



## **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.<sup>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup> Para acceder a dicho Catálogo hay que visitar [www.sence.cl](http://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.

<b>Campo Plan Formativo</b>	<b>Campo Formulario Solicitud Curso</b>
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"> <li>• Elementos teóricos en relación a las fases de la atención a clientes.</li> <li>• Protocolos y procedimientos de atención a clientes.</li> <li>• Técnicas para la identificación de necesidades de los clientes.</li> <li>• Tips y aplicación scripts de atención al cliente.</li> <li>• Técnicas de comunicación en atención a clientes (escucha activa y comunicación efectiva).</li> <li>• Normativa legal asociada a la atención a clientes en el área de ventas y otros servicios.</li> </ul>



**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"> <li>• Elementos teóricos en relación a las fases de la atención a clientes.</li> </ul>	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