Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
137126	LOGÍSTICA EMPRESARIAL		
VERSIÓN:	1	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 21/04/2010 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva	Total
	6 meses	12 meses
	Práctica	
	6 meses	

NIVEL DE FORMACIÓN:	TÉCNICO
JUSTIFICACIÓN:	El SENA es la única institución educativa que ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.Colombia ha empezado a tener acceso preferente a un mercado al que llegan empresarios de diferentes países; desde aquellos que compiten con sus costos bajos, hasta aquellos que lo hacen por la diferenciación de sus productos.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Académicos: 9 grado aprobado (combinación del nivel requerido y grado mínimo aprobado). -Requisito adicional: Superar prueba de aptitud y conocimiento y presentar documento de identidad.
DESCRIPCIÓN:	El programa Técnico en Logística Empresarial se creó para brindar a todos los sectores productivos de la economía nacional, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de cliente, producción y transformación y tecnologías de la información. Los Departamentos, regiones y zonas, que integran el territorio nacional cuenta con un potencial de abastecimiento, productivo y comercial en una amplia gama de productos y servicios y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
210101009	EFECTUAR LOS RECIBOS Y DESPACHOS DE LOS OBJETOS SEGÚN REQUISICIONES Y

	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ACTIVIDAD.
210101010	PREPARA LA CARGA DE ACUERDO CON SU NATURALEZA MEDIO DE TRANSPORTE Y
210101032	ALMACENAR LOS OBJETOS APLICANDO LAS TÉCNICAS Y NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE ESTABLECIDAS.
210101042	CONTROLAR LOS PRODUCTOS EN LA CADENA EN FRIO DE ACUERDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS
210601005	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
260101042	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
240201500	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	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
OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR	AUXILIARES DE ALMACÉN Y BODEGA

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores Técnicos, conformado por: Ingeniero Industrial Ingeniero de alimentos Ingeniero de sistemas Tecnólogo en sistemas Administración de empresas Administrador logístico Tecnólogo en logística. Profesional en área de humanidades
Experiencia laboral y/o especialización en...	Mínimo 24 meses de vinculación laboral con el área de operaciones logísticas Especialista o experto en logística, administración de empresas, sistemas de información. * Al menos seis (6) meses en labores pedagógicas.
Competencias mínimas	-Formular, ejecutar y evaluar proyectos. -Trabajar en equipo. -Establecer procesos comunicativos asertivos. -Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210101009	1	EFECTUAR LOS RECIBOS Y DESPACHOS DE LOS OBJETOS SEGÚN REQUISICIONES Y DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ACTIVIDAD.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		100 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
REALIZAR LA RECOLECCIÓN Y ENTREGA DE MERCANCÍAS EN LAS RUTAS Y TIEMPOS ESTABLECIDOS, CUMPLIENDO CON LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDO Y CON LAS POLÍTICAS DE DISTRIBUCIÓN.
REVISAR LAS OPERACIONES LOGÍSTICAS RELACIONADAS CON LA MOVILIZACIÓN DE LA CARGA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
IDENTIFICAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE OPERACIONES LOGÍSTICA DE TRANSPORTE DE CARGA D ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.
HACER USO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL PROCESO DE TRANSPORTE DE LA CARGA DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE HIGIENE, NORMAS INTERNACIONALES Y LAS POLÍTICAS DE DISTRIBUCIÓN.

3. CONOCIMIENTOS
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS
Carga Naturaleza de los objetos Características de los objetos. Físicas Químicas.

Mecánicas
Térmicas
Operaciones básicas de matemáticas.
Manejo de medidas:
Peso
Volumen
Densidad
Longitud

Programación de recibos y despachos (C)
Tipos de documento de recibo y de entrega (A)
Tipos de documentos de control.
Tipos de almacenamiento
Flujos de entrada y salida
Manipulación de los objetos.
Localización y zonas.
Zonificación ABC
Recepción y control
Stock reserva
Picking packing
Salida y verificación
Oficinas y servicios
Otras Zonas
Orden de compra o pedido
Requisiciones o solicitudes de objetos
Clasificación de los proveedores y cliente
Acuerdos Comerciales entre clientes y proveedores
Estándares de calidad de los objetos
Política de servicio al cliente

Técnicas de verificación y control.
Conteo
muestreo,
observación
relación peso volumen.
Trámite de devoluciones.
Registro de devolución Reposición de mercancía.

Tipos de estanterías
Ligeras
Dinámicas
Carrusel
Patemoster
Transelevadores
Tipos de extracción
Extracción en altura
Picking a nivel de suelo

Ubicación en altura y Picking a bajo nivel
Picking a medio nivel
Picking alto nivel
Formas de extracción de objetos.
Manual
Mecanizado
Automático

Métodos de preparación de pedidos
Por sistemas
Por tipo de extracción
Por movimientos y circuitos

Tipos de armados de pedidos.
Por pedido
En bloque
Bloque manual
Seguridad industrial.

Manejo de computadoras.
Herramientas básicas de sistemas
Técnicas para el registro de información de recibo y despacho de objetos.

Manejo de objetos y código de barras.
Conceptualización
Tipos de código y simbología
Características del código de
Barras.
Tipos de impresión
Impresión de Film master
Codificación de los objetos.
Radio frecuencia.
Código de barras
Lectores ópticos
Lector de lápiz
Lector portátil C.C.D
Lector portátil Láser
Lector fijo de mesa
Lector fijo C.C.D.
Lector fijo láser
Internet
Navegación
Página Web
Búsqueda

EDI.
Definición

Componentes
Aplicaciones
Formatos
Software
E.C.R.
Aspectos logísticos.
Reabastecimiento continuo
Aspectos comerciales.
Surtido eficiente
Promoción eficiente.
Introducción eficiente de nuevos productos.
Beneficios.
Requerimientos

Manejo administrativo
Técnicas para el registro de la información de los objetos recibidos y entregados.
Herramientas básicas y de sistemas
Manejo de computadoras

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Efectuar la entrada y salida de los objetos de acuerdo a la programación establecida por la organización
Inspeccionar los objetos aplicando las técnicas de verificación con la información contenida en los documentos
Cumplir con las especificaciones del recibo y salida de los objetos según los documentos establecidos y registrados
Verificar la entrada y salida de los objetos frente a los documentos y físicamente
Clasificar los objetos recibidos y entregados según clientes, procesos o unidades de negocio
Clasificar los objetos recibidos y entregados según clientes, procesos o unidades de negocio.
Registrar el ingreso y salida de los objetos en los instrumentos de control señalados, y en los inventarios
Reportar los registros de recibo y salida de los objetos a través de los instrumentos establecidos por la organización
Informar y reportar las inconsistencias presentados en el recibo y entrega de objetos es informada en los instrumentos señalados por la organización y a la respectiva área
Rotular o etiquetar los objetos recibidos según instrucciones establecidas por la organización a nivel interno
Tramitar las devoluciones de los objetos, que no cumplen con los requisitos establecidos entre las partes en un periodo de tiempo determinado.
Verificar los objetos devueltos y descargados en el sistemas según procedimientos establecidos
Devolver los objetos que no cumplen las especificaciones de calidad al área o proceso respectivo.
Atender los reclamos de los diferentes clientes sobre devoluciones de los objetos cumpliendo las políticas de la organización y dando una respuesta en el tiempo establecido.
Realizar las devoluciones de acuerdo a los procesos y trámites establecidos
Alistar los objetos teniendo en cuenta las unidades de empaque contaminación, características , naturaleza y grado de contaminación
Extraer los objetos de acuerdo a la localización, codificación, categoría y normas de seguridad industrial
Extraer los objetos aplicando Los Diferentes Métodos De Pedido, Por Sector, Múltiple, Plurisectorial

Armar los objetos según la solicitud del pedido o requisición del cliente
Revisar los pedidos a fin de que correspondan con la documentación que los ampara para su entrega
Preparar los pedidos de acuerdo a los métodos y tipos de extracción
Clasificar los objetos según rutas de reparto, zona geográficas, transportistas, clientes y familia de productos
Marcar los objetos alistados según estipulaciones
Registrar la información de los objetos alistados en el instrumento señalado por la organización
Colocar el pedido en lugar y tiempo establecido

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-Prepara ejercicios de operaciones básicas de matemáticas para el desarrollo de las actividades de verificación de las entradas y salidas de los objetos en el almacén, bodega y centro de distribución.
-Organiza la entrada y salida de la mercancía según ordenes de despacho y recibo acordes a la programación de recibos y despachos según políticas de logística.
-Aplica los controles con respecto a los requisitos exigidos y las buenas prácticas de manufactura a través de muestreo y listas de chequeo a los objetos que ingresan y salen apoyados con equipos y tecnologías con el fin de cumplir las políticas y los programas de recibos y despachos de las mercancías.
-Clasifica la mercancía que entra y sale acordes a zonas de ubicación, rutas, clientes y estrategias de distribución apoyados con tecnologías de la información de acuerdo a normas de seguridad e higiene
-Selecciona las técnicas de almacenamiento de acuerdo con la naturaleza de los objetos para garantizar con responsabilidad los procesos de alistamiento y registro de la mercancía.
-Revisa la lectura de la codificación de productos de acuerdo con el sistema establecido para los procesos de entrada y salida de los objetos.
-Aplica los métodos y técnicas de extracción de objetos durante e el recibo y despacho de los objetos según las normas de seguridad
-Realiza los diferentes tipos de armados de pedidos en los procesos de extracción de los objetos de acuerdo a las solicitudes y requisiciones
-Desarrolla técnicas de aplicación de la rotulación y etiquetado de los objetos en los procesos de recibo y despacho en forma cuidadosa de acuerdo a las instrucciones señaladas y normas internacionales.
-Emplea las Herramientas básicas de sistemas y técnicas de manejo de computadores en el proceso del manejo de la información de acuerdo a las instrucciones señaladas.
-Diligencia los diferentes tipos de documentos de control para el recibo y entrega de objetos utilizando los procedimientos establecidos y los sistemas de información.
-Opera los equipos del sistema P.O.S (lectores ópticos de barras) en el manejo de la información en los procesos de recibo y despacho de los objetos en forma autónoma, de acuerdo a las instrucciones señaladas
-Aplica el Intercambio electrónico de datos y la respuesta eficiente al consumidor (E.C.R), en el recibo y despacho de objetos según el procedimiento señalado.
-Interpreta las discrepancias de mercancía almacenada para realizar reposición según políticas de inventarios y almacenamiento
-Reconoce los parámetros establecidos para atender los reclamos de los clientes según la trazabilidad de servicio.
-Identifica el proceso de servicio al cliente en lo referente a recibo y despacho de objetos en forma responsable.
-Aplica el proceso administrativo para el manejo de las devoluciones y reclamaciones.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210101010	1	PREPARA LA CARGA DE ACUERDO CON SU NATURALEZA MEDIO DE TRANSPORTE Y DESTINO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
AGRUPAR ENVASES PRIMARIOS O SECUNDARIOS PARA EL TRANSPORTE O DISTRIBUCIÓN COMERCIAL DE ACUERDO A LOS MÉTODOS O TÉCNICAS ESTABLECIDAS Y NORMAS SEÑALADOS POR LA EMPRESA Y ORGANISMOS INTERNACIONALES.
SACAR LA MERCANCÍA DE UNA UNIDAD DE CARGA DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS Y MÉTODOS ESTABLECIDOS Y NORMAS INTERNACIONALES.
COLOCAR LAS UNIDADES EN EL EMPAQUE MEDIANTE LAS DIFERENTES TÉCNICAS Y MÉTODOS A TRAVÉS DE EQUIPOS Y TECNOLOGÍAS TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS, NATURALEZA DE LA MERCANCÍA Y NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE.
IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS A TRAVÉS DE IMPRESIÓN DIRECTO, RÓTULOS ADHESIVOS, STICKERS O CALIGRAFÍA MANUAL EN EL PROCESO DE ROTULADO Y MARCADO, EN LUGAR ASIGNADO, APOYADOS CON TECNOLOGÍAS Y LAS NORMAS ISO.
SELECCIONAR LOS EMPAQUES Y EMBALAJES DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA CARGA Y LOS PROCESOS LOGÍSTICOS.
AGRUPAR LA CARGA EN UNA UNIDAD DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS, MÉTODOS ESTABLECIDOS Y NORMAS INTERNACIONALES.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CARGA
Naturaleza de la carga
tipos de carga
Características de la carga
Medidas: peso, volumen, altura, espacios
Dimensiones, pesos y alturas de cargas paletizadas
Tipos de unidades de carga
Temperaturas
Origen y destino de la carga
Gravedad
Riesgos de manipulación, almacenamiento y transporte de la carga
Niveles de peligrosidad de la carga
Estándares de calidad de los objetos

Técnicas y verificación de la carga
Tipos de solicitudes y ordenes
Modos y medios de transporte
Estrategias de distribución Crossdocking
Empaques y embalajes
Tipos
Características
Normas de higiene y seguridad en la protección de objetos y empaques
Unidad de almacenaje
Técnicas y métodos de empaques y embalajes
Técnicas de verificación de los objetos y empaques
Técnicas de embalajes
Normas De Seguridad, Protección, Higiene Y Control Fitosanitario
Normas ISO 4180 Parte I, Ii, Normas Afnor H00-050, Para Embalaje De Carga
Normas de seguridad industrial
Paletas y contenedores
Tipos de paletas- estibas
Tipos de contenedores
Características de los palets y contenedores
Capacidades óptimas
Alturas de apilado de capas
pesos de las capas Resistencias Tasas de utilización del palet
Unitarización y estandarización de la carga
Normas sobre Unitarización y Desunitarización nacionales e internacionales
Marcado y rotulado
Formas de marcado, rotulación, etiquetado
Tipos de rótulos o etiquetados
Técnicas y clases de marcado y rotulado
Marcas, símbolos y pictogramas, estándar, informáticas, manipuleo, advertencias
Características de la marcación de la carga, legibilidad, indebilidad, localización, conformidad
Diamante del peligro
Clases de marcas
Marcas especiales en los embalajes
Manejo de equipos de rotulación , marcación , etiquetado y pesado
materiales e implementos para marcado
Normas internacionales de marcado y rotulado
Normas ISO 4180, 2247
Tipos de equipos para empacar y embalar
Equipos para unitarizar y desunitarizar
Registro de datos.
Métodos de registro de información

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Seleccionar los empaques y embalajes de acuerdo a sus características la naturaleza y características de los objetos.
Verificar el tipo de empaque de acuerdo a las normas de seguridad e higiene y control fitosanitario

Identificar el estado de los objetos y reportado antes de empacar al área o proceso respectivo.
Empacar los objetos teniendo en cuenta las solicitudes y ordenes de pedidos.
Empacar los objetos según las estrategias de distribución.
Colocar los objetos en el Empaque según e l método o técnica establecida y normas de seguridad e higiene.
Verificar los objetos empacados según lista o solicitud
Registrar las unidades de empaque en los instrumentos o sistema señalados por la organización.
Ubicar las unidades de empacados en las áreas señaladas.
Embalar la carga teniendo en cuenta las condiciones de seguridad, protección e higiene y control fitosanitario.
Aplicar las con las normas y técnicas del embalaje establecidas por la organización y organismos internacionales
Embalar la carga según normas y la utilización de las estibas y contenedores según los modos y medios de transporte.
Adecuar el embalaje a las características de la carga y condiciones de la carga.
Embalar l a carga teniendo en cuenta las medidas, peso, volumen, humedad, y riesgos.
Tener en cuenta las estrategias de distribución según acuerdos entre clientes
Ubicar la carga en lugar asignado según técnicas o métodos y normas internacionales señalados por la empresa
Verificar los objetos embalados según lista.
Adherir la información de la carga o de los objetos en el lugar señalado (del envase, embarque, embalaje, empaque).
Identificar en la rotulación o etiqueta las especificaciones de la carga en forma legible e indeleble.
Utilizar en las marcaciones los materiales adecuados a las características de la carga, atendiendo al tipo de superficie sobre la que ha de realizarse el marcado.
Ubicar las marcas en el lugar establecido, por la organización y normas internacionales.
Utilizar Los símbolos, señales y pictogramas en el marcado de acuerdo a los estándares internacionales, atendiendo a la naturaleza de la carga, al modo y tipo de transporte, necesidades de información requeridas
Rotular o etiquetar el empaque es según instrucción o información requerida
Rotular o etiquetar los objetos que ingresan y salen según técnicas e instrucciones señaladas establecidas en las normas internacionales.
Verificar la rotulación o etiquetado con las especificaciones de los objetos y la Carga.
Verificar que los embalajes y empaques contienen las marcas de carga e información según normas internacionales
Verificar los palets y contenedores de acuerdo a las condiciones de higiene y seguridad
Identificar la carga unitarizada o desunitarizada según su grado de peligrosidad
Unitarizar la carga de acuerdo a su naturaleza modo y medio de transporte
Realizar la Unitarización de la carga de acuerdo con la unidad de la carga.
Garantizar la estabilidad de la carga mediante la Unitarización.
Realizar la Unitarización o Desunitarización de acuerdo con la naturaleza de los objetos, temperatura, humedad, riesgos y condiciones de seguridad y protección.
Realizar la Unitarización o Desunitarización según las técnicas, métodos establecidos y normas internacionales.
Colocar la carga . Unitarizar y desunitarizar en el lugar asignado.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Selecciona los empaques y embalajes utilizando las técnica de verificación establecidas por la organización y tecnologías, teniendo en cuenta las características y la naturaleza de los objeto, normas de seguridad e higiene y control fitosanitario

Verifica el estado de los objetos a través de métodos, técnicas y equipos de control teniendo en cuenta las normas de seguridad, e higiene y control fitosanitario.

Empaca los objetos aplicando las técnicas, métodos, procedimientos apoyados con equipos y tecnologías de información de acuerdo con las normas internacionales.

Organiza la mercancía en los diferentes tipos embalajes acordes con las listas o pedidos y naturaleza de los productos apoyados con equipos y tecnologías especializadas, según procedimientos y métodos y técnicas de embalajes con el fin que simplifiquen su distribución, almacenamiento e inventario.

Revisa el estado de los contenedores aplicando las normas de seguridad e higiene a través de quipos y software especializado según estándares internacionales

Ubica la carga en los contenedores o pallets aplicando las técnicas y métodos para ser contenerizados Y/o paletizados, utilizado equipos y sistemas de comunicación acorde a las normas internacionales.

Desagrupa la carga de acuerdo a los clientes apoyados con los equipos y los métodos y técnicas

Maneja con claridad los símbolos pictográficos los tipos marcado y rotulado apoyados con imágenes cumpliendo con las normas internacionales.

Organiza la información de los objetos según orden y procedimiento establecido apoyados con tecnologías de la información

Efectúa el marcado y rotulado de la carga y los productos aplicando los métodos, técnicas internacionales apoyadas con equipos y tics según normas internacionales y materiales señalados de marcado, rotuladas y procedimientos.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210101032	1	ALMACENAR LOS OBJETOS APLICANDO LAS TÉCNICAS Y NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE ESTABLECIDAS.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
UBICAR LOS TIPOS DE CARGA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE EN EL PROCESO DE CARGUE SEGÚN LAS TÉCNICAS DE DISTRIBUCIÓN, CENTRO DE GRAVEDAD, NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE.
EFECTUAR EL CONTEO FÍSICO DE LOS INVENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE Y PROTOCOLOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA.
ORGANIZAR LOS OBJETOS EN LOS ESPACIOS, POSICIONES Y LOCALIZACIONES DENTRO DEL PROCESO DE UBICACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA NATURALEZA, NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE.

PREPARAR LOS EQUIPOS, MATERIALES DE APOYO REQUERIDOS PARA LOS PROCESOS DE CARGUE Y DESCARGUE DE LOS OBJETOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS ESTABLECIDAS POR LA

ALISTAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL ALMACENAMIENTO DE LOS OBJETOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL.

VERIFICAR LA CALIDAD DE LAS INSTALACIONES Y DE LA PREPARACIONES UNA VEZ REALIZADAS LAS OPERACIONES DE CARGUE Y DESCARGUE DE LOS OBJETOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

MANTENER LOS OBJETOS ALMACENADOS Y EN TRÁNSITO DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y POLÍTICA DE LA EMPRESA.

BAJAR LA CARGA DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE APLICANDO LAS TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN Y SEGURIDAD E HIGIENE, TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE ENTREGA Y LOS DOCUMENTOS Y EL SERVICIO ACORDADO ENTRE LOS CLIENTES.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Carga
Naturaleza de los objetos
Clasificación de los objetos
Operaciones básicas en matemáticas
Pesos, volúmenes, medidas, conversiones
Gravedad
Unidades de manipulación
Razonamiento espacial
Normas de higiene y seguridad para la manipulación de objetos
Normas de higiene y seguridad industrial
Señalización
Zonificación A.B.C
Localizaciones, espacios
Tipos de estanterías
Tipos de paletas
Almacenamiento
Formas de ubicar objetos
Técnicas de manipulación de los objetos
Técnicas y sistemas de almacenamiento y/o ubicación
Rotación de producto
Equipos
Tipos de equipos
Manejo de equipos para el movimiento, traslado y ubicación de los objetos
Tipos y técnicas de control de calidad
Conservación de objetos
Formas de conservación de los objetos,
Aspectos físico ambientales
Temperatura, humedad relativa, ventilación
Procesos de conservación de los objetos
Técnicas de control de conservación de objetos

Tipos y técnicas de control de calidad
Inventarios
Programación de inventarios
Tipos de inventarios
Técnicas de conteo
Métodos de registro de información
Procedimientos de alimentar el sistema de información y la utilización adecuada de la documentación
Software especializado para el manejo de almacenamiento.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

-Clasificar los objetos antes de ser ubicados según políticas de almacenamiento
-Alistar las paletas, andamios y equipos, según los objetos, ubicación y desplazamiento.
-Identificar Los espacios disponibles y localizaciones según sus capacidades correspondientes
-Ubicar los objetos en las posiciones especificadas según la capacidad del área, espacio o zona. peso, volumen y naturaleza de los mismos y técnicas señaladas
-Ordenar los objetos en las localizaciones, espacios, zonas asignadas de acuerdo a las normas de seguridad e higiene
-Surtir las zonas y espacios con las cantidades asignadas y las especificaciones correspondientes
Realizar la manipulación de los objetos y equipos de acuerdo a las instrucciones de seguridad y técnicas de almacenamiento
-Manejar los objetos perecedero según normas de higiene
-Manipular los artículos y sustancias peligrosas de acuerdo a las normas vigentes
-Utilizar las señalizaciones de las respectivas zonas, áreas y localizaciones de almacenamiento de acuerdo a las normas de seguridad industrial.
-Conservar los objetos teniendo en cuenta los factores ambientales y su naturaleza
-Revisar los objetos almacenados según las especificaciones de calidad señalados por la organización y en los períodos señalados.
-Controlar los objetos en tránsito para garantizar su calidad
-Realizar las técnicas de verificación de calidad en el tiempo establecido y con las herramientas indicadas.
-Identificar los objetos que presentan alto riesgo de saqueo de acuerdo a las instrucciones señaladas.
-Extraer los objetos que no se conservan según las especificaciones y reportados por las áreas respectivas.
-Verificar que los medios de transporte cumplan con las normas de conservación de los objetos según sus características
-Detectar los faltantes de objetos son detectados mediante la aplicación de instrumentos de control señalado por la organización.
-Realizar La toma física de inventarios de acuerdo a la programación establecida por la compañía
Alistar las bodegas o instalaciones según los objetos, ubicación y desplazamiento
-Tener en cuenta los cortes establecidos en los documentos, para la toma física de los inventarios y obedecen a las políticas de la organización
-Realizar los conteos físicos según la naturaleza de los objetos o unidades de empaque y aplicando la técnica establecida por la organización.
-Contar Las referencias que presentan diferencias dentro del tiempo señalado
-Verificar las inconsistencias encontradas en la toma física de inventarios versus las teóricas, por el personal asignado y registradas en el instrumento señalado en un tiempo determinado.
-Realizar los registros del conteo físico y los objetos ubicados en forma clara y precisa en el instrumento o

sistema señalado por la organización

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-Clasifica los objetos aplicando normas de seguridad e higiene y técnicas de clasificación apoyado con equipos y tecnologías de la información de acuerdo con la naturaleza de los objetos.
-Verifica la disponibilidad de los espacios y localizaciones asignadas para los objetos manejando análisis espaciales, centros de gravedad y software especializado, según políticas y procedimientos de almacenamiento, volumen, peso y cantidad de objetos.
-Maneja los artículos y sustancias peligrosas de acuerdo con las normas vigentes y procedimientos establecidos.
Organiza las localizaciones, espacios, zonas asignadas y objetos, aplicando las normas de seguridad e higiene y técnicas de manipulación apoyados con equipos y software según políticas y estrategias de almacenamiento.
-Manipula los objetos y equipos de acuerdo con las instrucciones de seguridad y técnicas de almacenamiento
Coloca los objetos en las zonas y espacios asignados aplicando las técnicas de almacenamiento y manipulación a través de equipos especializados, segùn procedimientos establecidos y las normas de seguridad e higiene
-Maneja los objetos perecederos aplicando las BPM según las especificaciones y las normas de higiene y políticas de calidad.
-Revisa y verifica la calidad de los objetos almacenados en el tiempo establecido y con las herramientas indicadas según políticas de la empresa.
-Aplica las técnicas de conservación de los objetos Refrigerados, congelados, medio ambiente controlando las diferentes temperaturas y aspectos físicos ambientales, apoyados con equipos y herramientas, según naturaleza de la carga y tiempos establecidos.
-Verifica la calidad de los productos, aplicando las normas técnicas de calidad y conservación, a través de listas de chequeo y procedimientos de inspección establecidos, según políticas de la organización.
-Alista los equipos e instalaciones y bodegas para realizar la toma física de inventarios según la programación establecida, las fechas de cortes y tipos de inventarios según políticas de la organización.
-Realiza el conteo de los objetos aplicando las técnicas y métodos establecidos con el apoyo de equipos y software especializados según programación establecida y procedimientos.
-Informa los resultados del proceso de conteo físico registrando las inconsistencias encontradas frente al teórico actualizando los datos en el instrumento señalado en el tiempo determinado
-Aplica las técnicas de reposición de inventarios físicos, de acuerdo con la política empresarial.
-Identifica y maneja los objetos que presentan alto riesgo de saqueo, de acuerdo con las instrucciones señaladas
-Alimenta el sistema de información con los resultados de los inventarios, de los objetos almacenados en los formatos y tiempos establecidos y la información establecida utilizando los equipos y software especializado.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210101042	1	CONTROLAR LOS PRODUCTOS EN LA CADENA EN FRIO DE ACUERDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		90 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
REVISAR LAS CONDICIONES SICROMÉTRICAS DE ALMACENAMIENTO DE LOS PRODUCTOS DE ACUERDO CON SU NATURALEZA EN LA CADENA EN FRÍO SEGÚN LA NATURALEZA DEL PRODUCTO Y EL EQUIPO.
INSPECCIONAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE DE LOS EQUIPOS E INSTALACIONES SEGÚN NORMAS ESTABLECIDAS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

-El producto: naturaleza, criterios de calidad, incompatibilidades.
- Contaminación: microbios-clasificación de microbios
-Normas de higiene
-Técnicas de selección de muestras
-Métodos de inspección
-Técnicas para la lectura de la etiqueta ean-128
-Escalas de temperaturas
-Factores de conversión
-Lecturas de escalas de temperatura
-Criterios de control
-Rangos de temperaturas según naturaleza del producto
-Métodos de conversiones de temperaturas
-Técnicas de refrigeración y congelación
-Cargas de frió
-Condiciones técnicas de operación (ciclo de carnott)
-Puntos críticos de control relacionados con el equipo
-Lectura de cartas psicométricas
-Distancias y circulación del aire
-Temperatura de bulbo seco y húmedo
-Psicometría (a): temperatura, humedad relativa, circulación de aire
-Túneles de pre enfriamiento
-Tiempos de permanencia estacionaria del producto
-Tipos de preenfriamiento
-Tipos de cuartos fríos
-Tipos de equipos

-Funcionamiento del cuarto fríos
-Tipos instrumentos de medición de temperatura
-Técnicas de manejo de instrumentos
-Tipos de registros
-Peso, cantidad, fecha y hora
-Tipos informes y reportes
-Tipos de programaciones de inspección
-Uso de la dotación del personal.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

-Controlar los productos que requieren refrigeración en los tiempos establecidos y las temperaturas indicadas.
-Evaluar los cambios de temperaturas de los productos según los criterios de control.
-Verificar los productos almacenados según los lugares asignados y las clasificaciones.
-Seleccionar las muestras de productos para verificar la temperatura teniendo en cuenta el envase, las cámaras, el transporte y las vitrinas de las tiendas
-Establecer los límites de temperatura de acuerdo con el tipo del producto.
-Verificar los productos antes de ser almacenados de acuerdo con su estado e incompatibilidades.
-Verificar la cantidad y la calidad de acuerdo con los parámetros establecidos.
-Analizar las mermas de los productos según el registro de las entradas y salidas de los productos.
-Verificar el preenfrimiento de contenedores, vagones, cajas y vehículos antes de realizar las acciones de cargue.
-Controlar las temperaturas de los productos y vehículos de acuerdo con los parámetros establecidos.
-Controlar las temperaturas de refrigeración y congelación de los productos teniendo en cuenta las condiciones de almacenamiento, exhibición y transporte.
-Inspeccionar los productos en las cámaras de almacenamiento teniendo en cuenta la circulación del aire y las distancias.
Verificar los instrumentos de medición y registro de temperatura de acuerdo con las ubicaciones o sitios establecidos
-Inspeccionar los cuartos de acuerdo con las programaciones establecidas.
-Revisar la temperatura del equipo de acuerdo con los rangos establecidos.
-Observar los puntos de control establecidos de los equipos según condiciones técnicas de operación.
-Verificar la programación de las actividades de higienes y limpieza y desinfección según los tiempos establecidos.
-Identificar los focos contaminantes según las condiciones de calidad.
-Verificar el manejo técnico del equipo de acuerdo con el manual del equipo.
-Presentar los reportes de la inspección a las áreas respectivas.
-Inspeccionar la dotación del personal de acuerdo con las normas de higiene y seguridad establecidas.
-Controlar las entradas y salidas a los cuartos fríos según parámetros establecidos.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-Controla los productos que requieren refrigeración en los tiempos establecidos y las temperaturas indicadas el envase, las cámaras, el transporte y las vitrinas de las tiendas según los criterios de control, los lugares asignadas y las clasificaciones y las condiciones psicométricas.
-Verifica los productos antes y durante el almacenamiento de acuerdo con su estado e incompatibilidades, la cantidad y la calidad, las mermas, el registro de las entradas y salidas de los productos y los parámetros establecidos
-Verifica el preenfriamiento de contenedores, vagones, cajas y vehículos antes de realizar las acciones de

cargue, las temperaturas de los productos y vehículos de acuerdo con los parámetros establecidos,
-Controla las temperaturas de refrigeración y congelación de los productos teniendo en cuenta las condiciones de almacenamiento, exhibición y transporte.
-Verifica los instrumentos de medición y registro de temperatura de acuerdo con las ubicaciones o sitios establecidos
-Inspeccionar los cuartos fríos de acuerdo con las programaciones establecidas y las condiciones técnicas de operación.
-Verifica la programación de las actividades de higienes y limpieza y desinfección según los tiempos establecidos y las condiciones de calidad.
-Presenta los reportes de la inspección a las áreas respectivas, las entradas y salidas de los productos en los cuartos fríos de acuerdo con las normas de higiene, seguridad y parámetros establecidos.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601005	2	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		60 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

APLICAR LAS METODOLOGÍAS PARA LA MEDICIÓN DE EXISTENCIAS Y EL MANEJO DE INVENTARIOS DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS Y ESTADOS DE CONSERVACIÓN DE LOS OBJETOS.

REGISTRAR LAS EXISTENCIAS Y TIPOS DE INVENTARIOS CONSIDERANDO LOS ELEMENTOS DEVOLUTIVOS Y DE CONSUMO SEGÚN LA LEGISLACIÓN Y NORMAS VIGENTES.

REGISTRAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS EN LA PERIODICIDAD Y PRECISIÓN DE LOS PEDIDOS, SEGÚN LAS NORMAS DE REGISTRO DE INVENTARIOS DE MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

-Inventarios Clases, Tipos, Inventarios de activos
-Existencias: Clasificación, Medición.
-Normatividad: Definición, tipos, clases, registro de inventarios de materiales, equipos y elementos
-Condiciones del sitio para la conservación y almacenamiento de los elementos inventariados
-Manejo de instrumentos para la elaboración de inventarios y evaluación de existencias
-Herramientas de control para materiales, equipos y elementos
-Manejo de herramientas manuales, eléctricas y electrónicas.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

-Preparar los instrumentos utilizados en el inventario con anticipación.
-Ubicar los materiales, equipos y elementos obedece a las normas establecidas.
-Almacenar los elementos según las normas establecidas
-Valorar los objetos de acuerdo con su estado de conservación.
-Clasificar los objetos de acuerdo con el tipo de inventario.
-Clasificar los inventarios responde a la normatividad.
-Clasificar los objetos teniendo en cuenta el nivel de rotación
-Emplear los instrumentos de acuerdo con el tipo de inventario.
-Utilizar los instrumentos y herramientas disponibles conforme a las normas de la organización
-Registrar controlar las entradas y salidas de objetos de acuerdo con los documentos soporte.
-Registrar las entradas y salidas teniendo en cuenta las normas establecidas.
-Inventariar los objetos por clases, por su rotación y por estado de conservación.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-Ubica los materiales, equipos y elementos según las normas establecidas.
-Valora los objetos de acuerdo con su estado de conservación.
-Almacena los elementos según las normas establecidas
-Clasifica los objetos de acuerdo con el tipo de inventario, el nivel de rotación y la normatividad.
-Registra controles de las entradas y salidas de objetos de acuerdo con los documentos soporte y las normas establecidas.
-Utiliza los instrumentos y herramientas disponibles para los diferentes tipos de inventarios según las normas de la organización
-Realiza los inventarios de los objetos teniendo en cuenta las clases, rotación y estado de conservación.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260101042	2	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		60 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
MANEJAR RELACIONES INTERPERSONALES CON PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LA MISIÓN Y VISIÓN CORPORATIVA DE LA ORGANIZACIÓN.
SUMINISTRAR INFORMACIÓN A LOS CLIENTES SOBRE LA ORGANIZACIÓN, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS MANUALES, LINEAMIENTOS Y LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO ESTABLECIDOS POR LA
RESOLVER SITUACIONES, INQUIETUDES Y SOLICITUDES DE SERVICIO, CON BASE EN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

-Información: Tipos, Medios (Oral, escrito, audiovisual, electrónico), Técnicas, Elementos y Tipos de comunicación (Oral, escrita, mecánica), Flujos de información, Manejo de quejas, Manejo de reclamos, Análisis de información, Técnicas para saber escuchar.
-Instrumentos: Diagramas de flujo, Utilidad, Fuentes (Guiones y catálogos, folletos, formularios), Tecnologías de la información (Software, Lectores, Registradoras), Portafolios (características de productos y servicios), Documentos y soportes, Medios de comunicación, Manejo de guiones y catálogos, folletos, formularios.
-Procesos: Políticas, Planeación, Misión y visión corporativa, Manuales de procedimientos (flujos de procesos), Programación de atención a clientes, Estándares de Servicio (Tiempos, cumplimiento, satisfacción), Organigrama de la organización, Aseguramiento de la calidad del servicio, Registros de información.
-Servicio al Cliente: Programación de atención a clientes, Proveedores, Trazabilidad, Estándares de servicio (Tiempos, cumplimiento, satisfacción), Aseguramiento de la Calidad del Servicio, Relaciones interpersonales, Tipos de relaciones (Formales e informales), Factores culturales, Normas de cortesía, Quejas y reclamos, Técnicas de solución de conflictos (Acuerdos, Negociación), Indicadores de gestión.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

-valuar la información antes de ser entregada a los clientes con base en los indicadores de servicio.
-Consultar los manuales de procedimiento de la organización de acuerdo con requerimientos de información de clientes.
-Interpretar las acciones del plan de mercadeo de la empresa en concordancia con el manejo de la información entregada a los clientes.
-Solicitar la información a los clientes, según los requerimientos del servicio
-Entregar la información a los clientes en forma pertinente de acuerdo con los lineamientos y procesos de la organización.
-Suministrar la información sobre productos y servicios de acuerdo con el portafolio de productos y servicios teniendo en cuenta los lineamientos de la organización.
-Seleccionar el canal de información más apropiado de acuerdo con requerimientos de los clientes.
-Contactar los clientes con las personas solicitadas en la organización de acuerdo con programación y necesidades.
-Registrar la información suministrada por los clientes de acuerdo con orientaciones y procedimientos.
-Utilizar las herramientas y tecnologías establecidas por la empresa para suministrar la información solicitada por los clientes.
-Estudiar a los distintos proveedores del servicio y sus niveles de responsabilidad de acuerdo con etapas del proceso.
-Atender las situaciones de servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes, dentro de los tiempos y plazos establecidos.
-Resolver las situaciones de servicio de los clientes según políticas de trazabilidad del servicio y de acuerdo con procesos y procedimientos establecidos en la empresa
-Aplicar técnicas de solución de conflictos para solucionar situaciones presentadas
-Analizar las situaciones de servicio a partir de las características del producto o servicio
-Dar respuesta al cliente al tipo de situación presentada, previo análisis de las causas y de acuerdo con antecedentes y registros existentes.
-Registrar los eventos presentados de acuerdo con procedimientos de la organización.
-Brindar el servicio adecuado de acuerdo con la misión y visión corporativa de la empresa.

-Aplicar los principios y valores de acuerdo con la situación presentada con el cliente.
-Manejar las relaciones de servicio con los clientes cumpliendo los protocolos de la organización
-Escuchar siempre los mensajes del cliente aplicando técnicas para escuchar.
-Aplicar la técnica de comunicación apropiada de acuerdo con la personalidad del cliente y el medio utilizado.
-Aplicar las normas de cortesía existentes y los principios éticos para obtener una mejor interrelación con los clientes.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-Recoge la información de los requerimientos del servicio de los clientes de acuerdo con lineamientos y los estándares de servicio establecidos por la organización.
-Entrega la información a los clientes sobre productos y servicios de acuerdo con el portafolio y los lineamientos y procesos de la organización.
-Aplica las políticas de trazabilidad del servicio, procesos y procedimientos establecidos por la empresa para la atención y solución de las situaciones de servicio requeridas por los clientes dentro de los tiempos y plazos establecidos.
-Utiliza el canal de información más apropiado con base en los requerimientos de los clientes relacionados con momentos de verdad, inquietudes y solicitudes de servicio de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la organización.
-Registra la información suministrada por los clientes según el procedimiento, utilizando las herramientas y tecnologías establecidas por la empresa e interpretando en español como en inglés los manuales definidos por el fabricante.
-Desarrolla las técnicas, estrategias y procedimientos del servicio al cliente de acuerdo con la identidad y los principios corporativos y los protocolos de la organización.
 Interactúa con los clientes aplicando las técnica de comunicación asertiva, respetando el espacio y desarrollo humano del interlocutor, optimizando los medios y recursos de apoyo utilizados, según las normas y protocolos de la organización.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
240201500	1	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		5 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA
REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.
INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.
APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
- Conceptos de:
- Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
- Alteridad

- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo

- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso renovables y no renovables
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible
- Normatividad Ambiental
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas
- Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado
Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
Técnicas de valoración: definición, tipos, características , selección, aplicación, formulas, baremos, índices
Test: Definición, clases, características, aplicaciones.

- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.
Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.
Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.
Series: Definición, Aplicación, Clases
Repetición: Definición y aplicación
Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.
Manejo.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas
Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.
Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.

Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos

de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.
Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.
Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.
Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.
Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.
Aplica los test de condición física según técnicas de medición.
Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.
Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.
Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.
Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.
Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así:

· Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.

· Profesional educación física, recreación y deportes.

· Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Experiencia Laboral:

Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

Competencias:

Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.
Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.
Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
240201501	1	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		180 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB,
COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS
REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS
COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA
LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO
ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

* About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describring day to day activities,
* Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
* Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progresive.
* Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.

* Permission and request. Talking about ability.
- Modals for hability: can/can´t, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nous.
* Travel and transportaion: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:
Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés.
Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.

Experiencia laboral:

Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.

Competencias:
- Formular y desarrollar proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	MARTHA LUCIA RAMIREZ	GESTORA DE RED	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL RISARALDA	10/04/2010
Autor	JORGE ANTONIO SALAZAR	DIDÑO CURRICULAR	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL RISARALDA	10/04/2010