDO SOBRE EL PORTAFOLIO SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTES Y MÉTODOS DE VENTA.

RA 4:

-CONFIRMA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, DE ACUERDO CON CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO Y POLÍTICAS DEL CLIENTE CORPORATIVO.

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1.

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES; CONTADURÍA PÚBLICA; ECONOMÍA; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES; O INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES; LENGUAS MODERNAS, LITERATURA, LINGÜÍSTICA Y AFINES; O INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES; O PUBLICIDAD Y AFINES; MERCADEO; U OTRAS INGENIERÍAS; O NBC SIN CLASIFICAR (VER ANEXO NBC). CERTIFICADO DE A2 DE INGLÉS.

ALTERNATIVA 2.

TÍTULO DE TECNÓLOGO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES; CIENCIAS POLÍTICAS, RELACIONES INTERNACIONALES; CONTADURÍA PÚBLICA; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES; INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES; INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES; NBC SIN CLASIFICAR (VER ANEXO NBC). CERTIFICADO DE A2 DE INGLÉS.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1.

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO). Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2.

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

##### 4.8.3 Competencias (RES. 1498 DE 2017):

ORIENTACIÓN A RESULTADOS.  
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO.  
TRANSPARENCIA.  
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL INSTRUCTOR (RES. 1382 DE 2018 ANEXO 2):  
PLANEACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.  
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN.



ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.  
LIDERAZGO EN GRUPOS DE TRABAJO.  
TOMA DE DECISIONES.

COMPETENCIAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS (RES. 965 DE 2017):

FORMACIÓN PROFESIONAL: DEFINICIÓN INSTITUCIONAL, FUNDAMENTOS Y CARACTERÍSTICAS.

INTERACCIÓN CON EL SUJETO DE FORMACIÓN: COMUNICACIÓN, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, MEJORAMIENTO PEDAGÓGICO.

DIDÁCTICAS DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, NIVELES DE FORMACIÓN Y MODALIDADES DE ATENCIÓN.

PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, PROPÓSITOS, TIPOS (DIAGNÓSTICA, FORMATIVA Y SUMATIVA) CARACTERÍSTICAS (SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN); TÉCNICAS E INSTRUMENTOS (TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS), ESTRUCTURA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y BANCOS DE PREGUNTAS; PROCEDIMIENTO E INSTANCIAS DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS O TÉCNICAS (RES. 965 DE 2017):

ESTRATEGIA DE ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE CRM.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESCUCHA ACTIVA.

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE UN CONTACT CENTER ENFOCADO A CAMPAÑAS DE ENTRADA Y/O SALIDA EN: SERVICIO AL CLIENTE, SOPORTE, RECUPERACIÓN DE CARTERA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS POR MEDIO DE CANALES TELEMÁTICOS Y ELECTRÓNICOS.

LENGUAJE TÉCNICO DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) EN ESPAÑOL E INGLÉS.

TELE MERCADEO Y TELE VENTAS, SERVICIO AL CLIENTE Y COBRANZA.

TÉCNICAS Y MODELOS DE NEGOCIACIÓN.

EN LAS TECNOLOGÍAS APLICADAS, HARDWARE Y SOFTWARE Y EN LAS OPERACIONES DE UN CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO).

NORMATIVIDAD PARA LA OPERACIÓN DE CENTROS DE CONTACTO TALES COMO: REGULACIONES ESTATALES, CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, TALENTO HUMANO.


INDICADORES PROPIOS DE OPERACIONES DE CONTACT CENTER Y BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO) COMO TAMBIÉN EL DIMENSIONAMIENTO DE CAMPAÑAS.

ADICIONALMENTE LA NORMATIVA SENA VIGENTE AL MOMENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE

#### 4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad
---------------	--------------------------	---------------------	----------	----------

#### 4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</p> <p>RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p> <p>RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
--	--

## 6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
<b>Autor</b>	SAMUEL ARMANDO ACEVEDO	VERIFICACIÓN TÉCNICA	CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS. REGIONAL HUILA	06/09/2023
<b>Autor</b>	LILIANA MARIA JARAMILLO	EXPERTA TÉCNICA	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	06/09/2023
<b>Autor</b>	CATALINA HERNANDEZ	ASESORA METODOLÓGICA	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	06/09/2023
<b>Autor</b>	LUIS ALBERTO ARDILA	ASESOR METODOLÓGICO	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	06/09/2023
<b>Autor</b>	JESUS ANDRES ASTAIZA	VERIFICACIÓN METODOLÓGICA	CENTRO TECNOLÓGICO DEL MOBILIARIO. REGIONAL ANTIOQUIA	06/09/2023
<b>Autor</b>	CLAUDIA PATRICIA MUÑOZ GALVIS	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS. REGIONAL VALLE	06/09/2023
<b>Autor</b>	ORLANDO DIAZ	ASESOR METODOLÓGICO	CENTRO AGROFORESTAL Y ACUICOLA ARAPAIMA. REGIONAL PUTUMAYO	06/09/2023
<b>Autor</b>	NADIA PATRICIA GRANADOS	EXPERTA TÉCNICA	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	06/09/2023
<b>Autor</b>	ELTON JHON ALMAZO	EXPERTO TÉCNICO	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	06/09/2023
<b>Autor</b>	IVAN VELEZ	GESTOR DE RED	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	06/09/2023
<b>Autor</b>	JORGE ISAAC TROCHA	EXPERTO TÉCNICO	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL ATLÁNTICO	06/09/2023
<b>Autor</b>	LIBIANDY MIRANDA	PROFESIONAL DE DISEÑO Y PRODUCCIÓN CURRICULAR	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. REGIONAL	06/09/2023





LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE  
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN  
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

<b>Autor</b>	LIBIANDY MIRANDA	PROFESIONAL DE DISEÑO Y PRODUCCIÓN CURRICULAR	DISTRITO CAPITAL	06/09/2023
<b>Autor</b>	IVAN VELEZ VILLEGAS	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	12/09/2023
<b>Autor</b>	ANGELA ANDREA ALBA VILLAMIL	ACTIVAR PROGRAMA	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	30/10/2023
<b>Aprobación</b>	IVAN VELEZ VILLEGAS		CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO.	11/10/2023

### CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
--	--------	-------	-------------------	-------