IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 versión 2
- Nombre del Proyecto: APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Identificar los procesos de una empresa, su estructura organizacional y la atención a clientes en diferentes escenarios mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  c. 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 estándares de calidad establecidos.
- Duración de la guía () horas.

2. PRESENTACIÓN

Figura 1. Servicio al cliente



Nota: las mejores 60 ideas servicio al cliente

Bienvenidos a la guía integral sobre servicio al cliente, donde aprenderás a desarrollar las habilidades y destrezas necesarias para ofrecer un servicio excepcional de manera presencial. En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la presentación personal y el dominio de los protocolos de imagen corporativa se han vuelto esenciales para proyectar una imagen profesional que refleje los valores y estándares de tu organización.

En esta guía, exploraremos a fondo las normas de etiqueta profesional que rigen la interacción con clientes. Además, te proporcionaremos herramientas prácticas para aplicar los principios de atención al cliente en el día a día, asegurando que cada interacción sea positiva y constructiva en su proyecto de vida.

"***Lo que nos diferencia como compañía es que queremos dar soluciones a cualquiera que tenga nuestro producto, sin importar dónde lo compró. Si tienes un problema con una bicicleta Santa Cruz y acudes a nosotros, te ayudaremos a resolverlo». Kyle Harder.***

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión Inicial

En un mundo donde la tecnología domina cada vez más nuestras interacciones, las experiencias cara a cara siguen siendo una de las formas más poderosas de conectar y construir relaciones significativas. La manera en que atendemos a nuestros clientes y nos presentamos ante ellos no solo refleja nuestra profesionalidad, sino que también comunica los valores y la cultura de la empresa que representamos.

Cada interacción con un cliente es una oportunidad única para dejar una impresión duradera. Un servicio al cliente atento y bien ejecutado puede convertir una simple transacción en una experiencia memorable, generando lealtad y confianza que trascienden el momento. Por otro lado, una mala presentación o un servicio deficiente pueden dañar irreparablemente la relación, independientemente de la calidad del producto o servicio ofrecido.

Por eso, el dominio de las normas de etiqueta profesional, protocolo corporativo y presentación personal no es un mero formalismo, sino una herramienta esencial para el éxito en cualquier organización. Estas prácticas no solo mejoran la satisfacción del cliente, sino que también elevan la autoestima y la confianza del profesional que las aplica.

En última instancia, el servicio al cliente es más que una función; es una forma de construir puentes de entendimiento, respeto y colaboración. Y en un mundo tan interconectado y competitivo, aquellos que saben cómo interactuar de manera efectiva y profesional son los que destacarán y prosperarán.

Esta reflexión nos invita a valorar cada interacción y a considerar cómo nuestras actitudes, comportamientos y apariencias contribuyen al éxito personal y corporativo. En definitiva, ser diligentes en nuestra atención al cliente y presentación personal es un compromiso con la excelencia y el respeto mutuo.

- ✓ ¿Por qué es importante seguir el protocolo corporativo en la atención al cliente?
- ✓ ¿Qué papel juega la presentación personal en la percepción que tiene un cliente sobre la empresa?
- ✓ ¿Cómo influye la empatía en la calidad del servicio al cliente?
- ✓ ¿Menciona un ejemplo de etiqueta profesional en la comunicación cara a cara?
- ✓ ¿Qué acciones puedes tomar para mejorar tu presentación personal en el entorno laboral?

Ambiente requerido: ¿Aula de clase con conexión a internet?
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura sobre la importancia de la Elaboración de Documentos
Materiales de formación: cuaderno, lápiz, esfero, borrador
Material de apoyo: Lecturas relacionadas con etiqueta profesional, protocolo corporativo y presentación personal.
Duración de la actividad: 30 minutos

3.2. Actividades de Contextualización e Identificación de Conocimientos Necesarios para el Aprendizaje

Descripción de la actividad 1: Una vez realizada la lectura sobre la importancia de los valores en la atención al cliente responda el cuestionario en su cuaderno, una vez terminada la actividad socialícelo con su grupo de trabajo en compañía de su instructora.

Ambiente requerido: Aula de clase de aprendizaje con conexión a internet
Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentación realizada en PowerPoint, ejemplos de actitud de servicio al cliente cara a cara, ilustraciones, dramatizaciones.
Material de la formación: cuaderno, lápiz, marcadores
Material de apoyo: PDF documentos sobre servicio al cliente cara a cara, normas, etiquetas corporativas de servicio al cliente, libros de consulta.
Duración de la actividad: hora

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad 1: De acuerdo con la presentación en PowerPoint sobre Protocolo e Imagen Corporativa, desarrolle el taller presentado en la red. Una vez que haya terminado, llame a su instructora para socializarlos con su grupo de trabajo.

Ambiente requerido: Aula de clase de aprendizaje.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Ejemplos de empresas con protocolos corporativos, ilustraciones de imágenes corporativas, estudios de casos, ejemplares, guías.
Materiales de formación: cuaderno, lápiz, borrador, marcadores.
Material de apoyo: PDF sobre protocolo e Imagen Corporativa, ejemplos, talleres, estudios de casos, lecturas, guías.
Evidencias de aprendizaje: Cuestionario sobre Protocolo e Imagen corporativa.
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo.
Duración de la actividad: horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad 1: De la lectura expuesta en la red, sobre Momentos de verdad, formen grupos de trabajo y seleccionen cinco momentos de verdad clave en el proceso de atención al cliente que estén vinculados a su proyecto de vida. Posteriormente, representen estas situaciones mediante dramatizaciones con sus compañeros de clase.

Ambiente requerido: Aula de aprendizaje
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura sobre Momentos de verdad, presentaciones en PowerPoint, ejemplos, ilustraciones, dramatizaciones.
Materiales de formación: Cuaderno, lápiz, borrador, marcadores
Material de apoyo: PDF sobre Momentos de verdad, estudio de casos, lecturas, ejemplos, ilustraciones.
Evidencias de aprendizaje: Dramatización >Momentos de verdad en una empresa
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo
Duración de la actividad: horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de aprendizaje	Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
ANALISIS	Identificar los procesos de una empresa, su estructura organizacional y la atención a clientes en diferentes escenarios mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.	- Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. - Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional. -Proporcionar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente.	**Evidencia de conocimiento:** - Cuestionario sobre Protocolo e Imagen Corporativa.	- Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización. - Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales.	**Técnica:** Demostración sobre Protocolo e Imagen Corporativa. **Instrumento:** Lista de chequeo
			Evidencia de desempeño: - Dramatización sobre Momentos de verdad		**Técnica:** Dramatización sobre Momentos de Verdad **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Protocolo: Conjunto de reglas y procedimientos establecidos para regular la conducta en situaciones específicas.

Etiqueta: Normas de comportamiento social y profesional que rige la interacción entre personas en diferentes contextos.

Políticas de la organización: Son directrices o principios que rige la toma de decisiones y la conducta de los empleados en una organización.

Momentos de verdad: Momentos en los que un cliente interactúa con una empresa formando una impresión sobre la calidad del servicio.

Estándares de calidad: Conjunto de requisitos y especificaciones que definen los niveles de calidad que debe cumplir un producto.

Imagen corporativa: Se refiere a la percepción que tienen los clientes, empleados y público general de una empresa u organización.

Norma técnica: Es una especificación técnica de aplicación voluntaria, fruto del consenso, basada en los resultados d la experiencia, aprobada por un organismo de normalización reconocido y accesible al público.

Gramatical: Parte de la lingüística que estudia los elementos de una lengua, así como la forma en que estos se organizan y se combinan.

Representación visual: Manera en que se representan y comunican ideas, conceptos, datos y mensajes a través de elementos visuales como imágenes, grafios, diagramas entre otros.

Valores corporativos: son los principios y creencias fundamentales que guían el comportamiento, la toma de decisiones y la cultura de una organización.

Representación verbal: forma en que se expresan ideas, conceptos, pensamientos y mensajes a través del lenguaje escrito o hablado.

Representación conductual: se refiere a la forma como las personas actúan y se comportan en diferentes situaciones y contextos.

Imagen subjetiva: se refiere a la percepción o interpretación personal que una persona tiene de algo o alguien.

Imagen difundida: percepción o representación de algo o alguien que se ha extendido y compartido a través de medios y canales de comunicación influenciando la opinión pública.

Imagen percibida: se refiere a la representación mental que una persona tiene de algo o alguien, basada en su percepción y experiencia personal.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

-SENA. (s.f.). *Imagen corporativa*. https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/fulldisplay?docid=sena_alfaomega18134&context=L&vid=SENA&lang=es_ES&search_scope=sena_completo&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=sena_completo&query=any,contains,imagen%20corporativa&offset=0.

-https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/fulldisplay?docid=TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_2fadc489cf51448a971e952c5695e9cc&context=PC&vid=SENA&lang=es_ES&search_scope=sena_completo&adaptor=primo_central_multiple_fe&tab=sena_completo&query=any,contains,imagen%20corporativa&offset=0

- UNIR. (s.f.). *Imagen corporativa*. https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/imagen-corporativa/

-Bombers de València. (2016). *Tema 28-A: Documentos administrativos*. https://www.bombersdv.es/wp-content/uploads/2016/08/Tema-28-A-Documentos-Administrativos.pdf

-ESERP Business & Law School. (s.f.). *¿Qué es la imagen corporativa de una empresa?* https://es.eserp.com/articulos/que-es-la-imagen-corporativa-de-una-empresa/

Escuela Internacional de Protocolo de Granada. (s.f.). *Protocolo institucional: El arte de la organización y la imagen coherente*. https://eipgranada.com/protocolo-institucional-el-arte-de-la-organizacion-y-la-imagen-coherente/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

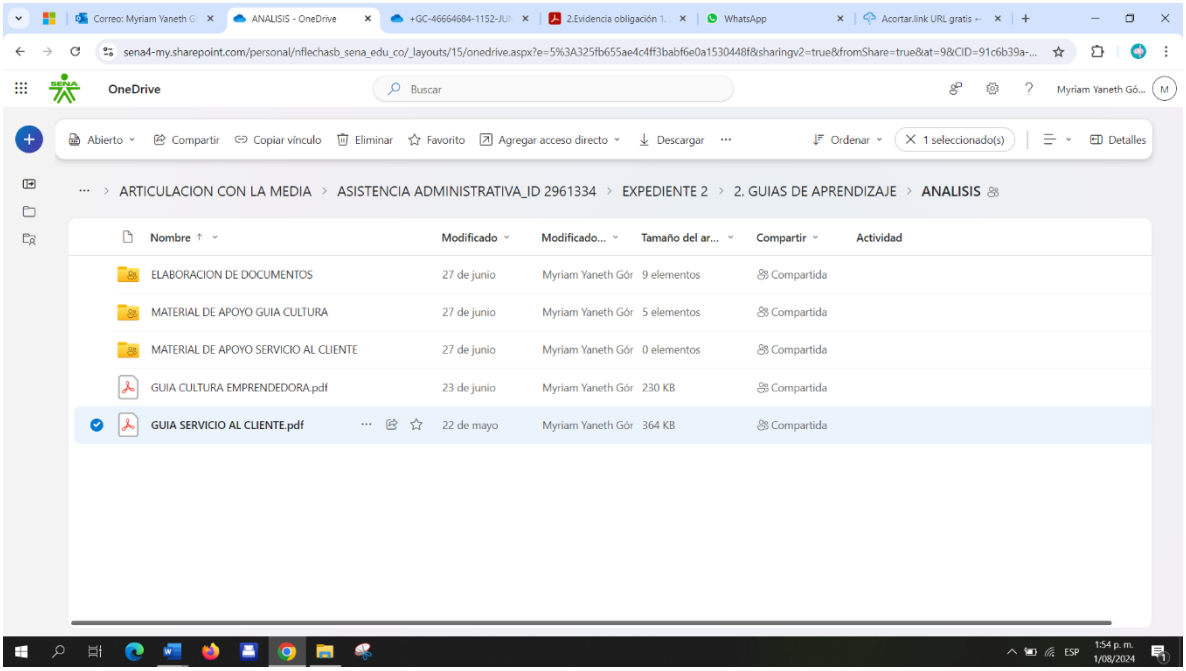
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Myriam Gómez**	Instructora	**Programas Especiales / PAM**	12/06/2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

MATERIAL DE APOYO PARA LA COMPETENCIA ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA



https://acortar.link/DgDqJB

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATOVA	ID	2961334
Proyecto formativo:	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS		
Fase proyecto:	Análisis		
Resultado de aprendizaje:	c. 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 estándares de calidad establecidos.		
Actividad de aprendizaje:	- Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. - Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional.		
Evidencia de Conocimiento	-Cuestionario sobre Protocolo e Imagen Corporativa.		
Criterios de evaluación- Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización. - Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los procesos de comunicación y las políticas de la organización.			

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	*Argumenta correctamente el concepto de protocolo e imagen corporativa.*			
2.	*Argumenta la importancia de tener una buena presentación al interactuar con los clientes*			
3.	*Argumenta adecuadamente la comunicación verbal y no verbal con los clientes*			
4.	*Argumenta identificar los momentos de verdad en el proceso de atención al cliente*			
5.	*Argumenta identificar las pautas para el uso adecuado del logotipo y otros símbolos de la empresa.*			
6	*Argumenta conocer cuales son los colores y elementos de vestuario que reflejan la imagen corporativa de la empresa*			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

- Según la temática expuesta sobre Protocolo e Imagen Corporativa, resuelva el siguiente cuestionario basado en las directrices establecidas por la empresa ESU.

1. ¿Qué elementos básicos de la identidad visual se describen en el manual?
2. ¿Cuáles son los colores corporativos oficiales que deben utilizarse en todos los materiales de la empresa?
3. ¿Qué importancia tiene el área de protección alrededor del logotipo según el manual?
4. ¿Qué tipografías están aprobadas para el uso en comunicaciones y documentos oficiales de la empresa?
5. ¿Cuáles son las variantes del logotipo que pueden utilizarse en diferentes aplicaciones?
6. ¿Qué combinaciones de colores están permitidas cuando se utiliza el logotipo en una sola tinta?
7. ¿Cuáles son los usos incorrectos del logotipo que se deben evitar según el manual?
8. ¿Cómo se deben aplicar los logotipos en combinación con otros logos, por ejemplo, en colaboraciones con otras marcas?
9. ¿Qué aplicaciones específicas del logotipo se mencionan para vehículos y uniformes?
10. ¿Cuál es la orientación para la firma digital en los correos electrónicos corporativos?
11. ¿Qué pautas se deben seguir para el diseño de tarjetas de presentación corporativas?
12. ¿Cómo se deben diseñar y aplicar las gorras y camisetas corporativas según el manual?
13. ¿Qué recomendaciones se ofrecen para el uso del logotipo en artículos de papelería como sobres y agendas?
14. ¿Cómo se describe el proceso de mantener la coherencia en la imagen corporativa a través de diferentes medios y aplicaciones?
15. ¿Qué errores comunes en la aplicación del logotipo deben evitarse para preservar la imagen corporativa?

3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

Firma del Aprendiz _____ Firma Instructor _____

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATOVA	ID	2961334
Proyecto formativo:	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS		
Fase proyecto:	PLANEACION		
Resultado de aprendizaje:	c. 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 estándares de calidad establecidos		
Actividad de aprendizaje:	- Proporcionar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente. - Cumplir con los estándares de calidad en la atención personalizada.		
Evidencia de desempeño	- Dramatización sobre Momentos de verdad		
Criterios de evaluación: - Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales.			

2. LISTA DE VERIFICACION

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	*El Aprendiz representa el papel asignado de manera convincente y acorde al protocolo.*			
2.	*El Aprendiz actúa proactivamente para resolver cualquier problema en el momento de verdad*			
3.	*El Aprendiz emplea un lenguaje claro durante la dramatización.*			
4.	*El Aprendiz utiliza gestos, posturas, y expresiones adecuadas en la dramatización*			
5.	*El Aprendiz colabora y coordina con sus compañeros para asegurar una dramatización fluida y efectiva.*			
6	*El Aprendiz representa los diferentes momentos de verdad.*			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

- En grupos de trabajo van ha identificar cinco momentos de verdad clave en el proceso de atención al cliente, según el caso expuesto en clase, para luego ser representada con su grupo de clase.

1. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

Firma del Aprendiz _____ Firma del Instructor _____

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 versión 2
- Nombre del Proyecto: APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Proponer estructura para el registro y soporte de información empresaria
- Competencia: Elaboración de documentos
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  b. 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
- Duración de la guía () horas.

2. PRESENTACIÓN



¡Bienvenidos a esta sesión sobre la Redacción de Documentos Empresariales y Textos Corporativos! Hoy vamos a sumergirnos en un aspecto fundamental de la comunicación dentro de cualquier organización: la capacidad de redactar documentos claros, precisos y alineados con las normas y políticas de la empresa.

La redacción empresarial no es simplemente una habilidad técnica, sino un pilar que sostiene la profesionalidad, la coherencia y la efectividad de la comunicación corporativa. Desde correos electrónicos hasta informes detallados, cada palabra que escribimos tiene el poder de reforzar la imagen de nuestra organización, asegurar la claridad en la comunicación y mantener la cohesión entre los equipos.

Durante esta sesión, exploraremos cómo redactar documentos que cumplan con las normas técnicas gramaticales, adaptándose al tipo de texto y asunto en cuestión, mientras seguimos fielmente las políticas organizacionales que guían nuestras prácticas diarias

"El secreto del éxito des de una perspectiva empresarial es tener una incansable, eterna e inextinguible sed de información y conocimiento."
Paul Tudor Jones, empresario.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión Inicial

La redacción de documentos empresariales es mucho más que una simple tarea administrativa; es un reflejo directo de la profesionalidad y la identidad de una organización. Cada palabra escrita en un informe, un correo electrónico o una carta comercial no solo transmite información, sino que también comunica los valores, la cultura y el nivel de atención al detalle de la empresa.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la claridad y precisión en la comunicación escrita pueden ser la diferencia entre el éxito y el fracaso de una transacción o relación comercial. Los documentos bien redactados no solo facilitan la comprensión, sino que también inspiran confianza y credibilidad en quienes los reciben.

Además, seguir las normas gramaticales y estilísticas, y alinear la redacción con las políticas organizacionales, asegura que el mensaje se transmita de manera coherente y profesional, manteniendo la consistencia en la imagen corporativa.

Es esencial recordar que cada documento que producimos es una extensión de nosotros mismos y de la organización que representamos. Por lo tanto, dedicar tiempo y esfuerzo a perfeccionar nuestra redacción no solo mejora la comunicación, sino que también fortalece la reputación y el éxito a largo plazo de nuestra empresa.

1. ¿Por qué es importante que la redacción de documentos empresariales refleje la identidad de la organización?
2. ¿Cómo puede la claridad y precisión en la redacción de documentos empresariales influir en el éxito de una transacción o relación comercial?
3. ¿Qué impacto tiene el seguimiento de las normas gramaticales y estilísticas en la imagen corporativa de una empresa?
4. ¿Por qué se considera que cada documento producido es una extensión de la organización que lo emite?
5. ¿Cómo contribuye una buena redacción a la confianza y credibilidad de una empresa?

Ambiente requerido: ¿Aula de clase con conexión a internet?
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura sobre la importancia de la Redacción de Documentos
Materiales de formación: cuaderno, lápiz, esfero, borrador
Material de apoyo: Lecturas relacionadas con redacción de documentos, ejemplos.
Duración de la actividad: 30 minutos

3.2. Actividades de Contextualización e Identificación de Conocimientos Necesarios para el Aprendizaje

Descripción de la actividad 1: Una vez realizada la lectura sobre Normas Técnicas Gramaticales responda el cuestionario en su cuaderno, una vez terminada la actividad socialícelo con su grupo de trabajo en compañía de su instructora.

Ambiente requerido: Aula de clase de aprendizaje con conexión a internet Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentación realizada en PowerPoint sobre normas técnicas gramaticales, lecturas, ejemplos. Material de la formación: cuaderno, lápiz, marcadores Material de apoyo: PDF sobre Normas técnicas gramaticales, libros de consulta, talleres. Duración de la actividad: 1 hora

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad 1: Según la presentación en PowerPoint sobre diferentes tipos de documentos empresariales, elabore un manual en su cuaderno destacando sus características y el objetivo que cumple en la empresa. Una vez que haya terminado, llame a su instructora para socializarlos con su grupo de trabajo.

Ambiente requerido: Aula de clase de aprendizaje. Estrategias o técnicas didácticas activas: Ejemplos de documentos empresariales, estudios de casos para analizar los documentos empresariales, ejemplares, guías. Materiales de formación: cuaderno, lápiz, borrador, marcadores. Material de apoyo: PDF sobre tipos de documentos empresariales, ejemplares, lecturas, talleres didácticos de manipulación de documentos Evidencias de aprendizaje: Manual sobre diferentes tipos de documentos Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo. Duración de la actividad: 2 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad 1: De la lectura expuesta en la red, sobre redacción de documentos, elabore un ejemplo de cada uno en su cuaderno, cuando termine llame a su instructora para socializarlos.

Ambiente requerido: Aula de aprendizaje Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura redacción de documentos, presentaciones en PowerPoint, ejemplos, ilustraciones. Materiales de formación: Cuaderno, lápiz, borrador, marcadores Material de apoyo: PDF sobre Redacción de documentos, estudio de casos, lecturas, ejemplos, ilustraciones. Evidencias de aprendizaje: Mapa mental sobre Redacción de Documentos Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo Duración de la actividad: 2 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de aprendizaje	Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
PLANEACION	Proponer estructura para el registro y soporte de información empresarial.	- Interpretar las normas técnicas, gramaticales, ortográficas para la elaboración y presentación de documentos. - interpretar la estructura, cualidades clases y tipos de párrafos. - reconocer las técnicas de redacción en la elaboración de documentos. - interpretar los diferentes tipos de documentos empresariales y de textos.	**Evidencia de conocimiento:** - Cuestionario sobre Normas Técnicas Gramaticales	Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional.	**Técnica:** Demostración sobre Normas Técnicas Gramaticales **Instrumento:** Lista de chequeo
			Evidencia de producto: - Manual sobre diferentes tipos de documentos		**Técnica:** Demostración sobre diferentes tipos de documentos **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Documento: Es un registro o conjunto de registros que contiene información, datos, ideas o conocimientos, presentados de manera organizada y estructurada, con el fin de comunicar, conservar o transmitir la información.
Carta comercial: comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las empresas y sus empleados.
Circular: comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el miso texto o contenido, dirigida a varios destinatarios

Memorando: comunicación escrita de carácter interno de una empresa, que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias locales, regionales, regionales, nacionales o internacionales.

Actas administrativas: documento que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos.

Certificado: documento de carácter probatorio, público en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad.

Constancia: documento de carácter probatorio en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad

Abreviatura: grupo de palabras obtenida por la eliminación de alguna de las letras y siempre se cierra con un punto.

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

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.

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

Copia: fiel reproducción del documento.

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.

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

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 los renglones.

Interlínea libre: renglón sin escritura.

Logotipo: símbolo que identifica a la organización.

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

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

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

Objetivo: describe la finalidad del informe corto.

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

Razón social: nombre que identifica a una organización.

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.

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

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICAS

-Guerrero Pérez, Ramón. *Elaboración de Documentos Web Mediante Lenguajes de Marcas*. Málaga: IC Editorial, 2014. Print. Certificado de Profesionalidad IFCD0210 - Desarrollo de Aplicaciones Con Tecnologías Web.

-Carrión-Camacho, M.R et al. “Manual Para La Elaboración de Documentos Basados En La Evidencia. Herramientas Derivadas Del Conocimiento Científico.” *Revista de calidad asistencial* 28.4 (2013): 254–258. Print.

-Bombers de València. (n.d.). *Tema 28-A: Documentos administrativos*. Bomberos de València. https://www.bombersdv.es/wp-content/uploads/2016/08/Tema-28-A-Documentos-Administrativos.pdf

-ESERP. (n.d.). *¿Qué es la imagen corporativa de una empresa?* ESERP. https://es.eserp.com/articulos/que-es-la-imagen-corporativa-de-una-empresa/

-Escuela Internacional de Protocolo de Granada. (n.d.). *Protocolo institucional: el arte de la organización y la imagen coherente*. Escuela Internacional de Protocolo de Granada. https://eipgranada.com/protocolo-institucional-el-arte-de-la-organizacion-y-la-imagen-coherente/

-De Pablos, J., & Mateos, M. (2010). *La elaboración de documentos escritos: Manual para estudiantes universitarios*. Editorial Síntesis.

-Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

-Cano, E. (2008). *Redacción y elaboración de informes técnicos y científicos*. Alfaomega.

- Martínez de Sousa, J. (2011). *Manual de estilo de la lengua española*. Ediciones Trea.

-García, J. (2015). *Normas y técnicas para la elaboración de documentos*. Editorial Universidad Nacional.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

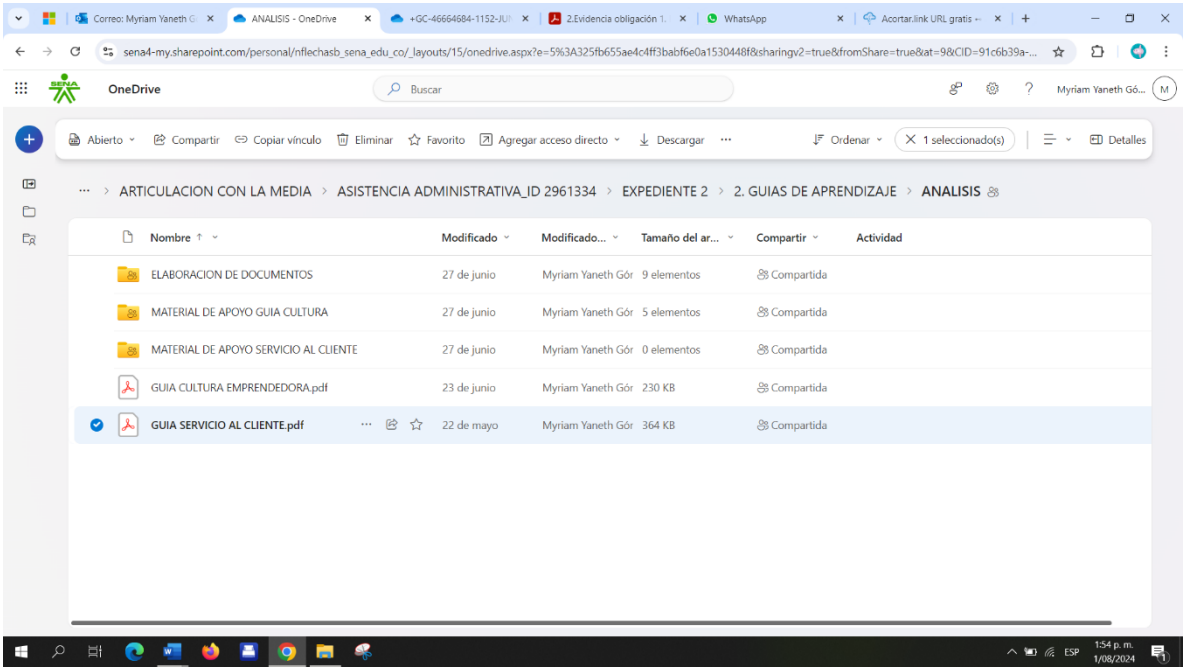
	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	**Myriam Gómez**	Instructora	**Programas Especiales / PAM**	12/06/2024

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

MATERIAL DE APOYO PARA LA COMPETENCIA ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO A NORMAS TECNICAS



https://acortar.link/DgDqJB

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATOVA	ID	2961348
Proyecto formativo:	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS		
Fase proyecto:	Planeación		
Resultado de aprendizaje:	b. 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		
Actividad de aprendizaje:	- Interpretar las normas técnicas, gramaticales, ortográficas para la elaboración y presentación de documentos. - Interpretar la estructura, cualidades clases y tipos de párrafos. - reconocer las técnicas de redacción en la elaboración de documentos.		
Evidencia de Conocimiento	Cuestionario abierto sobre normas técnicas gramaticales		
Criterios de evaluación: Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional			

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	*Argumenta correctamente el objetivo de las normas técnicas de redacción.*			
2.	*Argumenta la importancia que debe tener las normas gramaticales en los documentos.*			
3.	*Argumenta adecuadamente el lenguaje que se debe evitar para mantener un estilo formal.*			
4.	*Argumenta mediante escritos lo importante de dividir el texto en párrafos*			
5.	*Argumenta basándose en ejemplos las correcciones gramaticales en un texto*			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

- Según la temática expuesta en clase resolver el siguiente cuestionario

1. ¿Cuál es el objetivo principal de las normas técnicas de redacción?
2. ¿Qué se debe evitar para lograr claridad y precisión en un texto
3. ¿Qué se entiende por concisión en la redacción?
4. ¿Cómo se puede asegurar la coherencia y cohesión en un texto?
5. ¿Qué aspectos incluye la corrección gramatical en un texto?
6. ¿Por qué es importante dividir el texto en párrafos y secciones?
7. ¿Cuál es el propósito de usar la puntuación adecuada en un texto?
8. ¿Qué tipo de lenguaje se debe evitar para mantener un estilo formal?
9. ¿Por qué es importante seguir un estilo de citación (APA, MLA, Chicago, ¿etc.)?
10. ¿Qué aspectos deben considerarse para la presentación de un documento?

3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATOVA	ID	2961348
Proyecto formativo:	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS		
Fase proyecto:	PLANEACION		
Resultado de aprendizaje:	b. 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		
Actividad de aprendizaje:	- interpretar los diferentes tipos de documentos empresariales y de textos.		
Evidencia de producto	- Manual sobre diferentes tipos de documentos		
Criterios de evaluación: Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional			

2. LISTA DE VERIFICACION

No.	**VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO**	**CUMPLE**		**Observaciones**
		SÍ	**NO**	
1.	*El producto relaciona los diferentes tipos de documentos*			
2.	*El producto presenta claridad y precisión en el contenido*			
3.	*El producto no contiene errores gramaticales ni ortográficos.*			
4.	*El producto cumple con las normas técnicas gramaticales.*			
5.	*El producto refleja los valores y políticas de la empresa*			
6	*El producto aborda de manera clara el tema asignado.*			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

- Teniendo en cuenta la temática expuesta en clase elabora un Manual sobre los diferentes tipos de documentos.

1. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____