



# Términos de Referencia

## Formación para participantes del Programa ACCESOS y otras poblaciones

**Temática/s específicas:** Desarrollo de habilidades digitales básicas y competencias transversales.

**Formato de cursada:** Presencial y semipresencial

**Departamento:** Todo el país

**Localidad:** Todo el país

**Plazo límite para la presentación de ofertas:** 31/1/2024

**Gerencia:** Formación Profesional

**Proyecto:** Participantes del programa Accesos y otras poblaciones de similares perfiles con requerimientos de desarrollo de competencias y habilidades digitales para mejorar su empleabilidad.

Por consultas sobre los Términos de Referencia y el proceso de postulación, dirigirse a la sección *consultas* de la [Plataforma Gestión INEFOP](#). Se realizará un espacio de consultas a través de la plataforma Microsoft Teams el 19/01/2024 a las 11hs. Para acceder al espacio, [cliquear aquí](#).



## Tabla de contenidos

1. Marco Institucional	3
2. Objetivo del llamado	3
3. Fundamento del llamado	4
4. Población objetivo	5
5. Contenidos	6
6. Metodología general	8
7. Instalaciones, equipos, materiales y soporte	9
8. Presupuesto	10
9. Modalidad de adjudicación	10
10. Forma de presentación	11
11. Evaluación de los diseños de capacitación	12
12. Entregables	12
13. Forma de pago	13
14. Documentación obligatoria	13
15. Anexos de los Términos de Referencia	14

**ATENCIÓN:** LEER CON ATENCIÓN LA TOTALIDAD DE LAS SECCIONES Y ANEXOS DE ESTOS TÉRMINOS DE REFERENCIA. POR CONSULTAS, PARTICIPAR EN EL ESPACIO DE CONSULTAS O ENVIAR LA PREGUNTA A LAS DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO QUE SE INDICAN EN EL RECUADRO DE LA CARÁTULA.



## 1. Marco Institucional

El Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP) fue creado por la Ley N°18.406 del 24 de octubre de 2008 como persona pública no estatal de carácter tripartito. El conjunto sus acciones tiene como propósito contribuir a la generación de políticas activas de empleo y formación profesional, en el marco de una estrategia inclusiva que asegure la formación inicial, continua y eficiente de la fuerza de trabajo contribuyendo al equilibrio productivo entre los intereses de las empresas y de los trabajadores.

Entre sus cometidos, el Instituto promueve y apoya iniciativas que contribuyen a la capacidad emprendedora de la ciudadanía. Asimismo, busca fortalecer al sector productivo para la generación y consolidación de empleo decente en el país. Para ello incentiva procesos tendientes a la innovación, la integración a cadenas de valor y la recuperación de capacidades productivas, entre otros.

El presente llamado incorpora aspectos necesarios para atender a la población objetivo de INEFOP, en acuerdo con lo establecido en su ley de creación.

## 2. Objetivo del llamado

Se convoca a entidades de capacitación de todo el país a presentar proyectos de capacitación modular en competencias digitales y transversales. Los proyectos deberán contemplar el acompañamiento de otros procesos socioeducativos y/o laborales que estén transitando los participantes mientras realizan la capacitación (por ejemplo, procesos en el marco del [Programa Accesos-MIDES](#))

### Objetivo del llamado

Fortalecer la empleabilidad y sostenibilidad del vínculo laboral, cuando corresponda, de las personas participantes.

Para ello se requiere del diseño de un proyecto de formación centrado en la adquisición de habilidades digitales y el desarrollo de competencias transversales para la empleabilidad, con especial foco en la comunicación asertiva adaptada a contextos de trabajo diversos.

### Otras consideraciones del llamado

Los proyectos de formación que se postulen deberán contener tres componentes: *Despegue digital, Habilidades digitales para la empleabilidad y Competencias transversales. La ECA deberá presentar en su proyecto el primero y tercero. El de Habilidades digitales para la empleabilidad es opcional.*



INEFOP solicitará a la ECA la ejecución de todos los componentes o algunos. La decisión estará sujeta a las demandas y necesidades formativas que se detecten en la población objetivo, pudiendo asignarse más de un componente en simultáneo para conformar distintos grupos.

### **Formación de Formadores**

Con la postulación al llamado, la ECA se compromete a que los docentes del componente *Despegue Digital* participen de una *Formación de Formadores*. Esta será coordinada por INEFOP e impartida por EIDOS.

Las ECAS que presenten además el componente *Habilidades Digitales para la Empleabilidad* (que es opcional presentar) deberán garantizar que los docentes que se asignen a ese componente participen de otra capacitación de Formación de Formadores coordinada por INEFOP e impartida por EIDOS.

Cada una de las capacitaciones tienen una duración de 10 horas distribuidas en 5 sesiones en un estimado de 2 semanas.

No se contemplarán posibles costos asociados a la participación de los docentes en estas formaciones por parte de INEFOP, quedando a cargo de la ECA en su totalidad.

Es obligatoria la participación de los docentes de los componentes indicados que se incluyan en el proyecto y de los que se solicite su ejecución por parte de INEFOP. Si alguno docente no participa, el proyecto de la ECA será descalificado y no podrá integrar el Inventory. Si hay docentes que ya realizaron la formación en el marco del plan piloto que se encuentra ejecutando INEFOP, no se requiere la repetición del curso.

## **3. Fundamento del llamado**

En las siguientes secciones se presentan los elementos que fundamentan la necesidad de la solicitud que se realiza con este llamado.

### **Pertinencia del llamado**

Si bien la mayoría de la población mundial vive en zona con cobertura móvil de al menos 2 GB y el incremento del acceso y la conectividad a internet han zanjado el camino al desarrollo de la economía digital, siguen existiendo grandes desigualdades producto de la falta de competencias digitales en países de todo el mundo (INESCO 2018).

En un mundo cada vez más globalizado, el aprendizaje de estas competencias brinda herramientas fundamentales para la construcción de ciudadanía y posiciona a los ciudadanos con más oportunidades frente al empleo.



La planificación de programas, en el marco de las políticas públicas que ofrezcan capacitación, con foco en las poblaciones más vulnerables (mujeres, jóvenes, poblaciones socioeconómicamente más vulneradas) apuesta a minimizar la brecha ya existente en estas poblaciones que se profundiza a partir de la Pandemia Covid 19, en tanto, el desarrollo de las competencias digitales ha evidenciado una profunda segmentación entre las oportunidades de acceso para las personas.

En ese marco, desde INEFOP se encuentra en su fase piloto la implementación de un plan de formación en competencias digitales fundamentales de nivel 1 que es de autoría institucional y pretende con ese desarrollo generar un itinerario formativo en competencias digitales, complementando el curso de Habilidades Digitales para la Empleabilidad (Nivel 2) desarrollado con Microsoft y Eidos que ya cuenta con 2 años de ejecución y más de 10.000 personas formadas (Ref. [Marco europeo de competencias digitales DIGCOMP](#)).

A ello se agrega, que entre las metas de INEFOP se destacan aquellas orientadas a ofrecer formación profesional focalizada en poblaciones vulnerables, y la formación de habilidades digitales como un objetivo central de esa intervención. Por tanto, este llamado es parte de un proceso planificado y que cuenta con metas asociadas para los próximos 2 años de formación en habilidades digitales a la población con mayor vulnerabilidad frente al empleo.

El acuerdo interinstitucional con MIDES para la formación profesional de las personas beneficiarias del [Programa Accesos](#), se ensambla a la perfección para ser el punto de partida a la intervención, pero que no acaba en esa población, sino que tiene el potencial de abordar a otras poblaciones que INEFOP identifique a través de la demanda de la población o de otros acuerdos con instituciones diversas.

#### 4. Población objetivo

Las ofertas deberán ser para la cantidad de grupos y de participantes que se indican en la siguiente tabla:

<b>Cantidad máxima de grupos o plazas que se adjudican</b>	La cantidad de grupos queda a criterio de INEFOP en acuerdo con las ECAS una vez se defina los proyectos recomendados.
<b>Unidad grupal</b>	La unidad grupal será flexible entre 15 y 25 participantes



Los cursos deberán dirigirse a una población que satisfaga los requisitos que se indican en la siguiente tabla:

Condición de actividad	Rango etario	Género	Nivel educativo
Personas en situación de desempleo o participantes de experiencias de empleo protegido	De 18 a 60 años	Indistinto	Primaria completa
<b>Otras consideraciones de la población objetivo</b>			
Se priorizará entre la población objetivo mujeres y jóvenes que se encuentren en situación de vulnerabilidad socioeconómica, de desempleo y que necesitan desarrollar competencias digitales.			

## 5. Contenidos

Los contenidos de la capacitación que se solicita deberán regirse por los componentes, ejes temáticos y cargas horarias que se detallan en el cuadro.

**Tabla de componentes, ejes temáticos y cargas horarias**

Componente	Ejes temáticos	Carga horaria sugerida
<b>Despegue digital</b> [OBLIGATORIO postular este componente]	Componente de <b>habilidades digitales de nivel 1</b> ( <a href="#">ver contenidos</a> ). Se dictará en modalidad <u>presencial</u> . Los contenidos deberán estar a cargo de una <u>dupla docente</u> . De las 35 horas del componente, 24 serán de formación específica en base a contenidos brindados por INEFOP y 11 serán para el acompañamiento de los participantes. El acompañamiento deberá orientarse a favorecer el sostén de los participantes en el proceso de formación.	35



<b>Habilidades digitales para la empleabilidad</b> [OPCIONAL postular este componente]	Componente de <b>habilidades digitales de nivel 2</b> . Se dictará en modalidad <u>semipresencial</u> . Los contenidos deberán estar a cargo de <u>un docente</u> . De las 70 horas del componente, 40 serán de formación específica en base a contenidos brindados por INEFOP <sup>1</sup> y 28 para el acompañamiento de los participantes.  <u>Aquí</u> se accede al programa de referencia de este componente.	70
<b>Competencias transversales</b> [OBLIGATORIO postular este componente]	Este componente deberá dictarse en modalidad <u>presencial</u> y estar a cargo de una dupla docente. Dentro de las 35 horas deben contemplarse 15hs para contenidos de <i>Orientación educativo laboral</i> , 10hs para contenidos de <i>comunicación asertiva en el ámbito laboral</i> y 10hs para el acompañamiento a los participantes. Para el diseño de este componente se sugiere consultar el <u>Glosario de competencias transversales de INEFOP</u> , <u>los ejes temáticos sobre Orientación educativo laboral</u> y los contenidos sugeridos sobre <u>comunicación asertiva en el ámbito laboral</u> .	35

### Carga horaria de la capacitación mínima y máxima

Las que se indican en la tabla para cada componente.

### Otros requisitos de contenidos

Solo deben desarrollarse en el formulario de postulación los contenidos del componente Competencias Transversales.

Los contenidos del componente *Despegue Digital* y *Habilidades digitales para la empleabilidad* estarán a cargo de INEFOP **por lo que la ECA no tiene que completarlos en la postulación**. En el formulario se debe completar el campo de contenidos de esos componentes con *No corresponde*.

A su vez, la postulación al componente ***Habilidades digitales para la empleabilidad es opcional***. Las ECAS que no quieran postular a él deberán

<sup>1</sup> 22 horas en modalidad presencial y 20 en modalidad virtual sincrónica



completar el componente con 1 hora y 1 jornada de forma que el formulario les permita realizar la postulación.

Los métodos y contenidos para el dictado de esos componentes serán proporcionados por INEFOP en una *Formación de Formadores* para los docentes que se indiquen en el proyecto.

Deben desarrollarse los contenidos y aspectos asociados a acompañamiento, y el módulo de competencias transversales.

## 6. Metodología general

### Consideraciones metodológicas para las propuestas a presentar

En la postulación se debe desarrollar únicamente la metodología para los talleres que se realicen en el marco del componente *Competencias Transversales* y la metodología de acompañamiento. Esta debe orientarse a favorecer el sostenimiento de los procesos de formación por los participantes y debe desarrollarse en la sección *Metodología de Acompañamiento* del formulario.

Se sugiere considerar para la elaboración de las metodologías los siguientes paradigmas:

- Formación por competencias
- Educación a lo largo de la vida
- Diseño modular por trayectorias
- Currículos de habilidades digitales de INEFOP
- El Glosario de competencias transversales de INEFOP enlazado en la tabla de contenidos

### Distribución horaria según formato de cursada

La modalidad varía para cada componente y se indica en la tabla de componentes y contenidos. Los componentes Despegue digital y Competencias transversales son presenciales. El componente de Habilidades digitales para la empleabilidad es 50% presencial y 50% en modalidad virtual.

### Acompañamiento o tutoría de los participantes

La propuesta deberá describir la forma en que se acompañará a los participantes en sus procesos de aprendizaje



<b>Cantidad de jornadas sugerida</b>	A criterio de la ECA. Se deben establecer en el formulario de postulación en el campo <i>jornadas</i> de cada componente
<b>Carga horaria sugerida de las jornadas</b>	A criterio de la ECA
<b>Plazo de ejecución estimado</b>	A criterio de la ECA
<b>Fecha estimada de inicio de las acciones</b>	Se prevé ejecutar grupos entre setiembre de 2022 y diciembre de 2023

### Evaluación de los aprendizajes

La propuesta deberá describir el modo en que se evaluarán los aprendizajes que se espera que incorporen los participantes durante la capacitación. Esto implica la definición de procesos de evaluación, instrumentos y criterios de verificación asociados a los objetivos de aprendizaje y las competencias que se definan en el perfil de egreso. Se tendrán que contemplar estrategias de recuperación para casos en los que se verifiquen dificultades en la incorporación de aprendizajes y en los que se constaten problemas de asistencia.

## 7. Instalaciones, equipos, materiales y soporte

### Soporte y/o espacios de la capacitación

Para la población beneficiaria del programa Accesos las instalaciones y equipamiento para la ejecución del proyecto serán proporcionadas por el MIDES en los territorios. INEFOP realizará la articulación con la ECA.

Para otras poblaciones que sean definidas por INEFOP para participar de estas capacitaciones, la ECA tendrá que proveer las instalaciones y equipamiento necesarios pudiendo articular con actores del territorio. En estos casos INEFOP podrá otorgar hasta un aumento de hasta un 20% del presupuesto de cada componente.

### Equipos informáticos y condiciones de accesibilidad

Aplican las condiciones indicadas antes según los tipos de población.

### Otras condiciones del soporte o infraestructura



En la postulación del proyecto no se deberán incluir fotografías de las instalaciones. Previo a una eventual adjudicación de grupos a la ECA, INEFOP solicitará la presentación de documentación que permita verificar las condiciones de las instalaciones y equipamiento. Para la presentación de la documentación la ECA tendrá un máximo de 10 días hábiles. INEFOP determinará la aceptación de las instalaciones propuestas en un máximo de 48hs.

### **Materiales didácticos**

Deberá proveerlos la ECA. Su costo ya se contempla en los presupuestos establecidos en la sección *Presupuesto*.

### **Materiales específicos de consumo**

La ECA podrá proveer de materiales específicos y consumibles que considere pertinentes para los procesos de aprendizaje. Su costo debe contemplarse dentro de los presupuestos establecidos.

## **8. Presupuesto**

El presupuesto es de \$ 108.000 por todo concepto para cada componente.

- *Despegue Digital - \$ 108 000*
- *Habilidades digitales para la empleabilidad -\$ 108 000*
- *Competencias transversales - \$108 000*

En el formulario de postulación figurará un presupuesto ficticio. Para la adjudicación se considerará el que se indica arriba.

### **Otras consideraciones del presupuesto**

-

### **Traslados docentes y costos asociados**

No corresponde

### **Partida de subsidios a los participantes**

No deberán cotizarse. En caso de que haya personas que requieran de un viático, INEFOP coordinará de manera directa con ellas para su asignación.

## **9. Modalidad de adjudicación**

A continuación, se detallan los criterios a partir de los que se seleccionarán los diseños de capacitación a ser ejecutados.



Con los proyectos que obtengan categoría de recomendación luego de su evaluación, se conformará un inventario. INEFOP podrá adjudicar grupos a los proyectos que conformen el inventario siguiendo el ordenamiento que se establezca a partir del puntaje de calidad de cada proyecto.

INEFOP adquirirá cada componente de forma individual, pudiendo solicitar la ejecución de uno o varios de ellos con la asignación de cada grupo de personas.

### **Modalidad de adjudicación**

Orden de prelación en función del puntaje de calidad de cada proyecto

### **Otras consideraciones de la modalidad de adjudicación**

Se podrá adjudicar hasta 20 componentes a una misma ECA, por departamento en que haya postulado. Se asignarán más si:

- Haya una sola ECA en el inventario para el departamento
- Las otras ECAS que conformen el inventario para el departamento manifiesten indisposición para ejecutar componentes en las condiciones que sean informadas por INEFOP

Siempre que la ECA que sea seleccionada para ejecutar grupos manifieste su inconformidad para iniciar grupos en las fechas que sean indicadas por INEFOP, se seleccionará a la ECA que ocupe la siguiente posición del inventario.

## **10. Forma de presentación**

Las propuestas deben ingresarse en el siguiente [enlace](#). Se recibirán ofertas hasta la fecha de vencimiento que se detalla en la carátula.

Todos los proyectos que se postulen deberán contener los componentes 1 y 3 siendo opcional la inclusión del 2.

La postulación puede realizarse para cualquier departamento del país. La ECA deberá indicar en la pestaña *Info Base* del formulario de postulación todos los departamentos en los que está dispuesta a realizar la formación.

Se deberá presentar por tanto un *staff* de docentes de la ECA entre los que habría disponibilidad para ejecutar la formación en cualquiera de los departamentos que se indiquen en la propuesta. Se podrán incluir hasta 15 docentes.

Al momento de postular, se modifica el estado de la propuesta de En proceso a Postulado. La modificación del estado confirma que la postulación se realizó de manera correcta. Al momento de postular, se modifica el estado de la propuesta de



*En proceso ha Postulado.* La modificación del estado confirma que la postulación se realizó de manera correcta.

## 11. Evaluación de los diseños de capacitación

La evaluación y recomendación de los diseños de capacitación estará a cargo la Unidad de Planificación y Adquisiciones (UPA). El proceso y sus resultados serán validados por un comité integrado por la UPA y técnicos de INEFOP referentes del llamado.

La evaluación de las propuestas se realizará a partir de la verificación de una serie de ítems que valoran el nivel de planificación, adecuación, coherencia y claridad del diseño de formación que se postule ([ver grilla](#)). Las propuestas se califican a partir de la ejecución de los siguientes tres pasos:

1. Análisis de la información que incluya la propuesta para los ítems de la grilla. Cada ítem puede recibir valoraciones de omisión (0 puntos), de cumplimiento parcial (1 punto) o de cumplimiento total (3 puntos). La valoración del ítem como parcial se debe a que la información que se constata para el ítem tiene un desarrollo general, poco aplicado al tema de la capacitación, con dificultades de comprensión o inconsistencias.
2. Ponderación de las valoraciones de cada ítem por coeficientes del 1 al 3. El valor del coeficiente de cada ítem fue validado por el tribunal de evaluación y refleja la relevancia de los ítems en el diseño de capacitación esperado
3. Suma de los puntajes ponderados de cada y ajuste al porcentaje definido para cada dimensión que se detalla en la grilla.

Tendrán recomendación e integrarán el inventario los proyectos que superen el 60% de los puntos.

## 12. Entregables

A continuación, se detallan los documentos que la ECA o consultor se responsabiliza entregar durante el inicio, ejecución y finalización de la capacitación

- **Entregable 1:** lista de asistencias de los docentes del componente *Despegue digital y Habilidades digitales para la empleabilidad* al curso de *Formación de Formadores*, cuando corresponda. INEFOP verificará el cumplimiento en registros propios.
- **Entregable 2:** carga de asistencias y resultados del curso en Vía Trabajo
- **Entregable 3:** cronograma y ajuste del proyecto previo a su inicio



- **Entregable 4:** informe de seguimiento de los participantes y registro de las instancias de acompañamiento
- **Entregable 5:** asistencia a procesos de evaluación, en caso de que sean convocados (se realizarán hasta dos instancias)

## 13. Forma de pago

Se pagará por el total del módulo contra los productos solicitados, una vez finalizado cada módulo.

En los casos en que los grupos finalicen con menos del 40% de los participantes derivados, se pagará contra informe técnico de INEFOP que fundamente los resultados obtenidos y siempre que no sea adjudicable a la calidad del curso impartido por la ECA.

## 14. Documentación obligatoria

No se exige ninguna documentación obligatoria con la postulación del proyecto.

## 15. Anexos de los Términos de Referencia

### ANEXO 1. Grilla de dimensiones e ítems de evaluación

#	DIMENSIONES E ÍTEMES DE EVALUACIÓN	Puntos
CM0	<b>Condiciones de mínima</b>	
CM1	Presenta los componentes obligatorios que se indican en el TDR. Los del componente <i>Competencias Transversales</i> incluyen <i>Orientación Educativo Laboral</i> y <i>Comunicación assertiva</i>	-
CM2	Postula al menos dos docentes para el dictado de los componentes <i>Despegue Digital</i> y <i>Competencias Transversales</i>	-
PT0	<b>Propuesta técnica</b>	40%
PT1	Los contenidos del componente <i>competencias transversales</i> se ajustan a lo solicitado, son consistentes y se presentan de forma organizada	6
PT2	El proyecto incluye objetivos de alcance por la ECA y pertinentes a la solicitud	2
PT3	Los contenidos del componente <i>competencias transversales</i> se planifican en módulos que evidencian la planificación del proceso formativo del componente	4
PT4	La metodología de acompañamiento refiere a las estrategias que se utilizarán para favorecer el sostén de los participantes por los componentes de la formación	6
PT5	Describe la forma en que se evaluarán las competencias esperadas en los participantes	4



ED0	Equipo docente <sup>2</sup>	60%
ED1 <sup>3</sup>	El/la docente tiene certificaciones vinculadas a los contenidos que dictará	6
ED2 <sup>4</sup>	El/la docente tiene experiencia de docencia	10
ED3	El/la docente tiene experiencia en tareas de acompañamiento individual de personas	15
ED4	El/la docente tiene experiencia de trabajo en programas con foco en poblaciones en situación de vulnerabilidad socioeconómica	15

<sup>2</sup> Los docentes son valorados de forma individual para los 5 ítems de esta dimensión. El promedio se configura como el valor para esta dimensión.

<sup>3</sup> Se valora la presencia de certificaciones específicas en el CV que se vinculen con los contenidos de los módulos que dictarán

<sup>4</sup> Los ítems de *experiencias* valoran la cantidad de años de experiencia en el tema otorgando un punto por cada uno. El resultado se pondera por 1, 2 o 3.

## **ANEXO 2: Contenidos del componente Despegue digital**

---

**Objetivo:** promover la inclusión digital de la población en situación de vulnerabilidad frente al empleo con un abordaje integral mediante de las competencias digitales tanto instrumentales como de las referentes a la ciudadanía digital.

**Unidades temáticas (programa específico y transversales):**

### **Unidad 1 Dispositivos y alfabetización informacional**

Conociendo la computadora

Búsqueda de información (Internet, páginas web y navegadores)

Evaluación y gestión de la información

### **Unidad 2 Creación y colaboración**

Interactuando mediante tecnologías digitales

Primeros pasos en Office 365

Colaborando mediante Office 365

Herramientas digitales de comunicación (videollamadas por Zoom)

### **Unidad 3 Ciudadanía digital**

Riesgos asociados al uso de la tecnología

Identidad digital y ciudadanía en la red

Ejercicio integrador

### **Unidad 4 Despegue y autonomía**

Repaso y Resolución de problemas técnicos

Identificar necesidades y respuestas tecnológicas

### **Breve descripción del perfil de egreso:**

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

- Pensar críticamente el mundo virtual y utilizarlo de manera reflexiva y participativa
- Utilizar la tecnología respondiendo consignas o necesidades puntuales

**Nivel educativo mínimo:** primaria completa o lecto escritura desarrollada

**Habilidades o aptitudes físicas requeridas:** Habilidades para operar un mouse y teclado y/o sus funciones mediante el uso de tecnología u otros dispositivos.

**Requerimientos específicos:** Requiere el acceso a una computadora (de escritorio o portátil) y conectividad.

**Modalidad de aprobación:** Entrega obligatoria de tareas consignadas. 80% de asistencia a las clases.



## **ANEXO 3:** Contenidos sugeridos para incluir en módulo Transversal de Orientación Educativo Laboral

---

Este contenido transversal estará orientado a personas en situación de desocupación y con alta vulnerabilidad para la empleabilidad.

Ejes temáticos sugeridos:

1. Proyecto ocupacional
2. Estrategias y canales de búsqueda de empleo
3. Currículum vitae, marca personal y huella digital
4. Entrevista laboral

## **ANEXO 4:** Contenidos sugeridos para incluir en módulo Transversal de Comunicación Asertiva en el Ámbito Laboral

---

Comunicación asertiva con usuarios/clientes: poder informar; responder claramente a consultas.

Conocer y comunicar información institucional (sea de organismo público, empresa, servicios etc.)

Ampliar Vocabulario (formal).

Capacidad de escuchar y contestar consultas.

Manejo de situaciones difíciles tanto a la interna del equipo de trabajo como hacia la respuesta al “cliente” externo.

Procedimentales

- Capacidad de aprender, y trabajar en equipo
- Capacidad de adaptación a situaciones cambiantes, y/o de resolver imprevistos
- Capacidad de comunicar/actualizar información a otros

Actitudinales:

- Promover una actitud de respeto y de servicio al usuario/cliente.
- Empatía
- Habilidades de interacción
- Puntualidad, asiduidad