



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA

CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:	
122121	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	
DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES	Lectiva	Total
	9 meses	12 meses
	Práctica	
	3 meses	
NIVEL DE FORMACIÓN	TECNICO	
JUSTIFICACION	<p>El programa Técnico en “Asistencia Administrativa”, se creó para brindar al sector productivo Terciario o de Servicios, 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 el procesamiento de información, la realización de operaciones contables y el diseño de prototipos de productos o servicios en proyectos productivos.</p>	
	<p>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, la creación de microempresas y la planificación de mercados acordes con el entorno de dichas microempresas.</p>	
	<p>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</p>	



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

	equidad y el desarrollo del país.
REQUISITOS DE INGRESO	<ul style="list-style-type: none">• Académicos: 9º. Grado• Edad mínima: 14 años• Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
210601003	Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.
210601010	Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
210601011	Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
210601013	Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.
260101014	Diseñar prototipos de productos y/o servicios que satisfagan las necesidades y requerimientos de los clientes y cumplan la normatividad legal vigente.
260101032	Diseñar el proyecto de la investigación de mercados de acuerdo con los objetivos y metas de la investigación.
260101001	Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
210601001	Producir los documentos que se originan de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
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 (opcional 1)
RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA	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	<ul style="list-style-type: none">▪ Asistente Administrativo▪ Coordinador de Servicios Generales▪ Asistente de Servicios Generales▪ Asistente de Planeación Administrativa▪ Auxiliares de Información y Servicio al Cliente▪ Auxiliar de Estadística y Encuestadores
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: <ul style="list-style-type: none">- Administración o Contaduría- Ingeniería Industrial- Psicología o Sociología



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

	<ul style="list-style-type: none">- Estadística- Carreras afines al programa de formación. <p>Alternativa 1. Título de Tecnólogo o cuatro (4) años estudios universitarios en: Ciencias de la Información y la Documentación o Archivística, Administración o Contaduría, Ingeniería Industrial, Psicología o Sociología, Estadística o afines.</p> <p>Alternativa 2. Título de Técnico Profesional o Tres (3) años estudios universitarios en: Ciencias de la Información y la Documentación o Archivística, Administración o Contaduría, Ingeniería Industrial, Psicología o Sociología, Estadística o afines.</p>
EXPERIENCIA LABORAL Y/O ESPECIALIZACIÓN EN...	<ul style="list-style-type: none">• Preferiblemente con especialización en administración o afines. <p>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.</p> <p>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.</p>
COMPETENCIAS MÍNIMAS.	<ul style="list-style-type: none">• Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.• Conocimientos en competencias laborales y comportamentales, procesos y procedimientos de gestión humana en las organizaciones, comunicación y sistemas de información, atención y servicio al cliente.• Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.• Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización• Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.• Diseñar el proyecto de la investigación de mercados de acuerdo con los objetivos y metas de la Investigación.• Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.• Dominio en la aplicación de normas y técnicas para la elaboración y presentación de documentos administrativos y en los procesos y procedimientos de asistencias administrativas y archivísticas en las organizaciones.• Producir los documentos que se originen de las funciones



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

	<p>administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Formular, ejecutar y evaluar proyectos.• Trabajar en equipo• Establecer procesos comunicativos asertivos• Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación
<p>ESTRATEGIA METODOLOGICA</p>	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• El instructor - Tutor• El entorno• Las TIC• El trabajo colaborativo



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
210601003	2	Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		250 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.
21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.
21060100303	Evaluar y ajustar la ejecución del plan de mejoramiento organizacional, de acuerdo con las políticas de la organización.
21060100304	Proponer programas de mejoramiento en la unidad administrativa, que permitan el desarrollo de las personas y la organización, teniendo en cuenta las políticas y la normatividad vigente.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Teoría de la organización
- Estructura y diseño
- Metas y eficacia
- Evolución de la Teoría Administrativa
- Escuelas y enfoques de la Teoría Administrativa
- Entorno global
- Gestión del entorno
- Escuela de la Administración empírica
 - Teorías modernas o Modelos Gerenciales
 - Empowerment, Outsourcing, Administración estratégica, Reingeniería, Benchmarking
 - Teoría Sistémica
 - Metodologías para el diagnóstico de los programas de la función administrativa
- Planeación
 - Tipos, Ventajas, Proceso
 - Misión, visión, objetivos, políticas, estructura organizacional, cultura de la Unidad Administrativa
 - Estándares de Calidad.
 - El Concepto de Estrategia
 - Elementos de la Estrategia: Niveles, Misión, Visión, Objetivos, Metas, Políticas, etc.
 - Análisis Estratégico: Externo e Interno
 - Formulación y Selección de Estrategias



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Modelo de direccionamiento estratégico
- Modelos de análisis estratégico
- Modelos de formulación de estrategias PEYEA (Posición estratégica y evaluación de la acción)
- Modelo de formulación de estrategia IE o Matriz Interna y Externa
 - Ambiente de trabajo
- Norma ISO sobre ambiente de trabajo
- Norma Técnica Colombiana sobre ambiente de trabajo
 - Actividad, función administrativa, políticas empresariales, Organización y procedimientos
 - Manual de funciones y procedimientos
- Concepto, Características, Naturaleza, Clases de procedimientos
- Normas Técnicas de acuerdo con la actividad.
 - Recursos: concepto y tipos de recursos.
 - Concepto y características de la coordinación
 - Estructura orgánica
 - Concepto y características del liderazgo
 - Concepto y Características de la concertación
- Plan operativo: Características y Componentes
 - Plan de contingencia
- Concepto, Criterios de elaboración, y Estructura
- Metodología para la evaluación del plan de contingencia
 - Sistema de información:
 - Auditoría de Sistemas
- Concepto, Tipos, Objetivos, Justificación, Controles
- Metodología
 - Estudio preliminar
 - Revisión y evaluación de Controles y Seguridades
 - Informe de resultados
- Evaluación de la seguridad de los sistemas de información
- Importancia de la información
- Delitos informáticos
- Proceso para actualizar la Información.
- Inventario de documentos
- Riesgo y costo de la información
- Sistema de clasificación
 - Jerárquica y Facetada
- Sistema de bases de datos.
 - Concepto
 - Componentes
 - Legislación sobre acceso a la información.
 - Clase de Bases de datos
- Soporte de información:
 - Concepto y Tipos
 - Características del documento como soporte de información:
 - Físicas e Intelectuales



- Procedimiento para el Inventario de documentos.
- Análisis de información
 - Concepto, Procedimiento y Niveles ocupacionales de la organización
 - Estructura de la Organización en los sistemas de información
- Programa
 - Estructura, Desarrollo y programación, Control
- Logística
 - Clases y Metodología para aplicar la logística
- Proyecto, Concepto
 - Elementos de la formulación de los proyectos
 - Indicadores de gestión del proyecto
 - Objetivos del proyecto
 - Evaluación de proyectos
 - Presentación de la propuesta del proyecto
 - Gestión del proyecto
 - Los proyectos y los programas de mejoramiento organizacional
- Técnicas de comunicación
 - Oral, Escrita
 - Elementos y Cualidades
- El informe
 - Tipos de informes
 - Presentación de informes técnicos, Organización
- Redacción

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización.
 - Describir la cultura de la Unidad Administrativa
 - Interpretar los estándares de calidad establecidos por la organización
 - Interpretar el direccionamiento del plan de la Unidad Administrativa.
 - Interpretar las norma ISO y la NTC sobre ambiente de trabajo
 - Seleccionar las estrategias para dar respuesta a los estándares de calidad establecidos por la Organización,
 - Aplicar el proceso de planeación orientado a la Unidad Administrativa.
- Realizar las actividades de acuerdo con el manual de funciones y de procedimientos de la Unidad Administrativa.
 - Interpretar el manual de funciones y procedimientos de la Organización para identificar actividades.
 - Agrupar las actividades por procesos y por unidades de trabajo.
 - Desagregar las funciones en actividades
 - Categorizar las actividades de acuerdo con los procedimientos
 - Seleccionar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades
 - Utilizar los recursos de acuerdo con la actividad.
 - Establecer prioridades de ejecución
 - Interpretar los lineamientos de la Organización
- Coordinar las actividades teniendo en cuenta los lineamientos de la Organización.
 - Concertar la distribución de actividades



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Liderar el desarrollo de actividades de acuerdo con las políticas empresariales.
- Verificar el cumplimiento de las actividades de acuerdo con las políticas empresariales
- Ejecutar las actividades dentro del marco del plan operativo
- Interpretar el plan operativo
- Controlar la ejecución de actividades frente al plan previsto.
- Aplicar el plan de contingencia.
- Ajustar el desarrollo de las actividades de acuerdo con el plan de contingencia
- Evaluar el plan de contingencia
- Actualizar la información de acuerdo con las necesidades de la Unidad Administrativa
- Establecer necesidades de información de la Unidad Administrativa
- Identificar los sistemas de información de la Organización
- Seleccionar la información vigente de la Unidad Administrativa
- Clasificar los documentos de la Unidad Administrativa según el tipo de soporte
- Interpretar la legislación sobre acceso y conservación de la información
- Aplicar la legislación sobre acceso y conservación de la información.
- Elaborar inventario documental de la Unidad Administrativa
- Analizar la información contenida en un documento de una unidad administrativa e indicar los puntos de acceso para su recuperación.
- Auditar los sistemas de información
- Interpretar los sistemas de información
- Aplicar la metodología para auditar los sistemas de información
- Verificar los sistemas de información
- Evaluar la seguridad de los sistemas de información
- Interpretar la importancia de la seguridad de los sistemas de información
- Interpretar los delitos informáticos
- Determinar los riesgo y costo de la información de un sistema de información
- Intervenir en el desarrollo de los programas en cumplimiento de las políticas y procedimientos de la Organización.
- Publicar los programas a los trabajadores
- Adoptar estrategias de motivación para desarrollar los programas
- Verificar metas cumplidas y actividades por realizar
- Organizar la logística para la ejecución de los programas.
- Aplicar el proceso de comunicación empresarial en el desarrollo de programas de Mejoramiento.
- Emplear los canales y los protocolos de comunicación internos y externos establecidos por la Organización.
- Presentar informes sobre los avances del desarrollo de los programas
- Evaluar los proyectos de los programas de mejoramiento organizacional
- Establecer indicadores para evaluar proyectos
- Evaluar y ajustar los proyectos de la Unidad Administrativa

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Aplica la teoría y los conceptos administrativos en la ejecución de programas de la unidad administrativa.
- Analiza con objetividad la estrategia empresarial, en el contexto de los programas de mejoramiento de cada unidad administrativa.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Aplica con responsabilidad el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento.
- Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la organización
- Aplica con responsabilidad los procesos de la Unidad Administrativa teniendo en cuenta los principios de Planeación en la ejecución de programas de mejoramiento.
- Aplica con objetividad la cultura y el ambiente de trabajo de la Unidad Administrativa.
- Elabora con objetividad un inventario de necesidades de la Unidad Administrativa para su mejoramiento.
- Planea e implementa con compromiso programas de mejoramiento para la Unidad Administrativa.
- Aplica con responsabilidad el manual de funciones y procedimientos de la Organización para identificar actividades.
- Establece críticamente y con diligencia las prioridades de ejecución de actividades y los recursos de acuerdo con la actividad.
- Coordina con respeto, ecuanimidad y responsabilidad las actividades de una Unidad Administrativa de acuerdo con los lineamientos de la Organización.
- Aplica con responsabilidad las metodologías establecidas para el diagnóstico de la función administrativa.
- Lidera, concierne y controla con asertividad y entusiasmo las actividades de acuerdo con las políticas empresariales.
- Formula de manera objetiva los proyectos y programa las actividades de acuerdo al plan de mejoramiento de la Unidad administrativa
- Evalúa con responsabilidad los programas (proyectos) propuestos para cada unidad administrativa
- Interpreta críticamente el plan operativo y propone el plan de contingencia de la Unidad Administrativa.
- Aplica con rigurosidad la metodología para la evaluación de un plan de contingencia.
- Ajusta con autonomía y dinamismo las actividades teniendo en cuenta el plan de contingencia.
- Elabora y emplea con responsabilidad la base de datos de una Unidad Administrativa de acuerdo con la tecnología y legislación sobre acceso a la información.
- Aplica con objetividad las técnicas para el tipo de informe, teniendo en cuenta el contenido, y los comunica a las instancias pertinentes de la organización..
- Organiza y desarrollo la logística con responsabilidad de acuerdo con los objetivos de los programas de la unidad administrativa
- Presenta con responsabilidad los informes teniendo en cuenta el orden, la redacción, y la norma técnica.
- Desarrolla con objetividad y responsabilidad los temas para los programas de mejoramiento del ambiente de oficina.
- Emplea con responsabilidad estrategias de motivación para el desarrollo de programas de mejoramiento.
- Verifica con cuidado las metas cumplidas y las actividades por realizar.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

CODIGO	VERSION 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 (en horas)		150 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21060101001	Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
21060101002	Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.
21060101003	Proporcionar diligentemente atención al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la Organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
21060101004	Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Personalidad.
 - Concepto
 - Conducta y pensamiento.
 - Aspectos de la personalidad.
 - Características de la personalidad.
 - Factores de la personalidad
 - Dimensión Interpersonal.
 - Imagen Personal
 - Concepto
 - Aspecto Corporal: Cuidado de la piel, del cabello y del rostro.
 - Salud.
 - Aspecto Espiritual.
 - Encanto personal.
 - Vestuario y Accesorios: Combinación de colores, uso del uniforme, accesorios.
 - Maquillaje, Perfume, Elegancia Masculina
 - Relaciones Interpersonales: Concepto, Elementos y Desarrollo
- Cadena de suministro (SCM) Supply Chain Management
 - Concepto
 - Administración de la Cadena de Suministro (SCM)
 - Aspectos por considerar en la implementación de la SCM
 - Posibles contingencias para evitar problemas en la SCM
 - Oportunidades y retos del RFID (Dispositivo de Transferencia de Información por Frecuencias de Radio) en la SCM.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Comunicación.
 - Elementos de la Comunicación
 - Comunicación Verbal, Comunicación no Verbal y Normas de convivencia.
- Empresa.
 - Concepto
 - Actividad económica.
 - Estructura orgánico-funcional
 - Principios Corporativos
 - Cultura Organizacional. Concepto, Misión, Visión y Objetivos Corporativos
 - Manual de funciones y procedimientos
- Planeación de los Recursos de la Empresa. Enterprise Resource Planning. (ERP).
 - Concepto
 - Retos y Soluciones del ERP en la empresa de hoy
 - Planeación de los recursos de la empresa (ERP)
 - Recomendaciones sobre el ERP
- Protocolo
 - Concepto
 - Historia del Protocolo
 - Clases de Protocolo
 - Protocolo en la correspondencia: tarjetas, cartas, portafolio de servicios.
 - Normas técnicas colombianas para la elaboración de documentos comerciales.
 - Normas de Calidad, aplicadas a la elaboración y presentación de documentos.
 - Precedencias
 - Precedencias militares
- Etiqueta. Concepto
 - Etiqueta Social, y Etiqueta Empresarial
 - Tarjetas Empresariales
 - Etiqueta en la Mesa
- 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.
- Normas de Calidad ISO 9000, Malcom Baldrige National Quality Award, EFQM, otros.
- Servicio al Cliente:
 - Cliente
 - Tipos de clientes
 - Servicio
 - Estándares del servicio
 - Triángulos del Servicio: Interno y externo
 - 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.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Perfil Profesional
 - Comportamientos éticos.
 - Aspecto Intelectual, Aspecto Laboral, Aspecto Social
- Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles.
 - Comunicaciones Telefónicas.
 - Normas de Cortesía Telefónica. Elementos de apoyo: Fono memo, agenda y directorios manuales o electrónicos.
 - Fundamentos de conservación documental.
 - Soportes documentales. Concepto y tipos de soportes.
 - Administración del Tiempo
- CRM & Servicio a Clientes
 - Conceptos, características de Call Center & Atención a Clientes
 - Centros de Contacto Automatizados. Ruteo de Llamadas
 - Métrica de la Satisfacción del Cliente
 - Guiones para llamadas en el Call Center
 - Factores clave para el éxito del servicio a clientes
 - La automatización de la fuerza de ventas: El reto de CRM
 - Administrar el proyecto de CRM
 - El equipo de desarrollo de CRM
 - Requerimientos de CRM
 - Los siete pecados en la implementación de CRM
- El SAV (Sistema Automatizado de Ventas) de hoy.
 - Concepto
 - Administración de Contacto
 - SAV y CRM Móvil
 - Factores de éxito para SAV
- Portafolio de Servicios de la Organización:
 - Concepto
 - Partes que lo componen.
- Comunicación Empresarial.
 - Concepto
 - Funciones de la Comunicación Empresarial
 - Clasificación de la Comunicación Empresarial
 - Conducto regular
- Relaciones Públicas
 - Actitudes y Formación de la Opinión Pública
 - Clases de Público
 - Funciones de las Relaciones Públicas
 - Comunicaciones en las Relaciones Públicas
- Normas internas y externas de la Organización
- Trabajo en Equipo
 - Liderazgo
 - Toma de decisiones
 - Resolución de Problemas. Pasos



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Vocabulario técnico para la solución de problemas del cliente
- Los fundamentales para asumir la resolución de problema y el desarrollo de los proyectos

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal
 - Interpretar la identidad corporativa, y los principios corporativos
 - Aplicar los principios corporativos
 - Desarrollar a través de su comportamiento actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales.
 - Seleccionar vestuario, maquillaje y accesorios que proyecten apariencia y actitud personal acordes con la identidad corporativa.
 - Identificar la etiqueta y el protocolo institucional
 - Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional
 - Identificar el protocolo para la elaboración de la correspondencia
 - Aplicar el protocolo en la elaboración de la correspondencia
- Interpretar el vocabulario técnico en inglés, relacionado con el protocolo, identidad corporativa y para describir la imagen personal.
- Aplicar el vocabulario técnico en inglés, relacionado con el protocolo, identidad corporativa y para describir la imagen personal.
- Interpretar el vocabulario técnico en inglés, relacionado con la elaboración de correspondencia.
- Aplicar el vocabulario técnico en inglés para la elaboración de correspondencia.
- Brindar atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente:
 - Identificar los tipos de clientes
 - Diferenciar los momentos de verdad
 - Aplicar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente
- Aplicar los estándares de calidad en la atención personalizada
 - Interpretar las normas y los estándares de calidad
 - Identificar las estrategias de atención personalizada
 - Seleccionar la estrategia de atención personalizada, de acuerdo con los requerimientos del cliente.
- Prestar servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes, el protocolo y las reglamentaciones respectivas.
 - Aplicar las reglamentaciones institucionales para la atención y el servicio
- Interpretar el vocabulario técnico, en inglés, relacionado con la atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente.
- Aplicar el vocabulario técnico, en inglés, relacionado con la atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente.
- Suministrar la información requerida por el cliente de acuerdo con los lineamientos y procesos de la Organización.
 - Identificar el tipo de información que maneja la Organización
 - Interpretar la información requerida por el cliente
 - Aplicar las normas, procesos y políticas de la Organización
 - Aplicar los procedimientos de atención de acuerdo con el SCM, cadena de suministro.
- Prestar servicio al cliente a través de los medios tecnológicos establecidos por la Organización, aplicando el protocolo y las reglamentaciones respectivas.



- Identificar los medios establecidos por la Organización a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.
- Emplear los medios establecidos por la Organización a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.
- Comprender el vocabulario técnico, en inglés, para la prestación del servicio al cliente a través de los medios establecidos por la Organización.
- Aplicar el vocabulario técnico, en inglés, para prestar atención y servicio al cliente a través de los medios establecidos por la Organización.
- Documentar el servicio al cliente de acuerdo con las políticas y la trazabilidad
 - Interpretar el manual de procesos y procedimientos de la Organización, para el servicio al cliente.
 - Identificar la secuencia histórica o trazabilidad del servicio al cliente
 - Registrar los clientes que ingresan a la Organización
 - Conservar la documentación relacionada con el servicio al cliente
- Aplicar los estándares de calidad establecidos por la Organización durante la atención y el servicio al cliente.
 - Identificar las partes que constituyen el portafolio de servicios
 - Identificar el protocolo para la elaboración del portafolio de servicios
 - Aplicar el protocolo en la elaboración del portafolio de servicios
 - Identificar los servicios que presta la Organización, a través del portafolio de servicios.
 - Aplicar el SAV (Sistema Automatizado de Ventas) de hoy
 - Interpretar las normas de Gestión de la Calidad, en cuanto a mejora continua en el servicio.
 - Aplicar las normas de Gestión de la Calidad, en cuanto a mejora continua en el servicio.
 - Determinar el tiempo de atención y de servicio al cliente
 - Controlar el tiempo de atención y de servicio al cliente
 - Determinar la lealtad de los clientes, por medios y modelos de calidad
- Interpretar el vocabulario técnico en inglés, relacionado con las partes que conforman el portafolio de servicios de una Organización.
- Aplicar el vocabulario técnico en inglés en la elaboración del portafolio de servicios de una Organización.
- Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes
 - Identificar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias
 - Interpretar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias
 - Aplicar las normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial
 - Canalizar con claridad y precisión las inquietudes y necesidades de los clientes: quejas, reclamos y sugerencias.
 - Aplicar los guiones telefónicos en el manejo del Call Center
- Identificar e interpretar el vocabulario técnico, en inglés, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización, durante el proceso de atención y servicio al cliente.
- Aplicar el vocabulario técnico, en inglés, para expresar con claridad y precisión los mensajes de los clientes, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

la Organización, durante el proceso de atención y de servicio al cliente.

- Resolver el asunto demandado por el cliente, generando alternativas de solución
 - Identificar el problema y los pasos para la solución de problemas.
 - Interpretar los pasos para la solución de problemas
 - Aplicar las normas internas y externas de la Organización
- Identificar e interpretar el vocabulario técnico, en inglés, de acuerdo con la situación específica del cliente.
- Resolver las inquietudes y necesidades del cliente en forma oral o escrita, en inglés y en español.

Aplicar el vocabulario técnico en inglés, relacionado con la elaboración de tarjetas, cartas de invitación y agradecimiento, y portafolio de servicios

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos
- Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo personal, laboral y profesional.
- Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral.
- proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado.
- Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva.
- Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento, en español y en inglés.
- Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.
- Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo.
- Aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara.
- Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios, en español y en inglés.
- Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes, en español y en inglés.
- Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización.
- Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo.
- Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad.
- Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para



mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad.

- Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad con objetividad la
- Utiliza responsablemente diferentes portafolios de servicios en la atención y servicio del cliente
- Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad.
- Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (CRM), con compromiso y responsabilidad.
- Participa en los proyectos de CRM en los procesos de atención al cliente.
- Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, cara a cara, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes y sus requerimientos; las reglamentaciones institucionales, el protocolo y la etiqueta respectivos, durante la concertación de citas y el manejo de la agenda manual o electrónica, en español y en inglés.
- Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones.
- Aplica rigurosamente los estándares de calidad en los procesos de atención y servicio al cliente, cara a cara, en español y en inglés.
- Aplica objetivamente el vocabulario técnico en inglés, para establecer citas y organizar la agenda personal y la de su jefe, cara a cara.
- Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la Organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo.
- Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos.
- Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la Organización y el objetivo de su visita.
- Concierta citas y organiza la agenda personal y la de su jefe, a través de los medios tecnológicos o aplicativos disponibles.
- Emite y recibe mensajes, en español y en inglés a través de los medios tecnológicos.
- Brinda e intercambia información básica personal, laboral y empresarial, cara a cara y a través de los medios tecnológicos, en español e inglés.
- Aplica de manera responsable las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles, en español y en inglés, para la concertación de citas y el manejo de la agenda, de acuerdo con los estándares de calidad.
- Elabora de manera responsable una propuesta de portafolio de servicios de la organización, en español y en inglés, aplicando el vocabulario técnico.
- Aplica diligentemente las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la Organización.
- Precisa de manera diligente las necesidades e inquietudes de los clientes internos y externos, en español y en inglés.
- Implementa un CRM en la Organización, teniendo en cuenta el protocolo, el cliente y el nivel de servicio.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Aplica de manera responsable el vocabulario técnico en inglés para tomar con asertividad mensajes básicos orales y escritos, a través de medios tecnológicos.
- Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos teniendo en cuenta el proceso comunicativo dentro de las relaciones empresariales, en español y en inglés.
- Elabora rigurosamente cronogramas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo.
- Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la Organización.
- Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.
- Registra con responsabilidad, en inglés, mensajes relacionados con los requerimientos de los clientes.
- Elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, en inglés y en español, que favorezcan las relaciones empresariales





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

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)		110 horas
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
CODIGO	DENOMINACIÓN	
21060101101	Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.	
21060101102	Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.	
21060101103	Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la Organización.	
21060101104	Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.	
21060101105	Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.	
21060101106	Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.	
21060101107	Emitir resultados de la información codificada y tabulada.	
21060101108	Presentar informes de los resultados de la información procesada.	
3. CONOCIMIENTOS		
3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<ul style="list-style-type: none">- La Investigación Científica- Objeto del análisis de la información: Teoría de la metodología de investigación científica, Definición y Objetivos, Elementos que intervienen en el proceso, Componentes mínimos de un proyecto de investigación, Diseño de la investigación, Recursos,- Tipos de variables:<ul style="list-style-type: none">- Cuantitativa, Cualitativa, Discreta y Continua• Tipos de Investigación.<ul style="list-style-type: none">- Exploratoria, Descriptiva, Correlacional y Explicativa• La idea de Investigación- Fuentes de ideas- Organización de la información<ul style="list-style-type: none">• Corrientes metodológicas actuales<ul style="list-style-type: none">- Corrientes- Procedimiento Inductivo- Procedimiento Deductivo- Métodos de Investigación:<ul style="list-style-type: none">- Histórico, Dialéctico, Genético, Comparativo		



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Descripción y Formulación del Problema
 - Criterios; Operacionalización, Cronograma (Gantt, Pert)
 - Marcos Teórico y Conceptual
 - Cómo se construye
 - Revisión de Literatura, y Fichas bibliográficas
 - Normas técnicas para la presentación de referencias bibliográficas Fto. AVA
 - Fuentes de Información
 - Tipos
 - Criterios de selección y Clasificación
 - Técnicas para la clasificación y Métodos para la recolección de información
 - Observación directa, Observación indirecta
 - De acuerdo con su origen, De acuerdo con su presentación, con su Naturaleza, Con su decisión
- Instrumentos de recolección de información
 - Hoja de cotejo, Entrevistas, Cuestionario
 - Control del número de formularios distribuidos y recolectados
 - Escalas (nominal, ordinal, de intervalos, de razón)
 - Codificación de la información
 - Metodología para la revisión de la información recolectada
 - Datos exactos, Datos completos, Datos representativos.
- Formulación de Hipótesis
 - Exploración del objeto
 - Métodos para formular hipótesis
 - Características de las hipótesis
 - Fases de una hipótesis
 - Clases de hipótesis 1° y 2°
- Diseño de la Investigación
 - Diseño de la fase empírica y Trabajo de campo.
- Fuentes de información
 - Criterios para seleccionar las fuentes de información
 - Pertinencia y Factibilidad
 - Clasificación de la información.
- Técnicas para clasificación del material:
 - Material bueno; Material incorrecto pero corregible, Material incorregible pero desechable.
- Normas técnicas vigentes para la presentación de referencias bibliográficas y fuentes de información consultadas.
- Análisis de la información recolectada.
- Conceptos de:
 - Estadística y su diferencial
 - Universo, Población, Muestra
 - Identificación de variables, códigos y codificación.
- Tabulación.
 - Concepto
 - Clases: Manual o electrónica
 - Tablas de frecuencias
 - Medidas de tendencia central o de concentración: Media, Mediana, Moda



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Medidas de variabilidad o dispersión. Desviación estándar para datos agrupados.
- Análisis e interpretación de información obtenida a través de: Tablas, Cuadros, Gráficos
- Norma técnica vigente para la presentación de informes administrativos.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Identificar la naturaleza y el propósito de la Investigación
- Delimitar y seleccionar el tema de investigación
- Establecer el objetivo y las necesidades de compilación de la información teniendo en cuenta la selección y orden
- 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 incluyendo las fuentes previstas y otras
- Presentar los datos tabulados que concuerden con las fuentes
- Definir claramente los títulos de los resultados de acuerdo con su contenido
- Interpretar información emitiendo los resultados en cifras y conceptos teniendo en cuenta las diferentes variables.
- Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes
- Presentar la información compilada incluyendo las regencias, las fuentes previstas y otras
- Planear la tabulación incluyendo la información de acuerdo con las categorías definidas.
- 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 los datos tabulados que concuerden con las fuentes
- Sintetizar los resultados que reflejen el objetivo trazado, de acuerdo con el medio de transmisión y el receptor.
- Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes
- Presentar la información compilada incluyendo las regencias, las fuentes previstas y otras
- Definir claramente los títulos de los resultados, de acuerdo con su contenido.
- Emitir los resultados en cifras y conceptos, teniendo en cuenta las diferentes variables.
- Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes.
- Presentar la información compilada incluyendo las referencias, las fuentes previstas y otras.
- Interpretar información emitiendo los resultados en cifras y conceptos teniendo en cuenta las diferentes variables.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Aplica la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos.
- Aplica con objetividad el procedimiento para compilar, tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

organización.

- Identifica y aplica los instrumentos de recolección de información, para la compilación de información.
- Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia.
- Establece criterios de clasificación de la información con diligencia y objetividad.
- Aplica con responsabilidad y coherencia normas para la presentación de referencias bibliográficas
- Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia.
- Aplica diligentemente las normas vigentes para la presentación de referencias bibliográficas.
- Presenta de manera responsable informe de la información compilada.
- Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada.
- Interpreta las medidas de tendencia central y las aplica al análisis de la información con oportunidad al trabajo solicitado.
- Aplica con responsabilidad la codificación de la información procesada, y sintetiza los resultados obtenidos con ecuanimidad.
- Utiliza con responsabilidad las normas técnicas vigentes para la presentación de informes de investigación.
- Aplica la estructura para la presentación de informes con diligencia, oportunidad y responsabilidad.
- Presenta informe de manera objetiva y asignando los nombres de los títulos a los resultados de la investigación de acuerdo con su contenido sobre información compilada y tabulada.
- Presenta informe de manera objetiva teniendo en cuenta la racionalidad de las cifras, conceptos, variables, fuentes de información y referencias previstas.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
210601013	1	Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		160 horas
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
CODIGO	DENOMINACIÓN	
21060101301	Interpretar los fundamentos contables según los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.	
21060101302	Clasificar documentos comerciales y títulos valores.	
21060101303	Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	
21060101304	Interpretar los conceptos y propósitos de la Contabilidad de Costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.	
21060101305	Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.	
21060101306	Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.	
21060101307	Diligenciar los soportes contables.	
21060101308	Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.	
21060101309	Verificar el registro y contabilización de las operaciones contables, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados.	
21060101310	Preparar y elaborar los Estados Financieros y Anexos de Costos.	
21060101311	Interpretar contratos, y los documentos integrales del contrato para su contabilización.	
3. CONOCIMIENTOS		
3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<ul style="list-style-type: none">• Código de Comercio:<ul style="list-style-type: none">– Comerciantes– Calificación y deberes de los comerciantes.– Actos mercantiles– Registro Mercantil– Cámaras de Comercio• Empresa:<ul style="list-style-type: none">– Concepto.– Clasificación.– Requisitos legales para constitución y funcionamiento.– Relación Empresa-Proceso Contable.		



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Sociedades Comerciales:
 - Concepto
 - Clasificación
 - Tipos de empresas
- Concepto y Clasificación de los Documentos.
 - 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; Consignaciones Bancarias.
- Títulos Valores Clasificación.
Características y propósito de:
 - Cheque.
 - Letra de Cambio. Pagaré.
 - Factura Cambiaria. C.D.T.
 - Acciones y Bonos.
- Archivo y Conservación de Documentos
- Normatividad y legislación vigente
- Decreto 2649 de 1993:
 - Principios de Contabilidad generalmente Aceptados.
 - Objetivos y Cualidades de la información Contable.
 - Normas Básicas.
 - Concepto de Estados Financieros y sus elementos:
 - Activo, Pasivo, Patrimonio,
 - Ingresos.
 - Gastos, Costos,
 - Cuentas de Orden.
- Normas Técnicas generales y específicas del manejo de:
 - Activos, Pasivos, Patrimonio,
 - Cuentas de Resultado.
 - Normas sobre registros y libros.
 - Relación empresa-Ente económico.
 - Concepto de Proceso Contable.
 - Ley 43/90. Código de Ética.
- P.U.C Comercial. Decreto 2650 /93.
 - Concepto de Cuenta
 - Estructura de las cuentas.
 - Clasificación de las Cuentas.
 - Dinámica de Manejo de Cuentas.
 - Ecuación Contable



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Aplicación de la Partida Doble.
- Concepto de Código Contable.
- Estructura de los códigos contables.
- Procesos de Codificación.

IVA:

- Concepto
- Aspectos Generales
- Responsables
- Regímenes
- Causación del Impuesto
- Base Gravable
- Tarifas
- Manejo contable

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.
- Manejo contable

ICA

- Concepto
- Aspectos Generales.
- Regímenes
- Actividades, Tarifas y procedimientos.
- Manejo Contable.
- Concepto de transacción
- Clases de transacciones
- Documentos Soportes, Codificación.
- Contabilidad de Causación.
- Asientos Contables: De apertura, de Movimiento.
- Tipos de Inventario, Manejo de Inventario de Mercancías;
- Costo de Ventas.
- Comprobantes de Diario.
- Libros Mayores
- Libros Auxiliares.
- Balance de Comprobación.
- Proceso Contable manual y sistematizado.
- Software Contable.
- Plan de Cuentas
- Documentos Soportes
- Concepto de Terceros y Centros de Costos. tasa predeterminada, determinación de



bases y tasas de distribución

- Contabilización de Transacciones.
 - Normas tributarias en el manejo de transacciones.
 - Reportes, Comprobantes y Libros.
 - Registros de los costos de las operaciones de producción
 - Costos fijos, variables
 - Métodos de costeo
 - Costos y gastos
 - Concepto de Costo y Gasto
 - Gastos Concepto, clasificación, liquidación.
 - Mano de obra: Concepto, clasificación, liquidación.
 - Directos e indirectos
 - Presupuestos
 - Concepto y clases de presupuestos
 - Análisis e interpretación de presupuestos
 - Normas y políticas de la organización.
 - Contratación, concepto y tipos de contratos
 - Elementos del contrato como parte integral del contrato
 - Salario
 - Conceptos salariales, y no salariales
 - Deducciones,
 - Liquidación y contabilización de devengados, prestaciones, aportes
 - Liquidación de contratos laborales
 - Proceso para la toma de decisiones
- Análisis financiero
Sistemas de información Contable
Ética en el manejo de la información contable.
- Proyecciones financieras
 - Razones financieras
 - Indicadores financieros
 - Archivo y conservación de documentos
 - Normas Legales vigentes
 - Tablas de retención y valoración documental, aplicadas al sistema contable

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Interpretar la normatividad vigente
- 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 trámites de inscripción ante la Cámara de Comercio.
- Precisar el concepto de Sociedad Comercial.
- Identificar las diversas clases de Sociedades Comerciales.
- Clasificar la empresa de acuerdo a la actividad económica.
- Identificar las características de cada una de las Sociedades Comerciales.
- Compilar La información de acuerdo con los soportes contables.
- Analizar Los soportes contables para su registro correspondiente de acuerdo con las



normas y legislación vigentes.

- Clasificar La información contable teniendo en cuenta su naturaleza.
 - Ordenar y distribuir los documentos soportes.
 - Clasificar grupos de documentos contables, no contables.
- Conocer y aplicar las normas relativas a la elaboración de documentos comerciales.
- Interpretar los Principios o Normas de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia.
- Registrar La información contable y financiera de acuerdo las normas y legislación vigentes.
 - Interpretar los Principios o Normas de Contabilidad Generalmente aceptados referidos al manejo de cuentas.
 - Manejar acertadamente el P.U.C Comercial.
 - Precisar las características y el manejo de cada Clase de Cuentas.
 - Clasificar los tipos de transacciones y los documentos que se generan.
 - Analizar y registrar los hechos económicos.
 - Analizar y validar la información.
 - Manejar sistemas de información contable computarizados.
 - Relacionar Contabilidad y Ente Económico.
 - Asignar acertadamente el código contable a cada cuenta que intervenga en las diversas transacciones.
 - Aplicar correctamente el principio de la partida doble.

- Recopilar La información contable teniendo en cuenta los componentes de los estados financieros.

- Identificar los Estados Financieros.
- Diferenciar cada uno de los elementos de los Estado Financieros.

IVA:

- Interpretar y aplicar la normatividad referida al Impuesto.
- Identificar las obligaciones de los responsables del impuesto.
- Diferenciar los regímenes que operan en el manejo del impuesto.
- Liquidar el impuesto según las diversas bases y tarifas

Retención:

- Interpretar y aplicar la normatividad referida a la retención.
- Identificar las obligaciones de los agentes retenedores.
- Liquidar la retención según las diversas bases y tarifas.

ICA:

- Interpretar y aplicar la normatividad referida al Impuesto.
- Identificar las obligaciones de los responsables y contribuyentes del impuesto.
- Diferenciar los regimenes que operan en el manejo del impuesto.
- Liquidar el impuesto según las diversas actividades y tarifas.
- Procesar Los estados contables y financieros de acuerdo con la tecnología disponible en la Organización.
 - Identificar las diversas transacciones que se pueden presentar en un proceso contable propio de una empresa comercial.
 - Verificar la aplicación de las normas legales.
 - Clasificar y codificar documentos de acuerdo con el PUC del sector.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Contabilizar las operaciones económicas.
- Elaborar comprobantes y libros oficiales.
- Reconocer las características del software contable ha utilizar en el Taller.
- Comprender las fases de un proceso contable realizado con la ayuda de software contable.
- Estructurar Plan de Cuentas.
- Manejar Terceros y Centros de
- Costos dentro del proceso Contable.
- Definir Documentos Soportes y sus características.
- Identificar y codificar los soportes contables que se generen en cada transacción.
- Elaborar comprobantes de Diario.
- Registrar los comprobantes en los libros Auxiliares y Mayores.
- Liquidar y registrar correctamente los impuestos propios de cada transacción.
- Manejo de Inventarios de Mercancías:
- Entradas y Salidas
- Devoluciones.
- Sistemas de Registro de Inventarios (Periódico, Permanente).
- Métodos de Valuación.
- Manejo de kardex de existencias.
- Costo de ventas.
- Verificar la validez de la información registrada a través de balances de Comprobación
- Elaborar presupuestos y ajustarlos a la ejecución
- Elaborar Los estados contables y financieros teniendo en cuenta las normas y legislación vigentes.
- Elaborar y presentar: reportes, comprobantes, libros y estados financieros.
- Manejo de las cuentas:
- Caja, Bancos, Deudores, Aportes, Sociales, Inventarios de Mercancías, Diferidos, Impuestos,
- Ingresos, Compras, Devoluciones, Proveedores, Obligaciones, Gastos, Egresos
- Elaborar nómina, junto con la liquidación de provisiones y aportes
- Contabilizar la nómina, provisiones y aportes
- Elaborar liquidación de contratos.
- Analizar e Interpretar La información teniendo en cuenta las razones financieras.
- Analizar Los informes financieros comparativamente de acuerdo con las políticas organizacionales.
- Presentar el análisis de los resultados financieros acorde con los requerimientos de la Organización para la toma de decisiones y la proyección de las metas.
- Soportar las propuestas relacionadas con cambios o mejoras a los planes y programas de la Organización de acuerdo con los informes finales.
- Administrar La información de los resultados financieros de la Organización de acuerdo con las políticas organizacionales y las normas legales y el código de ética.
- Conservar Los soportes contables teniendo en cuenta las normas y legislación vigentes
- Interpretar la normatividad vigente, relacionada con los soportes, tablas de retención y



valoración documental

- Conservar Los soportes documentales de la información teniendo en cuenta las políticas organizacionales, las normas y legislación vigentes.
 - Archivar y conservar los documentos comerciales conforme a normas legales y procedimientos institucionales.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Diferencia de los documentos comerciales (contables y no contables) de los títulos valores y otros documentos.
- Interpreta normas legales y procedimientos organizacionales relativos a los documentos comerciales.
- Identifica en su entorno una empresa de cada uno de los sectores económicos y describe las características de cada una de ellas.
- Identifica la estructura de P.U.C Comercial.
- Codifica objetivamente los documentos contables, aplicando rigurosamente las normas del PUC.
- Clasifica las cuentas de acuerdo al Decreto 2650/93
- Conoce el propósito y las características comerciales y legales de los documentos soportes.
- Elabora correctamente los documentos soportes del proceso contable.
- Interpreta y aplica las normas o Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Identifica los Estados Financieros Básicos y los elementos que los constituyen.
- Comprende las implicaciones de la Ética en los procesos contables.
- Clasifica y archiva técnicamente los documentos de acuerdo con el tipo de transacción realizada.
- Aplica correctamente el principio de la partida doble en las transacciones.
- Interpreta y aplica las normas contables en el manejo de IVA, Retenciones, ICA.
- Liquidada y contabiliza correctamente el IVA, Retenciones, ICA y Timbre de las diversas transacciones.
- Precisa las obligaciones tributarias de los contribuyentes y responsables del IVA, Retención en la Fuente, ICA .
- Registra según los principios de Contabilidad, las diferentes transacciones de una empresa comercial.
- Elabora comprobantes de Diario, aplicando los principios de Contabilidad.
- Registra según los principios de Contabilidad, las diferentes transacciones de una empresa comercial.
- Salvaguarda los Títulos Valores de acuerdo con normas y procedimientos y con la mayor discreción.
- Diferencia con diligencia y responsabilidad las clases de aportes, provisiones y apropiaciones.
- Identifica y contabiliza sistemas de inventarios con alto sentido de honestidad.
- Registra manual y en forma automatizada en tarjetas de kardex.
- Registra en comprobantes de diario aplicando normas legales y tributarias.
- Diferencia los libros oficiales de contabilidad.
- Reconoce los pasos y normas legales para efectuar los registros en los libros de contabilidad de acuerdo con la realidad de los hechos.
- Registra en los libros aplicando normas legales y procedimientos organizacionales.
- Corrige con honestidad y responsabilidad los registros en los libros cuidadosamente sin



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

enmendar, tachar o borrar.

- Prepara los estados financieros
- Identifica los conceptos que conforma en devengado y el deducido.
- Realiza apropiaciones para gastos de nómina y pagos parafiscales.
- Elabora nómina de acuerdo a normas laborales y tributarias.
- Registra la nómina de acuerdo a las normas de contabilidad.
- Liquidada el contrato de trabajo, las prestaciones e indemnizaciones de acuerdo con las normas legales.
- Es responsable con el cumplimiento de las funciones asignadas.
- Es respetuoso con los lineamientos institucionales y del entorno.
- Define los conceptos de centro de costos y tasa predeterminada.
- Observa los principios de responsabilidad, honestidad y compromiso durante todo el proceso de formación.

Demuestra compromiso para el trabajo en equipo.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
260101014	1	Diseñar prototipos de productos y/o servicios, que satisfagan las necesidades y requerimientos de los clientes y cumplan la normatividad legal vigente.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		180 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
26010101401	Definir las especificaciones del producto o servicio de acuerdo con los resultados del estudio de factibilidad y el mercado definido.
26010101402	Establecer parámetros para el diseño del empaque y envases del producto o servicio de acuerdo con las características del mismo.
26010101403	Desarrollar el nombre y la marca del producto o servicio teniendo en cuenta sus características y los resultados de la investigación.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Naturaleza y características de los productos.
- Características extrínsecas e intrínsecas de productos o servicios.
- Aspectos psico-sociales de los productos o servicios.
- Infraestructura y tecnología empresarial.
- Software aplicado a diseño.
- Planeación, desarrollo y técnicas de evaluación de productos y servicios
- Características del mercadeo: Cliente, precio, comunicación y distribución
- El ciclo de vida de los productos o servicios
- Aspectos técnicos tecnológicos y legales de los productos y servicios.
- Prototipo de productos. Ficha técnica de productos o servicios. Factores en el diseño de productos.
- Oferta y demanda
- Pruebas de concepto
- Técnicas de diseño, bocetación y planimetría
- Número mundial de artículo comercial EAN. UCC- GTIN.
- Naturaleza y clasificación de empaques y envases. Tipos de empaques y envases. Rotulación de Empaques y Envases. Diseño del empaque y envase. (b, d, e). Tipos de materiales para empaques y envases. Función del empaque en el mercadeo. Reciclaje de empaques y envases. Prueba de campo de empaques y envases
- Técnicas de diseño
- Estándares de calidad de empaques y envases
- Normas ISO, legales y ambientales de los empaques, envases y embalajes.
- Ley de metrología y normalización



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Política de comunicación comercial en la empresa para empaques
- Técnicas y tecnologías aplicadas al diseño de empaques y envases
- Legislación comercial, nacional e internacional frente a los nombres y marcas.
- Símbolos, emblemas y caracteres que identifican el nombre y la marca de productos y servicios
- Carácter técnico y psico-social de la marca
- Política de manejo
- Objetivos de comunicación y ventas
- Organismos de legislación y control frente a las marcas: Cámara de Comercio, ICONTEC, Ministerio de Desarrollo, Superintendencias Ministerio del Medio Ambiente, Invima
- Procedimientos de inscripción, registro, modificación, control y restricciones de los nombres y marcas. Valor de la marca. Marcas y patentes. Prueba de concepto de la marca y nombre
- Teoría del color
- Técnicas de diseño
- Composición de textos
- Diagramación

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Establecer las especificaciones de los productos o servicios con base en el análisis técnico, comercial y de información de mercado.
- Caracterizar los productos o servicios teniendo en cuenta los factores psico-sociales, ambientales y legales.
- Caracterizar los productos o servicios a desarrollar teniendo en cuenta la demanda y factores de éxito del mercado.
- Caracterizar los productos o servicios teniendo en cuenta la infraestructura de la empresa.
- Caracterizar los productos y servicios teniendo en cuenta sus propiedades físico – químicas y fisiológicas
- Definir los productos o servicios según el tiempo, costo y capital de trabajo de la empresa.
- Caracterizar los productos y servicios teniendo en cuenta sus propiedades físico – químicas y fisiológicas.
- Caracterizar el producto o servicio teniendo en cuenta la clasificación arancelaria, el nombre, la marca, el empaque, etiquetado y dimensiones.
- Asignar nombres a los productos o servicios reflejando identidad, imagen y garantía.
- Asignar nombres a los productos o servicios facilitando su recordación, identificación y programación.
- Sugerir nombres adaptables a cualquier medio de publicidad y que reúnan los requisitos indispensables para su registro y difusión.
- Determinar las marcas y nombres según los segmentos del mercado y los resultados de la investigación.
- Asignar el nombre al producto o servicio de manera que facilite las acciones de



promoción y venta de la empresa.

- Definir el nombre y la marca del producto o servicio de manera que se diferencien frente a los de la competencia.
- Diseñar la marca y nombres de los productos o servicios teniendo en cuenta los símbolos, signos, textos y colores establecidos en las políticas y objetivos de la comunicación.
- Sugerir el empaque o envase con base en características, calidad y materiales, adecuados al tipo de producto.
- Establecer la naturaleza y tipo de empaque o envase para un producto específico de acuerdo con la normatividad vigente.
- Determinar los empaques o envases teniendo en cuenta los materiales, tipo de empaque o envase, resistencia, reutilización y requerimientos ambientales.
- Ajustar los parámetros para el diseño de los empaques o envases a los elementos de comunicación visual y corporativa de la empresa.
- Definir los tipos de empaques o envases según su peso, volumen y resistencia de los productos.
- Determinar los empaques o envases utilizando las técnicas y tecnologías utilizadas en diseño.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Caracteriza las especificaciones del producto o servicio, de acuerdo con el estudio técnico de fabricación y lo compara con los resultados del estudio de mercado y factibilidad técnica.
- Realiza el informe de las propuestas para el diseño del empaque, teniendo en cuenta la norma ambiental, legal y la norma ISO para empaques.
- Observa el proceso de creación y desarrollo de nombres y marcas teniendo en cuenta aspectos técnicos, legales y de mercado.

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

- Profesional universitario con especialización en Proyectos.

Experiencia Laboral:

- Demostrar vinculación laboral de dos años en el desarrollo de actividades relacionadas con la formulación, ejecución y evaluación de proyectos.

Competencias:

- Diseñar prototipos de productos y/o servicios, que satisfagan las necesidades y requerimientos de los clientes y cumplan la normatividad legal vigente.
- Trabajo en equipo.
- Manejo de tecnologías de la información y la comunicación.
- Formulación, ejecución y evaluación de proyectos.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
260101032	1	Diseñar el proyecto de la investigación de mercados de acuerdo con los objetivos y metas de la investigación.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
CODIGO	DENOMINACIÓN	
26010103201	Seleccionar el método de investigación que genere resultados esperados para la transformación del contexto social, según el tipo de investigación y los objetivos formulados en el proyecto	
26010103202	Definir el objetivo de investigación de mercados según la formulación del problema de investigación científica.	
3. CONOCIMIENTOS		
3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<ul style="list-style-type: none">• La investigación de mercados: El proceso de la investigación de mercados.• Investigación de mercados, según la etapa de investigación: Exploratoria, Concluyente y de monitoria y desempeño.• Características de la muestra.• El proyecto de investigación de mercados.• Tipos de información requeridos en la investigación de mercados, Primaria y secundaria.• Tipos de investigación cuantitativa y cualitativa.• Métodos de recolección cuantitativos y cualitativos.		
3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO		
<ul style="list-style-type: none">• Capturar los datos mediante la utilización de los sistemas existentes• Someter los datos a diagnósticos previos y normalizados de acuerdo a los estándares establecidos• Someter a un diagnóstico previo los datos capturados a través de programas, para luego proceder a su normalización de acuerdo a los estándares que se hayan establecido.• Considerar los datos internos sobre tipos de clientes por consumo, por área geográfica, por antigüedad, por distribuciones, por agentes de ventas, por volúmenes de venta.• Considerar los datos sobre precios, gastos publicitarios, ventas, competencia, comportamiento del consumidor, tendencias del mercado, gastos de distribución, para estructurar el sistema de información de mercados.• Depurar y homogenizar los datos de acuerdo con el formato establecido, antes de ser incorporados a las bases de datos del sistema.• Recolectar los datos para la estructuración del sistema de información de manera sistemática y registrarlos claramente para que puedan revisarse con posterioridad.		



- Analizar y procesar los datos de los registros internos o de servicios externos de información y los informes mediante paquetes y modelos estadísticos.
- Verificar que los registros contengan campo con la fecha en la cual el registro fue incorporado a la base de datos de mercadeo(BDM) y un campo
- Establecer los procedimientos de alerta para identificar el tiempo de actualización o eliminación de datos, de acuerdo con el tipo de registro.
- Actualizar las bases de datos periódicamente a través de los diversos medios de comunicación.
- Estructurar las bases de datos con información primaria y secundaria de fuentes internas y externas a la organización.
- Registrar la información de la base de datos en tablas y cuadros que permitan obtener nueva información desde diferentes perspectivas y como resultado de la interrelación entre ellas.
- Mantener la información de las bases de datos en forma organizada y bajo los parámetros de seguridad exigidos por la organización.
- Manejar las bases de datos aplicando las técnicas y tecnología existentes para tal fin y bajo los parámetros establecidos por la organización
- Organizar la base de datos con información requerida por el área de mercadeo y las demás áreas de la empresa
- Catalogar y archivar la información de la base de datos para el envío de comunicaciones a clientes y usuarios.
- Utilizar las bases de datos para la identificación de clientes actuales y potenciales de los bienes y servicios de la organización.
- Diseñar las bases de datos con guiones para Tele mercadeo, tablas y motores de búsqueda
- Plantear el diagnóstico sobre el problema objeto de estudio.
- Plantear el objetivo de estudio y el proyecto de investigación de acuerdo con el tipo de investigación.
- Establecer el marco conceptual, la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis y las variables de investigación.
- Plantear el objetivo de estudio de la investigación, que posteriormente serán las preguntas de investigación.
- Redactar el objetivo de estudio de la investigación a partir de la hipótesis de investigación y con base en los hechos acaecidos en la empresa y fuera de ella
- Enmarcar el proyecto de investigación desde el punto de vista conceptual y metodológico para cumplir con los objetivos de la investigación.
- Establecer el modelo metodológico dentro de las fases, tiempo y recursos asignados a la investigación.
- Definir el modelo metodológico que contenga el tipo y características de los instrumentos que se utilizarán para la obtención de información.
- Establecer en el modelo metodológico las fases y procedimientos para la recolección de información.
- Seleccionar el modelo metodológico, los procedimientos y técnicas de investigación de acuerdo con el tipo de información a obtener y la relación entre esta.
- Definir el objetivo de estudio de investigación de mercados a partir de estudios



exploratorios previos que ratifican la necesidad de la investigación

- Definir el modelo metodológico a partir del tipo de investigación y de las características de la muestra.
 - Contemplar en el plan de recolección de información los objetivos de investigación, el método de recolección, el plan de muestra y los instrumentos de investigación

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Captura, depura y homogeniza datos de manera sistemática, mediante la utilización de sistemas de recolección de información y diagnóstico previo de acuerdo con los estándares establecidos, para luego proceder a su normalización considerando los datos internos y externos en la estructura del SIM de la empresa
- Recolecta analiza y procesa los datos de los registros internos o de servicios externos de información mediante paquetes estadísticos y luego verifica que los registros contengan campo con la fecha en la cual el registro fue incorporado a la base de datos de mercadeo (BDM) de la empresa
- Establece procedimientos de alerta para identificar el tiempo de actualización o eliminación de datos periódicamente, de acuerdo con el tipo de registro y través de los diversos medios de comunicación
- Estructura las bases de datos con guiones para tele mercadeo según el medio a utilizar y registra la información en tablas y cuadros para obtener nueva información requerida por el área de mercadeo y las demás áreas de la empresa, desde diferentes perspectivas de la organización.
- Maneja y mantiene la información de las bases de datos en forma organizada bajo los parámetros de seguridad, aplicando las técnicas y tecnología existentes para tal fin, catalogando la información para el envío de comunicaciones a clientes o usuarios, archivando sus datos para la identificación de clientes actuales y potenciales de los bienes y servicios de la organización.
- Recoge información del mercado partir de datos históricos y de las variables internas y externas que afectan a la organización y al entorno, aplicando técnicas de recolección de información secundaria de acuerdo con los aspectos objeto de análisis.
- Evalúa la información desde diferentes perspectivas aplicando las metodologías, técnicas y herramientas de diagnóstico para la identificación y evaluación de situaciones del mercado de acuerdo con los objetivos de la empresa.
- Identifica variables de mercadeo y de la empresa que arrojen información relacionada con el fin de establecer indicadores y estándares de gestión de las acciones para evaluar los resultados propuestos en el plan de mercadeo.
- Relaciona variables de mercadeo que planteen resultados medibles, mediante la aplicación de razones y proporciones y de acuerdo con objetivos y metas de mercadeo establecidas en el plan
- Plantea acciones de mercadeo para las diferentes áreas, tipos de formatos o unidades de negocio a partir de los resultados del diagnóstico, con base en herramientas y técnicas para el diseño de estrategias.
- Elabora planes estratégicos para las diferentes acciones de mercadeo con el uso de matrices estratégicas y con el apoyo de software a partir de los objetivos y políticas de la empresa.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Identifica recursos para la ejecución del plan utilizando técnicas y herramientas para la elaboración de presupuestos y de programación de tiempos a partir de las estrategias y tácticas planteadas en el plan estratégico.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
260101001	2	Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
26010100101	Identificar segmentos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población establecidos en el plan de segmentación.
26010100102	Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio, para identificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial.
26010100103	Determinar los precios de los productos y servicios, según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación de métodos de fijación precios.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Participación en el mercado
- Proceso de segmentación
- Criterios de segmentación
- Mapas preceptuales
- Procesos de segmentación: Microsegmentación, Macrosegmentación
- Segmentación transnacional
- Segmentos diversos entre países
- Segmentación internacional: Grupos de países homogéneos, Segmentos universales,
- Entorno cultural, demográfico y social del segmento objetivo
- Las estrategias de segmentación de mercados : Estrategias de concentración, Estrategias multisegmentos
- Tipos y métodos de muestreo
- Tipos de Segmentos: Competidores, ganadores, presionados, adoptados y tradicionales.
- Técnicas de segmentación
- Tipos y métodos de muestreo
- Error de muestreo
- Población y muestra
- Diseño la muestra: Sistemática, estratificada
- Estimación de media y tabla de números aleatorios
- Estimación de media y total
- Software aplicado



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Políticas de segmentación de mercados
- Criterios de segmentación clientes de consumo:
 - Psicográficos,
 - Geográficos,
 - demográficos,
 - estilo de vida,
 - comportamiento de uso
 - comportamiento de compra
 - Nichos de Mercado
 - Perfiles del cliente
- Aspectos a identificar en la Competencia:
 - Productos,
 - precios,
 - sistemas de venta,
 - sistemas de pago,
 - publicidad,
 - promoción,
 - ubicación,
 - organización
- Fuentes de información primaria y secundaria
- Técnicas establecidas para medir patrones de comportamiento de compra
- Bases de datos
- Planimetría
- Sistema de información geográfica SIG
- Inglés técnico de características de población
- Análisis cluster
- Concepto de oferta y demanda
- Estructura, estimación y proyección de la oferta y la demanda
- Elasticidad de oferta y demanda
- Factores internos y externos que afectan la oferta y la demanda
- Factores determinantes de la oferta y la demanda
- Métodos de previsión de la demanda
- Regresión y correlación
- Tipos de productos y servicios
- Análisis, estructura y tipificación del mercado y la competencia
- Técnicas de proyección del mercado
- Tipos de mercados
- Software aplicado
- Interpretación de índices
- Pronósticos de ventas
- Costos y precios de los productos o servicios
- Motivos de compra
- Oferta exportable
- Benchmarking



- Naturaleza, concepto y tipos de precios
- Políticas, estrategias y tácticas de fijación de precios:
- Desnatar el mercado, penetración, liderato
- Determinantes de la sensibilidad de precios
- Función y componentes del precio
- Tipos de precios: Penetración, psicológicos, simbólicos, impares, por líneas, profesionales, éticos, promocionales
- Factores que inciden en la fijación de precios: Negociación de precios, descuentos, geográficos
- Factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos que inciden en la fijación de precios
- Márgenes de contribución
- Métodos y técnicas de fijación de precios: costo mas un plus, margen flexible , precios imitativos o según la competencia, precios experimentales, precios a través de la aplicación de descuentos y bonificaciones
- Antidumping y antisubvención
- Barreras arancelarias y no arancelarias
- Sistemas de políticas de fijación de precios: Supervivencia, utilidad, rendimiento sobre la inversión, participación en el mercado, flujo de caja, status quo.
- Convertibilidad de monedas y tipos de cambio
- Estrategia de precios de la competencia
- Cláusulas de Compra y Venta INCOTERMS :
- Precio de Exportación Ex-Fábrica, FAS, FOB, CFR, CIF
- Estructura de costos dentro del precio
- Métodos y estrategias de asignación y estimación de costos
- Punto de equilibrio y análisis marginal
- Software para fijación de precios
- Tipos de mercados
- Descuentos y devoluciones
- Características y componentes de productos y servicios
- Etapas del ciclo de vida del producto o servicio y su relación con la política de precios
- Canales de distribución
- Técnicas de investigación para la fijación de precios
- Objetivos en las estrategias de precios, beneficio, volumen, competencia
- Tipos de estrategias de fijación de precios: Precio mundial estándar, doble fijación de precios: Método costo-plus, Método del costo marginal y Fijación de precio diferenciado por mercado

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Realizar la segmentación de las características psicográficas, demográficas, culturales, geográficas, psicológicos y socioeconómicas de cada estrato social de la población teniendo en cuenta sus intereses, preferencias y opiniones frente al producto o servicio a mercadear.
- Seleccionar los segmentos de mercado aplicando los métodos y técnicas de muestreo y de acuerdo con los parámetros de confiabilidad establecidos por la empresa.



- Considerar la jerarquía de atributos que influyen en la preferencia de los consumidores, la intención de compra, el potencial actual y futuro, la competencia que existe en el mercado y el sistema de valores al momento de realizar la segmentación
- Realizar la segmentación del mercado de acuerdo con las políticas y objetivos formulados en el plan de mercadeo y basados en datos y estadísticas fácilmente verificables.
- Identificar previamente las fuentes de información internas y externas sobre comportamientos, relaciones de causalidad, tamaño de muestra para realizar el proceso de segmentación.
- Identificar el marco muestral y las unidades representativas de la población objeto de estudio para realizar la segmentación
- Considerar el número de habitantes, la distribución de la población por grupos de edad, el género y nivel de ingresos, la tasa de crecimiento y áreas de concentración en la segmentación del mercado.
- Dividir los segmentos en grupos homogéneos y en grupos de consumidores y usuarios que posean las mismas expectativas con el fin de definir estrategias válidas
- Seleccionar los criterios de segmentación dependiendo de si se trata de segmentación de clientes de consumo o segmentación de clientes de inversión.
- Determinar el potencial de exportación, las dimensiones y característica de la demanda y los canales de distribución, para segmentar el mercado e identificar potenciales compradores de los productos o servicios
- Definir las cantidades de oferta y la demanda con base en la tendencia de ventas, los eventos y actividades especiales, la participación de la empresa y peso del producto o servicio en el mercado.
- Evaluar el comportamiento de la demanda y oferta y sus coeficientes de elasticidad con base en la motivación, conductas y variables que inciden en la compra y venta de productos y servicios.
- Estimar la demanda y la oferta con base en cantidades físicas y monetarias de los productos para un lugar y periodo determinado.
- Proyectar las cantidades de oferta y la demanda teniendo en cuenta el mercado potencial, los inventarios, la capacidad de producción de la empresa, el crecimiento y evolución del sector, las políticas gubernamentales, el poder de la competencia y los volúmenes de productos sustitutos y complementarios
- Aplicar las técnicas estadísticas para el cálculo de la oferta y la demanda apoyados con los software existentes.
- Considerar los elementos como el precio de los productos o servicios, el costo de producción, el ingreso y egreso de los consumidores, el número de integrantes de cada sector de consumidores en la determinación de la demanda y la oferta
- Ajustar la oferta y la demanda a partir de la gestión de precios, las ofertas, el almacenamiento de productos y la colocación de los mismos.
- Estimar la oferta exportable en cuanto al volumen susceptible de exportación, calidades, estacionalidades, envases, etiquetas y en general, todas las características del producto.
- Definir los criterios de fijación de precios con base en las políticas de precios de la empresa y el sector aplicando las estrategias y tácticas de fijación de precios y



teniendo en cuenta el tipo de producto o servicio, el cliente y el mercado.

- Analizar los factores externos e internos de la empresa para definir los precios de los productos o servicios.
- Calcular los precios a partir de los costos, ingresos, punto de equilibrio, márgenes de rentabilidad, análisis de la oferta y la demanda, posicionamiento del producto o servicio y las estrategias de la competencia.
- Fijar los precios aplicando los métodos, técnicas, tecnologías y estrategias existentes para la fijación de precios.
- Establecer los rangos de precios con base en los costos de producción y distribución, acceso al canal, márgenes de intermediación, sistema de pago, nivel de competencia, satisfacción de la demanda. y objetivos de ventas.
- Actualizar las listas de precios dentro de los tiempos establecidos por la organización y las condiciones del mercado, teniendo en cuenta los tipos de cambio, las restricciones legales y aduaneras, el antidumping, la antisubvención y el transporte
- Seleccionar la política de fijación de precios en función de los objetivos de la empresa, la maximización de la utilidad y la participación en el mercado.
- Fijar los precios de acuerdo con el tipo de mercado, clientes, productos, poder de compra, amistad, y otros factores.
- Formular las cotizaciones nacionales e internacionales en función de los objetivos de la empresa y de las condiciones del mercado y la competencia.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Caracteriza segmentos de mercado aplicando técnicas de análisis a poblaciones de acuerdo con criterios sicográficos, demográficos, culturales, geográficos, psicológicos y socioeconómicas según el producto o servicio a vender
- Segmenta el mercado para un producto o servicio aplicando métodos y técnicas de segmentación a una población objeto según parámetros de segmentación y políticas de la empresa
- Analiza el comportamiento de la oferta y la demanda de un producto o servicio a partir de datos históricos utilizando métodos matemáticos y estadísticos de pronóstico con el apoyo de software, según variables relacionadas con el potencial del mercado y de la empresa.
- Evalúa los comportamientos de compra y venta a partir del cálculo de las elasticidades de la oferta y la demanda y teniendo en cuenta el tipo de producto o servicio y su desarrollo en el mercado



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

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)		150 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21060100101	Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de gestión de la calidad.
21060100102	Transcribir textos aplicando las técnicas de digitación, el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión; los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas y acrónimos, de acuerdo con el orden de la solicitud.
21060100103	Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de compra-venta, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales, las de la organización y las de gestión de la calidad.
21060100104	Utilizar las normas técnicas colombianas vigentes, las de la Organización y la legislación vigente para la elaboración de documentos empresariales.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Puesto de trabajo:
 - Concepto
 - Componentes
- Papelería. Concepto y clasificación.
- Sobres. Concepto y clasificación.
- Elementos y útiles para el proceso de digitación y/o transcripción.
- Legajo. Concepto y utilización.
- Muebles
- Administración y operación de equipos de digitación y de transcripción.
- Manuales de operación de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Procesadores de texto (ambiente Windows XP, Excel, Linux, Word, entre otros).
- Impresoras
- Tutoriales
- Soportes documentales:
 - Concepto
 - Clases, Recursos: Internet, Correo electrónico



- Intranet
- Software de voz (Microsoft)
- Reconocedores de voz
- Audífonos, Grabadora
- Video Beam
- Telepronter
- Postura ergonómica
- Limpieza y conservación de equipos.
- Técnicas de digitación con el teclado guía.
- Conceptos de habilidad y destreza; velocidad y precisión.
- Técnicas de digitación progresivas: alcances superiores e inferiores.
- Signos de puntuación
- Reglas ortográficas
 - Conceptos de: Sigla, Acrónimo y Abreviatura
- Escritura de números
- Denominaciones femeninas y profesionales.
- Conceptos de:
 - Transcripción, y Grafías
- Fuentes de transcripción:
 - Concepto
 - Textos: manuscritos, impresos, sonoros y automatizados.
- Lectura de grafías, signos y símbolos.
- Metodología de la transcripción.
- Teorías sobre comparación y contrastación.
- Signos de corrección
- Conceptos de análisis y síntesis.
 - Normas Técnicas Colombianas vigentes para: Transcripción textual, Citas textuales, Notas y Pie de página
- Cotejo. Concepto
- Concepto de:
 - Preservación documental
 - Conservación documental
 - Procedimientos
 - Usos y Controles
- Conservación de fuentes de transcripción.
- Conceptos de:
 - Autoridad, y Conducto Regular
 - Reprografía
 - Impresión de documentos
- Categorías Gramaticales
- Oración. Concepto
 - Clases de oraciones: Oración lógica, oración gramatical. Clases de oraciones gramaticales: simple y compuesta. Clases de oración compuesta: Coordinadas. Concepto. Clases. Conjunciones. Subordinadas. Concepto. Pronombres relativos. Concepto.



- El párrafo. Concepto y estructura del párrafo.
 - Clases de párrafos.
 - Método de redacción de párrafos.
- Conceptos de redacción: Personal, comercial, diplomática y epistolar.
- Normas generales de redacción.
- El texto escrito: Estructura semántica del texto:
 - Macroestructura
 - Microestructura
- Coherencia. Concepto.
- Reglas de coherencia (conectores)
- Conceptos de:
 - Tipos documentales
 - Objetivo de la comunicación escrita
 - Comunicaciones oficiales o empresariales.
- Normas gramaticales y de sintaxis y Normas Técnicas Colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales.
- Protocolo. Concepto y clases, para la presentación de documentos empresariales.
- Normas de Gestión de la Calidad vigentes. Concepto de calidad en la producción documental.
- Vocabulario empresarial, actual.
- Normas institucionales para el envío de documentos.
- Normas de embalaje y correo.
- Proceso de compra-venta
 - Concepto
 - Documentos que intervienen en el proceso de compra-venta.
- Actos Administrativos:
 - Concepto. Leyes
 - Decretos. Acuerdos. Resoluciones

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Alistar los útiles, elementos, equipos, materiales de referencia y el sitio para digitar y/o transcribir.
 - Identificar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo.
 - Utilizar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo, de acuerdo con las necesidades.
- Operar y conservar los equipos de digitación y de transcripción, de acuerdo con los manuales respectivos.
 - Interpretar manuales de operación de los equipos para digitación y transcripción.
 - Operar equipos para digitación y transcripción.
 - Asumir la postura ergonómica requerida para el ejercicio de la digitación y la transcripción, durante todo el proceso.
 - Identificar las clases de soportes documentales.
 - Manejar Internet e intranet
 - Operar equipos audiovisuales.
 - Mantener el orden y la limpieza tanto del puesto de trabajo como de los equipos.
- Transcribir textos con exactitud, aplicando las técnicas de digitación, los signos de



puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas, teniendo en cuenta el orden de la solicitud.

- Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas con el teclado guía (asdf ñlkj).
- Realizar ejercicios aplicando los alcances superiores e inferiores.
- Identificar los signos de puntuación y su uso.
- Interpretar las reglas ortográficas y su aplicación.
- Interpretar siglas, abreviaturas y acrónimos.
- Digital palabras y frases utilizando las mayúsculas y los signos de puntuación requeridos.
- Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de velocidad y precisión.
- 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 teniendo en cuenta el orden y la prioridad.
- Ajustar el texto a las grafías.
- Transcribir los textos con fluidez y exactitud.
- Aplicar las teorías de comparación y contrastación, teniendo en cuenta los signos de corrección.
- Cotejar la transcripción con el documento original, teniendo en cuenta las correcciones necesarias.
 - Aplicar la técnica del cotejo entre la fuente y el documento transcrito.
 - Emplear los signos de corrección.
 - Conservar las fuentes de transcripción y los documentos digitados, teniendo en cuenta el medio empleado.
 - 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
- Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: Semántica, morfología y de sintaxis; las técnicas de digitación y las Normas Técnicas Colombianas vigentes sobre documentación comercial.
 - 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.
 - 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.
 - Interpretar las cualidades de la redacción.
 - Desarrollar velocidad y precisión.
- Redactar documentos teniendo en cuenta el objetivo, el destinatario, el tipo de documento y el protocolo requerido.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Interpretar las Normas Técnicas Colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales.
- Aplicar las Normas Técnicas Colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales.
- Utilizar vocabulario empresarial, actual.
- Redactar y transcribir documentos aplicando las técnicas de digitación, las Normas Técnicas Colombianas, las de Gestión de la Calidad e institucionales y la legislación vigente, de acuerdo con la tecnología disponible.
- Aplicar las Normas Técnicas Colombianas vigentes para la Elaboración y Presentación de Documentos Comerciales como: Cartas Comerciales; sobres comerciales; Circulares: Interna o general y externa o carta circular; memorandos; actas e informes administrativos; hojas de transmisión por telefax; mensajes telegráficos; certificados y constancias; hojas de vida.
- Aplicar las normas de la Organización en cuanto al número de copias y fecha de emisión de cada documento.
- Aplicar las técnicas para el plegado e inserción de los documentos de acuerdo con el tamaño y número de folios.
- Elaborar los documentos requeridos en el proceso de compra-venta, aplicando las normas técnicas.
- Identificar los documentos y formatos, manuales o electrónicos, para el proceso de compra-venta.
- Digitalizar formatos y documentos, manuales o electrónicos, del proceso de compra-venta, aplicando las normas técnicas.
- Transcribir actos administrativos, de acuerdo con los requerimientos institucionales, aplicando las normas gramaticales y técnicas.
- Identificar los actos administrativos que se generan en una empresa.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Clasifica cuidadosamente la papelería en cuanto a tamaño y calidad para el proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales.
- Selecciona de manera diligente los sobres en cuanto a clase, tamaño y calidad del papel.
- Crea metódicamente el legajo o carpeta, manual o electrónico, utilizando la papelería, los elementos y equipos requeridos.
- Opera de manera responsable los equipos de digitación y de transcripción.
- Realiza rigurosamente la limpieza de los equipos y procura su conservación.
- Adopta de manera rigurosa la postura corporal requerida para el desarrollo de habilidades y destrezas durante el aprestamiento con el teclado guía (asdf ñlkj) y el desarrollo de sus funciones.
- Aplica de manera responsable las técnicas de digitación, realizando ejercicios con los alcances superiores e inferiores y de integración con todo el teclado hasta lograr su dominio e incrementando la velocidad y la precisión.
- Digita rigurosamente palabras y frases utilizando letras mayúsculas, según el caso y teniendo en cuenta la velocidad y la precisión en tiempos determinados.
- Interpreta cuidadosamente grafías, signos y símbolos durante el proceso de transcripción para lograr fluidez y exactitud.
- Auto-revisa y corrige responsablemente los ejercicios digitados.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- Realiza de manera diligente el cotejo de la transcripción con el documento original, aplicando los signos de corrección pertinentes.
- Conserva de manera metódica las fuentes de transcripción y los documentos digitados, teniendo en cuenta las normas de conservación, según el soporte.
- Reproduce de manera responsable los documentos solicitados, teniendo en cuenta el conducto regular.
- Redacta y elabora de manera responsable documentos empresariales como: Cartas, circulares, memorandos, actas e informes Administrativos; constancias y certificados; hoja de vida, sobres comerciales, entre otros. aplicando las normas gramaticales y de sintaxis; las de redacción; las técnicas de digitación; las Normas Técnicas Colombianas para la Elaboración y Presentación de Documentos Comerciales y las de Gestión de la Calidad vigentes.
- Pliega diligentemente los documentos, si es necesario, y los inserta en el sobre.
- Elabora de manera cuidadosa los formatos y documentos requeridos para el proceso de compra-venta: Cotización, pedido, factura, remisión, orden de salida, cheque, letra, comprobante de ingreso, comprobante de egreso, entre otros, aplicando la tecnología disponible.
- Identifica de manera crítica la estructura o modelos de actos administrativos para inferir su distribución y presentación: Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución, entre otros.
- Elabora meticulosamente actos administrativos, de acuerdo con los requerimientos de la Organización.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

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)		

2. 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



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

internacional.

24020150014

Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.

3. 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 Crítico
- 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



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- 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 Paralingüística



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- 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.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- 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.

4. 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



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

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



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

individual y grupal.

- Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.

5. 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.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

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

2. 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.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **About me:** Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductorio. 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



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

- 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 nouns.
 - **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.

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 TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

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.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS
FINANCIEROS

CONTROL DEL DOCUMENTO

Autores	Nombre	Cargo	Dependencia / Red	Fecha
	Ana Helena Zabala Rodríguez	Instructora	Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital	Junio 2009
Revisión	Juan José Hernández 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)
<i>Ajuste en la metodología de Diseño y Desarrollo Curricular</i>	Actualización de la oferta educativa 2009	Noviembre de 2008	Juan José Hernández Márquez Instructor – Asesor Pedagógico. Wayne Anthony Triana Álvis Subdirector Centro Gestión Administrativa.