	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

No. Ficha: 2849198 TECNÓLOGO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Catalina Oliveros Rodríguez **FECHA:** 02 de diciembre de 2023

COMPETENCIA: Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Recibir documentos empresariales de acuerdo con las normas de la organización y la legislación vigentes.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO:

- Identifica las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las unidades de correspondencia según normativa vigente Acuerdo 060 de 2001.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Aplica de manera rigurosa los procedimientos, manuales o automatizados y la normativa vigente para la recepción de los documentos.

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS, CONCEPTOS GENERALES:
Con el fin de identificar sus aprendizajes frente a las actividades realizadas durante el trimestre desarrollaran los siguientes puntos:

A. Relacione mediante iguales letras o números el enunciado con su correspondiente parte de la norma sobre administración de comunicaciones oficiales.

ENUNCIADO	CONTENIDO DE LA NORMA
Permite mediante su asignación hacerle seguimiento a la comunicación.	Toda entidad debe establecer en sus manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

Es comunicación de tipo personal que no genera trámites.	Para estas comunicaciones se deben establecer controles y procedimientos que permitan un seguimiento utilizando los códigos de las dependencias.
Comunicaciones relacionadas a la misión de la entidad y que deben cumplir con las pautas de la normativa vigente.	Formatos y planillas con la información pertinente de las comunicaciones recibidas y despachadas.
Esta área o unidad de la entidad gestiona de manera centralizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.	El número radicado mediante sello o stiker
Todas las comunicaciones que salgan de la entidad como respuestas a los trámites o requerimientos a externos deben estar firmados.	Las entidades que cuentan con este recurso reglamentaran su utilización y asignaran responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas.
Es una herramienta de control de las comunicaciones que pueden llevarse en físico o de manera automatizada.	Cuando se revisa y se radica estaremos cometiendo un error frente a la privacidad del funcionario (a) y puede generar un memorando o llamado de atención.
Las comunicaciones también se gestionan de manera electrónica mediante correos institucionales facilitando la relación Estado- ciudadano.	Independientemente del medio utilizado.
Las comunicaciones entre oficinas.	Unidades de correspondencia o Ventanilla Única.

B. Contesta falso (F) o verdadero (V) a los siguientes enunciados:

1. Cuando existan errores en la radicación se debe dejar constancia por escrito con la justificación y firmada por el jefe de la unidad de correspondencia ( )
2. La copia del radicado al usuario no es obligatoria ( )
3. Al comenzar cada año se continua la radicación consecutiva del año anterior ( )
4. Cada oficina podrá producir sus documentos de la manera en que lo desee, oficios cartas, memorandos y otros. ( )

5. El registro de las comunicaciones solo se puede realizar de manera automatizada ( )

C. Debajo de cada imagen explique el procedimiento a seguir y el orden; primero se realiza …., segundo se realiza…..y así sucesivamente.

	
	
	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	

	
	

D. Responda de manera clara a las siguientes preguntas:

1. Explique con sus palabras la importancia de implementar estrategias tecnológicas (concepto de Interoperabilidad) en la administración de las comunicaciones oficiales.
2. Si usted fuera el representante legal de una empresa de servicios turísticos en el eje cafetero cómo aplicaría el concepto de Interoperabilidad.
3. Escriba en un párrafo no menor a 6 líneas qué tips de servicio al cliente aplicaría si se encontrara en un puesto de atención en la unidad e correspondencia o ventanilla única de atención al usuario?

Laura Catalina Oliveros

_____ _____

	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

NOMBRE Y APELLIDOS DEL APRENDIZ

NOMBRE Y APELLIDOS DEL INSTRUCTOR