PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tco Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 versión 2
- **Nombre del Proyecto** (si es formación Titulada) Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes
- **Fase del Proyecto** (si es formación Titulada) Ejecución
- **Actividad de Proyecto**(si es formación Titulada) Establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.
- **Competencia:** Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
- Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.
- Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
- 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: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Los documentos reflejan la actuación administrativa de las diferentes organizaciones, son el testimonio de las decisiones que se toman en la ejecución de los procesos y procedimientos administrativos, por consiguiente es indispensable contar con estándares mínimos en su elaboración que garanticen o trasluzcan la imagen corporativa de la empresa. Esta guía pretende dar pautas en la elaboración documentos de uso comercial y jurídico, verificando que estos cuenten con las características adecuadas de redacción y estándares necesarios para su posterior proceso de ordenación archivística.

Esta guía de aprendizaje está orientada a garantizar la correcta proyección de la información en los documentos organizacionales, de acuerdo con las normas técnicas colombianas vigentes y las políticas institucionales.

Le invito a participar de manera comprometida y activa en las diferentes actividades que se plantean para alcanzar la competencia de "Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas" Para lograr éste aprendizaje es importante mantener el trabajo colaborativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad de reflexión inicial

Morfología y sintaxis

Es importante dentro de la elaboración de documentos recordar algunos componentes básicos de la escritura, temáticas desarrolladas en la etapa de estudio de básica primaria y secundaria donde aprendimos a escribir y contruir texto para expresar nuestras ideas y sentimientos respecto a algo.

Mediante el siguiente enlace recordemos lo mencionado anteriormente https://www.youtube.com/watch?v=27guM8uydCo

A continuación realizaremos un ejercicio sencillo de escritura donde por medio de una carta de mínimo 10 líneas o renglones manifestaremos nuestros sentimientos respecto a las siguientes situaciones:

a. Le expresaré mis sentimientos amorosos a una joven o jóvencito que realmente me interesa por su forma de ser y que conocí hace un par de meses
b. Me gané el Baloto y no quiero volver a tener contacto de manera presencial con muchas personas de mi círculo social, por temas de seguridad, le escribiré a mi mejor amigo o amiga para contarle la noticia pero reconociendo que no le compartiré nada de dinero.
c. Mi hermano menor no es un chico muy sociable, pero es un amante apasionado de los animales y la única mascota que ha tenido a su corta edad, y a quien amaba intensamente acaba de morir de una enfermedad cómun en los perros.

La instructora enseñará por medio de la designación de colores en el listado de aprendices, quienes elaboraran qué opción a, b ó c

- Observe los siguientes videos y relaciónelos con situaciones reales del trámite de documentos en una ventanilla única o unidad de correspondencia: https://www.youtube.com/watch?v=rYz-SbpowJA y https://www.youtube.com/watch?reload=9&v=Zk6ge8zo1qY

Ambiente Requerido: ambiente con computadora, sonido, cuenta misena. Ambiente de estudio en casa

Materiales: Computadora o móvil con internet, lápices, borradores, libreta de apuntes, procesador de texto.

CONSECUENCIAS DE UNA MALA POSTURA EN LA OFICINA

La dinámica de la mayoría de las oficinas implica que los trabajadores pasan varias horas al día sentados frente a una pantalla. Lo más normal es que, después de un tiempo, adopten posturas momentáneamente más cómodas pero que a largo plazo puede causar problemas de salud.

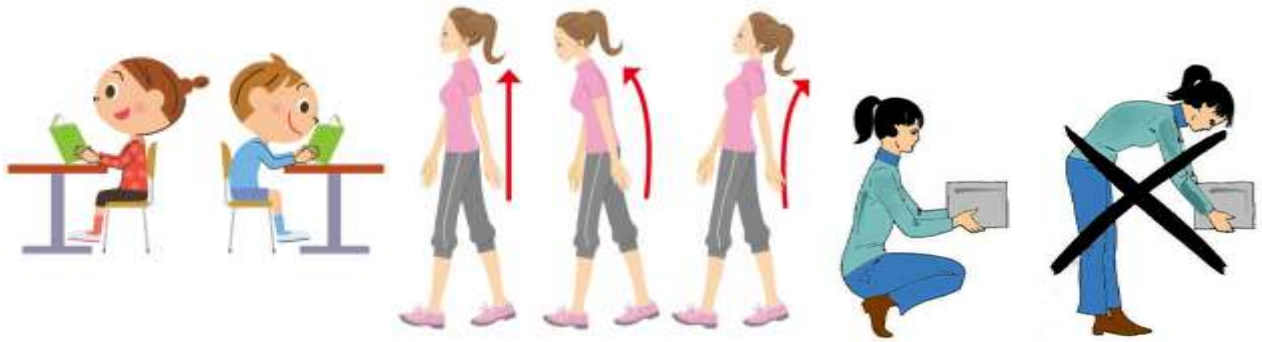
a. Observa el siguiente video Posturas de trabajo inadecuadas https://www.youtube.com/watch?v=HNEswel-sCI y socialice las siguientes preguntas en el momento que lo indique la instructora

   Reflexiones:

   1. ¿Cuáles pueden ser las razones por las que el personal de una empresa no toma las posturas correctas en su lugar de trabajo?

   2. ¿Si usted fuera el gerente o responsable del bienestar de los funcionarios de una empresa qué medidas implementaría para evitar las malas posturas en el puesto de trabajo?

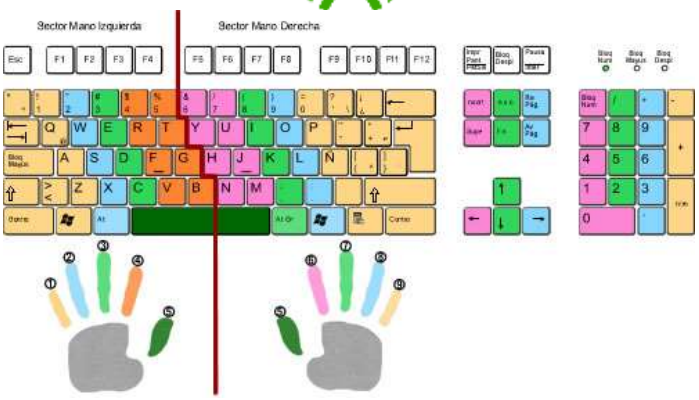
   3. ¿Qué malas posturas solemos tener en casa que perjudican nuestra salud?



- *El teclado.*

El teclado es, hasta el momento, el principal dispositivo de entrada del computador. Sus teclas, como se puede apreciar en la siguiente ilustración, están agrupas en cuatro zonas: alfanumérica, numérica, de navegación y de funciones.

La zona alfanumérica del teclado es la más utilizada, en ella se encuentran números, letras, símbolos y signos de puntuación. Las teclas de esta zona están distribuidas en cinco filas conocidas con los nombres de "superior" (contiene números y símbolos), "dominante" (qwerty...), "guía" (asdfg...), "inferior" (zxcvb...) y"muda" (control, windows, alternativa, espacio...).



- *Qué es la digitación ó mecanografía?*

Los aprendices responderán de manera oral lo que significan estos términos para ellos. Para permitir un aprendizaje más dinámico y apropiado de digitar se utilizara el programa Mecanet que incluye la realización de ejercicios para memorizar la localización de cada una de las teclas y el dedo y mano con el cual se deben pulsar. En esta etapa de la formación, resulta positivo utilizar software especialmente diseñado para ayudar a alcanzar los objetivos específicos propuestos para aprender a Manejar el Teclado.



El programa cuenta con 20 lecciones que usted como aprendiz podrá validar con un puntaje no menor a 70 puntos y desarrollar en los espacios de formación, tenga en cuenta que debe crear su usuario antes de iniciar con la lección 1 y tomar el pantallazo alcanzada la lección como evidencia de aprendizaje y de ésta misma manera con las lecciones restantes. Poco a poco irá viendo su progreso en la digitación.

Para descargar la versión portable remitase al siguiente enlace, https://www.cursomecanet.com/descargando/?idfile=CursoMecaNet_Portable.zip y al abrir el programa por primera vez, cree su usuario y contraseña

Ambiente Requerido: ambiente con computadora, sonido, cuenta misena. Ambiente de estudio en casa

Materiales: Computadora o móvil con internet, aplicación meet, lápices, borradores, libreta de apuntes, programa Mecanet portable.

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES

La elaboración de documentos administrativos requieren de una buena presentación, la pertinencia de su contenido ó en lo que desea trasmitir y proyectar una mejor imagen corporativa, por ello en el desarrollo de la competencia nos apoyaremos en la Guía Técnica Colombiana GTC 185 que será un referente importante a la hora de elaborar documentos en las organizaciones.

Iniciaremos conociendo algunos de los documentos más comunes que se producen en una entidad.

CONCEPTOS	FUNCIONALIDAD Y ESTRUCTURA
Cartas u oficios	Para qué se utilizan, quién está autorizado para hacerlas
Actas	De qué se originan
Circulares	Cuántos tipos existen
Informes	Para qué se requieren

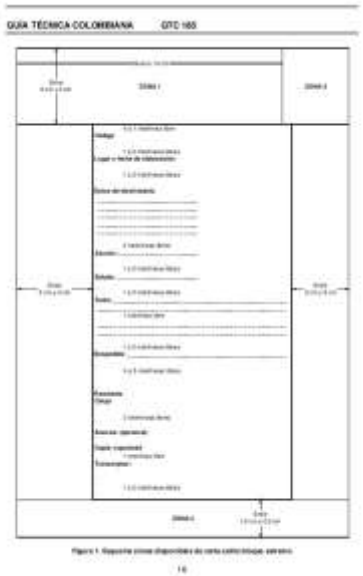
1. *Guía Técnica Colombiana 185*

A partir de de la asignación de los siguientes temas relacionados en la tabla desarrollaran a través de trabajo colaborativo por equipos, mediante presentación power point, mapa mental, mapa concetptual o infografías.

TEMAS	***SUBTEMAS***	***EQUIPOS***
ASPECTOS GENERALES PARA LAS COMUNICACIONES	Zonas, márgenes, estilos, fuente	KAROL SEBASTIAN Y PAOLA
	Identificación de páginas subsiguientes, código, Lugar de origen y fecha de elaboración,	XIOMARA, JUAN FELIPE Y DANIELA RUBIANO
	Datos del destinatario, Denominación o título académico, Nombre del destinatario, Cargo, Asunto,	JUAN ESTEBAN, JUANA Y DANIELA OSPINA

ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL	Cuerpo o texto, Datos del remitente, Líneas especiales, Anexos, Copia,	RICARDO ERIKA Y MELISA
	Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de las comunicaciones, Número de copias, Soportes, Recomendaciones	NATALIA SAMANTHA MANUELA Y LEIDY
CARTAS	Conceptualización Acuerdo 060 de 2001 (La instructora) Caracteristicas de redacción y presentación, uso de la carta, clases de cartas u oficios, partes de la carta	

Posteriormente la instructora asignará temas por equipos de trabajo, para socializar cómo se elaboran documentos como: Circulares, Actas, Informes, , Memorandos, Certificados y Constancias, alternando éstas exposiciones con el desarrollo de las lecciones de Mecanet.


GUIA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 185


MEMORANDO

- *Cartas u Oficios*

Una vez cumplida la anterior por parte del equipo a quien se les asignó el tema de Cartas u Oficios, se dará inicio a la elaboración de la carta, esta es una herramienta fundamental para generar relaciones comerciales, trámites, solicitudes entre otros, la cual permite comunicar decisiones o acciones entre personas naturales y jurídicas.

Observe este material sobre conectores linguisticos que puede ser de gran ayuda en la elaboración de cartas formales o informales https://www.youtube.com/watch?v=sl2EFkiQxDY y https://www.spagnolofirenze.it/grammatica/los-conectores-linguisticos/

Para garantizar el aprendizaje en esta actividad la instructora llevará acabo la retroalimentación previa de la cartas u oficios que explicó el equipo asignado al tema, su importancia, diferentes usos y la identificación del Acuerdo 060 de 2001 sobre administración de comunicaciones oficiales, así mismo dará claridad de cómo se identifican, cartas u oficios, en el BANTER del AGN como serie y subserie documental asi como sus tiempos de retención en los archivos.

Descripción de la actividad 1:

- Los aprendices conformaran equipos de dos integrantes, y se asignaran roles, identificando con claridad un jefe o coordinador del área de archivo y quien hará de Coordinador Académico del CCT, Regional Quindío. Previo al desarrollo de los ejercicios cada pareja investigará sobre la imagen coorporativa de la entidad que simularan representar y que pide apoyo al SENA.

- Una vez asignado los roles, quien tenga el rol de jefe de archivo simulara trabajar en una entidad publica donde se identificaron aspectos críticos en sus procesos de gestión documental por lo cual solicitará al SENA Centro de Comercio y Turismo formación complementaria en archivo para sus funcionarios.

    - El SENA al momento de recibir la comunicación en soporte fisico efectúa una respuesta a la misma solicitando la cantidad de personal a capacitar y si desean un tema especifico en archivo con el fin de brindar el curso pertinente a sus necesidades institucionales.

    - La entidad publica responde mediante el jefe de archivo indicando la cantidad de personal a capacitar, 60 funcionarios, y el tema especifico, siendo este la organización de archivos en físico, y manifiesta que la formación debe ser en horario de la noche dos días a la semana.

    - El SENA al momento de recibir la comunicación efectúa una respuesta mediante correo electrónico institucional al correo institucional del remitente, con número de radicado **2023400123456 0**,(este lo relaciona en el asunto); el cuerpo o texto del correo indicará los datos del instructor(a) asignado para el apoyo así como el nombre y código de la formación

complementaria, Organización de Archivos de Gestión código 13120457 con duración de 48 horas.

Adicionalmente compartirá un archivo Excel para que relacionen en este los datos de cada funcionario aclarando que se formaran dos grupos para ser atendidos en los días lunes y miércoles y otro los martes y jueves en horario de 6 a 9:45 pm

Descripción de la actividad 2: Refuerzo competencia Producir documentos

- Los aprendices conformaran equipos de dos integrantes, y se asignaran roles, identificando con claridad un usuario moroso (cliente) y quien hace las veces de auxiliar de Cartera y Cobranza. Previo al desarrollo de los ejercicios cada pareja investigará sobre el concepto de cartera.

- Una vez asignado los roles, quien tenga el rol de Auxiliar de Cartera y Cobranza, simulara trabajar en una entidad bancaria o cualquier otra donde se puedan desarrollar acciones de cartera y cobranza, para la cual debe identificar las zonas de la carta comercial con la imagen corporativa de la empresa seleccionada *(ver material de apoyo Guía Técnica Colombiana GTC 185 páginas: de la 11 a la 21 GTC 185)*
- El Auxiliar envía un correo electrónico al cliente moroso, indicando que se acerca la fecha de pago de su crédito, factura, etc. Se debe tener en cuenta la redacción del mensaje electrónico la cual fue explicada por la instructora al momento de indicar la carta comercial, para esta actividad el cliente no debe generar respuesta alguna.

- Posterior el Auxiliar envía otra comunicación para recordar que la fecha de pago esta próxima a vencer, Se debe tener en cuenta la redacción del mensaje electrónico la cual fue explicado por la instructora al momento de indicar la carta comercial, para esta actividad el cliente no debe generar respuesta alguna.

- El auxiliar enviará una carta comercial indicando al Cliente que su factura, crédito, etc, esta vencida, se debe tener en cuenta la redacción y presentación de la carta comercial. Utilizar líneas especiales (Anexos y Copias)

- El cliente al momento de recibir la comunicación efectúa una respuesta a la misma indicando que no ha podido hacer el pago pero que llevará a cabo esta labor en los próximos tres días, El auxiliar no responde la comunicación.

- El auxiliar pasado algún tiempo se constata que el Cliente no ha generado el pago, entonces envía una notificación de suspensión de servicio, o reportar a centrales de riesgos, aviso que se hace a través de la carta comercial, es importante tener en cuenta el estilo utilizado en la carta.

- El Usuario o Cliente solicita un acuerdo de pago para ponerse al día en sus obligaciones, actividad que se realiza a través de una Carta comercial.

- Auxiliar responde con una carta comercial indicando que se llevara a cabo un acuerdo de pago, describiendo las características del mismo, además de solicitar al Usuario o cliente una comunicación (Carta comercial) autenticada (simular autenticación) donde manifieste como se efectuará el pago, fechas y demás características que se consideren necesarias.

La presentación de los documentos de algunos aprendices se hará durante la sesión frente a sus demás compañeros (as) para hacer las observaciones correspondientes.

- *Acta*

Estas reflejan lo tratado en una reunión donde se pactan compromisos en sus asistentes, siendo un documento de carácter probatorio se requiere cumpla con características que legitimen según la ley su veracidad.

La instructora dará claridad de su importancia y cómo se identifica en el BANTER del AGN como serie y subserie documental asi como sus tiempos de retención en los archivos. Explicará su estructura, presentación y redacción *(ver material de apoyo guía producir documentos <<Guía Técnica Colombiana GTC 185, páginas 36 a 44>>)*, lo anterior es el insumo para que los aprendices puedan desarrollar los siguientes ejercicios:

- Junto a su compañero del ejercicio anterior, deberan simular que son integrantes del comité Paritario del SG-SST de una Mipyme del sector Turistico que ofrece servicios de Chivas Tour en el paisaje cultural cafetero y que debido a la prevención de contagio del Covid 19, aún existente, y de otros virus que se presentan por la temporada invernal deberán reunirse e implementar los más altos y confiables protocolos de bioseguridad de los turistas para poder continuar con el servicio sin ninguna afectación; al terminar la reunión se debe dejar evidencia de los acuerdos y compromisos pactados en un acta conjunta, donde firmen todos los asistentes a la reunión.

- En un segundo caso los aprendices simularan hacer parte del grupo elegido para formar el comité de actividades de aprendices del CCT y celebrar el día de la familia con todas las fichas del centro en las tres jornadas. Este comité deberá plantear qué, cómo y quienes serán los responsables de dirigir y supervisar las actividades del 15 de mayo del año 2023; al terminar la reunión se debe dejar evidencia de los acuerdos y compromisos pactados en un acta, donde firmen todos los asistentes a la reunión.

- En un tercer caso los aprendices simularan hacer parte del comité de archivo de una entidad privada, clínica estética especializada, que han considerado darle una mayor importancia a la organización de los expedientes clínicos y mejorar las condiciones de su depósito de archivo entre otros aspectos relacionados a la gestión documental con el fin de proyectar transparencia en sus procedimientos estéticos que son de alta calidad y sentido del cuidado y protección de la vida de sus pacientes que cada vez aumentan para este tipo de atención; al terminar la reunión se debe dejar evidencia de los acuerdos y compromisos pactados en un acta, donde firmen todos los asistentes a la reunión.

La presentación de los documentos de algunos aprendices se hará durante la sesión frente a sus demás compañeros (as) para hacer las observaciones correspondientes.

- *Constancias y certificados*

Las constancias y certificados juegan un papel fundamental en muchos trámites, son éstos los encargados de testificar o probar la existencia o ausencia de algunos hechos que requieren o no solemnidad, la GTC 185, presenta las pautas para su elaboración así como los casos específicos de su utilización.

La instructora dará claridad de su importancia y cómo se identifica en el BANTER del AGN como serie y subserie documental asi como sus tiempos de retención en los archivos, *(ver material de apoyo guía producir documentos <<Guía Técnica Colombiana GTC 185, páginas 61 a 65>>)*, lo anterior es el insumo para que los aprendices puedan dar claridad en su estructura, presentación, redacción y características de uso. La asignación se relaciona en la siguiente tabla:

TEMAS	***SUBTEMAS***	***EQUIPOS***
Constancias y Certificados	Definición, características de redacción y presentación,	
	Partes: lugar de origen, fecha de elaboración, cargo, identificación del documento, texto, remitente y firmas responsables	

Los aprendices aplicaran lo comprendido mediante el siguiente ejercicio:

- El auxiliar expide una constancia donde especifique que el Cliente se encuentra al día con sus obligaciones financieras en lo que respecta a esta entidad, el Cliente no debe dar respuesta a esta constancia. (Ver material de apoyo, guía producir documentos y Guía Técnica Colombiana GTC 185, páginas 61 a 65)

- El auxiliar termina sus estudios en contabilidad en un reconocido centro de capacitación de la ciudad. Expida un certificado de dicha preparación.

La presentación de los documentos de algunos aprendices se hará durante la sesión frente a sus demás compañeros (as) para hacer las observaciones correspondientes.

- *Circular*

La circular es un canal eficaz al momento de trasmitir un mensaje común a los integrantes de una comunidad, empresa o grupo de personas, en la gestión de un trámite es de utilidad para alertar a los diferentes colaboradores en ciertas decisiones que se han tomado al interior de la empresa.

La instructora dará claridad de su importancia y cómo se identifica en el BANTER del AGN como serie y subserie documental y tiempos de retención en los archivos (ver material de apoyo guía producir documentos y Guía Técnica Colombiana GTC 185, páginas 29 a la 35), lo anterior es el insumo para que los aprendices puedan desarrollar los siguientes ejercicios:

- Se reunirán los aprendices con el rol de integrantes del comité Paritario del SG-SST de una Mipyme del sector Turistico, que anteriomente levantaron el acta donde plantearon implementar protocolos de bioseguridad para los turistas y continuar sin inconvenientes con el servicio; esto se debe comunicar a través de una Circular Normativa evidenciando los compromisos y estrategias asumidas a partir del acta anterior.

- En el caso de los aprendices que simularon hacer parte del grupo elegido para formar el comité de actividades de aprendices; comunicaran a través de una Circular Interna las actividades programadas para celebrar el día de la familia el martes 15 de mayo, adicionalmente deben resaltan que la participación de los aprendices es obligatoria y que cada instructor (a) deberá registrar la asistencia.

- En el tercer caso donde los aprendices simularon hacer parte del comité de archivo de una clínica privada, comunicaran a través de una Circular Informativa las actividades planteadas para mejorar la organización de los expedientes clínicos y el depósito de archivo y la importancia de la participación de todos los funcionarios en las actividades que se requieran así como la receptividad a los cambios que se vayan dando en el proceso.

La presentación de los documentos de algunos aprendices se hará durante la sesión frente a sus demás compañeros (as) para hacer las observaciones correspondientes.

- *Informe corto*

La expedición de informes está a cargo de funcionarios o empleados autorizados, mediante acto administrativo o en el cumplimiento de sus funciones. Se recomienda que este informe no tenga portada, sino encabezamiento (aunque el autor puede utilizar cualquier elemento del informe extenso que estime

conveniente). (ver material de apoyo guía producir documentos y Guía Técnica Colombiana GTC 185, páginas 55 a 57)

La instructora dará claridad de su importancia y cómo se identifica en el BANTER del AGN como subserie documental y tiempos de retención en los archivos.

- Para desarrollar este punto, los aprendices elaboraran un informe corto cuyo tema será sobre el aprendizaje obtenido durante el tiempo de formación cursado hasta el momento.

La presentación de los documentos de algunos aprendices se hará durante la formación frente a sus demás compañeros (as) para hacer las observaciones correspondientes.

- *Resumen ejecutivo, informe*

La instructora dará claridad de su importancia y cómo se identifica en el BANTER del AGN como subserie documental y tiempos de retención en los archivos (ver material de apoyo guía producir documentos y Guía Técnica Colombiana GTC 185, páginas 46 a 54), lo anterior es el insumo para que los aprendices puedan dar claridad en su estructura, presentación y redacción. La asignación de relaciona en la siguiente tabla:

TEMAS	***SUBTEMAS***	***EQUIPOS***
Resumen ejecutivo, informe	Usos, que incluye, encabezamiento, razón social	
	Dependencia, código, título, lugar de origen y fecha de elaboración	
	Autoría del resumen ejecutivo, objetivo, temas o numerales,	
	Páginas subsiguientes, conclusiones, nombres, cargos y firmas, Rúbrica.	

Lo anterior es el insumo para que los aprendices puedan realizar un informe ejecutivo de manera individual sobre el uso de las redes sociales de los niños y niñas, pros y contras.

La presentación de los documentos de algunos aprendices se hará durante la sesión presencial frente a sus demás compañeros (as) para hacer las observaciones correspondientes.

- *Hoja de vida corporativa*

La instructora dará claridad de su importancia y cómo se identifica en el BANTER del AGN como subserie documental y tiempos de retención en los archivos (ver material de apoyo guía producir documentos y Guía Técnica Colombiana GTC 185, páginas 66-67), lo anterior es el insumo para que los aprendices puedan ejecutar los siguientes pasos:

TEMAS	***SUBTEMAS***	***EQUIPOS***
Hoja de vida corporativa, GTC 185	Definición, Características de presentación y redacción, partes de la hoja de vida corporativa, identificación del documento, nombre, datos básicos, información laboral.	
	Información académica, experiencia laboral, investigaciones publicaciones y distinciones o premios	
Hojas de vida en internet (mejores opciones)	APE SENA, Computrabajo	
	El empleo.com, SIMO	

Ambiente Requerido: ambiente con computadora, sonido, cuenta misena. Ambiente de estudio en casa

Materiales: Computadora o móvil con internet, lápices, borradores, libreta de apuntes, programa Mecanet portable, procesador de texto.

- *Memorandos*

TEMA	***SUBTEMAS***	***EQUIPOS***
MEMORANDOS	Definición, características de redacción y presentación, usos	
	Partes: Encabezado hasta destinatario y remitente	
	Asunto, texto, despedida, remitente y firmas responsables, líneas especiales	

SOBRES COMERCIALES	Caracteristicas de presentación, Clases de sobres, uso, modelos, zonas,	
	Partes y ejemplos	

- Para desarrollar este punto, en parejas realizaran un ejemplo de memorando escogiendo uno de los temas en que se puede utilizar según la GTC 185

La instructora realizará acompañamiento o asesoría en su elaboración o correcciones si es el caso.

Sobres comerciales

Video sobre elaboración se sobres https://www.youtube.com/watch?v=C6tSih4fMcM

En parejas desarrollen los siguientes ejemplos de sobres según el caso:

a) La Alcaldía de Pereira enviará una carta u oficio a la Procuraduria General de la Nación en un sobre con distribución de los datos en tercios
b) Un sobre de Almacenes Éxito Pereira Victoria, a las oficinas principales de la cadena, en la ciudad de Bogotá.
c) Un sobre que de la Gobernación de Risarlada es enviado al Centro de Comercio y Servicios del Sena Pereira.
d) Un sobre que de las oficinas centrales del SENA en Bogotá es enviado a las Oficinas Centrales de la NASA en Washington D. C., Estados Unidos

Ambiente Requerido: ambiente con computadora, sonido, cuenta misena. Ambiente de estudio en casa

Materiales: Computadora o móvil con internet, lápices, borradores, libreta de apuntes, programa Mecanet portable, procesador de texto.

Refuerzo producción de documentos

1. En equipos de 3 integrantes elaborarán los siguientes documentos:

- Una comunicación oficial de solicitud de copia de todo el historial clínico, por motivos de viaje y residencia en Salt Lake City Utha, Estados Unidos.

- Una comunicación de respuesta por una entidad de salud con el adjunto, usted selecciona el formato

- Un acta de reunión de su ficha con el instructor líder, sobre las condiciones en que finaliza III trimestre la ficha XXXXXXX

- Una circular informativa del coordinador académico para participar en la última Feria Empresarial del año 2023

- Una circular dispositiva sobre el uso de tapabocas en lugares cerrados y lavado constante de manos por virosis que se han incrementado en la temporada del fenómeno del niño.

- Un certificado de aprobación de un curso de manejo de TIC nivel básico de un centro de capacitación de su elección

- Una constancia de participación en un evento de la Cámara de Comercio de Armenia, para acceder a un beneficio de la Alcaldía a jóvenes emprendedores de la ciudad.

- Un informe corto cuyo tema central sea "Cómo ser disciplinado" de Yokoi Kenji en el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=nyegoDinKs4 y comparta sus aprenciaciones personales sobre el mismo

2. Cuando tenga todos los documentos realizados, intercambie su trabajo con otro compañero para que este le pueda corregir y destacar con color amarillo en cada documento los errores que considera tuvo y de la misma forma usted lo hará con los de él o ella.

3. Las parejas expondrán las correcciones en la sesión que indicque la instructora

En la producción de documentos se deben tener en cuenta aspectos como:

a) Claridad: El mensaje debe entenderse.

b) Brevedad: Expresar el máximo de ideas con un mínimo de palabras.

c) Precisión: Expresar las ideas sin rodeos.

d) Integridad: Transmitir el mensaje completo sin dejar lagunas.

e) Originalidad: Utilizar el sello de tu propia personalidad.

f) Corrección: Verificar que el escrito esté libre de errores, ya sean de índole gramatical, de la presentación formal o del tono apropiado.

La instructora entregará una una situación a cada uno de los aprendices, por medio del registro de asistencia, con la cual deberán elaborar los siguientes documentos.

a) Carta u oficio

b) Circular normativa

c) Memorando

Una vez finalicen los aprendices, socializaran los documentos con la instructora en los espacios de formación para su revisión y corrección si es necesario.

Los aprendices deberán ver el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=PRcXOaz2lws Con el cual recordaran las características de los diferentes informes (Corto, ejecutivo y extenso), posteriormente deberán elaborar un informe corto acerca del aprendizaje obtenido durante su etapa lectiva.

Finalizado éste proceso de formación, realice una simulación en video en un puesto de trabajo u oficina aplicando las técnicas de digitación (demostrar habilidades adquiridas con el desarrollo de las lecciones de Mecanet) teniendo presente las orientaciones de la GTC 185 para la elaboración de documentos organizacionales.

LA IMPORTANCIA DE LA LECTURA

Vea el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=jFklK9CERHI y posteriormente conteste las siguientes preguntas:

1.¿Por qué leen las personas?

2. ¿Qué encontramos al leer un libro?

4. ¿Cuál debe ser uno de los objetivos de tener el hábito de la lectura?

5. ¿Qué beneficios trae leer un libro?

6. ¿Qué tipo de lectura le gusta y por qué?

https://www.youtube.com/watch?v=_knWMOAGOeY

Signos de puntuación

https://www.youtube.com/watch?v=Zx2Cf_gNu_I

LAS PALABRAS HOMÓNIMAS

Concepto y clasificación en el siguiente vidoe https://www.youtube.com/watch?v=v7bPhdW3VDY

Descripción actividad:

1. Conformar sus equipos de trabajo
2. La instructora dará a asignación por los equipos conformados
3. Realice con cada palabra un ejercicio de completar las oraciones utilizando los dos significados de cada palabra
4. Socialice durante formación dando unos segundos a que los compañeros logren resolver cada ejercicio.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Identifica concepto básicos para la elaboración documentos empresariales. **Evidencias de Desempeño:** Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción haciendo uso de las Tic. Desarrolla técnicas de digitación que le permiten mayor velocidad y precisión en la elaboración de documentos como cartas, actas, ó circulares. **Evidencias de Producto:** Redacta un informe ejecutivo sobre la importancia de elaborar adecuadamente documentos organizacionales, la pertinencia de aplicar medidas de higiene postural e importancia del uso las TIC para la reducción del uso del soporte papel.	Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional. Transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación.	**Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Observación **Instrumento:** Simulación Lista de Chequeo **Técnica:** Observación **Técnica:** valoración de producto **Instrumento:** Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Abreviatura: Representación de una palabra o grupo de palabras, obtenida por eliminación de algunas de las letras, sílabas finales o centrales de su escritura completa, y que siempre se cierra con un punto.

Acrónimo: Vocablo conformado por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.

EJEMPLO CAFAM: Caja de Compensación Familiar.

Acta: Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.

Anexo: Documento o elemento que se adjunta a la comunicación o al informe; sirve para complementar y aclarar.

Asunto: Síntesis del contenido de la comunicación.

Bibliografía: Relación alfabética de fuentes documentales sobre una materia o asunto determinado, registrados en cualquier soporte físico, consultadas por el investigador para sustentar sus escritos.

Capítulo: División que se hace en los libros y en cualquier otro escrito para organizar y facilitar la comprensión del texto.

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

Carta: Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados. En algunas entidades se denomina oficio.

Certificado: Documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.

Circular: Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.

Cita: Pasaje, párrafo o proposición que proviene de alguien diferente al autor del informe, para apoyar o corroborar la propia idea o para compararla.

Código: Sistema convencional que identifica el departamento, el área o la sección que produce el documento con sus respectivas series. Éste responde al sistema de clasificación documental establecido en la entidad. Hace referencia a la identificación numérica, alfabética, alfanumérica y otros, de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista.

NOTA Antes llamado también número, referencia o consecutivo.

Conclusiones: Juicio crítico y razonado del análisis sobre los resultados del informe, presentados de manera directa, clara, concisa y lógica.

Constancia: Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad.

Contenido: En esta página se enuncian los títulos de primero, segundo, tercer y cuarto nivel y la relación de los materiales complementarios del trabajo, en el mismo orden en que aparecen y los números de las páginas donde se encuentran.

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

Copia: Fiel reproducción del documento.

Cubierta: Parte exterior que cubre las hojas internas; suele reproducir los datos de la portada.

Desarrollo: Descripción de los asuntos tratados en una reunión.

Despedida: Palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación.

Destinatario: Persona a quien va dirigida la comunicación.

Encabezado: Título de la comunicación que se realiza. Línea de identificación para indicar la continuidad del documento.

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.

Espacio: Distancia horizontal de la escritura, entre palabras o cifras, o ambas.

Esquema: Representación gráfica y simbólica de la distribución que deben tener los textos de los documentos.

Estilo: Distribución de las diferentes líneas que conforman la comunicación.

Figura: Gráficos, dibujos, planos, fotografías, mapas, diagramas o esquemas.

Foliar: Acción de numerar las hojas.

Folio: Hoja.

Fuente o tipo de letra: Tamaño de los caracteres utilizados en la edición de un documento.

Fuente bibliográfica: Lista de fuentes consultadas que están relacionadas con el tema.

Glosario: Lista alfabética de términos con sus definiciones y explicaciones, necesarias para la comprensión del documento.

Ilustración: Representación de un objeto. Tabla, figura u otro material gráfico que aparece en el cuerpo del documento para ampliar, complementar y ejemplificar el texto.

Índice: Lista opcional pormenorizada y especializada de los diversos términos precisos (geográficos, onomásticos, autores, temas y otros) que se incluyen en el documento, para facilitar su ubicación en el texto.

Informe: Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

Interlínea: Distancia vertical entre dos renglones.

Interlínea libre: Renglón sin escritura.

Introducción: Escrito, como preámbulo, que expone brevemente el contenido, el alcance y objetivos del informe extenso.

Líneas especiales: Línea de anexos, copia e identificación del transcriptor.

NOTA No están presentes en todos los documentos organizacionales.

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.

Márgenes: Distancia que queda en blanco en cada uno de los cuatro lados de una página impresa.

Material complementario: Parte agregada o anexa a una obra que la complementa directa o indirectamente; separada físicamente del documento que contiene la parte principal de la misma y que, con frecuencia, es de naturaleza diferente de ésta, por ejemplo: mapas, folletos, disquetes, casetes, videos, discos compactos, libros de respuesta, diapositivas, planos entre otros.

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

Memorando: Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.

Mensaje electrónico: Comunicación escrita, a través de la Internet.

Modelo: Esquema de distribución de zonas que le permite a la organización la diagramación de su papelería.

Nota de pie de página: Aclaración del autor del informe para ampliar o completar una idea expresada en el texto.

Nivel: Ubicación, dentro de la jerarquía, de los elementos temáticos que conforman un documento. También se refiere a cada uno de los numerales que forman parte del documento.

Objetivo: Describe la finalidad del informe corto.

Orden del día: Relación de temas que se han de tratar en una reunión.

Página: Cara de una hoja. Lo escrito o impreso en una cara del papel.

Paginar: Acción de numerar páginas.

Portada: Primera página del informe; contiene los datos requeridos para la identificación del documento.

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.

Razón social: Nombre que identifica a una organización.

Recomendación: Formulación concisa de acciones necesarias, como resultado directo de las conclusiones que se consideran alcanzadas.

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

Referencia bibliográfica: Conjunto de datos suficientemente precisos ordenados, los cuales facilitan la identificación de una fuente documental o parte de ella.

Registro: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: nombre de la persona, entidad remitente o destinataria, nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Remitente: Nombre, apellidos y cargo del firmante.

Renglón: Serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal.

Resumen ejecutivo: Exposición sucinta de un tema que debe quedar por escrito. Informe breve que se limita a precisar el desarrollo de acciones ejecutivas.

Rúbrica: Rasgo o rasgos de figura determinada, que cada persona escribe como parte de la firma, después de su nombre o título.

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

Sigla: Abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.

Sobre: Cubierta que guarda y protege un documento, para su entrega o envío.

Soporte: Medio físico para registrar información escrita, sonora, visual, electromagnética; este material puede ser papel, metal, pergamino, madera, filme, cinta magnética, disco óptico, entre otros.

Subdivisión: Cada parte en que se fracciona un capítulo. Corresponde a temas y subtemas.

Tablas: Serie de números, valores, unidades y datos relacionados entre sí, presentados en columnas para facilitar su interpretación. Representa información cuantitativa en columnas.

Tabulado: Espacio determinado para escribir datos en columnas.

Tercio: Cada una de las tres partes en que se visualiza el sobre.

Texto: En las comunicaciones organizacionales, es el contenido del mensaje.

Título: Palabra o frase con la cual el autor denomina e identifica un documento o cada uno de los temas, divisiones o subdivisiones de un escrito o una publicación y que a menudo (aunque no necesariamente) lo distingue de otro documento.

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

Viñeta: Símbolo que se coloca para separar series o párrafos que no están numerados en un trabajo escrito.

Zona: Espacio predeterminado para ubicación de un conjunto de datos impresos o escritos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Laura Catalina Oliveros Rodriguez	Instructora	Comercio y turismo	04 de julio de 2023

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Laura Catalina Oliveros Rodriguez	Instructora	Comercio y turismo	04 de julio	Pasar a nueva versión de la guía de aprendizaje

				de 2023	