|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA** | | |
| **CÓDIGO** | **DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:** | |
| **122121** | **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA** | |
| **DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES** | Lectiva | Total |
| 6 meses | 12 meses |
| Práctica |
| 6 meses |
| **NIVEL DE FORMACIÓN** | **TECNICO** | |
| **JUSTIFICACION** | El programa **Técnico en “Asistencia Administrativa”**, se creó para brindar a los sectores productivos, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y la comunicación apoyadas en Internet como canal para obtener y compartir información en la atención y servicio con los clientes, las relacionadas con la producción y el procesamiento de información, el apoyo a los sistemas de información contable y la organización de eventos.    El país cuenta con potencial productivo en el área de 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 de los sectores. Este programa propende por la visión para la motivación del emprendimiento y el apoyo administrativo necesario para la consolidación de microempresas.  El SENA es la 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. | |
| **REQUISITOS DE INGRESO** | * Académicos: 9º. Grado * Edad mínima: 14 años * Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso. | |
| **REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN** | Se podrá certificar como Técnico Profesional, según cumplimiento de las condiciones establecidas en la Resolución 3263/09 | |
| **COMPETENCIAS A DESARROLLAR:** | | |
| **CÓDIGO** | **DENOMINACIÓN** | |
| **210601001** | Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. | |
| **280201058** | Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad. | |
| **210601011** | Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. | |
| **210601008** | Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. | |
| **210601010** | Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. | |
| **210601002** | Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa. | |
| **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 | |
| **RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÀCTICA** | 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 PODRA DESEMPEÑAR** | * Asistente administrativo * Coordinador de servicios generales * Asistente de servicios generales * Asistente de planeación administrativa | |
| **PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR** | | | |
| **REQUISITOS ACADÉMICOS MÍNIMOS.** | El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, conformado por Profesionales formados en alguna de las siguientes áreas:   * Ciencias económicas, administrativas y contables. * Ciencias de la comunicación. * Ciencias de la información y la documentación   **Alternativa 1**.  Título de Tecnólogo o cuatro (4) años estudios universitarios en: Ciencias económicas, administrativas y contables, Ciencias de la comunicación, Ciencias de la información y la documentación o formación secretarial.  **Alternativa 2.**  Título de Técnico Profesional o Tres (3) años estudios universitarios en: Ciencias económicas, administrativas y contables, Ciencias de la comunicación, Ciencias de la información y la documentación o formación secretarial. | | |
| **EXPERIENCIA LABORAL Y/O ESPECIALIZACIÓN EN…** | * Preferiblemente con especialización en administración o afines. * Seis (6) meses en labores de docencia.   **Alternativa 1**.  Veinticuatro (24) meses de experiencia: de los cuales dieciocho (18) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia.  **Alternativa 2:**  Treinta y seis (36) meses de experiencia: de los cuales treinta (30) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia. | | |
| **COMPETENCIAS MÍNIMAS.** | * Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. * Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad. * Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización * Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. * Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. * Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa. * Formular, ejecutar y evaluar proyectos. * Trabajar en equipo * Establecer procesos comunicativos asertivos * Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación | | |
| **ESTRATEGIA METODOLOGICA** | 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 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** | | | |
| **CODIGO** | | **VERSION**  **DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| 210601001 | | 2 | Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA**  **EL LOGRO DEL**  **APRENDIZAJE (en horas)** | | | 280 horas |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** | | |
| 21060100101 | Identificar las funciones, procedimientos, ubicación orgánico-funcional y dependencias asociadas a la unidad administrativa, dentro de la organización y su entorno. | | |
| 21060100102 | Redactar documentos organizacionales teniendo en cuenta el asunto, el tipo, las funciones de la unidad administrativa; aplicando las normas gramaticales, de semántica y de sintaxis, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación y las normas de gestión de la calidad. | | |
| 21060100103 | Digitar textos utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación y el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión de acuerdo con los requerimientos y las normas de seguridad y salud ocupacional. | | |
| 21060100104 | Transcribir documentos organizacionales utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para su presentación, las de la organización, las de gestión documental y de la calidad. | | |
| **3. CONOCIMIENTOS** | | | |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** | | | |
| * Evolución de la Teoría Administrativa * Antecedentes históricos * Elementos del concepto de administración * Características de la administración * Empresa y la relación con la administración * Concepto y tipos de empresa * Clasificación y propósitos institucionales de la organización. * Importancia, recursos y valores de la empresa * Estructura orgánico funcional: Concepto, organización, departamentalización, cadena de mando, tipos de estructuras. * Centralización o descentralización * Proceso administrativo * Planeación * Organización * Dirección * Control * Planeación o direccionamiento estratégico * Misión * Visión * Objetivo * Políticas * Metas * Matriz DOFA: concepto, elaboración y aplicación. * Manual de funciones y procedimientos. * Concepto, características y aplicación. * Gramática: Normas, concepto, uso, categorías, reglas ortográficas, conceptos de sigla, acrónimo y abreviatura. * Sintaxis: concepto. * La oración. Clases de oraciones: Oración lógica, oración gramatical. Clases de oraciones gramaticales: simple y compuesta. Conjunciones. Pronombres. * El párrafo. Concepto, estructura del párrafo, clases de párrafos, método de redacción de párrafos. * Redacción: concepto, técnicas, normas generales, errores, formas, el texto escrito. * Semántica: concepto, estructura semántica del texto, coherencia (conectores), macroestructura, microestructura, análisis y síntesis de textos. * Documentos: concepto, clases, tipos de documentos, diplomática, objetivo de la comunicación escrita, comunicaciones oficiales o empresariales. * Normas Técnicas Colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos organizacionales: concepto, aplicación, origen, creación del documento y alcance. * Protocolo. Concepto y clases para la presentación de documentos organizacionales. * Normas de Gestión de la Calidad vigentes: control y criterios para valoración de documentos. * Vocabulario técnico: concepto, uso y aplicaciones. * Puesto de trabajo: Concepto y componentes * Papelería. Concepto y clasificación. * Elementos y útiles para el proceso de digitación y/o transcripción: concepto, características y uso. * Equipos de digitación y de transcripción: Administración, operación, mantenimiento preventivo. * Manuales de operación de las tecnologías de la información y la comunicación: interpretación y uso. * Aplicativos para: procesadores de texto, compresores, descompresores, bases de datos, hojas de cálculo, presentaciones electrónicas, seguridad de archivos. Concepto, uso y manejo de tutoriales. * Soportes documentales: * Concepto, clases, recursos: Internet, correo electrónico * Intranet * Software de voz * Lectores digitales * Audífonos, Grabadora * Video Beam * Postura corporal: pausas activas, manejo videoterminales, ubicación del puesto de trabajo, ergonomía. * Técnicas de digitación: concepto, teclado guía, alcances (superiores, inferiores, horizontales), habilidad y destreza; velocidad y precisión. * Transcripción: Concepto, Textos (en soporte físico y digital), metodologías, normas Técnicas Colombianas vigentes para: transcripción textual, citas textuales, notas y pie de página. Cotejo: Concepto y aplicación. | | | |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** | | | |
| * Identificar funciones y procedimientos a aplicar en el puesto de trabajo. * Identificar la relación de la unidad administrativa con las demás dependencias de la organización. * Elaborar la matriz DOFA de la Unidad Administrativa. * Realizar las actividades establecidas en los manuales de funciones y de procedimientos del puesto de trabajo.   + Interpretar el manual de funciones y procedimientos de la Organización.   + Utilizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades   + Establecer prioridades de ejecución   + Aplicar los políticas y lineamientos de la Organización * Alistar los útiles, elementos, equipos, materiales de referencia y el sitio para la producción documental. * Aplicar las normas gramaticales y de sintaxis; signos de puntuación, reglas ortográficas, el uso de abreviaturas, acrónimos y las normas de redacción en general, en la construcción de párrafos. * Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas. * Interpretar las normas generales de redacción. * Identificar las clases de párrafos. * Interpretar las normas gramaticales y de sintaxis. * Desarrollar velocidad y precisión. * Redactar documentos organizacionales. * Interpretar las Normas Técnicas Colombianas vigentes. * Aplicar las Normas Técnicas Colombianas vigentes. * Utilizar vocabulario técnico. * Transcribir documentos aplicando las técnicas de digitación, las Normas Técnicas Colombianas, las de Gestión de la Calidad e institucionales y la legislación vigente. * Elaborar y presentar documentos organizacionales: Cartas, sobres comerciales, circulares, memorandos, actas, informes, mensajes electrónicos; certificados y constancias; hojas de vida corporativa y tarjetas protocolarias. * Operar los equipos de digitación. * Interpretar manuales de operación de los equipos para digitación. * Asumir la postura ergonómica requerida para el ejercicio de la digitación durante todo el proceso. * Identificar las diferentes unidades de almacenamiento electrónico * Utilizar Internet e intranet * Mantener el orden y la limpieza tanto del puesto de trabajo como de los equipos. * Transcribir textos con exactitud. * Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas con todo el teclado. * Interpretar las normas técnicas para la transcripción de textos, de citas textuales, notas y pie de página. * Aplicar las normas técnicas para la transcripción de textos, de citas textuales, notas y pie de página. * Interpretar la solicitud de transcripción. * Transcribir los textos con fluidez y exactitud. * Aplicar las técnicas de comparación y contrastación. * Conservar las fuentes de transcripción y los documentos digitados. * Interpretar las normas de conservación para los diferentes soportes documentales. * Aplicar las normas de conservación para los diferentes soportes documentales. * Reproducir los documentos autorizados. * Aplicar el conducto regular. * Identificar la prioridad para la reproducción de documentos. * Aplicar las normas institucionales * Identificar los actos administrativos y académicos de acuerdo con el objeto social de la organización. * Revisar que los documentos cumplan con las normas lingüísticas y técnicas de la producción documental. | | | |
| **4. CRITERIOS DE EVALUACION** | | | |
| * Ejecuta procedimientos y funciones acorde con lo establecido en los manuales y el direccionamiento estratégico de la organización. * Aplica el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento. * Establece las prioridades de ejecución de actividades y los recursos de acuerdo con las políticas de la organización. * Identifica la posición de su puesto de trabajo, de acuerdo con la estructura orgánica de la organización. * Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción. * Elabora documentos organizacionales, aplicando las técnicas de digitación; las Normas Técnicas Colombianas vigentes. * Identifica la papelería en cuanto a tamaño y calidad para el proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales. * Digita con precisión y velocidad documentos aplicando las técnicas de digitación. * Opera los equipos de digitación de acuerdo con los manuales de usuario y las normas de seguridad. * Realiza la limpieza de los equipos para su conservación de acuerdo con el manual. * Adopta la postura corporal requerida, durante el proceso de digitación, para el desarrollo de habilidades y destrezas, de acuerdo con las normas de salud ocupacional. * Auto-revisa y corrige los ejercicios digitados de acuerdo con la guía suministrada. * Reproduce los documentos solicitados teniendo en cuenta las políticas de la organización. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** | | | | |
| **CODIGO** | | **VERSION**  **DE LA NCL** | **DENOMINACION** | |
| **280201058** | | 1 | Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad. | |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA**  **EL LOGRO DEL**  **APRENDIZAJE (en horas)** | | | 120 horas | |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** | | |
| **28020105801** | Elaborar los documentos comerciales, contables y títulos valores teniendo en cuenta normas contables y comerciales. | | |
| **28020105802** | Contabilizar las operaciones de la empresa, teniendo en cuenta normas contables, comerciales, tributarias y laborales, de acuerdo con el Plan Único de Cuentas del sector. | | |
| **28020105803** | Generar los reportes necesarios para verificar que el registro de las operaciones contables esté acorde con los respectivos soportes, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados. | | |
| **3. CONOCIMIENTOS** | | | |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** | | | |
| * Principios de Contabilidad Generalmente Aplicados en Colombia: * Objetivos y Cualidades de la información Contable. * Normas Básicas. * Concepto y Normas Técnicas Generales y Específicas de los Estados Financieros y sus elementos: Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos, Gastos, Costos. * Normas sobre registros y libros. * Conocimiento del Ente económico. * Concepto de Proceso Contable. * Código de Ética del Contador Público. * Código de Comercio: * Comerciantes * Obligaciones y deberes de los comerciantes. * Actos mercantiles * Registro Mercantil * Cámaras de Comercio * Títulos Valores: * Clasificación. * Características y propósito de: * Cheque. * Letra de Cambio. * Pagaré. * Factura Cambiaria. * C.D.T. * Bonos. * Archivo y conservación de documentos contables   + - * Normas legales vigentes * Concepto y clasificación de los documentos contables. * Internos y externos. * Normas de elaboración. * Documentos no contables: * Cotización * Pedido * Remisión. * Documentos soporte: * Características y propósito de: Recibo de Caja; Comprobante de Egreso; Facturas; Nota de Contabilidad; Nota Debito; Nota Crédito, Notas Bancarias; Conciliación Bancaria; Consignaciones Bancarias. * Plan Único de Cuentas: clases, sectores. * Concepto de Cuenta * Estructura y Dinámica de las cuentas. * Clasificación y Codificación de las Cuentas. * Ecuación Contable * Aplicación de la Partida Doble. * Impuesto sobre las ventas IVA: * Concepto * Aspectos Generales * Responsables * Regímenes * Causación del Impuesto * Base Gravable * Tarifas * Contabilización * Retención en la Fuente: * Concepto * Aspectos Generales * Agentes de Retención * Conceptos sujetos a retención en la fuente. * Bases, Tarifas y Procedimientos. * Retención de IVA. * Autoretenedores. * Contabilización * Impuesto de Industria y Comercio - ICA * Concepto * Aspectos Generales. * Regímenes * Actividades económicas * Tarifas. * Retención del ICA * Contabilización * **Balance de Comprobación:** generación y presentación**.** * Proceso Contable manual y/o sistematizado. * Software Contable: digitación, consulta y elaboración de informes.   + - Normatividad laboral * Elementos del contrato laboral * Salario * Conceptos salariales, y no salariales * Deducciones. * Nómina: registro. | | | |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** | | | |
| * Interpretar los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. * Identificar los deberes y obligaciones de los comerciantes. * Diferenciar entre actos mercantiles y no mercantiles. * Identificar los libros de Contabilidad que deben ser registrados por los comerciantes. * Diligenciar los formatos para los trámites ante la Cámara de Comercio. * Identificar los soportes contables para su registro correspondiente. * Clasificar la información contable teniendo en cuenta su naturaleza.   + - * Ordenar y distribuir los documentos soportes.       * Clasificar grupos de documentos contables, no contables.       * Codificar los documentos para el registro contable.       * Identificar los impuestos a aplicar en las transacciones.       * Liquidar las retenciones a que haya lugar.     - Digitar la información contable en el aplicativo contable.     - Verificar lo registrado contra los soportes contables.     - Contabilizar la nómina, provisiones y aportes     - Elaborar y presentar: reportes, comprobantes, apoyándose en las Tics     - Conservar los soportes documentales de la información.     - Archivar los documentos comerciales y los soportes contables. | | | |
| **4. CRITERIOS DE EVALUACION** | | | |
| * Identifica los documentos comerciales, títulos valores y otros documentos, teniendo en cuenta su origen y características. * Elabora los documentos comerciales, de acuerdo con las normas legales y los procedimientos organizacionales. * Codifica los documentos contables, aplicando la estructura de P.U.C del sector. * Elabora los documentos soportes del proceso contable, teniendo en cuenta las características comerciales y legales. * Calcula el IVA, retenciones de Fuente, IVA e ICA de las diversas transacciones, aplicando las normas tributarias. * Registra las operaciones contables, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. * Elabora el Balance de Comprobación, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. * Clasifica y archiva técnicamente los documentos, de acuerdo con el tipo de transacción realizada. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** | | | | |
| **CODIGO** | | **VERSION**  **DE LA NCL** | **DENOMINACION** | |
| 210601011 | | 2 | Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. | |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA**  **EL LOGRO DEL**  **APRENDIZAJE (en horas)** | | | 120 horas | |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** | | |
| 21060101101 | Identificar las necesidades de información de la unidad administrativa, aplicando la metodología y normas vigentes de la organización. | | |
| 21060101102 | Recopilar la información, de acuerdo con el instrumento diseñado por la organización. | | |
| 21060101103 | Tabular la información recolectada, de acuerdo con técnicas para el procesamiento de datos. | | |
| 21060101104 | Presentar los resultados de la información tabulada, de acuerdo con las políticas de la organización. | | |
| **3. CONOCIMIENTOS** | | | |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** | | | |
| * La investigación científica * Definición * Objetivos * Elementos que intervienen en el proceso * Componentes mínimos de un proyecto de investigación * Diseño de la Investigación * Métodos de Investigación: * Histórico, Dialéctico, Genético, Comparativo * Tipos de Investigación. * Exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa * Método científico: Concepto, etapas y aplicaciones. * Metodología para investigación * Conceptos de:   + Estadística y su diferencial   + Universo, Población, Muestra * Recolección de Datos   + Fuentes de Información: primarias y secundarias   + Métodos para la recolección de información: observación directa, observación indirecta   + Instrumentos de recolección de información: entrevistas, cuestionario, hoja de cotejo   + Control del número de formularios distribuidos y recolectados * Procesamiento de Datos   + Codificación: Identificación de variables   + Clasificación de la Información   + Técnicas para clasificación del material: Material bueno; Material incorrecto pero corregible, Material incorregible pero desechable.   + Tabulación: Concepto, clases (manual o electrónica)   + Tablas de frecuencias   + Medidas de tendencia central o de concentración: Media, Mediana, Moda   + Medidas de variabilidad o dispersión. Desviación estándar para datos agrupados.   + Elaboración de tablas de frecuencias aplicando las tecnologías de información y comunicación   + Elaboración Tablas, Cuadros, Gráficos   + Presentación de información recolectada. | | | |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** | | | |
| * Conocer la naturaleza y el propósito de la Investigación * Emplear los instrumentos para la recolección de información de acuerdo con las necesidades. * Clasificar la información compilada de acuerdo con las necesidades de la Organización * Presentar la información compilada teniendo en cuenta normas y políticas organizacionales. * Codificar la información de acuerdo con los criterios que guían la investigación. * Tabular la información recolectada de acuerdo con las técnicas utilizadas y los instrumentos disponibles. * Presentar la información emitiendo los resultados en cifras y conceptos teniendo en cuenta las diferentes variables. * Definir claramente los títulos de los resultados, de acuerdo con su contenido. * Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes | | | |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACION** | | | |
| * Identifica los instrumentos de recolección de información, establecidos por la organización. * Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia. * Aplica el procedimiento para codificar y tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la organización. * Procesa la información aplicando los conceptos de población, muestra, medidas de tendencia central y variables de la investigación. * Presenta el informe teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las normas técnicas vigentes. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** | | | | |
| **CODIGO** | | **VERSION**  **DE LA NCL** | **DENOMINACION** | |
| 210601008 | | 2 | Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización | |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA**  **EL LOGRO DEL**  **APRENDIZAJE (en horas)** | | | 120 horas | |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** | | |
| 21060100801 | Recibir los documentos de acuerdo con las políticas organizacionales y la legislación vigente. | | |
| 21060100804 | Despachar los documentos generados en la unidad administrativa, teniendo en cuenta las normas gramaticales y de sintaxis, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de los documentos, las normas internas y la legislación vigente. | | |
| 21060100802 | Operar los recursos tecnológicos requeridos para el recibo, el despacho y la organización de los documentos, de acuerdo con las políticas institucionales. | | |
| 21060100805 | Preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas, las técnicas, la tecnología disponible y la legislación vigente. | | |
| **3. CONOCIMIENTOS** | | | |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** | | | |
| * Puesto de trabajo: * Concepto * Componentes * Útiles, elementos y mobiliario. * Procedimiento y herramientas, manuales o automatizadas, para el recibo y el despacho de documentos. * Equipos y aplicativos para la organización de archivos. * Impresora de matriz de puntos para radicación de documentos. * Reloj electrónico para radicación * Internet e Intranet y Correo electrónico * Equipos de reproducción de documentos * Conceptos de: * Gestión documental * Documento, Clases de documentos * Documento de archivo * Documento electrónico de archivo. * Soportes documentales. * Comunicaciones oficiales. * Correspondencia * Unidades de Información. Concepto. * Unidad de correspondencia. * Concepto * Objetivos * Servicios que presta. * Manual de gestión documental. Concepto e importancia * Legislación vigente para trámite de documentos. * Estructura orgánico-funcional de la organización. * Tablas de retención documental. Concepto e importancia. * Canales o medios de ingreso de los documentos: Mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, página Web. * Clasificación de la documentación recibida: * Correspondencia personal. * Folletos, revistas y publicaciones seriadas * Comunicaciones oficiales recibidas: Internas y externas. * Comunicaciones confidenciales recibidas: Internas y externas. * Comunicaciones recibidas por fax. * Comunicaciones recibidas a través de correo electrónico. * Radicación. Concepto y procedimiento, manual o electrónico, para la radicación de documentos producidos y recibidos (Internos o externos). * Interpretación, análisis y síntesis de la información. * Procedimiento para el registro de documentos recibidos. * Formatos y aplicativos para el registro de los documentos recibidos. * Recordatorio o servicio de alerta de correspondencia. * Distribución. Concepto y procedimiento para la distribución de los documentos producidos y recibidos (Internos o externos). * Normas de seguridad industrial y salud ocupacional, orientadas al recibo de documentos: Concepto y aplicación. * Elementos de protección para el desempeño de las funciones. * Comunicación. Concepto * Transmisión de mensajes * Medios y Canales de comunicación. * Comunicación empresarial. Concepto. * Mensajería. Concepto y tipos. * Normas de gestión documental vigentes. * Medios de consulta de documentos. * Préstamo y recuperación de documentos (testigo, ficha de afuera para préstamo de documentos). * Fase de descargue de la correspondencia. * Concepto * Procedimiento | | | |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** | | | |
| * Alistar los útiles, elementos, equipos y el puesto de trabajo para la radicación, recibo y el despacho de los documentos. * Operar equipos y herramientas tecnológicas, manuales o automatizadas, empleadas para la radicación, recepción y despacho de documentos, de acuerdo con los manuales de operación. * Ingresar los documentos para la Organización aplicando el manual de gestión documental, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible. * Identificar los canales o medios de ingreso de los documentos. * Interpretar el manual de gestión documental, en lo relacionado con el recibo de documentos. * Aplicar el manual de gestión documental, en lo relacionado con el recibo de documentos. * Aplicar las tablas de retención documental. * Aplicar la legislación vigente para el recibo y despacho de documentos. * Interpretar la estructura orgánico-funcional de la empresa. * Aplicar las normas de gestión de la calidad para la recepción de documentos. * Direccionar los documentos que ingresan a la Organización. * Elaborar formatos para el registro de documentos recibidos. * Aplicar las normas de seguridad industrial y salud ocupacional. * Utilizar los elementos de protección para el desempeño de las funciones. * Despachar los documentos producidos por la Organización aplicando el manual de gestión documental, las normas técnicas y las de gestión de la calidad, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible. * Identificar los canales para el envío de los documentos producidos por la Organización. * Identificar formatos de registro y control de documentos producidos para su despacho. * Registrar los documentos producidos por la Organización, para su despacho, aplicando la estructura Orgánico-funcional de la empresa, el manual de gestión documenta, la tecnología y el aplicativo disponible. * Aplicar las normas de calidad durante el registro, despacho y control de los documentos producidos por la Organización. * Enviar los documentos producidos, a través de los canales y medios establecidos por la Organización, aplicando las normas de correo y mensajería, el manual de gestión documental, las normas de gestión de la calidad, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible. * Diligenciar la información en el “Consecutivo de Documentos Producidos y Despachados”, de acuerdo con la legislación vigente y normas organizacionales. * Controlar el préstamo y la recuperación de los documentos. | | | |
| **4. CRITERIOS DE EVALUACION** | | | |
| * Utiliza los útiles, papelería, elementos, mobiliario y equipos requeridos para la recepción y despacho de documentos teniendo en cuenta las políticas de la organización. * Opera los equipos y aplicativos para el recibo y despacho de documentos internos y externos, de acuerdo con el manual de operación. * Controla la vigencia de los documentos teniendo en cuenta las tablas de retención documental. * Recepciona los documentos aplicando los procedimientos y la normatividad vigente. * Ingresa los documentos aplicando el manual de gestión documental, las normas de gestión de la calidad y la legislación vigente. * Clasifica la documentación recibida de acuerdo con las políticas de la organización. * Direcciona los documentos de acuerdo con el destinatario o dependencia correspondiente. * Utiliza los elementos de protección, de acuerdo con las normas de seguridad industrial y salud ocupacional durante el desempeño de sus funciones. * Aplica el procedimiento para la radicación de los documentos por despachar, utilizando la tecnología disponible. * Registra los documentos internos y externos por despachar, aplicando el manual de gestión documental y la tecnología disponible. * Distribuye las copias de los documentos por enviar de acuerdo con las normas internas y la legislación vigente. * Conserva las copias de los documentos enviados de acuerdo con las normas de la Organización y la legislación vigente. * Aplica técnicas de plegado y embalaje para el despacho de los documentos, de acuerdo con las normas técnicas y las de correo y mensajería. * Realiza el descargue de los documentos trasladados a las dependencias responsables de su trámite, de acuerdo con el manual de gestión documental. * Comprueba el registro de los documentos recibidos y despachados, de acuerdo con las normas y la legislación vigente. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** | | | |
| **CÓDIGO** | | **VERSIÓN DE LA NCL** | **DENOMINACION** | |
| 210601010 | | 2 | Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. | |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE** | | | 120 Horas | |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| **CÓDIGO** | **DENOMINACIÓN** | | |
| 21060101001 | Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la Organización. | | |
| 21060101002 | Utilizar los aplicativos (Software y Hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la Organización. | | |
| **3. CONOCIMIENTOS** | | | |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** | | | |
| * Empresa. * Estructura orgánico-funcional * Principios corporativos * Comunicación. * Elementos de la comunicación * Comunicación verbal * Comunicación no verbal * Comunicación empresarial * Concepto * Funciones de la comunicación empresarial * Clasificación de la comunicación empresarial * Conducto regular * Relaciones públicas * Servicio al Cliente: * Cliente * Tipos de clientes * Servicio * Estándares del servicio * Triángulo del Servicio * Momentos de Verdad * Ciclo del Servicio * Estrategias de atención personalizada: Cara a cara. * Valor agregado * Clasificación de los clientes. * Manejo de la agenda * Libreta de calificaciones del cliente. * Seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias. * Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, PBX, Internet, Intranet, correo electrónico, telefonía IP, digiturno, fax, citófono, celular, call center y aplicativos disponibles. * Comunicaciones telefónicas. * Normas de cortesía telefónica. * Elementos de apoyo: Fonomemo, agenda y directorios manuales o electrónicos. * Software CRM: concepto y aplicación. * Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos de servicio al cliente. * Portafolio de Servicios de la Organización: * Concepto * Partes que lo componen. | | | |
| **3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO** | | | |
| * Brindar atención y servicio que favorezca las relaciones con el cliente: * Identificar los tipos de clientes * Diferenciar los momentos de verdad * Ejecutar momentos de verdad estelares en la atención y el servicio al cliente * Aplicar los estándares de calidad en la atención a los clientes. * Conocer los indicadores de gestión para la atención al cliente * Consolidar información para los planes de mejora continua en el servicio * Suministrar la información requerida por el cliente. * Identificar el tipo de información que maneja la organización * Interpretar la información requerida por el cliente * Aplicar las normas, procesos y procedimientos y políticas de la Organización * Aplicar los procedimientos de la cadena de suministro en la atención al cliente. * Prestar atención y servicio al cliente a través de los medios tecnológicos establecidos por la Organización. * Identificar los medios establecidos por la Organización. * Emplear los medios establecidos por la Organización. * Documentar la atención y el servicio al cliente. * Aplicar los procesos y procedimientos de la Organización para el servicio al cliente. * Registrar los clientes que ingresan a la Organización. * Generar reportes de la secuencia histórica o trazabilidad del servicio al cliente. * Consolidar la información de la calificación del servicio prestado a los clientes. * Conservar la documentación relacionada con la atención y el servicio al cliente. * Identificar el portafolio de servicios de la Organización y las partes que los constituyen * Divulgar la información del portafolio de servicios de la Organización * Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes * Interpretar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias * Aplicar las normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial * Aplicar los guiones telefónicos en el manejo del Call Center | | | |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACION** | | | |
| * Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización * Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización. * Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo. * Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios. * Maneja cuidadosamente el software disponible para la atención y el servicio al cliente * Registra meticulosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita. * Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (trazabilidad en el servicio). * Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización.   Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** | | | | |
| **CÓDIGO** | | **VERSION DE LA NCL** | **DENOMINACION** | |
| 210601002 | | 2 | Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa. | |
| **DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE** | | | 120 Horas | |
| **2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** | | |
| 21060100201 | Realizar eventos en la Unidad Administrativa teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas institucionales. | | |
| 21060100202 | Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo, plan, protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización. | | |
| 21060100203 | Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización. | | |
| **3. CONOCIMIENTOS** | | | |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** | | | |
| * Evento. * Concepto * Clasificación, * Agentes que intervienen en un evento. * Etapas del evento * Estructura general de un evento (Organigrama). * Objetivos: general y específicos * Directrices para la organización de eventos en la Unidad Administrativa. * Población objeto * Tipos de participantes de acuerdo con la clase de evento: Conferencistas o ponentes, asistentes, invitados y colaboradores. * Protocolo. Concepto y clases * Perfil de los asistentes. * Fecha y duración del evento. * Comités * Comité Organizador, Comité de Administración, Comité de Relaciones Públicas, entre otros de acuerdo con la magnitud del evento. * Cronograma de actividades. Concepto, concertación, elaboración y divulgación. * Proceso Administrativo. Concepto y etapas * Agenda del evento. Concepto y organización. * Logística para y durante la realización del evento: * Documentos. * Soportes tecnológicos aplicados a la Organización de Eventos. * Internet * Intranet * Correo Electrónico * Soportes documentales. * Rider Técnico: concepto e interpretación. * Divulgación de eventos: * Medios de divulgación: masivos y no masivos. * Comunicaciones y tarjetas protocolarias * Conceptos * Clasificación * Memorias * Información * Recolección de información * Edición y almacenamiento de información. * Conservación de soportes documentales. Concepto y legislación vigente. * Presupuesto. Concepto * Normas de seguridad aplicadas a eventos | | | |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** | | | |
| * Identificar los diferentes tipos de eventos y sus etapas. * Interpretar los conceptos básicos para estructurar un evento * Aplicar las directrices para la organización de eventos en la Unidad Administrativa * Conformar el comité organizador y otros comités de acuerdo con el tipo de evento. * Coordinar las actividades de los diferentes comités. * Identificar los soportes técnicos, tecnológicos y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC. * Recopilar la información relacionada con el tipo de evento. * Seleccionar el medio de divulgación del evento * Cotizar los requerimientos del evento, ajustándose al presupuesto asignado. * Realizar la divulgación del evento. * Aplicar las normas de seguridad vigentes * Ejecutar el evento | | | |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** | | | |
| * Estructura eventos menores aplicando las etapas, los conceptos básicos y las directrices de la organización. * Selecciona los recursos humanos, técnicos y tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento. * Selecciona los medios técnicos y tecnológicos para la divulgación del evento. * Realiza la divulgación del evento, de acuerdo con las políticas de la organización * Conserva los documentos, producto del evento, de acuerdo con el soporte y la legislación vigente. * Selecciona las propuestas de los proveedores, teniendo en cuenta los requerimientos para el evento y cumpliendo con el presupuesto asignado. * Determina las medidas de seguridad necesarias para la realización del evento. * Realiza el evento de acuerdo con lo planeado y las políticas institucionales. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** | | | |
| **CODIGO** | | **VERSION DE LA NCL** | **DENOMINACION** |
| 240201500 | |  | 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)** | | |  |
| 1. **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| **CODIGO** | **DENOMINACIÓN** | | |
| 24020150001 | Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales. | | |
| 24020150002 | Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social. | | |
| 24020150003 | Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral. | | |
| 24020150004 | Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva. | | |
| 24020150005 | 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. | | |
| 24020150006 | Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social. | | |
| 24020150007 | 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. | | |
| 24020150008 | Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional. | | |
| 24020150009 | Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje. | | |
| 24020150010 | 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 | | |
| 24020150011 | Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida. | | |
| 24020150012 | Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. | | |
| 24020150013 | Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional. | | |
| 24020150014 | Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional. | | |
| 1. **CONOCIMIENTOS** | | | |
| **3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS** | | | |
| * Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología. * Sociedad y Cultura. * 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. * Pensamiento Critico * Resolución de problemas: Argumentación, criterios de solución. alternativas creativas, lógicas y coherentes * 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 * Pensamiento creativo * Autogestión * Mejoramiento personal * Trabajo colaborativo * Construcción colectiva en contextos sociales y productivos. * Componentes racionales y emocionales. * Concepto de Racionalidad * Concepto de Inteligencia Emocional * Concepto de Trabajo en Equipo * Inteligencia Emocional * Globalización: conceptos, políticas para la globalización * Contexto Social y productivo en el mundo, el país, el departamento y/o municipio y la región: Características, oportunidades. * Sector productivo: Conceptos, tipos, características, actores y dinámicas de organización, las políticas, las leyes, los planes, situación actual y prospectiva * Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos * Normas y Leyes: Conceptos, características, tipos, * Constitución Política de Colombia: Características y estructura del Estado, derechos y deberes de los ciudadanos. * Derechos y deberes de los trabajadores * Sistema educativo: Instituciones y relaciones con el SENA. * SENA: Historia, políticas, elementos de identidad corporativa, normativa referente a la formación profesional. (Normas de convivencia, reglamento de aprendices, Contrato de aprendizaje, Fondo de la Industria de la Construcción, Apoyos de sostenimiento, Bienestar a los Aprendices). * Centro de Formación: Organización, estructura y funcionamiento. * Entorno formativo y laboral. * Actividades formativas y productivas. * Formación Profesional para el desarrollo de competencias: Conceptos, características, metodologías de aprendizaje, fuentes para la construcción del conocimiento. * Líneas tecnológicas: Conceptos, tipos (Tecnologías de la información y la comunicación, diseño, producción y transformación, materiales y herramientas, cliente). * Programa de formación: Concepto, características. * Aprendizaje autónomo: Concepto, estrategias. * Proyecto de Formación: Concepto, tipos, fases. * Evaluación de la formación profesional: Concepto, tipos, actores, roles e instancias. * Proyecto de Vida: concepto, propósito y componentes. * Aprendizajes previos: Concepto, utilidad y metodologías de identificación. * Principios y Valores: Concepto, tipos. * Trabajo en equipo: Conceptos, tipos, técnicas; estrategias de gestión. * Innovación y Desarrollo tecnológico: Concepto y relaciones con la formación por proyectos. * Emprendimiento: Concepto, ventajas, características del emprendedor. * Comunicación: Conceptos, proceso, componentes y funciones tipos, características, comunicación asertiva. * Procesos comunicativos, racionales y argumentados * Comunicación Verbal * Comunicación No Verbal Kinetésica * Comunicación No Verbal Proxémica * Comunicación No Verbal Paralinguística * Convivencia * Empatía * Resolución de Conflictos * Conocimiento: Concepto, tipologías * Conocimiento Científico * Recursos 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 * Desarrollo Humano Integral * Solución de conflictos * Racionalidad, la argumentación y la asertividad. * Resolución de problemas * Residuos: Disposición, normas de clasificación. * 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. * Salud ocupacional: Definición, propósito, conceptos básicos * Factores de riesgo ocupacional: concepto, clasificación * Riesgos ocupacionales: accidentes de trabajo y enfermedad ocupacional; concepto, marco legal, prevención y control. * Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios. * Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis * Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis. * Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación. * 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. * Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos. * Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas. | | | |
| **3.2** **CONOCIMIENTOS DE PROCESO** | | | |
| * Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo * Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa. * 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 * Resolver conflictos de manera colaborativa mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad, estableciendo consensos y acuerdos * Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento * Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas, con base en los procedimientos establecidos. * Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral. * Aplicar metodologías para la identificación y control de factores de riesgo ocupacional * 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 a 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 de 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. * Identificar las funciones de los recursos disponibles en relación con su proceso de aprendizaje. * Relacionar los procesos y procedimientos vigentes en el SENA con su proceso de formación. * Identificar el rol de los participantes y las fuentes del conocimiento en el proceso de formación. * Identificar las características generales de la formación para el desarrollo de competencias. * Ubicar su rol en función de los derechos y deberes constitucionales, laborales e institucionales. * Ubicar el SENA en la estructura del Estado y del sistema educativo Colombiano. * Regular su comportamiento actuando con base en normas, principios y valores universalmente reconocidos. * Documentar su proceso de aprendizaje utilizando los recursos disponibles. * Identificar las oportunidades que ofrecen las organizaciones relacionadas con las actividades productivas del programa. * Identificar las posibilidades de acceso al portafolio de servicios del SENA. * Identificar fuentes de financiación del Estado. * Reconocer su condición humana frente a diferentes dimensiones del ser. * Definir propósitos, estrategias y metas a partir del reconocimiento de su condición humana. * Definir alternativas y acciones viables para una situación determinada con base en información documentada y valorada. * Identificar las competencias a desarrollar establecidas en el programa de formación dentro de las cinco líneas tecnológicas. * Examinar los aprendizajes previos frente al programa. * Definir la ruta de aprendizaje a partir de los proyectos elegidos. * Identificar los resultados de aprendizaje del programa de formación frente a los proyectos de la ruta de aprendizaje. | | | |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACION** | | | |
| * Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. * Argumenta la importancia de actuar dentro del marco de las leyes y el ordenamiento ciudadano e institucional. * Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo. * Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo. * Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. * Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. * Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. * Emplea instrumentos y estrategias para formular propuesta de proyecto de vida teniendo en cuenta aspectos personales y laborales. * Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. * Explica la relación del programa de formación en el cual está matriculado con el proyecto de formación que desarrollará para lograr los resultados de aprendizaje. * Identifica la estructura organizacional del SENA, y los procedimientos administrativos y formativos. * Distingue el ambiente de aprendizaje y la metodología que se utilizará en el proceso de formación. * Establece los dominios y debilidades con las que llega al proceso de formación según el programa en el cual se encuentra matriculado reconociendo su perfil como aprendiz del SENA. * Identifica la contribución del programa de formación al desarrollo social y productivo del sector y del país. Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas. * Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas * Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas * Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal * Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos. * Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo. * 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 * Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa. * Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo * 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. * Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento * Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas. * Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral. * 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. * Aplica los test de condición física según estándares. * Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico * Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico * Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral. * Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales. * Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales * 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. * Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo. * Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal. * Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral. | | | |
| 1. **PERFIL TECNICO 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. * Opción 3: Profesional educación física, recreación y deportes. * Opción 4: 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 * Trabajar interdisciplinariamente en la planeación – ejecución y evaluación y mejoramiento del proceso de inducción. * Propiciar la integración y participación de los aprendices en el proceso de aprendizaje. * Orientar las actividades de aprendizaje para el logro de los resultados de aprendizaje del proceso de inducción motivando la actuación protagónica de los aprendices. * Integrar a los procesos de la inducción los recursos tecnológicos disponibles. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA** | | | |
| **CODIGO** | | **VERSION** | **DENOMINACION** |
| 240201501 | | 1 | Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva |
| **DURACIÓN ESTIMADA EN HORAS** | | | 180 Horas |
| 1. **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| **CÓDIGO** | **DENOMINACIÓN** | | |
| 24020150101 | Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos. | | |
| 24020150102 | Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico | | |
| 24020150103 | Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.. | | |
| 24020150104 | Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos | | |
| 24020150105 | Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc. | | |
| 24020150106 | Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica | | |
| 24020150107 | Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos. | | |
| 1. **CONOCIMIENTOS** | | | |
| **3.1 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 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. | | | |
| 1. **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 TECNICO 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**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autores** | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia / Red** | **Fecha** |
|  | Ana Helena Zabala Rodriguez | Instructora | Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital | Junio 2009 |
| Revisión | Juan José Hernandez Marquez | Asesor pedagógico Diseño Curricular | Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital | Junio 2009 |
| Aprobación | Wayne Anthony Triana A | Subdirector de Centro | Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital | Junio 2009 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descripción del cambio** | **Razón del cambio** | **Fecha** | **Responsable (cargo)** |
| Ajuste en la metodología de Diseño y Desarrollo Curricular | Actualización de la oferta educativa 2009 | Noviembre de 2008 | Juan José Hernández Márquez Instructor – Asesor Pedagógico.  Wayne Anthony Triana Álvis Subdirector Centro Gestión Administrativa. |