PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1- IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:**134101 Vr 2
- **Nombre del Proyecto:** Apoyo al desarrollo de los procesos administrativos en las Empresas de la región
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.
- **Competencia:** 210601024 Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - **RAP 09 01** Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
  - **RAP 07 02** Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional.
  - **RAP 10 04** Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
  - **RAP 08 05** Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

- **Duración de la Guía:** 162 horas

2. PRESENTACIÓN

Tus talentos y habilidades irán mejorando con el tiempo, pero para eso has de empezar *(Martin Luther King)*

Bienvenidos a este espacio de formación donde tendrán la oportunidad de acceder a nuevos conocimientos y mejorar sus habilidades en cuanto al desarrollo de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la competencia elaboración de documentos, es muy grato contar con usted como aprendiz SENA y se le motiva a que construya su conocimiento teniendo como base los saberes previos que han sido adquiridos durante este proceso formativo y a través de 3 pilares fundamentales en la institución: El Saber Saber, El Saber Hacer y El Saber Ser. El SENA desarrolla competencias a través de resultados de aprendizaje específicos, transversales y básicos, permitiendo una formación integral para el trabajo.

Con el desarrollo de la presente guía y la correcta apropiación de los conocimientos y aprendizajes que aquí se proponen, el aprendiz va a adquirir habilidades, destrezas y saberes que le permitirán ser más competitivo y mejorar su desempeño en el ámbito laboral, obteniendo de este modo mayores posibilidades de lograr sus proyectos personales, profesionales y laborales.

A continuación se describen las diferentes actividades a realizar con sus respectivas indicaciones para llevar a cabo de manera exitosa los resultados de aprendizaje, su dedicación, disciplina, trabajo autónomo y compromiso son determinantes para el logro de sus objetivos y metas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Identificar los aprendizajes previos relacionados con los conocimientos relacionados con los documentos organizaciones tomando como guía la GTC-185.

Fortalezas y debilidades frente a la elaboración de documentos

Identificar los aprendizajes previos relacionados con los conocimientos de los documentos en un ambiente laboral, esenciales para el desempeño de un Asistente Administrativo.

Foro "Saberes previos": Participar en el foro de saberes previos en la plataforma LMS territorium y contestar las siguientes preguntas, no olvidar aportar como mínimo un comentario a un compañero.

- ¿Qué entiende por documento?
- ¿Cuáles parecen ser los documentos más importantes en una oficina?
- ¿Por qué son tan importantes?
- ¿Cuál es la diferencia entre una carta personal y una comercial?

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa
Evidencia de aprendizaje: Participación en el foro, (No calificable - Individual)
Materiales: Plataforma LMS territorium

ACTIVIDAD APRENDIZAJE: Identificar los documentos requeridos para las diferentes dependencias de la organización para enfocar su quehacer dentro de la misma.

EVIDENCIA 01: CRUCIGRAMA Y SOPA DE LETRAS

Después de la socialización de la guía GTC 185 por parte del instructor usted querido aprendiz se encontrará en capacidad de identificar los términos y definiciones de esta guía, conceptos que encontraremos de una manera adecuada y didáctica a través de una sopa de letras y un crucigrama.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa
Evidencia de aprendizaje: Realización de crucigrama y sopa de letras, (No Calificable - individual)
Materiales: Crucigrama y sopa de letras, Guía Técnica Colombiana GTC 185, en el numeral 3 de la norma GTC 185 – TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

EVIDENCIA 02: IDENTIFICAR ZONAS Y ESTILOS DE LAS COMUNICACIONES

Conocer las zonas y estilos de las comunicaciones, es de gran relevancia porque en la elaboración de los documentos que aprenderán de acá en adelante se debe aplicar un estilo y conservar las zonas propias de la organización. Por tal motivo se les dará seis (6) cartas con diferentes estilos y zonas, donde usted aprendiz, deberá identificar cada una de las cartas a qué estilo pertenece y señalar cuál es la zona 1,2 y 3.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Entregar las cartas señalizadas adecuadamente (zonas) y nombradas con el estio que identificaron en las mismas.5 (No Calificable - Individual)
Materiales: GTC 185, cartas: capacitación, presentación, proveedor, correspondencia, retraso correspondencia, certificaciones tributarias, cotización; Lista de verificación. Plataforma LMS territorium

EVIDENCIA 03: ELABORACIÓN DE CARTAS

Como futuros Asistentes Administrativos una de las funciones que deben desempeñar es la elaboración de cartas para ello se solicita realizar el taller de cinco (5) cartas que se irán trabajando en clase, donde el aprendiz va a desarrollar su habilidad de redacción y de digitación fortalezas que debe tener este técnico.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Entregar la realización de las cartas propuestas (Calificable - Individual)
Materiales: Taller, Plataforma LMS territorium,lista de chequeo, hoja en blanco y lapicero.

EVIDENCIA 04: ELABORACIÓN DE MEMORANDOS Y CIRCULARES

Queridos aprendices muchas veces han escuchado la palabra MEMORANDO Y CIRCULAR, precisamente la GTC -185, nos enseña las funciones y las partes que la estructuran, es así como usted como Asistente Administrativo de la empresa GRUPO PRESA S.A., su jefe le solicita realizar dos (2) memorandos de llamados de atención a Ricardo Sánchez por sus llegadas tarde a la jornada laboral y a Carlos Antonio Jurado por la mala actitud que presentó con el jefe de Contabilidad de la empresa. Así mismo solicita realizar una circular externa para sus clientes donde les ofrece el nuevo producto que van a sacar al mercado (pinchos de pollo) y una circular interna de cambio de horario para el personal. Los memorandos y las circulares deben tener diferentes estilos de comunicación y deben tener sus respectivas zonas, es decir, se debe aplicar todas las recomendaciones de la GTC 185.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Entregar los memorandos y las circulares solicitadas aplicando todas las recomendaciones de la GTC 185 (Calificable - Individual)
Materiales: GTC 185, taller (con información más detallada para la elaboración de los memorandos y circulares) Plataforma LMS territorium, lista de chequeo, hoja en blanco y lapicero.

EVIDENCIA 05: ELABORACIÓN ACTA DE REUNIÓN ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA

Las actas son herramientas fundamentales para una empresa ya que en ellas queda consignado todo lo que sucede en una reunión, reflejando así los problemas, las decisiones y soluciones alcanzadas en este encuentro, las actas pueden darse de manera ordinaria o extraordinaria, es por este motivo que se realizará dos talleres que le brindaran la información que se da en la reunión con el objetivo de que la información allí descrita la convierta en un acta.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Entregar acta ordinaria y extraordinaria aplicando todas las recomendaciones de la GTC 185. (Calificable - Parejas)
Materiales: GTC 185, taller con la información para la realización del acta ordinaria y extraordinaria, lista de chequeo, Plataforma LMS territorium, hoja en blanco y lapicero.

EVIDENCIA 06: ELABORACIÓN DE CONSTANCIA Y CERTIFICADO

Como Asistente Administrativo de la empresa FRISBY, el empleado Juan Esteban Zapata le solicita una constancia de experiencia laboral como administrador del punto de venta ubicado en el parque el Lago de la ciudad de Pereira, así mismo, la practicante del SENA Juanita Rios Valencia solicita una constancia de comportamiento en su puesto de trabajo como requisito de su etapa productiva.

Por otro lado, como Asistente Administrativo de la institución educativa Ciudadela Cuba, el estudiante Brahian Ruiz Gómez requiere un certificado de notas del primer periodo escolar del grado décimo que se encuentra cursando actualmente y a su vez un certificado de estudio para el alumno Jhon Fredy Medina Cardona de grado octavo.

En la elaboración de estos documentos no olvide aplicar siempre las recomendaciones dadas en la GTC 185.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Entregar las constancias y los certificados acá propuestos (Calificable - Individual)
Materiales: GTC 185, Plataforma LMS territorium, lista de chequeo, hoja en blanco y lapicero.

EVIDENCIA 07: PRUEBA DE CONOCIMIENTO

Aprendiz, presentará una prueba de conocimiento que tiene como temática todo lo que han aprendido hasta el momento de la Guia Tecnica Colombiana GTC -185.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Presentar prueba en la plataforma o de manera física (Calificable - Individual)
Materiales: Plataforma LMS territorium, prueba de conocimiento.

EVIDENCIA 08: EXPOSICIONES

Como asistente administrativo una de las habilidades que deben fortalecer es su parte de comunicación verbal, pues debe existir un buen entendimiento con sus compañeros, jefe, clientes entre otros y así mismo, que la información pueda fluir entre los diferentes departamentos de la organización de manera confiada, por este motivo el instructor dividen en grupos de trabajo y asigna los los últimos temas de la Guía Técnica Colombiana GTC -185 con el objetivo de fortalecer la parte comunicativa de sus aprendices.
Los temas son: Informes (Resumen Ejecutivo, Informe Corto, Informe Extenso), hoja de vida, sobres comerciales, mensajes electrónicos, Tarjetas Protocolarias (presentación, invitación, agradecimiento, felicitación). Es importante aprobar la lista de chequeo propuesta para esta evidencia.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Realizar la exposición que le corresponde (Calificable - Grupal)
Materiales: GTC 185, Plataforma LMS territorium,lista de chequeo, colores, marcadores, hojas, cartulina.

EVIDENCIA 09: PROPUESTA DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES

Como futuros Técnicos en Asistencia Administrativa deberán presentar una propuesta de documentos administrativos para el uso de comunicaciones oficial de su empresa de aula, por lo tanto se le solicita enviar un ejemplo de cada documento visto en esta guía con su membrete correspondiente.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Entregar los documentos organizacionales como: Carta, Memorando, Circular, Constancia, Certificado, Acta, sobre comercial y tarjeta de presentación, aplicando todas las recomendaciones de la GTC 185. (Calificable - Grupal)
Materiales: GTC 185, Plataforma LMS territorium o carpeta física con los documentos solicitados.

ACTIVIDAD APRENDIZAJE: Validar los documentos organizacionales cumpliendo las normas técnicas y de la empresa

EVIDENCIA 10: LISTA DE CHEQUEO

Ya con todo lo aprendido en esta guía querido aprendiz, usted se encuentra en la capacidad de realizar una lista de chequeo para aplicarla a los documentos organizacionales de las empresas de aula de sus compañeros y así poder analizar y evaluar si esos documentos administrativos cumplen con lo propuesto en la Guía Técnica Colombiana GTC -185.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS territorium o Ambiente Institución Educativa.
Evidencia de aprendizaje: Entregar lista de chequeo aplicando todas las recomendaciones de la GTC 185. (Calificable - Grupal)
Materiales: GTC 185, Plataforma LMS territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Prueba de Conocimento GTC -185	Utiliza el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.	**Técnica:** Preguntas **Instrumento:** Cuestionario
Evidencias de Desempeño: Identificación de las zonas y estilos de comunicación		**Técnica**: Análisis de documento **Instrumento**: Lista de verificación
Elaboración de los siguientes documentos administrativos: Cartas, memorando, circular, actas (reunión ordinaria y extraordinaria), constancia, certificado, resumen ejecutivo, hoja de vida, sobre comercial, mensaje electrónico y tarjeta de presentación. Exposición temas de la GTC 185.	Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional	**Técnica**: Elaboración de documentos **Instrumento**: Lista de chequeo **Técnica**: Exposición **Instrumento**: Lista de chequeo
Evidencias de Producto: Propuesta documentos organizacionales de la empresa didáctica o de aula. Lista de chequeo para aplicar documentos organizacionales	Elabora documentos finales de acuerdo a las normas técnicas. gramaticales, de redacción Aplica procedimientos técnicos normativos y organizacionales en la redacción de documentos y textos. Verifica que el documento o texto cumpla con las normas técnicas y las políticas organizacionales.	**Técnica:** Elaboración de documentos **Instrumento:** Listas de chequeo **Técnica:** Elaboración de lista de chequeo. **Instrumento:** Listas de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

GTC 185: Guía Técnica Colombiana. Esta guía presenta recomendaciones para elaborar los diferentes tipos de documentos generados en las organizaciones, con el propósito de proyectar una adecuada imagen corporativa.

Documentos: Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual, etc.

Asunto: Síntesis del contenido de la comunicación.

Cargo: Nombre de la posición que ocupa la persona responsable de expedir el documento

Convocatoria: Acuerdo de fecha, hora y lugar para la siguiente reunión.

Copia: Fiel reproducción del documento.

Despedida: Palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación. 3.22 Destinatario. Persona a quien va dirigida la comunicación

Encabezamiento: Conjunto de palabras con que se inicia un documento, según el tipo de comunicación. Palabras fijas que sirven de guía para establecer el inicio de un documento.

Folio: Hoja.

Logotipo: Símbolo que identifica a la organización. Proyecta la imagen corporativa y hace fácil la identificación de la entidad que genera o produce la comunicación.

Membrete: Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.

Radicación: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar el trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Redactor: Persona que genera y plasma ideas en una comunicación.

Saludo: Frase de cortesía con la cual se inicia la comunicación.

Transcriptor: Persona responsable de elaborar, digitar o transcribir la comunicación

Organización: Son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de

interrelación que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- ✓ Villegas Uribe, Luz Amparo. Manual de ortografía. Medellín: SENA, 2000.

WEBGRAFÍA:

SENA. LMS Territorium https://sena.territorio.la/cms/index.php

SENA. Sistema de bibliotecas SENA http://biblioteca.sena.edu.co/

GTC. https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxhbmdpZW1vcmFnYW1iYXxneDo1MTgyMzdmZWJkNWY3Nzll

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Erika Natalia Sanchez** **Juan Miguel Piedrahita** **Leidy Daiana Jaramillo Restrepo** **Liliana Patricia Ferro** **Andres Felipe Ramirez** **Martha Ines Osorio** **Paula Marcela Ramìrez** **Juan Alberto López**	**INSTRUCTORES**	**Articulación con la media**	**22/06/2021**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)	**Daiana Jaramillo Restrepo** **Erika Natalia Sánchez Jaramillo**	**INSTRUCTORAS**	**Articulación con la media**	**05-03-2022**	**Actualización de datos** **Nombre del proyecto, versión del programa, actualización de un resultado de aprendizaje**