



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO No. 2
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005
Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de Diciembre de 2020



**PROPUESTA DE ARTICULACIÓN CON LA EDUCACIÓN MEDIA
TÉCNICA INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO 2
DOBLE TITULACIÓN SENA - MEN**

REINEL ROBAYO GONZALEZ
Rector

NANCY ROJAS ESTRADA
FANNY RIZO ORTIZ
Coordinadora

LEIDY SOFIA RIAÑO GELVES
Docente área Media Técnica

LOS PATIOS - NORTE DE SANTANDER 2022

Avenida 4 N° 27- 28 Barrio Patio Centro iepatiosdos@gmail.com



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO No. 2
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005
Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de Diciembre de 2020



IDENTIFICACION INSTITUCIONAL

FICHA TECNICA DEL INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO 2

NIT: 900027336-1

Código del DANE: 254874000568

Razón Social: INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO No. 2

Resolución de aprobación: N. Resolución No. 004039 del 29 de Diciembre de 2020

Representante legal: **REINEL ROBAYO GONZALEZ**

Dirección: Avenida 4 N° 27- 28 Barrio Patio Centro
Avenida 4 N° 36- 70 Barrio La Sabana

Teléfono: 607-5806648

Correo Electrónico: iepatiosdos@gmail.com

Página Web Colegio: webcolegiospatioscentrodos

Avenida 4 N° 27- 28 Barrio Patio Centro iepatiosdos@gmail.com



TABLA DE CONTENIDO

- 1. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA**
- 2. JUSTIFICACIÓN**
- 3. OBJETIVOS**
 - 3.1 Objetivo general**
 - 3.2 Objetivos específicos**
- 4. ESTRUCTURA DIDÁCTICA DE FORMACIÓN**
 - 4.1 Estructura Curricular**
 - 4.2 Plan de asignaturas del área por competencias SENA – CIES**
 - 4.3 Metodología**
 - 4.4 Modelo pedagógico**
 - 4.5 Modelos educativos flexibles**
 - 4.6 Filosofía**
- 5. PROCESOS DE EVALUACION DE ESTUDIANTES**
 - 5.1 Resultados de aprendizaje esperados**
 - 5.2 Criterios de evaluación Institucional Media Técnica**
 - 5.3 Acciones de seguimiento para el mejoramiento de los desempeños**
 - 5.4 Los procesos de autoevaluación de los estudiantes**
 - 5.5 Estrategias de apoyo pedagógicos para estudiantes**
 - 5.6 Comisión de evaluación y promoción**
- 6. CONSIDERACIONES GENERALES**
- 7. PROMOCION AL GRADO DE BACHILLER TECNICO**
 - 7.1 Criterios de graduación**
 - 7.2 Criterios para sustentar la graduación**
 - 7.2.1 Evaluación psicopedagógica**
 - 7.2.2 Evaluación procesual**
 - 7.2.3 Flexibilizaciones curriculares**
- 8. RUTA METODOLOGICA DE LAS PRÁCTICAS**
 - 8.1 Procesos y estrategias metodológicas**
 - 8.2 Talento humano**
 - 8.3 Plan operativo anual - POA**



**1. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA: BILINGUAL
EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
CÓDIGO: 135326
NIVEL DE FORMACIÓN: TÉCNICO**

2. JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de Educación Nacional (2005) ha propuesto un proyecto denominado el Plan Nacional de Bilingüismo (PNB) el cual consiste en suplir las necesidades nacionales con respecto al idioma Inglés, a su vez de mejorar la calidad de enseñanza-aprendizaje a fin de formar ciudadanos capaces de dominar y comunicarse en un ambiente bilingüe ante un mundo que esta globalizado y que exige que sean más competentes. Por tal motivo, es necesario que los estudiantes se capaciten en un ambiente bilingüe siendo capaces de dominar los niveles de inglés de acuerdo al Marco Común Europeo y de aplicarlos en un ambiente laboral.

Por lo anterior el instituto técnico PATIOS CENTRO No.2 del Municipio de Los Patios, desea emprender en una nueva Propuesta de Articulación Técnico Pedagógico de la doble titulación SENA - MEN, en la modalidad Bilingual Expert on Business Process outsourcing. Para ello contamos con un aula de aprendizaje amoblada que permitirá el desarrollo de las habilidades en el idioma extranjero. Se iniciara la gestión para la consecución de los recursos tecnológicos básicos para dicha práctica con entidades públicas y privadas. Todo esto con el fin de cumplir a cabalidad con las exigencias de la especialidad y así motivar a los estudiantes a realizar una excelente trabajo.

Un proyecto que puede ser beneficioso e inclusivo para la comunidad ya que permite abrir nuevas oportunidades en el ámbito laboral ya sea local, nacional o internacional.

Avenida 4 N° 27- 28 Barrio Patio Centro iepatiosdos@gmail.com



Además de brindar la opción de participar en convocatorias de becas para estudios en el exterior o ser embajadores de su país y el primer paso que consideramos como comunidad educativa es desde la institución apoyar todo el proceso académico respaldado con esta especialidad.

Los resultados obtenidos en el marco del convenio SENA-MEN son reconocidos por la comunidad, nuestros egresados de los programas de SISTEMA y ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, son solicitados por las empresas del municipio o la ciudad de Cúcuta. Por tal motivo, creemos que la nueva especialidad de **BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING** abrirá espacios a todos aquellos estudiantes que desean continuar su formación y que sueñan con viajar, tener muchas oportunidades en el campo laboral y mejorar su calidad de vida.

Tras una encuesta aplicada a estudiantes, padres de familia, comunidad educativa y asambleadocente, la mayoría concuerda con la importancia de la implementación del programa **BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING**, como el paso siguiente para la consolidación del proyecto de vida de nuestros jóvenes estudiantes. La institución en su trayectoria se ha sorprendido con la cantidad de talentos y habilidades que tienen nuestros estudiantes a pesar que un porcentaje de ellos son desplazados y provenientes de zona de conflictos.

El SENA ofrece el fortalecimiento de las competencias y los elementos necesarios que se requieren para la formación de un profesional integral. Así mismo, el acceso a las tecnologías de última generación, metodologías de aprendizajes innovadoras, formación de ciudadanos críticos, solidario y emprendedor coherente a su misión y visión, a su vez de estar a la vanguardia de los nuevos retos y tendencias en los ambientes laborales y/o empresariales que impacten positivamente al desarrollo del país.



Cabe resaltar que el Ministerio de Educación Nacional mediante la articulación de los programas, quiere desarrollar competencias para la vida, lo que implica el desarrollo empresarial y el emprendimiento fomentando la productividad y la competitividad.

La experiencia en estos dos últimos años después del colapso económico y social, evidencio la necesidad que tiene nuestros jóvenes para desempeñarse con éxito en su rol laboral, pero sobre todo capacitarse a fin de enfrentar los grandes retos y tomar la responsabilidad de ser productivos para sí mismos y para quienes lo rodean.

La presentación de la propuesta de articulación está encaminada a cumplir objetivos del Proyecto Educativo Institucional - PEI, ofertando un programa a la media técnica enmarcada en la educación para el trabajo y el desarrollo humano, con la oportunidad de continuar la cadena de formación en los ciclos técnico, tecnológico y profesional y/o para la vinculación temprana al mercado laboral.

Igualmente, este programa aportará a la formación y evaluación del desarrollo personal con el eslogan “MAS QUE CONOCIMIENTO” con miras a mejorar los resultados de las pruebas SABER, consolidar el proyecto de vida en los jóvenes, responder a las necesidades de educación del Municipio, contribuir al mejoramiento de la problemática social de los jóvenes y mejorar las competencias buscando reducir las brechas para acceder al mundo laboral y en consecuencia contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del estudiante y su entorno.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Establecer la especialidad Bilingual Expert on Business Process Outsourcing
Avenida 4 N° 27- 28 Barrio Patio Centro iepatiosdos@gmail.com



contribuyendo al ingreso al mercado laboral a fin de generar cultura emprendedora u orientación en el proyecto de vida en los estudiantes de la institución para el éxito en su vida futura.

3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar el proyecto formativo del programa Bilingual Expert on Business Process Outsourcing según sus fases y actividades para mejorar el desempeño de las competencias en el estudiante/aprendiz.
- Garantizar la Formación Profesional Integral, fomentando la práctica del aprender a ser, aprender a aprender, aprender hacer y aprender a convivir en el marco del desarrollo de las competencias del programa.
- Reorientar la Institución Educativa hacia la educación técnica en bilingüismo para dar respuesta a lo que demanda de ocupaciones del mercado laboral y sectores con mayor participación en la región.
- Implementar el uso de las TIC como herramienta que facilita el desarrollo de los procesos de enseñanza – aprendizaje - evaluación.
- Ampliar los escenarios laborales y académicos, mostrándoles nuevos horizontes y las posibilidades que se les abrirá al iniciar una carrera bilingüe.
- Formar trabajadores competentes, que estén en capacidad de responder a las demandas de los sectores productivos del país, con calidad, pertinencia, eficiencia y capacidad de adaptación a los cambios e innovaciones de tipo técnico, tecnológico, en el ámbito Nacional.



4. ESTRUCTURA DIDÀCTICA DE FORMACIÒN

Programa de formación: El instituto técnico PATIOS CENTRO No. 2, recibe del **SENA** a través del convenio interinstitucional la estructura del programa de formación **TÉCNICO EN BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING** identificado con el código 135326 y de esta manera es socializado a los docentes de la Institución Educativa.

Perfilamiento del programa: El equipo integrado por el docente técnicos e Instructor/asesor **SENA**, hacen un análisis del programa de formación identificando los conocimientos conceptos y principios, conocimientos de proceso y criterios de evaluación para cada uno de los resultados de aprendizaje propuestos en la estructura curricular del técnico en programa Bilingual Expert on Business Process Outsourcing.

Proyecto formativo: El **SENA** en su estrategia de formación por competencias y el aprendizaje por proyectos, en el programa de articulación de la doble titulación, orienta al equipo responsable de la ejecución de la formación de la Institución Educativa, proponiendo un proyecto de formación que impacte en el área de influencia de la Institución Educativa y el sector productivo.

El proyecto formativo en su estructura propone las competencias del programa de formación con sus respectivos resultados de aprendizaje que se integran en actividades propias del proyecto, estos son distribuidos en cuatro fases: análisis, planeación, ejecución y evaluación que deben ser ejecutadas en el mismo orden.

Planeación pedagógica: El equipo de desarrollo curricular planea pedagógicamente la formación teniendo en cuenta el proyecto formativo, en este documento se proponen actividades de aprendizaje a desarrollar con los estudiantes/aprendices, determinando unos tiempos que deben ser coherentes a las horas propuestas en las competencias a desarrollar, determinando estrategias



didácticas activas, garantizando ambientes de aprendizaje tipificados y relacionando los criterios de evaluación y la descripción de las evidencias de aprendizaje.

Guías de aprendizaje: Este insumo determinado en la guía de desarrollo curricular del **SENA**, presenta una forma y un fondo, el equipo de desarrollo curricular diseña las guías de aprendizaje teniendo en cuenta la identificación del instrumento, donde se describe la denominación del programa de formación con su respectivo código y versión; se plantea el nombre del proyecto formativo, identificando la fase y actividad del proyecto; se cita la competencia, el resultado de aprendizaje y la intensidad horaria que se dedica al desarrollo de las actividades de aprendizaje planteadas.

Una vez identificada la guía por el estudiante/aprendiz, se describe la presentación de lo que acontecerá en adelante en este insumo, generando expectativa e interés del lector en el desarrollo de las actividades planteadas; la guía de aprendizaje presenta tres (3) momentos: **El antes de aprender, mientras aprendo y después de aprender**, en el **antes de aprender** se plantea la reflexión inicial que tiene relación directa con el tema objeto de estudio, se desarrollan las actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios hacia el aprendizaje (Diagnóstico); **mientras aprendo** en este momento se desarrollan las actividades de apropiación del conocimiento (Teorización y conceptualización); **después de aprender** se desarrollan las actividades de transferencia del conocimiento donde se demuestra que la competencia fue desarrollada en el estudiante/aprendiz y se complementa con las actividades de evaluación.

Planes de trabajo concertado: determina las evidencias por resultados de aprendizaje planteados en las diferentes guías que deben ser entregados al docente/Instructor en las fechas pactadas por los actores del proceso formativo.



Material de apoyo: Las actividades de aprendizaje están fundamentadas y documentadas con el material de apoyo necesario para su respectiva profundización en cada uno de los apartes de la guía de aprendizaje.

Instrumentos de evaluación: Se aplican tres tipos de instrumentos como son cuestionario, lista de chequeo de desempeño – LCHD y lista de chequeo de producto – LCHP estos se diseñan previamente con las guías de aprendizaje, pero son aplicados en el momento **después de aprender**.



4. ESTRUCTURA DIDACTICA DE LA FORMACION

Estructura de la ruta de formación según la propuesta de articulación.

TECNICO EN INGLES

COMPETENCIAS GRADO 10 - 2023	HORAS	COMPETENCIAS GRADO 11 - 2024	HORAS
MAKE READING AND COMPREHENSION IN ENGLISH, ALLOWING RECOGNIZED HIMSELF AND HIS ENVIRONMENT	90	MAKE READING AND COMPREHENSION IN ENGLISH, ALLOWING RECOGNIZED HIMSELF AND HIS ENVIRONMENT	90
ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	149	ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	149
EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.	199	EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.	200
SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	73	SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	73
SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	73	SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	73
CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH	73	CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH	73
SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	73	SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	73
TRAIN TECHNICALLY, WITH QUALITY AND MATURITY TO APPRENTICE, TO ACHIEVE ACHIEVE CONSISTENCY BETWEEN WHAT HE THINKS, WHAT HE SAYS AND WHAT HE DOES.	3 N A	TRAIN TECHNICALLY, WITH QUALITY AND MATURITY TO APPRENTICE, TO ACHIEVE ACHIEVE CONSISTENCY BETWEEN WHAT HE THINKS, WHAT HE SAYS AND WHAT HE DOES.	2 N A
	660		660

Etapa lectiva	1320
Etapa Productiva	880



4.1 Estructura Curricular

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

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA	
1.1 Denominación del Programa:	BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
1.2 Código Programa:	135328
1.3 Versión Programa:	1
1.4 Vigencia del Programa:	Fecha inicio programa: 27/07/2016 Fecha fin programa: El programa aún se encuentra vigente
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	Etapa Lectiva: 1320 horas
	Etapa Productiva: 880 horas
	Total: 2200 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO
1.8 Justificación	<p>The purpose of creating this technical program is to integrate and support the strategic plan SENA 2014-2018, The Government Plan and the current needs of the Business Process Outsourcing industry. This technical program is focused on the integration of fields which are posing major educational and economic challenges in Colombia. Foremost, the Business Process Outsourcing industry has gained importance for the global economy in recent years, offering efficient and innovative solutions for companies which aim to reduce operating costs, increase its productivity and scope.</p> <p>Likewise, in recent years there has been a significant growth in the Contact Center and Business Process Outsourcing field. There are different reasons for this evolution to happen: the increasing investment opportunities, the creation of incentives and relevant policies, great opportunities for market access, the creation of new international agreements and legally stable contracts. This means that this industry is becoming a determining factor for Colombia, thinking of it as a leader in outsourcing, allowing expectations to grow in this field to be an engine for development and generating new working positions and therefore the need to teach concepts and projections of this industry arises.</p> <p>Human talent and a global position are two features that allow Colombia to face the Business Process Outsourcing Industry, for this reason it is necessary to count on qualified labor not only for customer care and business process outsourcing following the guidelines stated by SENA but also the use of English as a language to work. However, recent studies conducted by the Center for Regional Economic Studies revealed that 90% of high school graduates do not exceed the A1 or A2 English level in the State Tests (2013) and although University students have a better English level, it is not good enough for bilingual working positions. Albeit SENA has been committed to English education through virtual training, the foreigners program and improving the infrastructure (in 2014, 13 English laboratories were equipped and 30 more labs are intended to be installed by 2020). However, these results are worrying because they reflect the magnitude of the challenges for bilingualism in Colombia. Despite of the fact that it has been invested in bilingual education for our country, there is still a remarkable deficiency in this training area, therefore it is necessary to provide it with different teaching views and they will be key in the development of this technical program through a methodology known as English for specific purposes which allows us to train apprentices in specific skills for performing in a bilingual job, in this case provide human talent with great qualities</p>



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

for the BPO industry .

To do this, SENA offers this program to populations from different socio- economic sectors, in favor of forming a qualified and skilled human talent, able to fully respond to the industry dynamics, aiming to achieve not only the market but also human talent expectations nationally and internationally. Thus projecting both the market and its human talent to a national and international level, through a technical training program that aims to give the candidate the necessary skills and tools to allow them to develop and empower their English proficiency knowledge acquiring a B2 level, taking as a reference the Common European Framework of Reference for Languages and thus responding to the needs of the industry.

This program has been developed with all the elements of professional, social, technological and cultural training, innovative learning methodologies, access to cutting-edge technologies, based on job skills rather than content and working in environments that resemble the production field, which promotes the formation of free thinking citizens, with critical, supportive and enterprising capacity, aligned with its mission, constantly innovating according to trends and

1.9 Sectores a los que se asocia el programa	Sector económico:	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	

2.0 Estrategia metodológica	Focused on the construction of autonomy to ensure the quality of training in the context of competency-based training, project learning and the use of active learning techniques that stimulate thinking in solving simulated and real problems; supported in the use of information and communications technology, integrated, open and pluritecnológicos environments, which in any case recreate the productive context and link the learner with everyday reality and the development of skills. You should also stimulate permanently self-criticism and reflection on the learner to do and learning outcomes achieved through the active involvement of the four sources of information for the construction of knowledge: The Instructor - Tutor The environment The ICT The Collaborative work
------------------------------------	--

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO	
2.1 PERFIL OCUPACIONAL	
2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO	
Código del campo ocupacional	Ocupación
1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO
BY THE END OF THE PROGRAM, THE APPRENTICE WILL BE QUALIFIED TO APPLY FOR THE FOLLOWING POSITIONS: INFORMATION AND CUSTOMER SERVICE ASSISTANTS DENOMINATIONS: CALL CENTER AGENT CONTACT CENTER AGENT CUSTOMER SERVICE ASSISTANT CUSTOMER ASSISTANT INFORMATION ASSISTANT INFORMATION CALL ASSISTANT AUXILIARY INFORMATION AND CUSTOMER SERVICE ASSISTANT



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

CUSTOMER SERVICE ASSISTANT
 CUSTOMER SERVICE ASSISTANT (RETAIL)
 EMPLOYEE INFORMATION AND CUSTOMER SERVICE
 CUSTOMER SERVICE EMPLOYEE

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ	
Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	Código NCL / UC
COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	240201501
DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD	260102001
INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	240201050
PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL	240201500
PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS	260102004
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999
TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE	260102010
VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.	260101047

2.2 PERFIL PROFESIONAL		
2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales	2.2.3 Competencias Sociales
EXPLAIN THE TYPE AND COST OF SERVICES OFFERED BY INSURANCE COMPANIES, UTILITIES AND THE LIKE; OBTAIN AND PROCESS INFORMATION REQUIRED TO OPTIMIZE THE SERVICE; PROVIDE TELEPHONE OR PERSONAL INFORMATION TO CUSTOMERS AND THE PUBLIC ABOUT GOODS, SERVICES, SCHEDULES, RATES AND REGULATIONS, OPERATING TELEPHONE AND ELECTRONIC MEANS OF COMMUNICATION AND CUSTOMER SERVICE RECORD AND	REQUIREMENTS MANAGEMENT AND CUSTOMER RELATIONSHIPS BY PROVIDING QUALITY INFORMATION AND RELEVANCE TO ALL PUBLIC ORGANIZATION.	DEVELOPS AN UNDERSTANDING OF SOCIETY AS A SYSTEM OF COMPREHENSIVE NATURE, OF WHICH HE IS ACTIVE AND TRANSFORMING PART, THIS UNDERSTANDING BEGINS AND DEVELOPS THROUGH THE METHODOLOGY OF TEAMWORK, WHERE THE CONSTRUCTION OF HARMONIOUS RELATIONSHIPS BASED ON COMMUNICATION PROCESSES ASSERTIVE, THEY ARE ONE OF THE ESSENTIAL CONDITIONS IN CONSIDERATION

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	IT RESPONDS TO THE NEEDS EXPRESSED IN THE PRODUCTION AND THE WORK RELATED TO THE STEADY AND RAPID TECHNOLOGICAL CHANGE, WITH NEW FORMS OF PRODUCTION SYSTEMS, WHICH IN TURN IMPLY GREATER DEMANDS ON THE PERFORMANCE OF THE APPRENTICE, REQUIREMENTS RELATING TO CAPACITY BUILDING TO SOLVE PROBLEMS, TO FACE COMPLEX SITUATIONS, TO ADAPT TO CHANGE, TO MANAGE KNOWLEDGE IN TERMS OF APPLYING THEM IN THE TRANSFORMATION OF THE DIFFERENT CONTEXTS IN WHICH IT IS LOCATED, AS WELL AS THE ABILITY TO CONVERT AND TRANSFORM CONSTANTLY THEIR ENVIRONMENT
2.3.2 En lo empresarial	PROMOTING THE DEVELOPMENT OF ENTREPRENEURSHIP AND ENTREPRENEURIAL SKILLS IN LEARNERS, PROVIDING SIMULATION AND PRACTICAL TOOLS FOR STRUCTURING BUSINESS IDEAS AND SERVICE DELIVERY IN THE 5 CHAIN LINKS OF ENTREPRENEURSHIP SUCH AS AWARENESS, IDENTIFICATION AND MODELING OF BUSINESS IDEA, DEVELOPMENT AND FINANCING, START-UP



	LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS
2.3.2 En lo empresarial	LATER YOU CAN RUN IN THE FORMULATION OF THEIR LIFE PLAN AND PROPOSED BUSINESS PROJECT.
2.3.3 En el entorno social	REFERENCE ACCEPTANCE THAT DEVELOPMENT OF HUMAN FACULTIES IS MAINLY ACHIEVED THROUGH WORK, THAT IS, BY THE DELIBERATE TRANSFORMATION THAT MAN MAKES HIS PHYSICAL AND SOCIAL ENVIRONMENT.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	THE GRADUATE IN TRAINING AND LIFELONG LEARNING SHOULD BE MANAGING THEIR OWN DEVELOPMENT IN ALL DIMENSIONS, THROUGH A LIFETIME, DUE TO HIS DAILY INTERACTION WITH OTHERS AND WITH THE PRODUCTIVE ENVIRONMENT.
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	GRADUATES CAN CARRY OUT PROJECTS IN WHICH TECHNOLOGICAL INNOVATION PRACTICES ARE PERFORMED SEEKING TO HELP DEVELOP THE COUNTRY'S PRODUCTIVE SECTOR, SO THAT IT RESULTS IN SOCIAL AND ECONOMIC WELFARE FOR THE COMMUNITY.
2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO	
SENA GRADUATE IS A PERSON WITH A COMPREHENSIVE TRAINING, THAT IS, BESIDES BEING A GREAT PROFESSIONAL, A PERSON TRAINED IN SOFT SKILLS AND VALUES. WITH ABILITY TO SOLVE PROBLEMS RELATED TO INTERACTION WITH CUSTOMERS; THEIR APPLICATIONS AND SPECIALIZED SERVICES, INFORMATION MANAGEMENT, MANAGEMENT OF STANDARDS ON SOCIAL, LABOR, COMMUNICATE IN SIMPLE TASKS IN ENGLISH CONTEXTS.	

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO		
3.1 REQUERIMIENTOS		
3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:		
Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA	
Grado:	9	
Requiere Certificación académica (sí/no)	SI	
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (sí/no)	SI	Cual? Ninth grade Secondary School. Passing the admission procedure required by the center. English proficiency in level A2 according to the Common European Framework of Reference for Languages in the admission test.
		No. Horas 300
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años	



	LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS
3.1.3 Requisitos adicionales:	Passing the admission procedure required by the center.
3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:	(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)
No regulations established by the Sena	
3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS	
Freethinker, critical attitude, Solidarity, leader, creative entrepreneur, discipline, dedication, loyalty, honesty, quality management, consistent in thinking, speaking and acting	

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO						
CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones espaciales y ambientales.	Explico la manera como el medio ambiente influye en el tipo de organización social y económica que s	BÁSICA SECUNDARIA	9	9
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones espaciales y ambientales.	Comparo las maneras como distintas comunidades, etnias y culturas se han relacionado económicamente	BÁSICA SECUNDARIA	9	9
Básica	Inglés	Escritura.	Contesto, en forma escrita, preguntas relacionadas con textos que he leído.	BÁSICA SECUNDARIA	9	9
Básica	Inglés	Escritura.	Produzco textos sencillos con diferentes funciones (describir, narrar, argumentar) sobre temas perso	BÁSICA SECUNDARIA	9	9
Básica	Inglés	Escritura.	Parafraseo información que leo como parte de mis actividades académicas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	9
Básica	Inglés	Escritura.	Organizo párrafos coherentes cortos, teniendo en cuenta elementos formales del lenguaje como ortogra	BÁSICA SECUNDARIA	9	9
Básica	Inglés	Escritura.	Edito mis escritos en clase, teniendo en cuenta reglas de ortografía, adecuación del vocabulario y e	BÁSICA SECUNDARIA	9	9



		LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS				
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Comprendo el significado y la importancia de vivir en una nación multiétnica y pluricultural. (Conoc	BÁSICA SECUNDARIA.	9	9
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Identifico los recursos tecnológicos disponibles para el desarrollo de una tarea.	BÁSICA SECUNDARIA.	9	9
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Recolecto y utilizo datos para resolver problemas tecnológicos sencillos.	BÁSICA SECUNDARIA.	9	9
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Actúo siguiendo las normas de seguridad y buen uso de las herramientas y equipos que manipulo.	BÁSICA SECUNDARIA.	9	10

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Simulated and real environments, supported in the use of information and communications technology, integrated open and pluritecnológicos environments, which in any case recreate the productive context and link the learner with everyday reality and the development of skills. Dimension learning environment 525 mts2
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	Computers, video beam, TV,
3.4.3 Software Especializado	Dream PBX
3.4.4 Herramientas Especializadas	Headphones, sound equipment
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	Laboratory English
3.4.6 Muebles colaborativos	Chairs, desks
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	ERP, CRM
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	Signaling



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

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MAKE READING AND COMPREHENSION IN ENGLISH, ALLOWING RECOGNIZED HIMSELF AND HIS ENVIRONMENT
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	180 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS	
COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS	
COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA	
COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS	
LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO	
ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS	
ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB,	
4.6 CONOCIMIENTOS	
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a sí 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. 	
4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER	

Av



	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
<p>* About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse, presentarse y responder preguntas personales. - Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple. * My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias. - Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing 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 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 progressive. * Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta. - WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo. * Permission and request. Talking about ability. - Modals for ability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns. * Travel and transportation: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento. - Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.</p>	
4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">- 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.	
4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR	
4.8.1 Requisitos Académicos:	
Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés. Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.	
4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:	
Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.	
4.8.3 Competencias:	
<ul style="list-style-type: none">- 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.	



	LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS
4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260102001
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	298 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	
TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.	
OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.	
CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS.	
4.6 CONOCIMIENTOS	
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO	
APPLY TYPES AND TECHNIQUES OF COMMUNICATION. DISTINGUISH THE CHANNELS AND MEANS OF COMMUNICATION IDENTIFY CULTURAL AND IDIOMATIC DIFFERENCES BETWEEN THE USER AND THE AGENT. USE TECHNIQUES OF CUSTOMER SERVICE AND ACTIVE LISTENING. IDENTIFY DIFFERENT CUSTOMER TYPES. APPLY NEGOTIATION TECHNIQUES. RECOGNIZE THE POLICIES, RULES AND PROCEDURES OF BUSINESS PROCESSES. IDENTIFY THE PRODUCTIVITY METRIC SYSTEMS. DISTINGUISH POLICIES, RULES FOR ETIC MANAGEMENT OF THE INFORMATION IN THE INDUSTRY. APPLY TECHNIQUES FOR THE REGISTRATION OF INFORMATION. MAKE USE OF THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES. UNDERSTAND DATA BASES. IDENTIFY THE RISKS AND SELFCARE OF THE WORKING ENVIRONMENT.	
4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER	
ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION: CONCEPT, ELEMENTS, ABILITIES, TYPES AND TECHNIQUES. CHANNELS OR COMMUNICATION MEANS WITH CUSTOMERS: CONCEPT, TYPES AND APPLICABILITY. CULTURE: LANGUAGE AND CULTURAL NEEDS, USER'S GEOGRAPHIC LOCATION. CUSTOMER SERVICE: POLICIES, STANDARDS AND PROCEDURES FOR CUSTOMER SERVICE, PROTOCOL AND ETIQUETTE, INTERPERSONAL AND LISTENING SKILLS, ORAL AND GESTURAL EXPRESSION, DEDUCTIVE AND INDUCTIVE METHOD. TYPOLOGY OF CUSTOMERS: CONCEPT, CHARACTERIZATION OR STRUCTURE, SOFT SKILLS AND APPLICABILITY. NEGOTIATION TECHNIQUE: CONCEPT, TYPES AND APPLICABILITY.	



	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
<p>INDICATORS AND SERVICE QUALITY METRICS, GOALS, METRICS AND INDICATORS. INFORMATION SECURITY POLICY: ETHICAL AND LEGAL MANAGEMENT, STANDARDS AND POLICIES. INFORMATION REGISTRY TECHNIQUES: TYPING TEXTS, WRITING AND SPELLING, WRITTEN COMMUNICATION. INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY: CHARACTERISTICS, TYPES, TOOLS, EQUIPMENT, SOFTWARE. OCCUPATIONAL HEALTH: TYPES OF RISKS TO WHICH IT IS EXPOSED, CARE PRACTICES TO MINIMIZE RISK, PROCEEDINGS OF THE USE OF EQUIPMENT AND TOOLS. STRESS HANDLING TECHNIQUES. FRUSTRATION TOLERANCE TECHNIQUES.</p>	
<p style="text-align: center;">4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p>	
<p>APPLIES COMMUNICATION TECHNIQUES ACCORDING TO THE CONTEXT AND TYPE OF USER IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. DISTINGUISHES CHANNELS AND MEANS OF COMMUNICATION WITH THE USER ACCORDING TO THE POLICIES AND NORMS OF THE INDUSTRY IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. IDENTIFIES CULTURAL AND IDIOMATIC DIFFERENCES ACCORDING TO THE CONTEXT AND USER TYPE. DEMONSTRATES UNDERSTANDING THE PRINCIPLES OF ACTIVE LISTENING ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE INDUSTRY IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. CLASSIFIES DIFFERENT TYPES OF CLIENTS ACCORDING TO THE NEEDS OF INTERACTION. APPLIES NEGOTIATION TECHNIQUES ACCORDING TO THE CONTEXT AND THE TYPE OF USER IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. RECOGNIZES THE COMPONENTS OF BUSINESS PROCESSES AS PARAMETERS AND CURRENT REGULATIONS IN THE NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH. MAXIMIZE PRODUCTIVITY METRICS ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY OF SERVICE. RECORDS INFORMATION ON THE INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO POLICIES AND INDUSTRY STANDARDS. USES INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION ACCORDING TO PROTOCOLS AND APPLICABILITY IN THE INDUSTRY. USES EQUIPMENT AND TOOLS ACCORDING TO PRACTICES AND PROCEDURES OF OCCUPATIONAL HEALTH.</p>	
<p style="text-align: center;">4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR</p>	
<p>4.8.1 Requisitos Académicos:</p>	
<p>TECHNOLOGIST IN MARKETING AND ADVERTISING, PSYCHOLOGY, COMPUTERS, BUSINESS ADMINISTRATION AND RELATED SCIENCES. PROFESSIONAL AND/OR BACHELOR DEGREE IN BASIC EDUCATION WITH EMPHASIS IN ENGLISH, MODERN LANGUAGES SPANISH AND ENGLISH, LANGUAGES PHILOLOGY AND ENGLISH AND RELATED SCIENCES. ENGLISH LEVEL REQUIRED: C1 (PREFERABLY CERTIFIED).</p>	
<p>4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:</p>	
<p>TWENTY-FOUR (24) MONTHS OF GENERAL WORK EXPERIENCE, OF WHICH TWELVE (12) MONTHS MUST HAVE BEEN WORKING OR IN A POSITION RELATED TO THE INDUSTRY OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING. TWELVE (12) MONTHS OF EXPERIENCE TEACHING ENGLISH.</p>	
<p>4.8.3 Competencias:</p>	
<p>MANAGEMENT OF TOOLS ASSOCIATED TO THE OBJECT OF THE TRAINING AREA. COMMUNICATION SKILLS RELEVANT TO THE MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING MANAGEMENT, TELEMARKETING AND CUSTOMER CARE. LEADERSHIP SKILLS. PROJECTS FORMULATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION. TEAMWORK SKILLS. ASSERTIVE COMMUNICATION.</p>	



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

--

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201050
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	399 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT.	
IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.	
STRUCTURE HIS THINKING IN THE ENGLISH LANGUAGE ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE LEVEL B2 AND THE WORK CONTEXT.	
VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.	
4.6 CONOCIMIENTOS	
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO	
USE THE STRUCTURE OF THE SENTENCES IN IMPERATIVE. RECOGNIZE THE FUNCTIONS OF PREPOSITIONS. USE QUANTIFIERS. USE PRONOUNS IN ORAL AND WRITTEN WAY. APPLY THE DIFFERENT PREFIXES AND SUFFIXES OF THE LANGUAGE. DESCRIBE SITUATIONS AND PEOPLE USING THE RELATIVE CLAUSES. USE RELATIVE CLAUSES. USE MODAL VERBS. USE ADVERBS UTILIZE ADJECTIVES USE VERBAL SENTENCES ACCORDING TO THE CUSTOMER. USE DIVERSE CONNECTORS. IDENTIFY IDIOMATIC EXPRESSIONS. USE QUESTIONS. USE CONDITIONALS. USE THE INDIRECT STYLE IN AN ORAL AND WRITTEN WAY. BUILD SENTENCES IN PASSIVE VOICE VERBAL AND SPEAKING WISE. USE TENSES AND STRUCTURE.	



	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
<p>DISTINGUISH THE PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT OF A CONVERSATION IN ENGLISH. APPLY THE SUBJECT VERB AGREEMENT RULES OF THE ENGLISH LANGUAGE. RECOGNIZE THE COMMUNICATIVE SCENARIOS IN ORDER TO USE GERUNDS AND INFINITIVES. IDENTIFY THE BASIC CONCEPTS FOR THE ANALYSIS AND SYNTHESIS OF DOCUMENTS.</p>	
<p>4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER</p>	
<p>IMPERATIVES: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. PREPOSITIONS: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. QUANTIFIERS: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. PRONOUNS: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. ADJECTIVE INTENSIFIERS: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. PREFIJOS Y SUFIJOS: DEFINICIÓN, ESTRUCTURA Y USO. RELATIVE CLAUSES: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. MODAL VERBS: DEFINITION AND USE OF MODAL VERBS OF POSSIBILITY, PROBABILITY, NECESSITY AND SUGGESTION; REQUESTS WITH MODAL VERBS. ADVERBS OF MODE, PLACE, TIME, DURATION, FREQUENCY, ORDER, DEGREE AND CERTAINTY: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. DESCRIPTIVE, COMPARATIVE, SUPERLATIVE AND POSSESSIVE: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. VERBAL PHRASES: STRUCTURE, DEFINITION, USE. CONNECTORS: DEFINITION, STRUCTURE, USE. IDIOMATIC EXPRESSIONS: DEFINITION, USE. QUESTIONS: DEFINITION, USE AND STRUCTURE. CONDITIONALS ZERO, ONE, SECOND, THIRD AND COMBINED: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. INDIRECT SPEECH: ALL TENSES, QUESTIONS AND ANSWERS. PASSIVE VOICE: ALL TENSES, QUESTIONS AND ANSWERS. ACTIVE VOICE: ALL TENSES, QUESTIONS AND ANSWERS. PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT. RULES OF SUBJECT-VERB COHERENCE. GERUNDS AND INFINITIVES. READING COMPREHENSION.</p>	
<p>4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p>	
<p>USE THE IMPERATIVES IN EXPRESSIONS OF ORDERS AND MANAGEMENT ACCORDING TO THE CONTEXT. USE THE PREPOSITIONS ACCORDING TO THE FUNCTION AND RULES OF THE LANGUAGE USE. EXPRESS QUANTITIES ACCORDING TO THE QUANTIFIER TYPE. UTILIZES THE PRONOUNS ACCORDING TO THE RULES OF LANGUAGE USE. USES PREFIXES AND SUFFIXES ACCORDING TO THE GRAMMAR RULES OF THE LANGUAGE. USES RELATIVE CLAUSES ACCORDING TO THE WORKING CONTEXT. PROVIDES ADDITIONAL INFORMATION ACCORDING TO THE RULES OF THE RELATIVE CLAUSES. USES MODAL VERBS IN BOTH ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION IN ACCORDANCE WITH THE INTENTION OF THE CONVERSATION. USES ADVERBS IN ACCORDANCE WITH THE INTENTIONALITY AND SEMANTICS. USES ADJECTIVES TO DESCRIBE PEOPLE, PLACES AND SITUATIONS DEPENDING ON THE INTENTION AND SEMANTICS. USES VERBAL PHRASES ACCORDING TO THE COMMUNICATIVE INTENTION. STRUCTURE IDEAS BOTH ORALLY AND IN WRITING USING CONNECTORS ACCORDING TO THE RULES OF THE USE OF LANGUAGE. USES ADJECTIVES TO DESCRIBE PEOPLE, PLACES AND SITUATIONS DEPENDING ON THE INTENT AND SEMANTICS. USES VERBAL PHRASES ACCORDING TO THE COMMUNICATIVE INTENTION. STRUCTURE IDEAS BOTH ORALLY AND IN WRITTEN USING CONNECTORS ACCORDING TO THE RULES OF THE USE OF LANGUAGE. USES IDIOMATIC EXPRESSIONS WITH ACCURACY ACCORDING TO THE COMMUNICATIVE INTENTION. FORMULATES QUESTIONS TO VERIFY INFORMATION ACCORDING TO THE NORMS AND WORKING CONTEXT.</p>	



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

COMMUNICATES MESSAGES BASED ON THE RULES OF THE INDIRECT STYLE.
 STRUCTURE SENTENCES IN PASSIVE VOICE IN ACCORDANCE WITH THE EMPLOYMENT CONTEXT.
 IDENTIFIES THE FORMAL AND INFORMAL LANGUAGE ACCORDING TO THE GRAMMAR RULES OF THE ACTIVE VOICE.
 USES THE INTONATION AND ARTICULATION OF THE ENGLISH LANGUAGE ACCORDING TO THE ESTABLISHED RULES.
 USES SENTENCES ACCORDING TO THE RULES OF CONCORDANCE BETWEEN SUBJECT AND VERB IN ORAL AND WRITTEN WAY.
 STRUCTURES THE SENTENCES ACCORDING TO THE RULES OF GERUNDS AND INFINITIVES.
 PERFORMS AN EFFECTIVE READING IN ACCORDANCE WITH THE CONCEPTS OF ANALYSIS AND SYNTHESIS OF DOCUMENTS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECHNOLOGIST IN MARKETING AND ADVERTISING, PSYCHOLOGY, COMPUTERS, BUSINESS ADMINISTRATION AND RELATED SCIENCES.
 PROFESSIONAL AND/OR BACHELOR DEGREE IN BASIC EDUCATION WITH EMPHASIS IN ENGLISH, MODERN LANGUAGES SPANISH AND ENGLISH, LANGUAGES PHILOLOGY AND ENGLISH AND RELATED SCIENCES.
 ENGLISH LEVEL REQUIRED: C1 (PREFERABLY CERTIFIED).

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

TWENTY-FOUR (24) MONTHS OF GENERAL WORK EXPERIENCE, OF WHICH TWELVE (12) MONTHS MUST HAVE BEEN WORKING OR IN A POSITION RELATED TO THE INDUSTRY OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING.
 TWELVE (12) MONTHS OF EXPERIENCE TEACHING ENGLISH.

4.8.3 Competencias:

MANAGEMENT OF TOOLS ASSOCIATED TO THE OBJECT OF THE TRAINING AREA.
 COMMUNICATION SKILLS RELEVANT TO THE MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING MANAGEMENT, TELEMARKETING AND CUSTOMER CARE.
 LEADERSHIP SKILLS.
 PROJECTS FORMULATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION.
 TEAMWORK SKILLS.
 ASSERTIVE COMMUNICATION.
 ABILITY TO BRING TECHNOLOGICAL ADVANCES IN THE EXECUTION OF THEIR WORK WITH THE COMMUNITY.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201500
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	TRAIN TECHNICALLY, WITH QUALITY AND MATURITY TO APPRENTICE, TO ACHIEVE ACHIEVE CONSISTENCY BETWEEN WHAT HE THINKS, WHAT HE SAYS AND WHAT HE DOES.



	LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	5 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.	
ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.	
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.	
CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.	
DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.	
INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.	
ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.	
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.	
APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.	
GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.	
REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.	
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS, ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.	
DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.	
GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.	
4.6 CONOCIMIENTOS	
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO	
Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad. Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas. Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos. Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo. Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.	



	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
<p>Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable. Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa. Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad. Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas. Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas. Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral. Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración. Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos. Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos. Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos. Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test. Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test. Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento. Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial. Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico. Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido. Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio. Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral. Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno. Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar. Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional. Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral. Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional. Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.</p>	
<p>4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología. - Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones - Conceptos de: - Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad - Alteridad - Dignidad humana - Derechos Humanos - Principios y Valores éticos universales - Normas de convivencia 	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de

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

1. Constitución Política de Colombia
2. Criticidad
3. Pensamiento creativo
4. Intelligencias múltiples
5. Formulación y Resolución de problemas
6. Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
7. Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
8. Toma de decisiones
9. Asertividad
10. Lógica
11. Coherencia
12. Autonomía
13. Desarrollo Humano Integral
14. Motivación y Auto aprendizaje
15. Trabajo en Equipo
16. Racionalidad
17. Intelligencia Emocional
18. Entorno y Contexto
19. Conocimiento de sí mismo
20. Proyecto de Vida
21. Resiliencia
22. Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
23. Comunicación Verbal
24. Comunicación No Verbal Kinésica
25. Comunicación No Verbal Proxémica
26. Comunicación No Verbal Paralingüística
27. Convivencia



	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
<ul style="list-style-type: none">· Empatía· Resolución de Conflictos· Conocimiento: Concepto, tipologías· Conocimiento Científico· Recurso renovables y no renovables· Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.· Desarrollo Sostenible· Normatividad Ambiental· Utilización de Tecnologías más Limpias· Problemáticas Urbanas· Desarrollo a Escala Humana <p>Conceptos de público y privado Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos. Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices Test: Definición, clases, características, aplicaciones. · Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.</p> <p>Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación. Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación. Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación. Series: Definición, Aplicación, Clases Repetición: Definición y aplicación Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios. Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación. Manejo. Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares. Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis. Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación. Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios. Actividad física: definición, características, componentes, ventajas Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo. Beneficios: definición, características, clases, ventajas. Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos. Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo. Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas. Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características. Integrar: definición, métodos, beneficios, características. Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos. Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requeriment</p>	
<p style="text-align: center;">4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p>	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de

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

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



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de Diciembre de 2008

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

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR
4.8.1 Requisitos Académicos: Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así: Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas. Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas. - Profesional educación física, recreación y deportes. - Profesional ciencias de la salud ocupacional.
4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización: 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.
4.8.3 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.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260102004
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	146 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS	
ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY.	
DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	
DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	



	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
4.6 CONOCIMIENTOS	
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO	
<p>IDENTIFY THE CHANNELS AND MEANS OF COMMUNICATION WITH THE CLIENTS. IDENTIFY CULTURAL AND IDIOMATIC DIFFERENCES BETWEEN USER AND AGENT. USE CUSTOMER SERVICE TECHNIQUES AND ACTIVE LISTENING. APPLY NEGOTIATION TECHNIQUES. IDENTIFY THE MEASURE OF PRODUCTIVITY SYSTEMS. DIFFERENTIATE POLICIES, REGULATIONS, FOR THE ETHICAL MANAGEMENT OF THE INDUSTRY INFORMATION. USERS CHARACTERIZATION. APPLY ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION. USE INFORMATION REGISTRATION TECHNIQUES. RECOGNIZE THE MARKET CONDITIONS. APPLY COMMUNICATION AND INFORMATION TECHNOLOGIES.</p>	
4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER	
<p>CHANNELS OR MEANS OF COMMUNICATION WITH CLIENTS: CONCEPT, TYPES AND APPLICABILITY. CULTURE: USERS IDIOMATIC AND CULTURAL NECESSITIES, AND GEOGRAPHICAL LOCATION OF THE USER. CUSTOMER SERVICE: PROTOCOL AND ETIQUETTE, LISTENING AND INTERPERSONAL ABILITIES, ORAL AND GESTURE EXPRESSIONS, INDUCTIVE AND DEDUCTIVE METHOD. NEGOTIATION TECHNIQUES: CONCEPTS, TYPES AND APPLICABILITY. INDICATORS AND QUALITY SERVICE METRICS, OBJECTIVES, METRICS AND INDICATORS. INFORMATION SAFETY POLICIES: LEGAL AND ETHICAL MANAGEMENT, POLICIES AND REGULATIONS. CONTACTS CHARACTERIZATION: CONCEPTS, TYPES AND APPLICABILITY. ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION: CONCEPTS, ELEMENTS, ABILITIES, TYPES AND TECHNIQUES. INFORMATION REGISTRATION TECHNIQUES: TEXT TYPING, ORTHOGRAPHY AND COMPOSITION, AND WRITTEN COMMUNICATION. MARKET SPECIFIC CONDITIONS: HISTORY AND PRESENT. INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES: CHARACTERISTICS, TYPES AND APPLICABILITY TO SALES PROCEDURES.</p>	
4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>IDENTIFY CHANNELS AND MEANS OF COMMUNICATION WITH THE USER ACCORDING TO THE INDUSTRY POLICY AND REGULATIONS. DIFFERENTIATE CULTURAL AND IDIOMATIC DIFFERENCES ACCORDING TO THE CONTEXT AND TYPE OF USER. DEMONSTRATE UNDERSTANDING OF THE PRINCIPLES OF ACTIVE LISTENING ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE INDUSTRY FOR THE EVOLUTION OF THE TECHNICAL REQUIREMENTS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE. APPLYING TECHNIQUES OF NEGOTIATION ACCORDING TO THE REQUIREMENTS AND REQUEST OF THE USER IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE. OPTIMIZE THE PRODUCTIVITY ACCORDING TO THE SERVICE QUALITY INDICATORS AND METRICS. REGISTER THE INFORMATION OF THE INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO THE INDUSTRY POLICIES AND REGULATIONS FOR THE ETHICAL MANAGEMENT OF THE INDUSTRY. RECOGNIZE THE KEY ELEMENTS TO IMPROVE THE INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO THE CHARACTERIZATION PROCESS ACCEPTED BY THE INDUSTRY IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE. APPLY TECHNIQUES OF COMMUNICATION ACCORDING TO THE CONTEXT AND TYPE OF USER IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE. OPTIMIZE THE REGISTRATION OF THE INFORMATION ACCORDING TO THE POLITICS, REGULATION AND PROTOCOLS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE. USE THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES ACCORDING TO THE PROTOCOLS AND</p>	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de

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

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR
<p>4.8.1 Requisitos Académicos: TECHNOLOGIST IN MARKETING AND ADVERTISING, PSYCHOLOGY, COMPUTERS, BUSINESS ADMINISTRATION AND RELATED SCIENCES. PROFESSIONAL AND/OR BACHELOR DEGREE IN BASIC EDUCATION WITH EMPHASIS IN ENGLISH, MODERN LANGUAGES SPANISH AND ENGLISH, LANGUAGES PHILOLOGY AND ENGLISH AND RELATED SCIENCES. ENGLISH LEVEL REQUIRED: C1 (PREFERABLY CERTIFIED).</p>
<p>4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización: TWENTY-FOUR (24) MONTHS OF GENERAL WORK EXPERIENCE, OF WHICH TWELVE (12) MONTHS MUST HAVE BEEN WORKING OR IN A POSITION RELATED TO THE INDUSTRY OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING. TWELVE (12) MONTHS OF EXPERIENCE TEACHING ENGLISH.</p>
<p>4.8.3 Competencias: MANAGEMENT OF TOOLS ASSOCIATED TO THE OBJECT OF THE TRAINING AREA. COMMUNICATION SKILLS RELEVANT TO THE MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING MANAGEMENT, TELEMARKETING AND CUSTOMER CARE. LEADERSHIP SKILLS. PROJECTS FORMULATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION. TEAMWORK SKILLS. ASSERTIVE COMMUNICATION. ABILITY TO BRING TECHNOLOGICAL ADVANCES IN THE EXECUTION OF THEIR WORK WITH THE COMMUNITY.</p>

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	880 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN	
4.6 CONOCIMIENTOS	
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de Diciembre de 2008

	LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS
4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER	
4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR	
4.8.1 Requisitos Académicos:	
4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:	
4.8.3 Competencias:	

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260102010
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	146 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY METRICS.	
MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de

	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
<p>ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION. ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.</p>	
<p>4.6 CONOCIMIENTOS</p>	
<p>4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO</p>	
<p>IDENTIFY CULTURAL AND LANGUAGE DIFFERENCES BETWEEN THE USER AND THE AGENT. USE CUSTOMER SERVICE TECHNIQUES AND ACTIVE LISTENING. USE NEGOTIATION TECHNIQUES. HANDLING COMPLAINTS, CLAIMS, REQUESTS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO THEIR LEVEL OF COMPLEXITY. IDENTIFY METRICS FOR PRODUCTIVITY. DIFFERENTIATE POLICIES, ETHICAL STANDARDS FOR INFORMATION MANAGEMENT IN THE INDUSTRY. IDENTIFY HAZARDS AND SELF-CARE LABOR CONTEXT.</p>	
<p>4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER</p>	
<p>CULTURE: LANGUAGE AND CULTURAL NEEDS FROM THE CUSTOMER. CUSTOMERS GEOGRAPHIC LOCATION. CUSTOMER SERVICE: ETIQUETTE AND PROTOCOL, INTERPERSONAL AND LISTENING SKILLS, VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION, INDUCTIVE AND DEDUCTIVE METHODS. NEGOTIATION TECHNIQUES: CONCEPT TYPES AND PERTINENCE. COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS, SUGGESTIONS: CONCEPT, POLICIES, PROTOCOL AND FUNCTIONS MANUAL, FORMATS AND REGISTRIES, OBJECTION HANDLING, CONFLICTS SOCIAL SKILLS: ASSERTIVENESS AND EMPATHY. GOALS, METRICS AND SERVICE INDICATORS. INFORMATION SECURITY POLICIES: ETHIC AND LEGAL HANDLING, POLITICAL REGULATIONS. OCCUPATIONAL SAFETY: TYPES OF HAZARD EXPOSED TO, PRECAUTIONS TO MINIMIZE RISK, USAGE OF EQUIPMENT AND TOOLS; STRESS REDUCTION TECHNIQUES. IT: CHARACTERISTICS, TYPES AND PERTINENCE.</p>	
<p>4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p>	
<p>IDENTIFIES CULTURAL AND LANGUAGE DIFFERENCES IN CONTEXT AND USER TYPE. DEMONSTRATES OWNERSHIP OF THE PRINCIPLES OF ACTIVE LISTENING FOR SALES ACCORDING TO INDUSTRY BENCHMARKS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. APPLIES NEGOTIATION TECHNIQUES ACCORDING TO THE CONTEXT AND TYPE OF USER IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. ANSWERS COMPLAINTS, CLAIMS, PETITIONS AND SUGGESTIONS FROM THE CUSTOMERS ACCORDING TO REGULATIONS AND PROCEDURES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. OPTIMIZES PRODUCTIVITY METRICS AS INDICATORS OF QUALITY AND SERVICE. REGISTERS INFORMATION IN THE INTERACTION WITH THE USER IN ACCORDANCE WITH POLICIES AND INDUSTRY STANDARDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. HANDLES STRESS ACCORDING TO WORKPLACE SAFETY PROTOCOLS AND PROCEDURES. USES INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION PROTOCOLS PERTINENT FOR THE INDUSTRY.</p>	
<p>4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR</p>	
<p>4.8.1 Requisitos Académicos:</p> <p>TECHNOLOGIST IN MARKETING AND ADVERTISING, PSYCHOLOGY, COMPUTERS, BUSINESS ADMINISTRATION AND RELATED SCIENCES. PROFESSIONAL AND/OR BACHELOR DEGREE IN BASIC EDUCATION WITH EMPHASIS IN ENGLISH, MODERN LANGUAGES SPANISH AND ENGLISH, LANGUAGES PHILOLOGY AND ENGLISH AND RELATED SCIENCES. ENGLISH LEVEL REQUIRED: C1 (PREFERABLY CERTIFIED).</p>	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de

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

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:
TWENTY-FOUR (24) MONTHS OF GENERAL WORK EXPERIENCE, OF WHICH TWELVE (12) MONTHS MUST HAVE BEEN WORKING OR IN A POSITION RELATED TO THE INDUSTRY OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING. TWELVE (12) MONTHS OF EXPERIENCE TEACHING ENGLISH.
4.8.3 Competencias:
MANAGEMENT OF TOOLS ASSOCIATED TO THE OBJECT OF THE TRAINING AREA. COMMUNICATION SKILLS RELEVANT TO THE MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING MANAGEMENT, TELEMARKETING AND CUSTOMER CARE. LEADERSHIP SKILLS. PROJECTS FORMULATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION. TEAMWORK SKILLS. ASSERTIVE COMMUNICATION. ABILITY TO BRING TECHNOLOGICAL ADVANCES IN THE EXECUTION OF THEIR WORK WITH THE COMMUNITY.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260101047
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	146 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT.	
PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	
EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS.	
RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	
4.6 CONOCIMIENTOS	
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO	
APPLY TYPES AND TECHNIQUES FOR COMMUNICATION. IDENTIFY CULTURAL AND LANGUAGE DIFFERENCES BETWEEN THE USER AND THE AGENT. APPLY CUSTOMER SERVICE AND ACTIVE LISTENING TECHNIQUES. IDENTIFY FEATURES IN PRODUCTS AND SERVICES. APPLY SALES TECHNIQUES AND STRATEGIES. IDENTIFY DIFFERENT TYPES OF CUSTOMERS. USE NEGOTIATION TECHNIQUES.	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de

	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
<p>IDENTIFY METRICS FOR PRODUCTIVITY. DIFFERENTIATE POLICIES, ETHICAL STANDARDS FOR INFORMATION MANAGEMENT IN THE INDUSTRY. INTERPRET DATABASES. DIFFERENTIATE METHODS AND MEANS OF COMMUNICATION WITH CUSTOMERS. MAKE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY.</p>	
<p>4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER</p>	
<p>COMMUNICATION: CONCEPT, ELEMENTS, SKILLS, TYPES AND TECHNIQUES. CULTURE: LANGUAGE AND CULTURAL NEEDS OF THE CUSTOMERS GEOGRAPHIC LOCATION. PROTOCOL AND ETIQUETTE, INTERPERSONAL AND LISTENING SKILLS, VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION, DEDUCTIVE AND INDUCTIVE METHOD: CUSTOMER SERVICE. SOCIAL SKILLS: ASSERTIVENESS AND EMPATHY. PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES: CHARACTERISTICS, STRUCTURE AND PERTINENCE. SALES: PROCESS, STRATEGIES, MOMENTS OF TRUTH, OBJECTIONS, TECHNICAL SALES, CONSUMER PSYCHOLOGY. TYPES OF CLIENTS: CONCEPT, CHARACTERIZATION OR STRUCTURE, PERTINENCE. TECHNICAL TRADING: CONCEPT, TYPES AND PERTINENCE. GOALS, METRICS AND INDICATORS OF SERVICE. POLICY INFORMATION SECURITY: ETHICAL AND LEGAL MANAGEMENT, STANDARDS AND POLICIES. DATABASES: BASICS, TECHNIQUES OF INFORMATION RETRIEVAL. CHANNELS OR MEANS OF COMMUNICATION WITH CUSTOMERS: CONCEPT, TYPES AND PERTINENCE. INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY: FEATURES, TYPES AND PERTINENCE TO SALES</p>	
<p>4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p>	
<p>APPLIES COMMUNICATION TECHNIQUES DURING THE SALE DEPENDING ON THE CONTEXT AND USER TYPE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. IDENTIFIES CULTURAL AND LANGUAGE DIFFERENCES IN CONTEXT AND USER TYPE. DEMONSTRATES OWNERSHIP OF THE PRINCIPLES OF ACTIVE LISTENING FOR SALES ACCORDING TO INDUSTRY BENCHMARKS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. IDENTIFY SERVICES TO BE PROVIDED CONSIDERING ITS FEATURES. APPLIES SALES TECHNIQUES DEPENDING ON CONSUMPTION NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. OPTIMIZES THE SALES STRATEGIES TO IDENTIFY TYPES OF CUSTOMERS ACCORDING TO THEIR SERVICE NEEDS. APPLIES NEGOTIATION TECHNIQUES ACCORDING TO THE CONTEXT AND TYPE OF USER IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. OPTIMIZES PRODUCTIVITY METRICS AS INDICATORS OF QUALITY AND SERVICE. REGISTERS INFORMATION IN THE INTERACTION WITH THE USER IN ACCORDANCE WITH POLICIES AND INDUSTRY STANDARDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH. INTERPRETS DATABASES ACCORDING TO STANDARDS AND PROTOCOLS.</p>	
<p>4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR</p>	
<p>4.8.1 Requisitos Académicos:</p> <p>TECHNOLOGIST IN MARKETING AND ADVERTISING, PSYCHOLOGY, COMPUTERS, BUSINESS ADMINISTRATION AND RELATED SCIENCES. PROFESSIONAL AND/OR BACHELOR DEGREE IN BASIC EDUCATION WITH EMPHASIS IN ENGLISH, MODERN LANGUAGES SPANISH AND ENGLISH, LANGUAGES PHILOLOGY AND ENGLISH AND RELATED SCIENCES. ENGLISH LEVEL REQUIRED: C1 (PREFERABLY CERTIFIED).</p>	
<p>4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:</p> <p>TWENTY-FOUR (24) MONTHS OF GENERAL WORK EXPERIENCE, OF WHICH TWELVE (12) MONTHS MUST HAVE BEEN WORKING OR IN A POSITION RELATED TO THE INDUSTRY OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING.</p>	



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de

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

<p>4.8.3 Competencias:</p>
<p>MANAGEMENT OF TOOLS ASSOCIATED TO THE OBJECT OF THE TRAINING AREA. COMMUNICATION SKILLS RELEVANT TO THE MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESS OUTSOURCING MANAGEMENT, TELEMARKETING AND CUSTOMER CARE. LEADERSHIP SKILLS. PROJECTS FORMULATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION. TEAMWORK SKILLS. ASSERTIVE COMMUNICATION. ABILITY TO BRING TECHNOLOGICAL ADVANCES IN THE EXECUTION OF THEIR WORK WITH THE COMMUNITY.</p>

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN				
Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad
Devolutivo	COLCHONETAS TAMAÑO 1.02 MT DE LARGO UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CARACTERISTICA N.A. MATERIAL CUERINA	237719	UNIDAD	25
Consumible	RESMA CARTA PRESENTACION RESMA GRAMAJE 75 GRM TAMAÑO CARTA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE BOND COLOR BLANCO	230881	UNIDAD	1
Devolutivo	BALON FUTBOL SALA USO FUTBOL SALA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD MATERIAL N.A.	249581	UNIDAD	10
Devolutivo	CONOS CARACTERISTICA DE SEÑALIZACION MATERIAL N.A.	247908	UNIDAD	20
Devolutivo	MANCUERNA TAMAÑO N.A. UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CARACTERISTICA PROFESIONAL MATERIAL N.A.	235858	UNIDAD	50
Devolutivo	BALON DE BALONCESTO USO PARA BALONCESTO UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD MATERIAL N.A.	235423	UNIDAD	10
Consumible	PEGANTE EN PEGASTIC PRESENTACION EN BARRA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE	231874	UNIDAD	10
Devolutivo	TIJERAS TAMAÑO 10 PULGADAS UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CARACTERISTICA N.A. MATERIAL	259838	UNIDAD	25
Devolutivo	BALON DE FUTBOL USO PARA FUTBOL UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD MATERIAL N.A.	238610	UNIDAD	10



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de Diciembre de 2008

 LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS				
Consumible	RESMA CARTA PRESENTACION RESMA GRAMAJE 75 GRM TAMAÑO CARTA UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE BOND COLOR BLANCO	230881	UNIDAD	6
Consumible	CARPETAS TAMAÑO N.A. UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CARACTERISTICA LEGAJADORA MATERIAL N.A.	235947	UNIDAD	25
Devolutivo	AROS DEPORTIVOS MATERIAL PLASTICO NOMBRE ARO GIMNASIA	244327	UNIDAD	20
Devolutivo	BALON DE VOLEIBOL USO PARA VOLEIBOL UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD MATERIAL N.A.	235422	UNIDAD	10
Consumible	PAPEL PERIODICO PRESENTACION N.A. GRAMAJE N.A. TAMAÑO 70 X 100 UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD CLASE PERIODICO COLOR N.A.	247879	PLIEGOS	25

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	GUSTAVO UPEGUI NUNEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES	10/12/2015
Autor	EMILSEN DEL CARMEN CALDERON	INSTRUCTOR CURRICULUM DESIGN ADVISOR	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	11/12/2015
Autor	IVAN VELEZ	GESTOR DE RED	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDIO	11/12/2015
Autor	IVAN VELEZ VILLEGAS	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDIO	11/12/2015
Autor	MONICA RODRIGUEZ	LEADER	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	11/12/2015



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de

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

Autor	VIVIANA MARCELA MARTIN	INSTRUCTORA	Unil. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	11/12/2015
Autor	MAYERLING DUEÑAS	INSTRUCTOR	Unil. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	11/12/2015
Autor	OLGA MILENA GAMEZ SOCH	ACTIVAR PROGRAMA	Unil. DIRECCIÓN GENERAL	27/07/2016
Autor	OLGA MILENA GAMEZ SOCH	QUITAR SUSPENDIDO	Unil. DIRECCIÓN GENERAL	27/07/2016
Aprobación	IVAN VELEZ VILLEGAS		CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO.	11/12/2015
Aprobación	IVAN VELEZ VILLEGAS		CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO.	26/07/2016
Aprobación	IVAN VELEZ VILLEGAS		CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO.	27/07/2016

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable de la Revisión	SANDRA MILENA COLMENARES PEREZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS.	01/10/2019



4.2 Plan de asignaturas del área por competencias SENA – CIES – e intensidad horaria

CÓDIGO								
PROPUESTA ÁREAS Y ASIGNATURAS								
CÓDIGO	COMPETENCIA	IH	ASIGNATURA SEGÚN ESTRUCTURA	SUGERENCIA DE ASIGNATURA	ÁREA	HOMOLOGABLES	10 GRADO	11 GRADO
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLES EN FORMA ESCRITAY AUDITIVA	180	MAKE READING AND COMPREHENSION IN ENGLISH, ALLOWING RECOGNIZED HIMSELF AND HIS ENVIRONMENT	ENGLISH LANGUAGE	ORGANIZATIONAL COMMUNICATION	ENGLISH	0	0
260102001	DAR RESPUESTA ALOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD	298	ASSISTANCETO THE CUSTOMER	ASSISTANCETO THE CUSTOMER	BUSINESS	N/A	3	2
240201050	INTERACTUAR CON OTROS EN IDIOMA EXTRANJERO SEGÚN ESTIPULACIONESDEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA IDIOMAS.	399	EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL	COMMUNICATION	ORGANIZATIONAL COMMUNICATIO N	LENGUA INGLESA	4	4
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL	5	TRAIN TECHNICALLY, WITH QUALITY AND MATURATY TO APPRENTICE, TO ACHIEVE CONSISTENCY BETWEEN WHAT HE THINKS, WHAT HE SAYS AND WHAT HE DOES	PROMOTE APPROPRIATE INTERACTIO N	ORGANIZATIONAL COMMUNICATION	ETICA, CULTURADE PAZ Y MEDIO AMBIENTE	0	0
260102004	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚNSOLICITUDES Y PROCEDIMIENTO S.	146	SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT INENGLISH NATIVE LANGUAGE	COMMUNICATION – CONTACT CENTER BPO	ORGANIZATIONAL COMMUNICATION	N/A	1	2
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPAPRACTICA	880	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	PROFESSIONAL PRACTICES	BUSINESS	SENA	0	0
260102010	TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚNPROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE	146	CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTSIN THE NATIVE LANGUAGE ANDENGLISH	CUSTOMER SERVICE - PQRS	BUSINESS	N/A	2	1
260101047	VENDER PRODUCTOSY SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES	146	GESTION DE PROCESOS PROPIOS DE LACULTURA EMPRESARIAL	BUSINESS MANAGEMENT	BUSINESS	N/A	1	2
MOMENTOS PEDAGÓGICOS SEMANAL							11	11



4.3 Metodología

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor
- El entorno
- Las TIC
- El trabajo colaborativo

4.4 Modelo pedagógico:

La Instituto Técnico Patios Centro No.2, en su práctica pedagógica implementa como metodología de enseñanza los fundamentos y principios de la “Pedagogía activa”, la cual se basa en diez principios fundamentales sintetizados por Pierre H. Giscard, los cuales se retoman y se ajustan a nuestras experiencias en el quehacer pedagógico.

- La enseñanza concreta: propone la observación antes de pasar al razonamiento y a la búsqueda de la explicación y el uso de las ayudas audiovisuales.
- La enseñanza activa: plantea el aprender haciendo la promoción de la discusión y el favorecimiento de la experiencia personal.
- La enseñanza progresiva: expresa la importancia de cerciorarse que los temas vistas sean asimilados e ir de lo simple a lo complejo.
- La enseñanza repetitiva: sugiere practicar constantemente el ejercicio. Y retomar el aprendizaje visto antes de pasar al siguiente.
- La enseñanza Variada: propone clases dinámicas para evitar el aburrimiento.
- La enseñanza Individualizada: plantea la necesidad de conocer individualmente al alumno y tener en cuenta la personalidad de cada uno y tratarle según su naturaleza.



- La enseñanza Estimulante: se centra en la importancia de estimular los esfuerzos y el interés según los motivos personales. Y en la creación sistemática de ocasiones de éxito y aprobación.
- La enseñanza Cooperativa: favorece el trabajo en grupo y promueve el espíritu de ayuda mutua y de solidaridad entre los alumnos.
- La enseñanza Dirigida: propone corregir inmediatamente los errores y no dejar arraigar costumbres inapropiadas. Evitar situaciones ilícitas.
- La enseñanza Auto dirigida: fomenta la necesidad del auto control y la reflexión sobre su quehacer escolar.

Los anteriores principios que se han adoptado en nuestra institución educativa están relacionados con los siguientes planteamientos teóricos.

Aprendizaje colaborativo: Vygotsky (1978) afirma: “Cada función en el desarrollo cultural del niño aparece dos veces: primero, en el nivel social, y luego, en el nivel individual; Primero, entre personas (interpsicológicas) y luego dentro del niño (intrapsicológicas). Esto se aplica igualmente a la atención voluntaria, a la memoria lógica ya la formación de conceptos. Todas las funciones superiores se originan como relaciones reales entre individuos”. (P57).

En la medida que el niño establece relaciones con la familia, con sus pares y maestros, va ampliando su entorno social; este medio le permite expresar libremente sus ideas, inquietudes, deseos e intereses influyendo en la formación de su personalidad.

4.5 Modelos educativos flexibles:

PROGRAMA DE ACELERACIÓN DEL APRENDIZAJE EN PRIMARIA funciona en la sede Patios centro Uno con un total de 30 estudiantes de extra edad.

POST-PRIMARIA EN SECUNDARIA funciona en la sede Rudesindo Soto con un total de 75 estudiantes en condición de responsabilidad Penal.

EL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR (**PAE**), se encuentra focalizados en todas las sedes: el refrigerio y el almuerzo solo se atiende en las sedes: Doce de octubre, Sabana y Patios Centro Uno.

PROGRAMA TODOS PARA APRENDER (TPA) liderado por la docente Lina Maryorien Jaimes Rubio que para este año está fortaleciendo el quehacer pedagógico y las comunidades de aprendizaje.

La comunidad educativa está compuesta por un total de padres de familia 2500, de 125 docentes, 3250 estudiantes debidamente registrados en el SIMAT, directivos



uno (1) coordinadores seis (6). Existe en la planta de personal administrativo 4 secretarías, 1 pagadora. Personal de apoyo y auxiliar tenemos 3 vigilantes y 2 aseadoras.

7 sedes organizadas sí:

1	Sede Central
2	Sede La Sabana
3	Sede Doce de octubre
4	Sede La Cordialidad
5	Sede Luis Enrique Ávila
6	Sede Patios Centro n°1
7	Sede Rudesindo Soto

4.5 FILOSOFIA

EL INSTITUTO TÉCNICO PATIOS CENTRO No.2, propende por la formación de ciudadanos con principios inclusivos de calidad en AUTONOMÍA, AUTENTICIDAD, LIBERTAD CONSCIENTE y ESPÍRITU CRÍTICO, que prevalezca en el RESPETO POR LOS VALORES Y LOS DERECHOS HUMANOS, que promueva la convivencia pacífica y los principios democráticos, la preservación del ambiente en el cual habita. Que su integralidad sea la plataforma para desarrollar el trabajo productivo y la formación Universitaria o tecnológica, permitiendo desenvolverse con éxito en la sociedad, respondiendo en forma creativa a las necesidades de transformación y desarrollo del mundo moderno en todas sus dimensiones.

Principios Institucionales: EL INSTITUTO TÉCNICO PATIOS CENTRO No.2 proyecta siete (7) principios básicos y se enuncian así:

Principio Espiritual: Se toma como fundamento el evangelio de Jesucristo contemplado en la Biblia el cual nos enseña el significado del amor al prójimo. Según lo socializado el día 20 de enero 2022 la institución reconoce el artículo 19 de la Constitución Política y se respeta el derecho fundamental a la libertad religiosa y de cultos.

Principio administrativo: Con trabajo en equipo y generando sentido de pertenencia dignificamos el trabajo por la educación pública ofreciendo un servicio eficiente, ágil y oportuno.

Principio Ambiental: El respeto del medio ambiente, la conservación de la tierra y el ser humano son parte de nuestra formación; la cual se fundamenta en la investigación.

Principio axiológico: El proceso educativo propone herramientas sociales que fortalecen la convivencia mediante la práctica de valores culturales, espirituales y morales.



Principio de participación: La garantía del proceso democrático toma como referente la participación de la comunidad educativa en todas las decisiones institucionales reflejando transparencia.

Principio de emprendimiento: La aplicación de estrategias educativas orientará al educando para que sea un agente de cambio económico en el municipio.

Principio de inclusión: El servicio educativo de calidad garantiza la plena participación en la educación como derecho fundamental a estudiantes que experimenten barreras para el aprendizaje y personas en situación de vulnerabilidad. VALORES: El compromiso como parte de la institución educativa es propender por afianzar, desarrollar y encaminar primordialmente los siguientes valores cooperativos como fundamentos de la acción:

Respeto: Se considera un valor supremo. Se basa en el reconocimiento propio de la dignidad humana, la vida. Es la esencia de las relaciones, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, es un valor innegociable que exige un trato amable y cortes. Es garantía de transparencia y se fundamenta en la convivencia sana y pacífica entre los miembros de la comunidad educativa. Para practicarlo es preciso tener una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona, entre los que se destaca en primer lugar el derecho a la vida. El valor del respeto estará presente en la práctica de las leyes, las normas sociales, la cultura y los miembros de la comunidad educativa.

Responsabilidad: Busca cumplir con el deber de asumir las consecuencias de nuestros actos. Va ligado directamente a todas nuestras acciones de acuerdo con el valor de justicia y de cumplimiento de las académicas, implicando el buen uso de la libertad.

Honestidad: Busca actuar siempre con base en la verdad y en la responsabilidad de nuestros actos; deber en todos los sentidos. De ella depende la estabilidad de las relaciones personales y asume la construcción de un mejor ciudadano.

Amor: Son todas las acciones dirigidas hacia otros; basadas en la compasión, la tolerancia y la aceptación del ser. Este valor estimula el servicio social y desarrolla la capacidad de ayuda al prójimo. Permite el adecuado establecimiento de relaciones de amistad, respeto y humildad.

Equidad: Es un valor y un derecho de la comunidad educativa. Valora la diversidad de la sociedad. Asume la responsabilidad de actuar conforme a la justicia.

MISIÓN: El Instituto Técnico Patios Centro No.2 formará ciudadanos integrales desde el preescolar hasta grado Once a través de una innovadora propuesta pedagógica con bases inclusivas, académicas y técnicas que prepare a los estudiantes para el trabajo productivo y/o continuación de estudios profesionales que le permita actuar con éxito en el medio académico, laboral, cultural, científico y social de la región.

VISIÓN: El Instituto Técnico Patios Centro No.2 al 2025 será el apoyo empresarial de la región ofreciendo una educación integral humanitaria, con carácter inclusivo y



competente que contribuya a la transformación y al mejoramiento del entorno y de la realidad social, siendo una persona útil a sí mismo y a la sociedad colombiana.



5. PROCESOS DE EVALUACION DE ESTUDIANTES

5.1 Resultados de aprendizajes esperados

Planeamiento curricular: núcleos temáticos o unidades grados 10º y 11º

NUCLEOS TEMATICOS DECIMO GRADO ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	
PERIODO UNO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ☐ ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION: CONCEPT, ELEMENTS, ABILITIES, TYPES AND TECHNIQUES. ☐ CHANNELS OR COMMUNICATION MEANS WITH CUSTOMERS: CONCEPT, TYPES AND APPLICABILITY. ☐ CULTURE: LANGUAGE AND CULTURAL NEEDS, USER'S GEOGRAPHIC LOCATION.
PERIODO DOS	Topics <p>TPOLOGY OF CUSTOMERS: CONCEPT, CHARACTERIZATION OR STRUCTURE, SOFT SKILLS AND APPLICABILITY.</p> <p>INFORMATION REGISTRY TECHNIQUES: TYPING TEXTS, WRITING AND SPELLING, WRITTEN COMMUNICATION.</p> <p>PROYECTO TRANSVERSALES: EDUCACIÓN AMBIENTAL: uso de las TIC para cuidar el medio ambiente</p>
PERIODO TRES	Topics <ul style="list-style-type: none"> ☐ INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY: CHARACTERISTICS, TYPES, TOOLS, EQUIPMENT, SOFTWARE. <p>PROYECTO TRANSVERSALES: EDUCACIÓN AMBIENTAL: uso de las TIC para cuidar el medio ambiente.</p>
PERIODO CUATRO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ☐ OCCUPATIONAL HEALTH: TYPES OF RISKS TO WHICH IT IS EXPOSED, CARE PRACTICES TO MINIMIZE RISK, PROCEEDINGS OF THE USE OF EQUIPMENT AND TOOLS. STRESS HANDLING TECHNIQUES. FRUSTRATION TOLERANCE TECHNIQUES.



NUCLEOS TEMATICOS DECIMO GRADO EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.	
PERIODO UNO	Topics <ul style="list-style-type: none">☐ IMPERATIVES: DEFINITION, STRUCTURE AND USE.☐ PREPOSITIONS: DEFINITION, STRUCTURE AND USE☐ QUANTIFIERS: DEFINITION, STRUCTURE AND USE.☐ PRONOUNS: DEFINITION, STRUCTURE AND USE.☐ ADJECTIVE INTENSIFIERS: DEFINITION, STRUCTURE AND USE☐ PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT.☐ RULES OF SUBJECT-VERB COHERENCE. GERUNDS AND INFINITIVES.☐ READING COMPREHENSION
PERIODO DOS	Topics <ul style="list-style-type: none">☐ PREFIJOS Y SUFIJOS: DEFINICIÓN, ESTRUCTURA Y USO.☐ RELATIVE CLAUSES: DEFINITION, STRUCTURE AND USE.☐ MODAL VERBS: DEFINITION AND USE OF MODAL VERBS OF POSSIBILITY, PROBABILITY, NECESSITY AND SUGGESTION; REQUESTS WITH MODAL VERBS.☐ DESCRIPTIVE, COMPARATIVE, SUPERLATIVE AND POSSESSIVE: DEFINITION, STRUCTURE AND USE.☐ VERBAL PHRASES: STRUCTURE, DEFINITION, USE.☐ PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT.☐ RULES OF SUBJECT-VERB COHERENCE. GERUNDS AND INFINITIVES.☐ READING COMPREHENSION



PERIODO TRES	Topics <ul style="list-style-type: none">✓ IDIOMATIC EXPRESSIONS: DEFINITION, USE. QUESTIONS: DEFINITION, USE AND STRUCTURE. CONDITIONALS ZERO, ONE, SECOND, THIRD AND COMBINED: DEFINITION, STRUCTURE AND USE.✓ INDIRECT SPEECH: ALL TENSES, QUESTIONS AND ANSWERS.
PERIODO CUATRO	Topics <ul style="list-style-type: none">✓ PASSIVE VOICE: ALL TENSES, QUESTIONS AND ANSWERS.✓ ACTIVE VOICE: ALL TENSES, QUESTIONS AND ANSWERS.✓ PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT.✓ RULES OF SUBJECT-VERB COHERENCE.✓ GERUNDS AND INFINITIVES.✓ READING COMPREHENSION

NUCLEOS TEMATICOS DECIMO GRADO SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.

PERIODO UNO	Topics <ul style="list-style-type: none">✓ CUSTOMER SERVICE: PROTOCOL AND ETIQUETTE, LISTENING AND INTERPERSONAL ABILITIES, ORAL AND GESTURE EXPRESSIONS, INDUCTIVE AND DEDUCTIVE METHOD.✓ NEGOTIATION TECHNIQUES: CONCEPTS, TYPES AND APPLICABILITY
-------------	--



PERIODO DOS	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ INDICATORS AND QUALITY SERVICE METRICS, OBJECTIVES, METRICS AND INDICATORS. ✓ INFORMATION SAFETY POLICIES: LEGAL AND ETHICAL MANAGEMENT, POLICIES AND REGULATIONS
PERIODO TRES	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ CONTACTS CHARACTERIZATION: CONCEPTS, TYPES AND APPLICABILITY.
PERIODO CUATRO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION: CONCEPTS,ELEMENTS, ABILITIES, TYPES AND TECHNIQUES
NUCLEOS TEMATICOS DECIMO GRADO CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	
PERIODO UNO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ CULTURE: LANGUAGE AND CULTURAL NEEDS FROM THE CUSTOMER. CUSTOMERS GEOGRAPHIC LOCATION ✓ INFORMATION SECURITY POLICIES: ETHIC AND LEGAL HANDLING, POLITICAL REGULATIONS.



PERIODO DOS	<p>Topics</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ CUSTOMER SERVICE: ETIQUETTE AND PROTOCOL, INTERPERSONAL AND LISTENING SKILLS, VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION, INDUCTIVE AND DEDUCTIVE METHODS. ✓ NEGOTIATION TECHNIQUES: CONCEPT TYPES AND PERTINENCE.
PERIODO TRES	<p>Topics</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS, SUGGESTIONS: CONCEPT, POLICIES, PROTOCOL AND FUNCTIONS MANUAL, FORMATS AND REGISTRIES, OBJECTION HANDLING, CONFLICTS SOCIAL SKILLS: ASSERTIVENESS AND EMPATHY.
PERIODO CUATRO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ GOALS, METRICS AND SERVICE INDICATORS.
NUCLEOS TEMATICOS DECIMO GRADO SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH	
PERIODO UNO	<p>Topics</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ COMMUNICATION: CONCEPT, ELEMENTS, SKILLS, TYPES AND TECHNIQUES. ✓ CULTURE: LANGUAGE AND CULTURAL NEEDS OF THE CUSTOMERS GEOGRAPHIC LOCATION. ✓ PROTOCOL AND ETIQUETTE, INTERPERSONAL AND LISTENING SKILLS, VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION, DEDUCTIVE AND INDUCTIVE METHOD: CUSTOMER SERVICE
PERIODO DOS	<p>Topics</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SOCIAL SKILLS: ASSERTIVENESS AND EMPATHY. ✓ TECHNICAL TRADING: CONCEPT, TYPES AND PERTINENCE.



PERIODO TRES	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ GOALS, METRICS AND INDICATORS OF SERVICE. ✓ POLICY INFORMATION SECURITY: ETHICAL AND LEGAL MANAGEMENT, STANDARDS AND POLICIES.
PERIODO CUARTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CHANNELS OR MEANS OF COMMUNICATION WITH CUSTOMERS: CONCEPT, TYPES AND PERTINENCE. ✓ INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY: FEATURES, TYPES AND PERTINENCE TO SALES

NUCLEOS TEMATICOS ONCE GRADO ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.

PERIODO UNO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION: CONCEPT, ELEMENTS, ABILITIES, TYPES AND TECHNIQUES. ✓ CUSTOMER SERVICE: POLICIES, STANDARDS AND PROCEDURES FOR CUSTOMER SERVICE, PROTOCOL AND ETIQUETTE, INTERPERSONAL AND LISTENING SKILLS, ORAL AND GESTURAL EXPRESSION, DEDUCTIVE AND INDUCTIVE METHOD. <p>PROYECTO TRANSVERSALES: EDUCACIÓN AMBIENTAL: Contribuir con el cuidado del medio ambiente usando las TIC.</p>
PERIODO DOS	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ TYPOLOGY OF CUSTOMERS: CONCEPT, CHARACTERIZATION OR STRUCTURE, SOFT SKILLS AND APPLICABILITY. ✓ NEGOTIATION TECHNIQUE: CONCEPT, TYPES AND APPLICABILITY. ✓ INDICATORS AND SERVICE QUALITY METRICS, GOALS, METRICS AND INDICATORS.



PERIODO TRES	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ INFORMATION SECURITY POLICY: ETHICAL AND LEGAL MANAGEMENT, STANDARDS AND POLICIES.
PERIODO CUARTO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ OCCUPATIONAL HEALTH: TYPES OF RISKS TO WHICH IT IS EXPOSED, CARE PRACTICES TO MINIMIZE RISK, PROCEEDINGS OF THE USE OF EQUIPMENT AND TOOLS. ✓ STRESS HANDLING TECHNIQUES. FRUSTRATION TOLERANCE TECHNIQUES

NUCLEOS TEMATICOS ONCE GRADO EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.

PERIODO UNO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ RELATIVE CLAUSES: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. ✓ ADVERBS OF MODE, PLACE, TIME, DURATION, FREQUENCY, ORDER, DEGREE AND CERTAINTY: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. ✓ PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT. ✓ RULES OF SUBJECT-VERB COHERENCE. ✓ GERUNDS AND INFINITIVES. ✓ READING COMPREHENSION.
PERIODO DOS	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ DESCRIPTIVE, COMPARATIVE, SUPERLATIVE AND POSSESSIVE: DEFINITION, STRUCTURE AND USE. ✓ VERBAL PHRASES: STRUCTURE, DEFINITION, USE. CONNECTORS: DEFINITION, STRUCTURE, USE. ✓ IDIOMATIC EXPRESSIONS: DEFINITION, USE.



PERIODO TRES	Topics <ul style="list-style-type: none">✓ PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT.✓ RULES OF SUBJECT-VERB COHERENCE.✓ GERUNDS AND INFINITIVES.✓ READING COMPREHENSION. ✓ QUESTIONS: DEFINITION, USE AND STRUCTURE.✓ CONDITIONALS ZERO, ONE, SECOND, THIRD AND COMBINED: DEFINITION, STRUCTURE AND USE.
PERIODO CUATRO	Topics <ul style="list-style-type: none">✓ INDIRECT SPEECH: ALL TENSES, QUESTIONS AND ANSWERS. PASSIVE VOICE: ALL TENSES, QUESTIONS AND ANSWERS✓ PRONUNCIATION, INTONATION AND ACCENT.✓ RULES OF SUBJECT-VERB COHERENCE. GERUNDS AND INFINITIVES.✓ READING COMPREHENSION.



NUCLEOS TEMATICOS ONCE GRADO SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	
PERIODO UNO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ CHANNELS OR MEANS OF COMMUNICATION WITH CLIENTS: CONCEPT, TYPES AND APPLICABILITY. ✓ CULTURE: USERS IDIOMATIC AND CULTURAL NECESSITIES, AND GEOGRAPHICAL LOCATION OF THE USER
PERIODO DOS	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION: CONCEPTS, ELEMENTS, ABILITIES, TYPES AND TECHNIQUES. ✓ INFORMATION REGISTRATION TECHNIQUES: TEXT TYPING, ORTHOGRAPHY AND COMPOSITION, AND WRITTEN COMMUNICATION.
PERIODO TRES	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ MARKET SPECIFIC CONDITIONS: HISTORY AND PRESENT. ✓
PERIODO CUARTO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES: CHARACTERISTICS, TYPES AND APPLICABILITY TO SALES PROCEDURES.

NUCLEOS TEMATICOS ONCE GRADO CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	
PERIODO UNO	Topics <ul style="list-style-type: none"> ✓ CUSTOMER SERVICE: ETIQUETTE AND PROTOCOL, INTERPERSONAL AND LISTENING SKILLS, VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION, INDUCTIVE AND DEDUCTIVE METHODS.



PERIODO DOS	Topics <ul style="list-style-type: none">✓ NEGOTIATION TECHNIQUES: CONCEPT TYPES AND PERTINENCE.✓ COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS, SUGGESTIONS: CONCEPT, POLICIES, PROTOCOL AND FUNCTIONS MANUAL, FORMATS AND REGISTRIES, OBJECTION HANDLING, CONFLICTS
PERIODO TRES	Topics <ul style="list-style-type: none">✓ OCCUPATIONAL SAFETY: TYPES OF HAZARD EXPOSED TO, PRECAUTIONS TO MINIMIZE RISK, USAGE OF EQUIPMENT AND TOOLS, STRESS REDUCTION TECHNIQUES. IT:.
PERIODO CUARTO	Topics <ul style="list-style-type: none">✓ CHARACTERISTICS, TYPES AND PERTINENCE



NUCLEOS TEMATICOS ONCE GRADO SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.

PERIODO UNO	<p>Topics</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PROTOCOL AND ETIQUETTE, INTERPERSONAL AND LISTENING SKILLS, VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION, DEDUCTIVE AND INDUCTIVE METHOD: CUSTOMER SERVICE. ✓ SOCIAL SKILLS: ASSERTIVENESS AND EMPATHY. ✓ PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES: CHARACTERISTICS, STRUCTURE AND PERTINENCE.
PERIODO DOS	<p>Topics</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SALES: PROCESS, STRATEGIES, MOMENTS OF TRUTH, OBJECTIONS, TECHNICAL SALES, CONSUMER PSYCHOLOGY. ✓ TYPES OF CLIENTS: CONCEPT, CHARACTERIZATION OR STRUCTURE, PERTINENCE.
PERIODO TRES	<p>Topics</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ TECHNICAL TRADING: CONCEPT, TYPES AND PERTINENCE.
PERIODO CUATRO	<p>Topics</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ DATABASES: BASICS, TECHNIQUES OF INFORMATION RETRIEVAL



5.1 Resultados de aprendizaje esperados:

COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.	01 RECOGNIZE THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL TO INTERACT ACCORDING TO THE EMPLOYMENT CONTEXT
EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.	02 IMPROVE THE COMMUNICATION BY MEANS OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE EVALUATION PROCESSES.
EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.	03 STRUCTURE HIS THINKING IN THE ENGLISH LANGUAGE ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE LEVEL B2 AND THE WORK CONTEXT.
EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH B2 LEVEL.	04 VERIFY THE CULTURAL COMPATIBILITY OF THE COMMUNICATION USING THE PARAMETERS OF THE B2 LEVEL.
TRAIN TECHNICALLY, WITH QUALITY AND MATURITY TO APPRENTICE, TO ACHIEVE CONSISTENCY BETWEEN WHAT HE THINKS, WHAT HE SAYS AND WHAT HE DOES.	01 IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	01 GENERATE A CORRECTIVE PLAN, BASED ON INDICATORS AND METRICS OF QUALITY THAT NEEDS
SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	02 ANALYZE THE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO INDICATORS AND METRICS OF QUALITY
SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	03 DEMONSTRATE KNOWLEDGE IN TECHNICAL SUPPORT DURING THE INTERACTION ACCORDING TO THE REQUESTS AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.
SPECIALIZED ASSISTANCE TO REQUESTS AND REQUIREMENT IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.	04 DIFFERENTIATE THE PROCEDURE OF INTERACTION ACCORDING TO THE REQUEST AND REQUIREMENTS OF THE USERS IN ENGLISH NATIVE LANGUAGE.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	01 APLICAR EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGIAS DE AUTOGESTIÓN
CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	01 ASSESS THE PROCEDURE, PROTOCOL AND ETIQUETTES OF THE INTERACTION ACCORDING TO INDICATORS AND QUALITY METRICS
CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	02 MANAGE COMPLAINTS, QUERIES, PETITIONS AND SUGGESTIONS ACCORDING TO PROCEDURES, PROTOCOLS AND ETIQUETTE IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.



CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	03 ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION
CUSTOMER MANAGEMENT REQUIREMENTS IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	04 ASSOCIATE THE APPROPRIATE INTERACTION PROCEDURE ACCORDING TO THE PETITIONS, QUERIES AND SUGGESTIONS OF A CUSTOMER IN A NATIVE LANGUAGE AS WELL AS ENGLISH.

COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
MAKE READING AND COMPREHENSION IN ENGLISH, ALLOWING RECOGNIZED HIMSELF AND HIS ENVIRONMENT	01 REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRACTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICION O MANTENER UNA CONVERSACION SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	01 STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.
ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	02 TO INTERACT IN AN EFFECTIVE WAY WITH THE USER ACCORDING TO TECHNOLOGIES OF ASSERTIVE COMMUNICATION AND THE CONTEXT IN THE NATIVE LANGUAGE AND ENGLISHMAN.
ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	03 OPTIMIZE THE COMMUNICATION PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY STANDARDS.
ASSISTANCE TO THE CUSTOMER'S REQUIREMENTS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.	04 CHECK THE COMMUNICATION FLOW IN THE BUSINESS PROCESS CONTEXT IN ACCORDANCE WITH QUALITY STANDARDS

SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	01 MAXIMIZE THE SELECTION OF SALES TECHNIQUES ACCORDING TO THE OBSERVED IMPACT
SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	02 PRESENT A PORTFOLIO OF PRODUCTS AND SERVICES ACCORDING TO SELLING TECHNIQUES USED IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.
SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	03 EVALUATE THE IMPACT OF THE TECHNIQUE EMPLOYED ACCORDING TO THE SERVICE INDICATORS
SELL PRODUCTS AND SERVICES IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND ENGLISH.	04 RECOGNIZE SALES TECHNIQUES DURING INTERACTION WITH THE USER ACCORDING TO CONCEPTS OF CONSUMER PSYCHOLOGY IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.



5.2 Criterios de evaluación Institución Educativa Media Técnica

- Escala de valoración institucional para las especialidades de la media técnica en convenio con el SENA.

NIVEL DE DESEMPEÑO	ESTANDAR DE RENDIMIENTO
Desempeño Superior	4.6- 5.0
Desempeño Alto	4.0 - 4.5
Desempeño Básico	3.5 - 3.9
Desempeño Bajo	1.0 - 3.4

Las estrategias de valoración integral de los desempeños de los estudiantes

Lineamientos definidos a nivel institucional y más específicamente al interior del aula, que se utilizan para permitir al estudiante avanzar en el proceso educativo, según sus capacidades y aptitudes, teniendo necesariamente una valoración al final del proceso.

Se define como un conjunto articulado y lógico de acciones desarrolladas por el docente, que le permiten tener una información y una visión clara de los desempeños de los estudiantes.

Las estrategias de valoración deben incluir formas de medición del desempeño de los estudiantes, las cuales reflejan el proceso de aprendizaje durante un tiempo determinado y deben abarcar los aspectos cognitivo, actitudinales y procedimental. Las estrategias básicas para que el Docente pueda finalmente emitir un juicio de valor objetivo-assertivo debe desarrollar las siguientes acciones:

- ✓ Informar al estudiante con oportunidad y claridad sobre los criterios, indicadores de desempeño, competencias, contenidos, y esquemas de evaluación.
- ✓ Realizar el análisis y validación de los conocimientos previos de los estudiantes.
- ✓ Realizar el análisis de las circunstancias y condiciones del ambiente escolar que incidan en el desempeño del estudiante.
- ✓ Desarrollar la observación del desempeño, las aptitudes y actitudes de los estudiantes en el desarrollo de las actividades, trabajos, debates, experimentos desarrollo de proyectos, investigaciones, tareas, ensayos, exámenes, entre otros.
- ✓ Realizar la recolección de las evidencias que permitan soportar los diferentes juicios de valor.



- ✓ Efectuar comparación y reconocimiento del resultado de la autoevaluación del estudiante.
- ✓ Emitir los juicios valorativos y el diseño de propuestas para la superación de las dificultades

5.3 Acciones de seguimiento para el mejoramiento de los desempeños.

El seguimiento para el mejoramiento del desempeño de los estudiantes es una actividad continua, que permite identificar y proveer información sobre el avance y dificultades del estudiante en la consecución de las competencias previstas.

Las acciones para el mejoramiento de los desempeños son organizadas por cada docente, teniendo en cuenta el desarrollo de procesos, objetivos, competencias, conocimientos y criterios de evaluación y son desarrolladas por los estudiantes que en el quehacer diario no logran demostrar avance satisfactorio en procesos; por lo que deben cumplir en forma permanente con actividades de refuerzo, nivelación, recuperación y profundización para fortalecer conocimientos, subsanar fallas y superar deficiencias en los objetivos previstos.

En todos los casos, estas estrategias de apoyo para resolver situaciones pedagógicas pendientes de los estudiantes, se harán en el transcurso de cada periodo académico; y serán responsabilidad de los docentes de cada una de las áreas

Son acciones de seguimiento para el mejoramiento del desempeño:

- ✓ Definir previamente los instrumentos o mecanismos a emplear para evidenciar el alcance de los desempeños pendientes, y la superación de las deficiencias, para lograr el desempeño básico como mínimo.
- ✓ Comunicar a los estudiantes y padres de familia sobre las fechas y las formas de evidenciar el alcance de los desempeños pendientes.
- ✓ Dar a conocer los instrumentos de evaluación a los estudiantes. Al iniciar el período se darán a conocer las estrategias de apoyo y nivelación, las acciones de seguimiento y/o planes de apoyo al mejoramiento establecidos en el plan de área.
- ✓ Precisar la temática, los mecanismos, estrategias, las actividades pedagógicas y/o didácticas, que le permitan al estudiante la superación de los desempeños y el logro de niveles de aprendizaje y desempeños óptimos; de manera que los índices de reprobación sean mínimos en cada área.
- ✓ Al finalizar cada periodo académico entregar a cada estudiante y padre de familia el plan de apoyo al mejoramiento, indicando las competencias en las cuales presenta debilidades y las actividades para la superación de éstas.
- ✓ Presentar en las fechas estipuladas, los planes de apoyo y/o recuperación, al igual que las actividades definidas por cada docente para sustentar, socializar o verificar la superación de las competencias básicas.
- ✓ Las estrategias de apoyo y nivelación se deben desarrollar en el tiempo del desarrollo curricular durante cada período académico a criterio del docente y antes de finalizar el periodo (última semana del periodo académico).



- ✓ Los docentes realizarán acompañamiento personal y grupal, dentro de la jornada laboral, que permitan mejorar los niveles de desempeño cuando se presenten dificultades en el proceso de aprendizaje. Las estrategias de apoyo no se limitarán únicamente al desarrollo de talleres o trabajos. Este proceso deberá retroalimentarse continuamente y deberá contar con la asistencia de los estudiantes involucrados. Estas actividades tienen la única finalidad de fortalecer el aprendizaje.
- ✓ Finalizado cada período no se establecerán tiempos extraordinarios de nivelación.
- ✓ Implementar la auto y coevaluación; informe parcial de rendimiento, registrándolo en el formato diseñado para este fin.
- ✓ Registro o evidencia de las estrategias de apoyo y nivelación realizadas en cada período (acta, formato o seguimiento) de manera que la Comisión de Evaluación y Consejo Académico en caso de reclamaciones, puedan realizar la respectiva verificación.
- ✓ Cada docente registrará el récord por grado/área de los desempeños de los estudiantes en cada periodo, verificará resultados, realizará diagnóstico y establecerá planes de apoyo al mejoramiento para superar las dificultades presentadas por los estudiantes
- ✓ La RECUPERACIÓN es el proceso mediante el cual un estudiante presenta actividades complementarias para superar las insuficiencias presentadas, que se programarán cuando al culminar el cuarto período académico se presente reprobación de una o dos áreas.
- ✓ Se realizarán en la institución en la última semana del calendario escolar y serán orientadas por los docentes de las áreas. Tienen como finalidad verificar si se han subsanado o no las deficiencias observadas en los períodos académicos ordinarios. En ese proceso se realizarán una serie de actividades y evaluaciones relacionadas con las competencias básicas vistas durante el año escolar.

5.3.1 Plan de control de calidad para el mejoramiento académico

Con el fin de propiciar la calidad académica de la institución se deberá implementar una evaluación del desempeño del estudiante que contará con las suficientes evidencias de seguimiento.

- A mediados de cada periodo (5ª semana) el docente del área informará a la coordinación de cada sede y titular de grupo los nombres de los estudiantes que a la fecha presenten o persistan en un rendimiento o desempeño bajo en su área, igualmente se citará al padre de familia o acudiente para dar este informe parcial. El docente titular hará la respectiva anotación del informe entregado al padre de familia en el anecdotario de aula.
- Los estudiantes que en el primer informe del período presenten bajo rendimiento en cada una de las áreas del plan de estudios, se les iniciará un proceso con un ACTA DE COMPROMISO ACADEMICO. Además se les darán las razones de su resultado académico y se comprometerán a cumplir acciones de mejoramiento para superar su situación, a través de los planes adjuntos. Igualmente se hará anotación en el observador individual si el



- Estudiante supero o no las dificultades. De persistir las deficiencias, continuará con el proceso de nivelación.
- Los estudiantes que en el segundo periodo persistan en su desempeño bajo, continuarán con el proceso y firmarán una nueva ACTA DE COMPROMISO ACADÉMICO en la cual se estipulará el PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD, y así mismo se registrará que el no haber cumplido con los compromisos anteriores incidirá en el resultado final del área. Se hará la respectiva anotación en el observador individual si superó o no las dificultades.
 - Igualmente se hará la notificación respectiva, el docente facilitará los planes de apoyo al mejoramiento y las acciones necesarias para superar las dificultades presentadas.
 - Quienes continúen con desempeño bajo, firmarán una nueva ACTA DE COMPROMISO ACADÉMICO en la cual se registrará EL REITERADO INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ANTERIORES y las consecuencias que esto le acarreará en el resultado final del área.
 - Se notificará al padre de familia y/o acudiente sobre el desempeño bajo del estudiante; el docente del área facilitará los planes de apoyo al mejoramiento y orientará sobre las acciones necesarias para superar las dificultades. Igualmente se hará la respectiva anotación en el observador individual.
 - Quienes al finalizar el año presenten desempeño bajo y se conceptúe el reinicio del año escolar recibirán ACTA ACADÉMICA del Consejo Académico de la Institución, previo estudio del proceso por parte de la Comisión de Evaluación y Promoción, la cual se remitirá al Consejo Directivo. Los padres y/o acudientes y estudiante, serán citados para su notificación y firma respectiva.
 - La Comisión de Evaluación y Promoción revisará el cumplimiento de los compromisos adquiridos entre el padre de familia y/o acudiente, estudiante, e institución. El eventual incumplimiento de los compromisos, será causal para estudiar la permanencia del estudiante en la institución sin perjuicio del derecho al debido proceso. (Decreto 1860 Art. 49; Decreto 1290 Art. 13 y 15).
 - El estudiante que no realizó las recuperaciones y/o que presente bajo desempeño en la valoración final, perderá el área, y por consiguiente el año escolar; se hará la respectiva anotación en el observador y en el boletín final y se citarán los padres y/o acudientes y estudiante para su respectiva notificación y firma y será causal para que el Consejo Directivo motive una RESOLUCIÓN de ACTA DEMATRÍCULA ACADÉMICA CONDICIONAL o para definir la PERMANENCIA DEL ESTUDIANTE EN LA INSTITUCIÓN. (Decreto 1290 de 2009 Art. 13 y 15)

El proceso debe estar sustentado y evidenciado con conocimiento de padres y/o acudientes, titular de grado, rector y/o coordinador, dejando registro en el respectivo observador del estudiante.

5.4 Los procesos de autoevaluación de los estudiantes

La institución entiende por autoevaluación el proceso de autocrítica que permite la reflexión y el análisis sobre la propia realidad. Es consciente que este proceso forma hábitos de autovaloración, auto respeto, autoestima y sentido de pertenencia.



Los estudiantes como agentes inmersos en su proceso de formación integral, asumen e interiorizan sus avances o limitaciones, valoran su desempeño, con sentido de responsabilidad, afianzando su autoestima y su autonomía para alcanzar los más altos niveles de calidad en su proceso de desarrollo.

El estudiante evalúa con responsabilidad su proceso académico en cada área, teniendo presente los criterios e indicadores establecidos, de forma cualitativa y cuantitativa.

Por lo tanto, se registra la autoevaluación al finalizar cada período, para lo cual se diligenciará un formato de autoevaluación de sus desempeños de forma general para cada una de las áreas y aplicado por su respectivo docente, con un valor 5% de la nota obtenida, estableciendo unos parámetros institucionales que conduzcan a mejorar el desempeño en su aspecto comporta mental y actitudinales. Este se archiva en el observador del estudiante.

La docente una vez realizada la autoevaluación, analiza, ajusta y conceptúa sobre el proceso realizado. Este proceso evaluativo se realizará de manera progresiva y acumulativa.

5.5 Estrategias de apoyo necesarias para resolver situaciones pedagógicas pendiente de los estudiantes

Se entiende por estrategias de apoyo al mejoramiento, nivelación y recuperación y actualización al conjunto de actividades de tipo académico que el estudiante realiza durante y al finalizar el año lectivo e inicio del año inmediatamente posterior; mediante la cual se realiza el proceso de superación o nivelación de las competencias pendientes de una o dos áreas. Dichas actividades son diseñadas por el docente con objetivo de subsanar los vacíos detectados y mejorar los niveles de desempeño bajo.

5.5.1 Los procedimientos para desarrollar estas estrategias son los siguientes:

- ✓ El estudiante que al finalizar el año lectivo presenta desempeño bajo en una o dos áreas, debe superar las dificultades mediante el proceso de las estrategias de apoyo al mejoramiento y recuperación que incluye plan de apoyo y sustentación. Este plan de apoyo se basará en un programa de refuerzo pertinente, con las dificultades que presentó el estudiante en las competencias de cada una de las áreas.
- ✓ En la Media Técnica en caso de perder una prueba de control de calidad en las competencias de formación de la especialidad, el estudiante tendrá derecho a realizar actividades de apoyo al mejoramiento; en caso de que el estudiante no apruebe, se considerarán los parámetros establecidos por el SENA.
- ✓ La asistencia a las estrategias de apoyo y recuperación programadas por la institución educativa es obligatoria e inaplazable; de no presentarse a estas



jornadas, los estudiantes y sus padres de familia asumen la responsabilidad de la no superación de las deficiencias pendientes.

En este caso la Comisión de Evaluación y Promoción revisará el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

- ✓ Si por algún motivo un estudiante llega al final del año escolar perdiendo una o dos áreas, se aplicará el siguiente procedimiento:
 - ✓ Se permite la realización de las estrategias de apoyo al mejoramiento, y recuperación, cuando el estudiante ha perdido una o dos áreas.
 - ✓ La valoración en una nivelación y/o recuperación no excederá la nota inferior establecida en el rango del desempeño básico; es decir, tres cero (3.0); y de tres cinco (3.5) para las especialidades de la Media Técnica.
 - ✓ Si el estudiante pierde dos (2) áreas deberá pasar las dos áreas para ser promovido al grado inmediatamente superior.
 - ✓ Las convocatorias que hace la Institución Educativa son obligatorias para todos los estudiantes a menos que se compruebe:
 - ✓ Enfermedad del estudiante (incapacidad física o mental) para lo cual será soporte la constancia médica.
 - Licencia de maternidad
 - Desplazamiento forzoso.
 - Cambio de domicilio o ciudad.
 - Calamidad familiar comprobada
- Únicamente la excusa médica o por calamidad doméstica comprobada tiene validez académica. Estas deben presentarse dentro de los siguientes cinco días hábiles para que pueda resolverse la situación académica del estudiante. Para estos estudiantes la institución podrá ampliar los plazos y modificar los procesos. Este concepto y estudio será emitido por la rectoría de la institución
- ✓ Los estudiantes que, pasada la fecha asignada dentro de la semana de desarrollo curricular establecidas en el año lectivo, no se presenten a desarrollar las actividades de apoyo, y recuperación de las áreas perdidas, deben reiniciar el grado escolar.
 - ✓ La valoración definitiva debe ser el promedio de las dos (2) notas parciales: (30 % plan de apoyo y 70% sustentación).
 - ✓ Las estrategias de apoyo, nivelación y recuperación se realizarán de acuerdo a lo estipulado por el Consejo Académico.
 - ✓ Si en la convocatoria de la semana de RECUPERACIÓN el estudiante no ha superado las dificultades y no alcanzó las competencias en dicha área, ésta se considerará reprobada; por lo tanto, NO tendrá paz y salvo académico. (numeral 2- capítulo 6.2.1)
 - ✓ Estrategias para realizar actividades de apoyo al mejoramiento, nivelación y recuperación:
 - Desarrollo de talleres, ejercicios en clase y fuera del aula individuales y/o grupales
 - Asesoría por parte del docente y/o monitores
 - Corrección de valoraciones.
 - Seguimiento, acompañamiento por parte de la coordinación.
 - Retroalimentación.
 - Las demás actividades que el docente considere convenientes para el caso.



- ✓ Diligenciar como evidencia el formato diseñado para el seguimiento de estudiantes que realizan estrategias de apoyo al mejoramiento, nivelación y recuperación al final del año.
- ✓ Participación de padres de familia y/o acudientes responsables: Los padres de familia comprometidos en la nivelación de insuficiencia o dificultades, será informados de las actividades a desarrollar y de los resultados finales de éstas a través de una notificación.

PARAGRAFO 1: Se acordarán plazos para actividades de nivelación y recuperación, que en todo caso no deben exceder el estipulado en el cronograma, y en caso de no ser cumplidos, se aplicará la vigencia de términos.

5.6 Comisión de evaluación y promoción

Para efectos de garantizar la aplicación racional y ética del Sistema Institucional de Evaluación y Promoción, la institución contará con La Comisión de Evaluación y Promoción, la cual estará integrada por El Rector y/o su delegado quien la convocará y la presidirá; los directores de cada uno de los grupos, un representante de padres de familia que no sea docente de la Institución de cada uno de los grados elegido en el Consejo de Padres, el docente del aula de apoyo pedagógico, y los docentes pasantes de acuerdo a su requerimiento.

La Comisión de Evaluación y Promoción analizará los casos de persistente debilidad y desempeño bajo que presentan los educandos remitidos, los casos de desempeños excepcionalmente superiores con el fin de recomendar actividades especiales o promoción anticipada; hacer recomendaciones de estrategias de apoyo y nivelación en cada una de las áreas en que se presenten las debilidades, realizar seguimiento a los estudiantes remitidos, decidir sobre la promoción en general y demás funciones inherentes (anexo)

Para la Media Técnica la comisión de evaluación debe estar conformada por los docentes de la Técnica, un representante del SENA y un coordinador de la Institución asignado para evaluar los resultados de los estudiantes, en reunión conjunta, con anterioridad a la fecha programada.

Es requisito previo a la Comisión de Evaluación y Promoción que los docentes de cada área, presenten el informe académico y comporta mental a cada uno de los Directores de Grupo. De la promoción en el nivel de educación básica y media.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

- ✓ El estudiante que supere los criterios previstos por el SIEE de la Institución en las distintas áreas obligatorias y fundamentales, previstas por la ley y las definidas institucionalmente, será promovido al grado siguiente.
- ✓ Para que un estudiante se promueva de un nivel de educación al siguiente, de los ofrecidos por la Institución Educativa (niveles de educación: Básica y



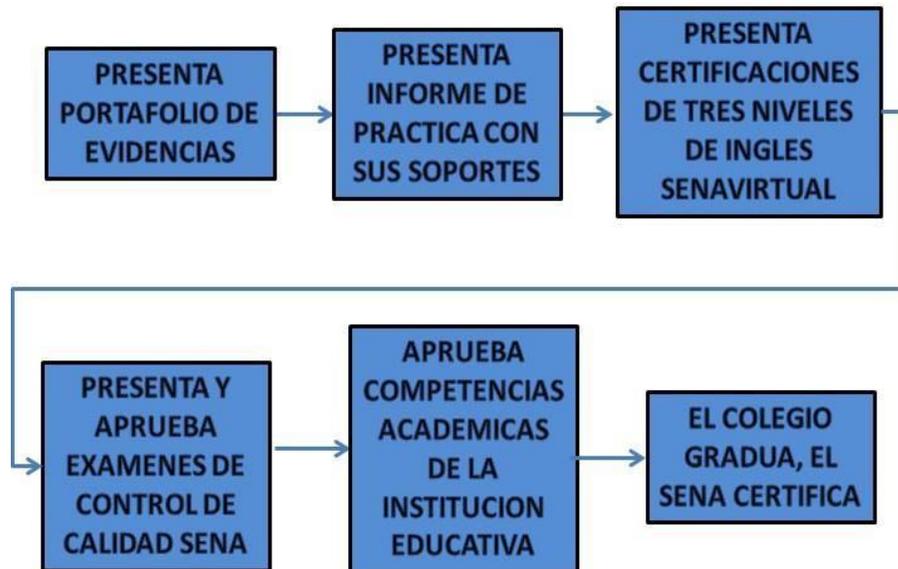
- Media), deberá estar a paz y salvo en lo académico en el nivel que termina, en caso contrario no podrá matricularse en el siguiente nivel.
- ✓ Si un estudiante al finalizar el año escolar, no supera las competencias básicas previstas o desempeños esperados en tres (3) o más áreas fundamentales y obligatorias, de la modalidad o entre otras definidas por la Institución, deberá reiniciar el grado en el año escolar siguiente.
 - ✓ En la Media Técnica debe presentar y aprobar las pruebas de calidad realizadas por el SENA, con un promedio de Tres cinco (3.5)
 - ✓ Para que un estudiante que provenga de otro establecimiento educativo sea recibido en la institución, deberá estar a paz y salvo académicamente en el(los) grado(s) anterior(es).
 - ✓ Los estudiantes desplazados, tendrán dentro de la institución un tratamiento especial como consecuencia de su situación, pero necesariamente deberán demostrar esta condición; y en el caso de no poseer ningún documento académico que acredite haber cursado un grado escolar determinado, deberán presentar una evaluación especial, previa resolución motivada expedida por la Rectoría de la Institución, por solicitud expresa del padre de familia o representante legal, mediante la cual se determinen las evaluaciones necesarias para certificar determinado grado escolar.
 - ✓ Los estudios realizados en la jornada nocturna y/o modelos pedagógicos flexibles, deberán estar ceñidos a la ley, a los parámetros establecidos en la institución, y en ningún caso podrán servir de pretexto para graduar estudiantes sin los requisitos legales (Decreto 3011 de 1997).
 - ✓ La denominación desempeño básico se entiende como la superación de los desempeños necesarios en relación con las áreas obligatorias y fundamentales, teniendo como referente los estándares básicos, las competencias, las orientaciones y lineamientos expedidos por el Ministerio de Educación Nacional y lo establecido en PEI
 - ✓ En los procesos de evaluación de las actividades académicas se tendrán en cuenta las diferentes dimensiones en los procesos formativos de los estudiantes: cognitiva, actitudinales, volitiva, y psicomotora
 - ✓ En cada periodo se valorará el aprendizaje del estudiante en todas las áreas de formación, en aspectos tales como: Alcance de estándares básicos de competencia (compromisos académicos y de convivencia) desarrollo de procesos del aprendizaje.
 - ✓ Cuando un área está conformada por dos asignaturas según el plan de estudios definido, (Media Técnica) para promediar las calificaciones de las asignaturas en un área se tendrá en cuenta la intensidad horaria de cada una de ellas.



- ✓ Si en las valoraciones de un área resultan dos cifras decimales, debe eliminarse la segunda sin aproximarla, de tal forma que la nota tenga una sola cifra decimal.
- ✓ La valoración de cada periodo, en las diferentes áreas, será el promedio de las valoraciones obtenidas por el estudiante en las diversas actividades de aprendizaje; más la nota de autovaloración dada por el estudiante con base en su comportamiento, interés y cumplimiento de compromisos.
- ✓ Para efectos de promoción, el valor porcentual de cada una de los periodos será del 25%.
- ✓ Los criterios de evaluación y promoción son de obligatorio cumplimiento para todos los docentes que orientan clases desde el grado transición hasta el undécimo en la Institución; por cuanto, el sistema de evaluación del aprendizaje es parte fundamental del proceso de calidad del servicio educativo.
- ✓ Cuando un estudiante reinicia un grado, según el caso, asume un Compromiso Académico. Por lo tanto el estudiante adquiere la obligación de realizar los procesos de desarrollo de las estrategias de apoyo y nivelación que provea la Institución a través del proceso de acompañamiento a estudiantes no promovidos. De la misma manera asume un compromiso de Convivencia, adquiriendo la obligación de mantener un comportamiento correcto y constructivo, siguiendo los parámetros establecidos en el Manual de Convivencia.
- ✓ Un estudiante que durante dos años consecutivos haya sido reprobado en el grado, e incumpla los compromisos de convivencia adquiridos, y no haya respondido de manera efectiva al mismo en concordancia con la filosofía de la Institución, perderá la posibilidad de permanecer en ella.
- ✓ El acompañamiento de los estudiantes que reinician un grado lo realizarán la coordinación, el director de curso y el docente de apoyo pedagógico en caso de estudiantes con NEE.
- ✓ Si el estudiante reinicia el año en la Institución, con áreas diferentes a la media técnica debe cumplir con el programa de la especialidad nuevamente.



7. PROMOCIÓN AL GRADO DE BACHILLER TÉCNICO



7.1 Criterios de graduación

El título, es el reconocimiento expreso de carácter académico otorgado a una persona natural, por haber recibido una formación en la educación por niveles y grados, y acumulado los saberes definidos en el Proyecto Educativo Institucional. Tal reconocimiento se hará constar en un “diploma” (Ley 115, Artículo 88).

Las Pruebas de Estado (SABER-ICFES), se realizarán en las fechas que determine el Gobierno Nacional, por intermedio del Ministerio de Educación Nacional, y será de carácter obligatorio su presentación, constituyéndose en requisito para la graduación.

Para obtener el Título de BACHILLER TECNICO, el estudiante deberá ser promovido según lo contemplado en el Decreto 1290 de 2009.

- ✓ Haber sido promovido en los dos grados de educación media, y que acredite haber superado las competencias previstas en las áreas obligatorias y fundamentales y las de la modalidad ofrecidas por la institución, según el Proyecto Educativo Institucional (P.E.I.).
- ✓ Haber formalizado y cumplido con los requerimientos académicos que se deriven del Proceso de Articulación con la Media Técnica, a través del Convenio con la Institución SENA.(Acta 017 de 17 de enero de 2014)
- ✓ Haber aprobado las competencias de la Media Técnica con el 70% del valor de la nota sobre 5.0, lo que equivale a tres cinco (3.5).
- ✓ Haber realizado y terminado en el grado 10° e iniciando el 11°, un trabajo de práctica (Pasantías o Proyecto Productivo) por un periodo de 880 horas, certificado por una empresa en donde el estudiante haya laborado; en el cual se deberá especificar el cargo y las horas laboradas. Este certificado debe ser avalado por la Institución SENA.



- ✓ Haber aprobado todas las áreas fundamentales del plan de estudios institucional, o cuando pierda un área y promediadas las valoraciones de las áreas de formación, arrojen la nota superior establecida en el rango del DESEMPEÑO SUPERIOR; es decir, de cuatro seis (4.6). En este caso el estudiante no está obligado a presentar actividades de superación del área perdida.
- ✓ Haber desarrollado a satisfacción el proyecto de Servicio Social Estudiantil Obligatorio. (Resolución 4210 de 1996)
- ✓ Haber aportado oportunamente los documentos reglamentarios.

PARAGRAFO 1: Si un estudiante de grado 11° llevase áreas con dificultades no superadas, pero en las pruebas SABER 11° muestra un resultado ubicado en el nivel alto, se le dará como estímulo valoración de acuerdo con su desempeño.

PARAGRAFO 2: Si el estudiante pierde la formación académica, automáticamente pierde la formación técnica por lo tanto no podrán acceder a su título de bachiller técnico y no será certificado por el SENA.

PARAGRAFO 3: En caso de que el estudiante pierda la formación técnica con una o varias de sus competencias perderán el año electivo.

PARAGRAFO 4: Para estudiantes con discapacidad múltiple y discapacidad cognitiva, en los que se vean afectados sus procesos de pensamiento, juicio y raciocinio, los padres podrán expresar de manera escrita, ante los directivos de la institución, su solicitud de no presentación a las Pruebas Saber 11 y eliminar este requisito

PARÁGRAFO 5: La institución educativa “Instituto Técnico Patios Centro 2, ofrece en su plan de estudios sólo formación TÉCNICA y por consiguiente expide título en Técnico en las especialidades establecidas y aprobada por la Secretaría de Educación Departamental en convenio con la institución SENA.

No se otorgará el título de bachiller al estudiante de grado once que incurra en las condiciones de no-promoción de acuerdo con los criterios de promoción establecidos.

Si un estudiante tiene un diagnóstico dado por un profesional especializado, donde se confirme la presencia de discapacidad o talento excepcional, que incidan directamente en su proceso de aprendizaje, será promovido al finalizar el año lectivo cuando:

- ✓ Haya alcanzado los ajustes razonables curriculares, estimados en el Plan Individual de Ajustes Razonables, dándose así la flexibilidad curricular-
- ✓ Cumplimiento de los compromisos conceptuales, procedimentales, actitudinales y formativos registrados en el proceso de seguimiento elaborado por los docentes del grado o área.
- ✓ Es obligación de la familia suministrar información a la institución sobre el diagnóstico del estudiante, dado por profesionales especializados, esto permitirá implementar la flexibilización curricular apoyando las debilidades y desempeños superiores en el proceso formativo del estudiante.



La promoción de los estudiantes con discapacidad o con capacidades o talentos excepcionales será el resultado de un proceso de análisis de las Comisiones de Evaluación y promoción con la asesoría del profesional de apoyo pedagógico y del psicólogo(a) en torno a los criterios establecidos y nivel de la competencia alcanzado de acuerdo a las posibilidades y capacidades del estudiante.}, donde el insumo principal es el PIAR (plan individual de ajustes razonables, donde se incluyen los ajustes a los DBA). Dicho análisis, contemplará la adquisición de la competencia desde alguno de sus tres niveles: conceptual, uso y control.

Los estudiantes con diagnóstico de discapacidad podrán ser graduados según criterios de flexibilidad, como está estipulado en los criterios de promoción, previo análisis de competencias básicas en las diferentes áreas.

Proclamación: Para proclamarse en ceremonia solemne, los estudiantes de grado undécimo deberán:

- ✓ Haber aprobado todas las áreas del plan de estudios del grado undécimo
- ✓ Haber aprobado la especialidad respectiva según convenio con la institución Sena
- ✓ Haber culminado el año escolar sin matrícula condicional o en observación vigentes.
- ✓ Estar a paz y salvo por todo concepto con la institución.

PARAGRAFO 1: El estudiante que culmine el grado once con valoraciones en desempeño bajo en una o dos áreas podrá presentar las respectivas estrategias de apoyo, nivelación y recuperación, antes de la ceremonia de grado; si persiste en el nivel bajo en una de éstas, se le aplicarán las mismas condiciones estipuladas en los procedimientos para promoción de grado.

PARAGRAFO 2: Las directivas de la Institución Educativa, luego de estudiar y analizar los casos, se podrán reservar el derecho de proclamar en ceremonia solemne de graduación, a aquellos estudiantes que al término del año lectivo, con su actitud, acciones o proceder, atenten o desvirtúen la filosofía institucional; no obstante, recibirán el diploma en la Secretaría de la Institución.

7.2 Definición de criterios para sustentar la promoción:

Se deben definir los criterios mínimos, relacionados con el grado que el escolar va a realizar. Se construyen teniendo en cuenta su perfil de fortalezas, necesidades, competencias curriculares y al máximo los contenidos académicos del año que va a cursar. Sin embargo puede haber un momento en que los contenidos no coinciden con las posibilidades del estudiante; en ese caso las competencias se definen en relación con el proceso particular del estudiante.



Una vez finalizado el año escolar, los docentes de aula y docentes de apoyo realizarán conjuntamente el perfil del estudiante y su proyección, definiendo las competencias mínimas en las diferentes áreas para el año próximo. Se le comunica a la Comisión de Evaluación y Promoción de la Institución para socializar el proceso particular. Al iniciar el siguiente curso, los docentes tendrán un periodo para conocer al estudiante y para hacer los ajustes y flexibilizaciones que consideren pertinentes. En este proceso deben ser acompañados por la docente de apoyo especializado.

7.2.1 Evaluación psicopedagógica

Se debe hacer una valoración psicopedagógica al inicio del año escolar, para profundizar en el conocimiento de las características personales, familiares y socioculturales de los estudiantes. Esto permite detectar la situación inicial de trabajo, y su desarrollo, facilitando la elaboración de una programación idónea y ajustada a las características y necesidades de los estudiantes.

7.2.2 Evaluación procesual

Se aplicará la evaluación procesual que permite planificar la flexibilización de la enseñanza, elemento clave para promover los aprendizajes de los estudiantes con barreras de aprendizaje. Esta evaluación determina el grado de dominio de los aprendizajes al finalizar un proceso.

7.2.3 Flexibilizaciones curriculares

Dadas las orientaciones educativas del MEN, las flexibilizaciones curriculares constituyen un elemento de gran valor en la oferta educativa a población con discapacidad, pues permiten dinamizar la atención, sin perder de vista el objetivo de formación propuesto en el modelo institucional.

8. RUTA METODOLÓGICA DE LAS PRÁCTICAS

Proyectos pedagógicos productivos y de emprendimiento (Prácticas, según las especialidades).

La etapa productiva debe permitir al aprendiz 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. El Centro de Formación asigna instructores para el seguimiento de la etapa productiva, teniendo en cuenta los aprendices que vienen en formación y los que están basados en los lineamientos del Plan de Acción de la vigencia y de acuerdo con cada una de las alternativas establecidas en el Reglamento del Aprendizaje SENA. La alternativa seleccionada, para la ejecución en los programas de articulación son la pasantía, el proyecto productivo y actividades



de aplicación de las diferentes competencias, el seguimiento y evaluación a la etapa productiva se realizará según lo contemplado en el Reglamento del Aprendiz, en coordinación con el docente designado por la institución educativa.

8.1 Procesos y Estrategias Metodológicas

Para la institución las opciones de práctica son: La pasantía, que se desarrolla en una empresa local, a la cual se le hace el correspondiente seguimiento y proyectos complementarios que propenden por el desarrollo y práctica de las distintas competencias.

El procedimiento para la ejecución de esta actividad se define en la búsqueda en la empresa y la presentación mediante una carta enviada por parte del colegio donde se presenta al estudiante y las funciones que puede implicar su presencia en la empresa, además precisa las condiciones de la pasantía. Posteriormente la empresa responde la comunicación con la aceptación del estudiante, acto seguido el estudiante informa el horario de asistencia a la empresa (días y horas) al docente del colegio y al instructor de seguimiento del SENA, desde aquí se desarrollan las horas contempladas, en caso de inconvenientes el alumno notificara al docente e instructor para solucionar las dificultades que se puedan presentar.

El docente instructor y el instructor de seguimiento SENA harán visitas concertadas para hacer el seguimiento según las indicaciones del SENA.

Finalmente, el aprendiz entrega la documentación de asistencia diaria, constancia laboral y la demás que se le indique en el momento con el fin de proceder a la aprobación de las practicas.

8.2 Talento humano (Perfiles requeridos)

Docentes para el desarrollo de las estrategias de la propuesta. Perfil de docentes. El instituto Técnico Patios Centro Dos, cuenta con una alta gama de profesionales en educación y en las áreas independientes que permite y garantizar el desarrollo de la especialidad “**TÉCNICO EN BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCES OUTSOURCING**”. Quien posee un alto grado de pertenencia institucional y valores como la responsabilidad, desarrollo profesional, personal, ético, pedagógico y académico.

La profesional que va a desarrollar la especialidad es la que a continuación se enuncia con su correspondiente perfil:

Leidy Sofía Riaño Gelvez, Docente, Licenciada Lenguas Extranjeras Inglés Francés. Magíster, **En Gestión de la Tecnología Educativa.**



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO 2
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005
Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de Diciembre de 2020



8.3 Plan Operativo Anual - POA

El equipo de media técnica concertan las acciones anuales para la ejecución de la formación del programa de formación en el documento POA establecido por el SENA

REINEL ROBAYO GONZALEZ

Rector



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO 2
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Creado por el Decreto N° 000300 de 03 de Mayo de 2005 Aprobado por Resolución No. 004039 del 29 de Diciembre de 2020



Avenida 4 N° 27- 28 Barrio Patio Centro iepatiosdos@gmail.com