



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
	6 meses	12 meses
	Práctica	
	6 meses	
NIVEL DE FORMACIÓN	TECNICO	
JUSTIFICACION	<p>El programa Técnico en “Asistencia Administrativa”, se creó para brindar a los sectores productivos, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y la comunicación apoyadas en Internet como canal para obtener y compartir información en la atención y servicio con los clientes, las relacionadas con la producción y el procesamiento de información, el apoyo a los sistemas de información contable y la organización de eventos.</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 y el apoyo administrativo necesario para la consolidación de microempresas.</p>	
	<p>El SENA es la institución educativa que ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.</p>	
REQUISITOS DE	<ul style="list-style-type: none">Académicos: 9º. Grado	



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

INGRESO	<ul style="list-style-type: none">• Edad mínima: 14 años• Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN	Se podrá certificar como Técnico Profesional, según cumplimiento de las condiciones establecidas en la Resolución 3263/09
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
210601001	Producir los documentos que se originan de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
280201058	Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.
210601011	Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
210601008	Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
210601010	Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
210601002	Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.
240201500	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
240201501	Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva
RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA 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
PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR	
REQUISITOS ACADÉMICOS MÍNIMOS.	<p>El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, conformado por Profesionales formados en alguna de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ciencias económicas, administrativas y contables.- Ciencias de la comunicación.- Ciencias de la información y la documentación <p>Alternativa 1. Título de Tecnólogo o cuatro (4) años estudios universitarios en: Ciencias económicas, administrativas y contables, Ciencias de la comunicación, Ciencias de la información y la documentación o formación secretarial.</p> <p>Alternativa 2. Título de Técnico Profesional o Tres (3) años estudios</p>



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

	<p>universitarios en: Ciencias económicas, administrativas y contables, Ciencias de la comunicación, Ciencias de la información y la documentación o formación secretarial.</p>
EXPERIENCIA LABORAL Y/O ESPECIALIZACIÓN EN...	<ul style="list-style-type: none">• Preferiblemente con especialización en administración o afines.• Seis (6) meses en labores de docencia. <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">• Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.• Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.• Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización• Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.• Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.• Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.• Formular, ejecutar y evaluar proyectos.• Trabajar en equipo• Establecer procesos comunicativos asertivos• Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación
ESTRATEGIA METODOLOGICA	<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</p>



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- 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
210601001	2	Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		280 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21060100101	Identificar las funciones, procedimientos, ubicación orgánico-funcional y dependencias asociadas a la unidad administrativa, dentro de la organización y su entorno.
21060100102	Redactar documentos organizacionales teniendo en cuenta el asunto, el tipo, las funciones de la unidad administrativa; aplicando las normas gramaticales, de semántica y de sintaxis, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación y las normas de gestión de la calidad.
21060100103	Digitar textos utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación y el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión de acuerdo con los requerimientos y las normas de seguridad y salud ocupacional.
21060100104	Transcribir documentos organizacionales utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para su presentación, las de la organización, las de gestión documental y de la calidad.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Evolución de la Teoría Administrativa
 - Antecedentes históricos
 - Elementos del concepto de administración
 - Características de la administración
- Empresa y la relación con la administración
 - Concepto y tipos de empresa
 - Clasificación y propósitos institucionales de la organización.
 - Importancia, recursos y valores de la empresa
 - Estructura orgánico funcional: Concepto, organización, departamentalización, cadena de mando, tipos de estructuras.
 - Centralización o descentralización
- Proceso administrativo
 - Planeación
 - Organización
 - Dirección
 - Control
- Planeación o direccionamiento estratégico



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Misión
- Visión
- Objetivo
- Políticas
- Metas
- Matriz DOFA: concepto, elaboración y aplicación.
- Manual de funciones y procedimientos.
- Concepto, características y aplicación.
- Gramática: Normas, concepto, uso, categorías, reglas ortográficas, conceptos de sigla, acrónimo y abreviatura.
- Sintaxis: concepto.
 - La oración. Clases de oraciones: Oración lógica, oración gramatical. Clases de oraciones gramaticales: simple y compuesta. Conjunciones. Pronombres.
 - El párrafo. Concepto, estructura del párrafo, clases de párrafos, método de redacción de párrafos.
- Redacción: concepto, técnicas, normas generales, errores, formas, el texto escrito.
- Semántica: concepto, estructura semántica del texto, coherencia (conectores), macroestructura, microestructura, análisis y síntesis de textos.
- Documentos: concepto, clases, tipos de documentos, diplomática, objetivo de la comunicación escrita, comunicaciones oficiales o empresariales.
- Normas Técnicas Colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos organizacionales: concepto, aplicación, origen, creación del documento y alcance.
- Protocolo. Concepto y clases para la presentación de documentos organizacionales.
- Normas de Gestión de la Calidad vigentes: control y criterios para valoración de documentos.
- Vocabulario técnico: concepto, uso y aplicaciones.
- Puesto de trabajo: Concepto y componentes
- Papelería. Concepto y clasificación.
- Elementos y útiles para el proceso de digitación y/o transcripción: concepto, características y uso.
- Equipos de digitación y de transcripción: Administración, operación, mantenimiento preventivo.
- Manuales de operación de las tecnologías de la información y la comunicación: interpretación y uso.
- Aplicativos para: procesadores de texto, compresores, descompresores, bases de datos, hojas de cálculo, presentaciones electrónicas, seguridad de archivos. Concepto, uso y manejo de tutoriales.
- Soportes documentales:
 - Concepto, clases, recursos: Internet, correo electrónico
 - Intranet
 - Software de voz
 - Lectores digitales
 - Audífonos, Grabadora
 - Video Beam
- Postura corporal: pausas activas, manejo videoterminal, ubicación del puesto de



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

trabajo, ergonomía.

- Técnicas de digitación: concepto, teclado guía, alcances (superiores, inferiores, horizontales), habilidad y destreza; velocidad y precisión.
- Transcripción: Concepto, Textos (en soporte físico y digital), metodologías, normas Técnicas Colombianas vigentes para: transcripción textual, citas textuales, notas y pie de página. Cotejo: Concepto y aplicación.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Identificar funciones y procedimientos a aplicar en el puesto de trabajo.
- Identificar la relación de la unidad administrativa con las demás dependencias de la organización.
- Elaborar la matriz DOFA de la Unidad Administrativa.
- Realizar las actividades establecidas en los manuales de funciones y de procedimientos del puesto de trabajo.
 - Interpretar el manual de funciones y procedimientos de la Organización.
 - Utilizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades
 - Establecer prioridades de ejecución
 - Aplicar los polífticas y lineamientos de la Organización
- Alistar los útiles, elementos, equipos, materiales de referencia y el sitio para la producción documental.
- Aplicar las normas gramaticales y de sintaxis; signos de puntuación, reglas ortográficas, el uso de abreviaturas, acrónimos y las normas de redacción en general, en la construcción de párrafos.
 - Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas.
 - Interpretar las normas generales de redacción.
 - Identificar las clases de párrafos.
 - Interpretar las normas gramaticales y de sintaxis.
 - Desarrollar velocidad y precisión.
- Redactar documentos organizacionales.
 - Interpretar las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
 - Aplicar las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
 - Utilizar vocabulario técnico.
- Transcribir documentos aplicando las técnicas de digitación, las Normas Técnicas Colombianas, las de Gestión de la Calidad e institucionales y la legislación vigente.
- Elaborar y presentar documentos organizacionales: Cartas, sobres comerciales, circulares, memorandos, actas, informes, mensajes electrónicos; certificados y constancias; hojas de vida corporativa y tarjetas protocolarias.
- Operar los equipos de digitación.
 - Interpretar manuales de operación de los equipos para digitación.
 - Asumir la postura ergonómica requerida para el ejercicio de la digitación durante todo el proceso.
 - Identificar las diferentes unidades de almacenamiento electrónico
 - Utilizar Internet e intranet
 - Mantener el orden y la limpieza tanto del puesto de trabajo como de los equipos.
 - Transcribir textos con exactitud.
 - Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas con



todo el teclado.

- Interpretar las normas técnicas para la transcripción de textos, de citas textuales, notas y pie de página.
- Aplicar las normas técnicas para la transcripción de textos, de citas textuales, notas y pie de página.
- Interpretar la solicitud de transcripción.
- Transcribir los textos con fluidez y exactitud.
- Aplicar las técnicas de comparación y contrastación.
 - Conservar las fuentes de transcripción y los documentos digitados.
 - Interpretar las normas de conservación para los diferentes soportes documentales.
 - Aplicar las normas de conservación para los diferentes soportes documentales.
- Reproducir los documentos autorizados.
 - Aplicar el conducto regular.
 - Identificar la prioridad para la reproducción de documentos.
 - Aplicar las normas institucionales
- Identificar los actos administrativos y académicos de acuerdo con el objeto social de la organización.
- Revisar que los documentos cumplan con las normas lingüísticas y técnicas de la producción documental.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Ejecuta procedimientos y funciones acorde con lo establecido en los manuales y el direccionamiento estratégico de la organización.
- Aplica el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento.
- Establece las prioridades de ejecución de actividades y los recursos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Identifica la posición de su puesto de trabajo, de acuerdo con la estructura orgánica de la organización.
- Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción.
- Elabora documentos organizacionales, aplicando las técnicas de digitación; las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
- Identifica la papelería en cuanto a tamaño y calidad para el proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales.
- Digita con precisión y velocidad documentos aplicando las técnicas de digitación.
- Opera los equipos de digitación de acuerdo con los manuales de usuario y las normas de seguridad.
- Realiza la limpieza de los equipos para su conservación de acuerdo con el manual.
- Adopta la postura corporal requerida, durante el proceso de digitación, para el desarrollo de habilidades y destrezas, de acuerdo con las normas de salud ocupacional.
- Auto-revisa y corrige los ejercicios digitados de acuerdo con la guía suministrada.
- Reproduce los documentos solicitados teniendo en cuenta las políticas de la organización.



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
280201058	1	Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
28020105801	Elaborar los documentos comerciales, contables y títulos valores teniendo en cuenta normas contables y comerciales.
28020105802	Contabilizar las operaciones de la empresa, teniendo en cuenta normas contables, comerciales, tributarias y laborales, de acuerdo con el Plan Único de Cuentas del sector.
28020105803	Generar los reportes necesarios para verificar que el registro de las operaciones contables esté acorde con los respectivos soportes, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Principios de Contabilidad Generalmente Aplicados en Colombia:
 - Objetivos y Cualidades de la información Contable.
 - Normas Básicas.
 - Concepto y Normas Técnicas Generales y Específicas de los Estados Financieros y sus elementos: Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos, Gastos, Costos.
 - Normas sobre registros y libros.
 - Conocimiento del Ente económico.
 - Concepto de Proceso Contable.
- Código de Ética del Contador Público.
- Código de Comercio:
 - Comerciantes
 - Obligaciones y deberes de los comerciantes.
 - Actos mercantiles
 - Registro Mercantil
 - Cámaras de Comercio
- Títulos Valores:
 - Clasificación.
 - Características y propósito de:
 - Cheque.
 - Letra de Cambio.
 - Pagaré.
 - Factura Cambiaria.
 - C.D.T.
 - Bonos.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Archivo y conservación de documentos contables
 - Normas legales vigentes
- Concepto y clasificación de los documentos contables.
 - Internos y externos.
 - Normas de elaboración.
- Documentos no contables:
 - Cotización
 - Pedido
 - Remisión.
- Documentos soporte:
 - Características y propósito de: Recibo de Caja; Comprobante de Egreso; Facturas; Nota de Contabilidad; Nota Débito; Nota Crédito, Notas Bancarias; Conciliación Bancaria; Consignaciones Bancarias.
- Plan Único de Cuentas: clases, sectores.
 - Concepto de Cuenta
 - Estructura y Dinámica de las cuentas.
 - Clasificación y Codificación de las Cuentas.
 - Ecuación Contable
 - Aplicación de la Partida Doble.
- Impuesto sobre las ventas IVA:
 - Concepto
 - Aspectos Generales
 - Responsables
 - Regímenes
 - Causación del Impuesto
 - Base Gravable
 - Tarifas
 - Contabilización
- Retención en la Fuente:
 - Concepto
 - Aspectos Generales
 - Agentes de Retención
 - Conceptos sujetos a retención en la fuente.
 - Bases, Tarifas y Procedimientos.
 - Retención de IVA.
 - Autoretenedores.
 - Contabilización
- Impuesto de Industria y Comercio - ICA
 - Concepto
 - Aspectos Generales.
 - Regímenes
 - Actividades económicas
 - Tarifas.
 - Retención del ICA
 - Contabilización



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- **Balance de Comprobación:** generación y presentación.
- Proceso Contable manual y/o sistematizado.
 - Software Contable: digitación, consulta y elaboración de informes.
- Normatividad laboral
 - Elementos del contrato laboral
 - Salario
 - Conceptos salariales, y no salariales
 - Deducciones.
 - Nómina: registro.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Interpretar los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- Identificar los deberes y obligaciones de los comerciantes.
- Diferenciar entre actos mercantiles y no mercantiles.
- Identificar los libros de Contabilidad que deben ser registrados por los comerciantes.
- Diligenciar los formatos para los trámites ante la Cámara de Comercio.
- Identificar los soportes contables para su registro correspondiente.
- Clasificar la información contable teniendo en cuenta su naturaleza.
 - Ordenar y distribuir los documentos soportes.
 - Clasificar grupos de documentos contables, no contables.
 - Codificar los documentos para el registro contable.
 - Identificar los impuestos a aplicar en las transacciones.
 - Liquidar las retenciones a que haya lugar.
- Digitar la información contable en el aplicativo contable.
- Verificar lo registrado contra los soportes contables.
- Contabilizar la nómina, provisiones y aportes
- Elaborar y presentar: reportes, comprobantes, apoyándose en las Tics
- Conservar los soportes documentales de la información.
- Archivar los documentos comerciales y los soportes contables.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Identifica los documentos comerciales, títulos valores y otros documentos, teniendo en cuenta su origen y características.
- Elabora los documentos comerciales, de acuerdo con las normas legales y los procedimientos organizacionales.
- Codifica los documentos contables, aplicando la estructura de P.U.C del sector.
- Elabora los documentos soportes del proceso contable, teniendo en cuenta las características comerciales y legales.
- Calcula el IVA, retenciones de Fuente, IVA e ICA de las diversas transacciones, aplicando las normas tributarias.
- Registra las operaciones contables, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- Elabora el Balance de Comprobación, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- Clasifica y archiva técnicamente los documentos, de acuerdo con el tipo de transacción realizada.



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)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21060101101	Identificar las necesidades de información de la unidad administrativa, aplicando la metodología y normas vigentes de la organización.
21060101102	Recopilar la información, de acuerdo con el instrumento diseñado por la organización.
21060101103	Tabular la información recolectada, de acuerdo con técnicas para el procesamiento de datos.
21060101104	Presentar los resultados de la información tabulada, de acuerdo con las políticas de la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- La investigación científica
 - Definición
 - Objetivos
 - Elementos que intervienen en el proceso
 - Componentes mínimos de un proyecto de investigación
 - Diseño de la Investigación
- Métodos de Investigación:
 - Histórico, Dialéctico, Genético, Comparativo
- Tipos de Investigación.
 - Exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa
- Método científico: Concepto, etapas y aplicaciones.
- Metodología para investigación
 - Conceptos de:
 - Estadística y su diferencial
 - Universo, Población, Muestra
 - Recolección de Datos
 - Fuentes de Información: primarias y secundarias
 - Métodos para la recolección de información: observación directa, observación indirecta
 - Instrumentos de recolección de información: entrevistas, cuestionario, hoja de cotejo
 - Control del número de formularios distribuidos y recolectados
 - Procesamiento de Datos
 - Codificación: Identificación de variables
 - Clasificación de la Información



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Técnicas para clasificación del material: Material bueno; Material incorrecto pero corregible, Material incorregible pero desechable.
- Tabulación: Concepto, clases (manual o electrónica)
- Tablas de frecuencias
- Medidas de tendencia central o de concentración: Media, Mediana, Moda
- Medidas de variabilidad o dispersión. Desviación estándar para datos agrupados.
- Elaboración de tablas de frecuencias aplicando las tecnologías de información y comunicación
- Elaboración Tablas, Cuadros, Gráficos
- Presentación de información recolectada.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Conocer la naturaleza y el propósito de la Investigación
- Emplear los instrumentos para la recolección de información de acuerdo con las necesidades.
- Clasificar la información compilada de acuerdo con las necesidades de la Organización
- Presentar la información compilada teniendo en cuenta normas y políticas organizacionales.
- Codificar la información de acuerdo con los criterios que guían la investigación.
- Tabular la información recolectada de acuerdo con las técnicas utilizadas y los instrumentos disponibles.
- Presentar la información emitiendo los resultados en cifras y conceptos teniendo en cuenta las diferentes variables.
- Definir claramente los títulos de los resultados, de acuerdo con su contenido.
- Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Identifica los instrumentos de recolección de información, establecidos por la organización.
- Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia.
- Aplica el procedimiento para codificar y tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Procesa la información aplicando los conceptos de población, muestra, medidas de tendencia central y variables de la investigación.
- Presenta el informe teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las normas técnicas vigentes.



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
210601008	2	Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21060100801	Recibir los documentos de acuerdo con las políticas organizacionales y la legislación vigente.
21060100804	Despachar los documentos generados en la unidad administrativa, teniendo en cuenta las normas gramaticales y de sintaxis, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de los documentos, las normas internas y la legislación vigente.
21060100802	Operar los recursos tecnológicos requeridos para el recibo, el despacho y la organización de los documentos, de acuerdo con las políticas institucionales.
21060100805	Preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas, las técnicas, la tecnología disponible y la legislación vigente.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Puesto de trabajo:
 - Concepto
 - Componentes
 - Útiles, elementos y mobiliario.
- Procedimiento y herramientas, manuales o automatizadas, para el recibo y el despacho de documentos.
- Equipos y aplicativos para la organización de archivos.
 - Impresora de matriz de puntos para radicación de documentos.
 - Reloj electrónico para radicación
 - Internet e Intranet y Correo electrónico
 - Equipos de reproducción de documentos
- Conceptos de:
 - Gestión documental
 - Documento, Clases de documentos
 - Documento de archivo
 - Documento electrónico de archivo.
 - Soportes documentales.
 - Comunicaciones oficiales.
 - Correspondencia
- Unidades de Información. Concepto.
- Unidad de correspondencia.



- Concepto
- Objetivos
- Servicios que presta.
- Manual de gestión documental. Concepto e importancia
- Legislación vigente para trámite de documentos.
- Estructura orgánico-funcional de la organización.
- Tablas de retención documental. Concepto e importancia.
- Canales o medios de ingreso de los documentos: Mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, página Web.
- Clasificación de la documentación recibida:
 - Correspondencia personal.
 - Folletos, revistas y publicaciones seriadas
 - Comunicaciones oficiales recibidas: Internas y externas.
 - Comunicaciones confidenciales recibidas: Internas y externas.
 - Comunicaciones recibidas por fax.
 - Comunicaciones recibidas a través de correo electrónico.
- Radicación. Concepto y procedimiento, manual o electrónico, para la radicación de documentos producidos y recibidos (Internos o externos).
- Interpretación, análisis y síntesis de la información.
- Procedimiento para el registro de documentos recibidos.
- Formatos y aplicativos para el registro de los documentos recibidos.
- Recordatorio o servicio de alerta de correspondencia.
- Distribución. Concepto y procedimiento para la distribución de los documentos producidos y recibidos (Internos o externos).
- Normas de seguridad industrial y salud ocupacional, orientadas al recibo de documentos: Concepto y aplicación.
 - Elementos de protección para el desempeño de las funciones.
- Comunicación. Concepto
 - Transmisión de mensajes
 - Medios y Canales de comunicación.
- Comunicación empresarial. Concepto.
- Mensajería. Concepto y tipos.
- Normas de gestión documental vigentes.
- Medios de consulta de documentos.
- Préstamo y recuperación de documentos (testigo, ficha de afuera para préstamo de documentos).
- Fase de descargue de la correspondencia.
 - Concepto
 - Procedimiento

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Alistar los útiles, elementos, equipos y el puesto de trabajo para la radicación, recibo y el despacho de los documentos.
- Operar equipos y herramientas tecnológicas, manuales o automatizadas, empleadas para la radicación, recepción y despacho de documentos, de acuerdo con los manuales de operación.



- Ingresar los documentos para la Organización aplicando el manual de gestión documental, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible.
 - Identificar los canales o medios de ingreso de los documentos.
 - Interpretar el manual de gestión documental, en lo relacionado con el recibo de documentos.
 - Aplicar el manual de gestión documental, en lo relacionado con el recibo de documentos.
 - Aplicar las tablas de retención documental.
 - Aplicar la legislación vigente para el recibo y despacho de documentos.
 - Interpretar la estructura orgánico-funcional de la empresa.
 - Aplicar las normas de gestión de la calidad para la recepción de documentos.
 - Direccionar los documentos que ingresan a la Organización.
- Elaborar formatos para el registro de documentos recibidos.
- Aplicar las normas de seguridad industrial y salud ocupacional.
 - Utilizar los elementos de protección para el desempeño de las funciones.
- Despachar los documentos producidos por la Organización aplicando el manual de gestión documental, las normas técnicas y las de gestión de la calidad, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible.
 - Identificar los canales para el envío de los documentos producidos por la Organización.
 - Identificar formatos de registro y control de documentos producidos para su despacho.
 - Registrar los documentos producidos por la Organización, para su despacho, aplicando la estructura Orgánico-funcional de la empresa, el manual de gestión documental, la tecnología y el aplicativo disponible.
 - Aplicar las normas de calidad durante el registro, despacho y control de los documentos producidos por la Organización.
 - Enviar los documentos producidos, a través de los canales y medios establecidos por la Organización, aplicando las normas de correo y mensajería, el manual de gestión documental, las normas de gestión de la calidad, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible.
 - Diligenciar la información en el “Consecutivo de Documentos Producidos y Despachados”, de acuerdo con la legislación vigente y normas organizacionales.
- Controlar el préstamo y la recuperación de los documentos.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Utiliza los útiles, papelería, elementos, mobiliario y equipos requeridos para la recepción y despacho de documentos teniendo en cuenta las políticas de la organización.
- Opera los equipos y aplicativos para el recibo y despacho de documentos internos y externos, de acuerdo con el manual de operación.
- Controla la vigencia de los documentos teniendo en cuenta las tablas de retención documental.
- Recepciona los documentos aplicando los procedimientos y la normatividad vigente.
- Ingresar los documentos aplicando el manual de gestión documental, las normas de gestión de la calidad y la legislación vigente.
- Clasifica la documentación recibida de acuerdo con las políticas de la organización.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Dirige los documentos de acuerdo con el destinatario o dependencia correspondiente.
- Utiliza los elementos de protección, de acuerdo con las normas de seguridad industrial y salud ocupacional durante el desempeño de sus funciones.
- Aplica el procedimiento para la radicación de los documentos por despachar, utilizando la tecnología disponible.
- Registra los documentos internos y externos por despachar, aplicando el manual de gestión documental y la tecnología disponible.
- Distribuye las copias de los documentos por enviar de acuerdo con las normas internas y la legislación vigente.
- Conserva las copias de los documentos enviados de acuerdo con las normas de la Organización y la legislación vigente.
- Aplica técnicas de plegado y embalaje para el despacho de los documentos, de acuerdo con las normas técnicas y las de correo y mensajería.
- Realiza el descargue de los documentos trasladados a las dependencias responsables de su trámite, de acuerdo con el manual de gestión documental.
- Comprueba el registro de los documentos recibidos y despachados, de acuerdo con las normas y la legislación vigente.





Sistema de Gestión
de la Calidad

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

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACION
210601010	2	Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		120 Horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
21060101001	Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la Organización.
21060101002	Utilizar los aplicativos (Software y Hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la Organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Empresa.
 - Estructura orgánico-funcional
 - Principios corporativos
- Comunicación.
 - Elementos de la comunicación
 - Comunicación verbal
 - Comunicación no verbal
- Comunicación empresarial
 - Concepto
 - Funciones de la comunicación empresarial
 - Clasificación de la comunicación empresarial
 - Conducto regular
 - Relaciones públicas
- Servicio al Cliente:
 - Cliente
 - Tipos de clientes
 - Servicio
 - Estándares del servicio
 - Triángulo del Servicio
 - Momentos de Verdad
 - Ciclo del Servicio
 - Estrategias de atención personalizada: Cara a cara.
 - Valor agregado
 - Clasificación de los clientes.
 - Manejo de la agenda



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Libreta de calificaciones del cliente.
- Seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias.
- Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, PBX, Internet, Intranet, correo electrónico, telefonía IP, digiturno, fax, citófono, celular, call center y aplicativos disponibles.
 - Comunicaciones telefónicas.
 - Normas de cortesía telefónica.
 - Elementos de apoyo: Fonomemo, agenda y directorios manuales o electrónicos.
- Software CRM: concepto y aplicación.
- Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos de servicio al cliente.
- Portafolio de Servicios de la Organización:
 - Concepto
 - Partes que lo componen.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Brindar atención y servicio que favorezca las relaciones con el cliente:
 - Identificar los tipos de clientes
 - Diferenciar los momentos de verdad
 - Ejecutar momentos de verdad estelares en la atención y el servicio al cliente
- Aplicar los estándares de calidad en la atención a los clientes.
 - Conocer los indicadores de gestión para la atención al cliente
 - Consolidar información para los planes de mejora continua en el servicio
- Suministrar la información requerida por el cliente.
 - Identificar el tipo de información que maneja la organización
 - Interpretar la información requerida por el cliente
 - Aplicar las normas, procesos y procedimientos y políticas de la Organización
 - Aplicar los procedimientos de la cadena de suministro en la atención al cliente.
- Prestar atención y servicio al cliente a través de los medios tecnológicos establecidos por la Organización.
 - Identificar los medios establecidos por la Organización.
 - Emplear los medios establecidos por la Organización.
- Documentar la atención y el servicio al cliente.
 - Aplicar los procesos y procedimientos de la Organización para el servicio al cliente.
 - Registrar los clientes que ingresan a la Organización.
 - Generar reportes de la secuencia histórica o trazabilidad del servicio al cliente.
 - Consolidar la información de la calificación del servicio prestado a los clientes.
 - Conservar la documentación relacionada con la atención y el servicio al cliente.
- Identificar el portafolio de servicios de la Organización y las partes que los constituyen
- Divulgar la información del portafolio de servicios de la Organización
- Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes
 - Interpretar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias
 - Aplicar las normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial
 - Aplicar los guiones telefónicos en el manejo del Call Center

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización
- Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

atención personalizada y las normas de la organización.

- Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo.
- Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios.
- Maneja cuidadosamente el software disponible para la atención y el servicio al cliente
- Registra meticulosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita.
- Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (trazabilidad en el servicio).
- Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización. Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial.





Sistema de Gestión
de la Calidad

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

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
210601002	2	Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		120 Horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21060100201	Realizar eventos en la Unidad Administrativa teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas institucionales.
21060100202	Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo, plan, protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización.
21060100203	Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Evento.
 - Concepto
 - Clasificación,
 - Agentes que intervienen en un evento.
- Etapas del evento
- Estructura general de un evento (Organigrama).
 - Objetivos: general y específicos
 - Directrices para la organización de eventos en la Unidad Administrativa.
 - Población objeto
 - Tipos de participantes de acuerdo con la clase de evento: Conferencistas o ponentes, asistentes, invitados y colaboradores.
 - Protocolo. Concepto y clases
 - Perfil de los asistentes.
 - Fecha y duración del evento.
- Comités
 - Comité Organizador, Comité de Administración, Comité de Relaciones Públicas, entre otros de acuerdo con la magnitud del evento.
 - Cronograma de actividades. Concepto, concertación, elaboración y divulgación.
 - Proceso Administrativo. Concepto y etapas
 - Agenda del evento. Concepto y organización.
 - Logística para y durante la realización del evento:
 - Documentos.
- Soportes tecnológicos aplicados a la Organización de Eventos.
 - Internet
 - Intranet



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Correo Electrónico
- Soportes documentales.
- Rider Técnico: concepto e interpretación.
- Divulgación de eventos:
 - Medios de divulgación: masivos y no masivos.
- Comunicaciones y tarjetas protocolarias
 - Conceptos
 - Clasificación
- Memorias
 - Información
 - Recolección de información
 - Edición y almacenamiento de información.
 - Conservación de soportes documentales. Concepto y legislación vigente.
 - Presupuesto. Concepto
- Normas de seguridad aplicadas a eventos

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Identificar los diferentes tipos de eventos y sus etapas.
- Interpretar los conceptos básicos para estructurar un evento
- Aplicar las directrices para la organización de eventos en la Unidad Administrativa
- Conformar el comité organizador y otros comités de acuerdo con el tipo de evento.
- Coordinar las actividades de los diferentes comités.
- Identificar los soportes técnicos, tecnológicos y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC.
- Recopilar la información relacionada con el tipo de evento.
- Seleccionar el medio de divulgación del evento
- Cotizar los requerimientos del evento, ajustándose al presupuesto asignado.
- Realizar la divulgación del evento.
- Aplicar las normas de seguridad vigentes
- Ejecutar el evento

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Estructura eventos menores aplicando las etapas, los conceptos básicos y las directrices de la organización.
- Selecciona los recursos humanos, técnicos y tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento.
- Selecciona los medios técnicos y tecnológicos para la divulgación del evento.
- Realiza la divulgación del evento, de acuerdo con las políticas de la organización
- Conserva los documentos, producto del evento, de acuerdo con el soporte y la legislación vigente.
- Selecciona las propuestas de los proveedores, teniendo en cuenta los requerimientos para el evento y cumpliendo con el presupuesto asignado.
- Determina las medidas de seguridad necesarias para la realización del evento.
- Realiza el evento de acuerdo con lo planeado y las políticas institucionales.



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



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

	formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
24020150014	Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.

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



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Concepto de Inteligencia Emocional
- Concepto de Trabajo en Equipo
- Inteligencia Emocional
- Globalización: conceptos, políticas para la globalización
- Contexto Social y productivo en el mundo, el país, el departamento y/o municipio y la región: Características, oportunidades.
- Sector productivo: Conceptos, tipos, características, actores y dinámicas de organización, las políticas, las leyes, los planes, situación actual y prospectiva
- Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos
- Normas y Leyes: Conceptos, características, tipos,
- Constitución Política de Colombia: Características y estructura del Estado, derechos y deberes de los ciudadanos.
- Derechos y deberes de los trabajadores
- Sistema educativo: Instituciones y relaciones con el SENA.
- SENA: Historia, políticas, elementos de identidad corporativa, normativa referente a la formación profesional. (Normas de convivencia, reglamento de aprendices, Contrato de aprendizaje, Fondo de la Industria de la Construcción, Apoyos de sostenimiento, Bienestar a los Aprendices).
- Centro de Formación: Organización, estructura y funcionamiento.
- Entorno formativo y laboral.
- Actividades formativas y productivas.
- Formación Profesional para el desarrollo de competencias: Conceptos, características, metodologías de aprendizaje, fuentes para la construcción del conocimiento.
- Líneas tecnológicas: Conceptos, tipos (Tecnologías de la información y la comunicación, diseño, producción y transformación, materiales y herramientas, cliente).
- Programa de formación: Concepto, características.
- Aprendizaje autónomo: Concepto, estrategias.
- Proyecto de Formación: Concepto, tipos, fases.
- Evaluación de la formación profesional: Concepto, tipos, actores, roles e instancias.
- Proyecto de Vida: concepto, propósito y componentes.
- Aprendizajes previos: Concepto, utilidad y metodologías de identificación.
- Principios y Valores: Concepto, tipos.
- Trabajo en equipo: Conceptos, tipos, técnicas; estrategias de gestión.
- Innovación y Desarrollo tecnológico: Concepto y relaciones con la formación por proyectos.
- Emprendimiento: Concepto, ventajas, características del emprendedor.
- Comunicación: Conceptos, proceso, componentes y funciones tipos, características, comunicación asertiva.
- Procesos comunicativos, racionales y argumentados
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinetésica
- Comunicación No Verbal Proxémica



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Comunicación No Verbal Paralingüística
- 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.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
- Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
- Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
- Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
- Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
- Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
- Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
- Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
- Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
- Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
- Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
- Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

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



laboral.

- Aplicar metodologías para la identificación y control de factores de riesgo ocupacional
- Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
- Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
- Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
- Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
- Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
- Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
- Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
- Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
- Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
- Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
- Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
- Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
- Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
- Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
- Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
- Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
- Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo a las políticas de bienestar.
- Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
- Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia de entorno laboral.
- Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
- Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.
- Identificar las funciones de los recursos disponibles en relación con su proceso de aprendizaje.
- Relacionar los procesos y procedimientos vigentes en el SENA con su proceso de formación.
- Identificar el rol de los participantes y las fuentes del conocimiento en el proceso de formación.
- Identificar las características generales de la formación para el desarrollo de competencias.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- 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.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Establece los dominios y debilidades con las que llega al proceso de formación según el programa en el cual se encuentra matriculado reconociendo su perfil como aprendiz del SENA.
- Identifica la contribución del programa de formación al desarrollo social y productivo del sector y del país. Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
- Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
- Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
- Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
- Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
- Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
- Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
- Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral
- Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa.
- Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo
- Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
- Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
- Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento
- Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
- Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
- Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
- Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas.
- Aplica los test de condición física según estándares.
- Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico
- Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
- Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral.
- Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales.
- Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales
- Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo.
- Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal.
- Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.

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.