PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Versión 2
- Nombre del Proyecto: APOYO ASISTENCIAL A LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE AMBIENTES EMPRESARIALES REALES O SIMULADOS DE LA REGIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
- Fase del royecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto: PRESENTAR LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS PARA LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LOS AMBIENTES EMPRESARIALES REALES
- Competencia:
  - Atención a clientes
  - Tic
  - Elaborar documentos
  - Tramitar documentación
  - Protección para la salud y el medio ambiente
  - Bilingüismo

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales.
  - Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos.
  - Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
  - 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.
  - Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de cuerdo con el propósito, objetivo y plan.
  - Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.
  - Poner en práctica vocabulario básico y expresones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.

Duración de la Guía**: 196 horas**

2. PRESENTACIÓN

Aprendices, hemos llegado al último peldaño de la etapa lectiva de su formación, recuerden que se debe perseverar para conseguir los sueños, una vez cumplan con este proceso de formación lectiva, continuarán demostrando los conocimientos adquiridos en su etapa productiva, la cual estará llena de maravillosas experiencias, dediquen todo su empeño en dar por terminadas estas dos etapas, pues ya es tan próximos a ver los frutos de su esfuerzo, tienen tres caminos, el éxito, la mediocridad o la pérdida del tiempo invertido, ustedes escogen.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Aprendices, en grupos de 5 personas por favor leamos las frases que se encuentran en la siguiente información y respondamos los siguientes cuestionamientos:



- ¿Cuál es la importancia de tener objetivos claros y puntuales?
- ¿Qué beneficios se pueden obtener de la medición de los avances en las actividades que emprendemos?
- ¿Qué consecuencias puede generarse si no se busca una mejora continua?

Duración: 45 minutos

3.2 Contextualización

Apreciados aprendices, a continuación, encontrarán la cuarta parte del caso de Panadería Lolita; por favor, lean atentamente y en equipos de trabajo desarrollen la actividad propuesta.

Caso: PANADERIA LOLITA

El señor Ferney Zabaleta dueño de la Panadería Lolita ejecutó las actividades de mejora de la manera que ustedes propusieron en las fases anteriores, en donde se aplicaron acciones de mejora en los siguientes aspectos:



- Atención al cliente.
- Elaboración de documentos organizacionales.
- Deligenciamiento de los soportes contables.
- Trámite y prservación de la documentación relevante que se genera en su empresa.

Usted y su equipo de trabajo debe guiar al señor Ferney para conocer los resultados obtenidos; para ello, proponga una ruta y técnicas de evaluación para lograr recopilar la información necesaria.

Al finalizar, deben socialicen a su instructor la evidencia en una presentación en Powerpoitn que contenga portada y la propuestas plasmada.

Duración: 2 horas

3.3. Actividades Apropiación

3.3.1 ACTIVIDAD: Verificar el proceso del támite de correspondencia y archivo de los documentos organizacionales aplicado en la empresa didáctica, usando herramientas tecnológicas.

Estimados aprendices, en la fase de ejecución tramitamos la correspondencia externa e interna de la empresa didáctica, siguiendo el protocolo de servicio al cliente y principios éticos ya establecidos; es hora entonces de verificar el proceso realizado, para ello construya un informe ejecutivo bajo los parámetros de la GTC 185 que contenga la siguiente información:



- Introducción
- Objetivo
- Descripción de la correspondencia recibida, clasificada y radicada.
- Formato de registro de correspondencia diligenciado. (Plasmar las observaciones pertienentes en este caso, si hay novedades u errores hallados)
- Formato de control de entregas diligenciado. (Plasmar las observaciones pertienentes en este caso, si hay novedades u errores hallados)
- Descripción de los documentos de respuesta generados. (Plasmar las observaciones pertienentes en este caso, si hay novedades u errores hallados)
- Formato de control de mensajería diligenciado. (Plasmar las observaciones pertienentes en este caso, si hay novedades u errores hallados)

- Conclusiones de la revisión

Finalmente, cuando el informe haya sido aprobado por su instructor, suba esta evidencia al portafolio del aprendiz en la carpeta evidencias de la fase de evaluación.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales*
- ✓ *Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos*
- ✓ *Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.*

***Ambiente requerido**: Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
***Materiales y/ o recursos**: Hoja de papel bond, computador o material impreso, sofware procesador de textos.*
***Duración**: 90 horas*

3.3.2 ACTIVIDAD: Evaluar el proceso de atención al cliente aplicado en español e inglés en el trámite de correspondencia en la empresa didáctica.

Estimados Aprendices, en la fase anterior se tramitó la correspondencia interna y externa de la empresa didáctica, usando herramientas tecnológicas y siguiendo el protocolo de atención al cliente y principios éticos, ahora en equipos de cuatro aprendices deben diseñar un mapa conceptual sobre el esquema del proceso de trazabilidad de un servicio en el área de gestión documental, tener en cuenta:



- Tiempos establecidos para el recibido y entrega de corresponden
- Describir los puntos críticos que se presentaron en el recibido y entrega de la correspondencia en la empresa didáctica y proponga una acción de mejora.

Finalmente, cuando el informe haya sido aprobado por su instructor, suba esta evidencia al portafolio del aprendiz en la carpeta evidencias de la fase de evaluación.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *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.*
- ✓ *Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de cuerdo con el propósito, objetivo y plan.*
- ✓ *Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.*
- ✓ *Poner en práctica vocabulario básico y expresones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.*
- ✓ *Poner en práctica vocabulario básico y expresones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.*

***Ambiente requerido**: Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
***Materiales y/ o recursos**: Hoja de papel bond, computador o material impreso, sofware procesador de textos.*
***Duración**: 90 horas*

3.4 Actividad de transferencia

Aprendices, en el marco de la última actividad de la fase de evaluación y tomando como base los informes de evaluación generados sobre las actividades operativas en las funciones asistenciales apliacadas en las áreas administrativas de la empresa didáctica; por favor, expongan a sus compañeros de formación, docentes del área técnica e instructor el resultado de este proceso; para ello tengan encuenta:



- Diseñen una presentación en Powerpoint que contenga la información más relevante del proceso de evaluación.
- Socialicen siguiendo los parámetros dado por su instructor para una comunicación asertiva desde la oralidad.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: N/A **Evidencia de Producto:** 1. Informe de verificación del proceso del támite de corresondencia y archivo de los documentos organizacionales aplicado en la empresa didáctica. 2. Informe de evaluación del proceso de atención al cleinte aplicado en el trámite de correspondencia en la empresa didáctica. **Evidencia de desempeño:** 3. Socialización de los resultados de la intervención	Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales. Evalua la atencion y el sevicio. Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología TIC, de acuerdo con los estándares y recomendaciones. Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral. Comprende palabras y frases muy sencillas en letreros, catálogos o similares de uso laboral cotidiano. Da consejos simples de salud y seguridad.	**Técnica:** Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario. **Técnica:** Valoración de producto Instrumento: Lista de verificación **Técnica:** Observación directa Instrumento: Lista de valoración de desempeño.

en las labores asistenciales en la empresa didáctica.		

Glosario

Correspondencia externa: Es todo tipo de correspondencia que permite relacionarse con el cleinte externo.

Correspondencia interna: Es la comunicación que se utiliza dentro de la empresa entre los trabajadores de una determinada entidad. Principalmente, se utiliza en empresas grandes, las cuales poseen diferentes departamentos o secciones.

Documento organizacional: Son comunicaciones escritas que se utilizan para transmitir información, orientaciones y pautas entre las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales y las líneas de coordinación jerárquica de la organización.

Evaluación de resultados: Permite obtener informaciones y analizar el cumplimiento de las propuestas para cada uno de los objetivos específicos en términos de la actividad, su eficacia y su eficiencia para obtener conclusiones que permitan retroalimentar la gestión realizada.

Gestión documental: Es un proceso archivístico sistemático encaminado al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su producción, trámite, utilización y conservación.

Norma: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Icontec, N. Normas Icontec para la presentación de trabajos escritos 2012[en línea] disponible en internet en http://es. scribd. com/doc/90081588. Normas-Icontec-2012 [Consulta: 07 de abril de 2020].

Icontec, N. Normas Icontec 2020. [En línea] disponible en internet en https://normasicontec.xyz/ [Consulta: 07 de abril de 2020].

Lerzundi Delgado, Fernando, García,clemencia, Prada, Hernán, Infante, Germán, Caicedo, Juan Camilo, Melo, Alexander, Núñez, Consuelo, Ramírez Acevedo, Albeiro, Zubieta, Helman, Parra Acosta, Julio Alberto, Giraldo López, José Alberto, and Archivo General De La Nación. Gestión De La Correspondencia : Memorias. Bogotá: Archivo General De La Nación, 2002. Print.

Russo, Patricia. Gestion Documental En Las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC, 2009. Web.

Universidad Javeriana (Centro de Escritura Javeriano). Normas Icontec. [En línea] disponible en internet en https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/normas_icontec.pdf [Consulta: 07 de abril de 2020].

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Edwin Aguirre Galeano	Instructor	AEM	Julio de 2022
	Onel Varela Murgüeitio	Instructor	AEM	Julio de 2022
	María Andrea De La Torre	Instructora	AEM	Julio de 2022
	Carmen Alicia Rebolledo V	Instructora	AEM	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					