



CURSOS BASADOS EN PLANES FORMATIVOS PROGRAMA APRENDICES 2018

Para el 2018, los cursos que se realicen en el marco del Programa Aprendizices deben estar basados en el Catálogo Nacional de Planes Formativos del SENCE.¹

Los cursos pueden conformarse utilizando un Plan Formativo en su totalidad o uno o más módulos del mismo. Si el curso utiliza uno o varios módulos del mismo plan, debe considerar todos los contenidos, número de horas y aprendizajes esperados, y no pueden utilizarse en forma parcial.

Las horas deben corresponder a las horas efectivas del Plan Formativo o de alguno(s) de sus módulos. Es decir, hay que mantener la duración en horas del Plan Formativo o módulo(s).

Si la sumatoria del curso es mayor a las 80 horas, el Programa Aprendizices solo bonificará hasta el monto establecido (\$ 400.000.- (cuatrocientos mil pesos)).

Las presentes instrucciones se refieren netamente a entregar orientaciones sobre qué aspectos considerar al momento de codificar un curso para el Programa Aprendizices 2018. En ningún caso corresponde a un proceso de codificación distinto al establecido por el SENCE en lo referido a Franquicia Tributaria.

¹ Para acceder a dicho Catálogo hay que visitar www.sence.cl.

Homologación Formulario Planes Formativos y Formulario Solicitud de Codificación de Cursos.

Como una forma de facilitar el proceso de codificación de cursos basados en Planes Formativos, a continuación se presenta una tabla con la homologación de campos necesarios para integrar un Plan Formativo en el Formulario de Solicitud de Codificación de Curso.

Los campos a homologar son 4:

- ✓ Nombre.
- ✓ Competencias del Plan Formativo o Módulo.
- ✓ Aprendizajes Esperados.
- ✓ Contenidos.

Campo Plan Formativo	Campo Formulario Solicitud Curso
Nombre	<p>Nombre de la Actividad.</p> <p>Equivale al nombre del curso. Se consigna el nombre del Plan Formativo y número del/los Módulo/s.</p> <p>La nomenclatura es:</p> <p>Nombre Plan Formativo + Número del Módulo.</p> <p>Ejemplo: Contabilidad Básica Mod: N° 1</p>
Competencia del Plan Formativo.	Objetivo General
Aprendizajes Esperados	Objetivos Específicos
Contenidos	Contenidos

En lo que respecta a los otros campos como: fundamentación técnica, población objetivo, requisitos de acceso, currículum o perfil del/la facilitador/a, medios didácticos, infraestructura, equipamiento, método o técnica de enseñanza, evaluación, entre otros, deben ser considerados y completados como regularmente se realiza al momento de codificar un curso para Franquicia Tributaria, considerando el estándar definido por el SENCE.

Ejemplo de homologación:

El **nombre de la actividad** debe indicar el nombre del Plan formativo, además debe contener el número del o los módulos utilizados en ese curso a codificar.

1

Nombre en Plan Formativo: Atención Básica de Cliente (Instrumental).

MÓDULO FORMATIVO N°1	
Nombre	ATENCIÓN BÁSICA DE CLIENTE (INSTRUMENTAL).



Nombre en el formulario de solicitud de codificación: Atención Básica de Cliente (Instrumental) Mod: N° 1

4.- Nombre de la Actividad	ATENCIÓN BÁSICA DE CLIENTE (INSTRUMENTAL) <u>Mod: N° 1</u>
----------------------------	--

En el caso de utilizar más de un módulo del Plan Formativo, debe indicar el número de cada uno de ellos como se visualiza en la imagen.

4.- Nombre de la Actividad	ATENCIÓN BÁSICA DE CLIENTE (INSTRUMENTAL) <u>Mod: N° 1, N° 2, N° 5</u>
----------------------------	--

Respecto del Objetivo General, se debe transcribir o replicar la Competencia del Módulo (Plan Formativo)

Plan Formativo: Atender requerimientos de clientes

Competencia del módulo	Atender requerimientos de clientes.
------------------------	-------------------------------------



Formulario de solicitud de codificación: Atender requerimientos de clientes

Ingreso de Solicitudes. Paso 2 de 4.	
9.- Objetivo General	Atender requerimientos de clientes.

Respecto de los Objetivos Especificos y Contenidos del mismo Item, se debe transcribir lo relativo a los Aprendizajes Esperados (Plan Formativo) obviando la columna Criterios de Evaluación.

Plan Formativo:

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Atender requerimientos de clientes conforme a los protocolos de atención y procedimientos.	1.1. Describe concepto e importancia de la atención al cliente para el negocio. 1.2. Señala fases de la atención a clientes, de acuerdo a criterios técnicos y protocolos. 1.3. Describe protocolo de atención a clientes de acuerdo a criterios técnicos y protocolos. 1.4. Aplica normativa legal atingente en la atención a clientes. 1.5. Aplica técnicas de atención a clientes de acuerdo a protocolos. 1.6. Aplica protocolo de atención a clientes. 1.7. Ejemplifica casos de aplicación de protocolos de atención a clientes.	1. Importancia y criticidad de la buena atención de clientes: <ul style="list-style-type: none"> Elementos teóricos en relación a las fases de la atención a clientes. Protocolos y procedimientos de atención a clientes. Técnicas para la identificación de necesidades de los clientes. Tips y aplicación scripts de atención al cliente. Técnicas de comunicación en atención a clientes (escucha activa y comunicación efectiva). Normativa legal asociada a la atención a clientes en el área de ventas y otros servicios.



Formulario de solicitud de codificación:

10.- Objetivos Especificos. Recurede que el valor por defectos de las horas es cero (0).				
Objetivos Especificos	Contenidos	Horas Teoricas	Horas Practicas	Horas E-Learning
1. Atender requerimientos de clientes conforme a los protocolos de atención y procedimientos.	1. Importancia y criticidad de la buena atención de clientes: <ul style="list-style-type: none"> Elementos teóricos en relación a las fases de la atención a clientes. 	4	4	0

Con respecto al Número de Horas, se debe dividir la cantidad de horas del Plan Formativo o Modulo de acuerdo al criterio de Franquicia Tributaria, dividiendo entre número de horas teóricas y número de horas prácticas.

The logo for SENCE features a horizontal bar at the top, split into a blue left half and a red right half. Below this bar, the word "SENCE" is written in a bold, blue, sans-serif font.

SENCE