PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 V2
-

1. IDENTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa

- **Código del Programa de Formación:** 134101

- **Nombre del Proyecto:** Suministrar apoyo a los procedimientos de las unidades administrativas de MIPYMES del Departamento del Quindío.

- **Fase del Proyecto:** Fase 2. PLANEACIÓN

- **Actividad de Proyecto:** Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las empresas mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.

- **Competencias:**
  Elaboración de documentos

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

1. *Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.*
2. *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.*
3. *Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las normas técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.*
4. *Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.*
5. *Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.*

ACTIVIDAD TOTAL

Durante la formación se les explica cada tipo de documento comercial. Por lo cual se les solicita a los aprendices que en base a los temas vistos en formación, elaboren tres ejemplos de los siguientes documentos, a los cuales deberán aplicarles lo visto en cada formación (aspectos generales de las comunicaciones, sus características, redacción, presentación y clases, sin olvidar la ortografía)

1. Cartas
2. Memorandos
3. Circulares
4. Actas
5. Certificados y Constancias
6. Hoja de Vida empresarial
7. Sobres comerciales

Identificar las partes, estilos y usos de los documentos empresariales que producen las funciones administrativas de las diferentes áreas de una MIPYME, teniendo en cuenta el protocolo de la empresa y la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres personas.
2. Elaborar un folleto donde describa los diferentes documentos que produce una MIPYME, explicando sus partes, estilos, usos y su respectivo ejemplo.
3. Compartir y socializar ante los compañeros e instructor el folleto elaborado de una manera asertiva.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

GTC 185 Documentos organizacionales.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa.

- **Código del Programa de Formación:** 134101

- **Nombre del Proyecto:** Suministrar apoyo a los procedimientos de las unidades administrativas de MIPYMES del Departamento del Quindío.

- **Fase del Proyecto:** Fase 1. 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.

- **Competencias:**

  Atender a clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  1. *Reconocer la organización, tipos de clientes, prductos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normtatividad legal vigente.*
  2. *Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.*
  3. *Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización de acuerdo con los estandares de calidad establecidos.*
  4. *Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.*
  5. *Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.*
  6. *Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.*
  7. *Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.*

ACTIVIDAD TOTAL

Descripción de la actividad:

De forma individual, elaboren un Brochure *(Folleto es una obra impresa en papel, como máximo de veinticuatro hojas, aunque se entiende que normalmente solo una, que suele servir como instrumento divulgativo o publicitario) por* cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en la empresa. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás. (elija un solo evento)

De forma individual, escoja uno de los eventos, y realice la simulación del evento que escogió; elabore toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

Recuerde que toda la actividad preferiblemente realícela en material reciclable

Ambiente Requerido: espacio destinado para su aprendizaje en casa, mesa silla, computador, teléfono con whatsapp conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de papel, etc.

3. **IDENTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA:** **REGISTRAR INFORMACIÓN**

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 V2
- **Nombre del Proyecto:** Aplicación de procesos técnicos administrativos en empresas reales y unidades productivas de la estrategia de formación por proyectos en instituciones educativas del Quindío con apoyo de los aprendices del técnico en asistencia administrativa de la Articulación con la Media.
- **Fase del Proyecto:** Análisis Trimestre I
- **Actividad de Proyecto:** Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
- **Competencias:**
- REGISTRO DE INFORMACIÓN EN MEDIOS TECNOLÓGICOS
- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

1. *reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de*
2. *utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías*
3. *procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas.*
4. *consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.*
5. *elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de información*

ACTIVIDAD TOTAL

Descripción de actividad 1.

Mira el siguiente video de aplicación de tablas y gráficos en la hoja de Excel para posteriormente utilizar en el proyecto productivo, cuando corresponda realizar la encuesta y conseguir analizar las respuestas a través de los resultados.
Link: https://www.youtube.com/watch?v=CmSZwmoGnJY
https://www.youtube.com/watch?v=zS9v_JMZWbA
https://www.youtube.com/watch?v=-McVEsfVUyA

Descripción de actividad 2.

Trabajo con Normas técnicas para la elaboración y presentación de informes: Teniendo en cuenta lo aprendido sobre las normas técnicas para la elaboración y presentación de informes; bajo ICONTEC NTC 1486, 5613 y 4490 (normatividad que se encuentra en el material de apoyo), estructure un trabajo escrito que en su contenido no supere más de tres hojas y que trate sobre las estrategias de Cero Papel en las empresas públicas y privadas basada en una eficiente gestión documental a través de la tecnología y utilización de archivos y soportes documentales en medios electrónicos.

En su material de apoyo encontrará un documento que le permitirá desarrollar el trabajo, llamado Guía Cero papel MinTIC que corresponde a una Guía diseñada por el ministerio TICS en Colombia que busca proporcionar herramientas, en su mayoría de tipo cultural, que permitirán cambiar los malos hábitos en el consumo de papel, como un primer paso para la implementación de estrategias Cero papel y avanzar en una administración eficiente, amigable con el medio ambiente.

Este trabajo lo debe presentar de forma digital a su instructor y debe contener toda la

estructura de las partes del trabajo, como preliminares (cubierta, portada, contenido, listas de contenido, de imágenes, tablas, glosario, etc), cuerpo del documento (Introducción, desarrollo del contenido, conclusiones) y complementos (Bibiliografía, Anexos,etc).

Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Diana Isabel Perdomo	**Instructora**	Comercio y Turismo	Noviembre de 2022