

# GESTION DOCUMENTAL



## OBJETIVOS

- ❖ Actualizar al personal vinculado a las empresas en archivística para mejorar su desempeño administrativo en cumplimiento a la Ley 594 de 2000.
- ❖ Relacionar la terminología archivística vigente
- ❖ Identificar y clasificar los elementos que se necesitan para la organización de los archivos.
- ❖ Identificar los pasos para organizar una carpeta y ordenar los archivos de gestión
- ❖ Identificar las reglas de clasificación del sistema de ordenación documental dependiendo el tipo de archivo

## NIVEL 1. FUNDAMENTACION ARCHIVISTICA

## NIVEL 2. TECNICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS Y TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

## NIVEL 3. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS ESPECIALES

**INTENSIDAD HORARIA: 40 HORAS POR NIVEL**

## CONTENIDOS

### NIVEL 1. FUNDAMENTACION ARCHIVISTICA

- DISPOSICIONES LEGALES- NORMATIVIDAD
- CONCEPTOS TECNICOS
- EL DOCUMENTO: PARTES, CLASIFICACION, RESTAURACION DOCUMENTAL, CAUSAS DE DETERIORO DE LOS DOCUMENTOS



- EL ARCHIVO, IMPORTANCIA DE LOS ARCHIVOS. CUALIDADES, CLASIFICACION DE LOS ARCHIVOS,
- EL DEPOSITO DE ARCHIVO: NORMAS APLICADAS PARA EL SITIO DE ARCHIVO, CARACTERISTICAS TECNICAS, TALLER DE APLICACIÓN

### **NIVEL 2. TECNICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS Y TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL**

- PRINCIPIOS PARA LA ORDENACION DOCUMENTAL
- SISTEMAS DE ORDENACION DOCUMENTAL
- TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL: CONCEPTO, IMPORTANCIA, METODOLOGIA PARA LA ELABORACION
- PRESENTACION DE TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL Y APLICACIÓN EN LOS ARCHIVOS DE GESTION.

### **NIVEL 3. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS ESPECIALES**

- ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS
- ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE HISTORIAS LABORALES
- ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE HISTORIAS CLINICAS
- ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS ACADEMICOS
- ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS VITALES
- ORGANIZACION DE FONDOS ACUMULADOS

# REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES

## OBJETIVO



Brindar conocimientos actualizados para la producción de documentos aplicando Redacción Moderna, Ortografía, Normas Técnicas Colombianas, Normas ISO para el éxito de la imagen Organizacional.

Los participantes diferenciarán los tipos de comunicaciones empresariales y la estructura utilizado para cada uno de ellos.



## NIVEL 1:

### ORTOGRAFIA Y REDACCIÓN MODERNA

## NIVEL 2:

### REDACCION COMERCIAL Y NORMAS TECNICAS PARA LA ELABORACION DE CORRESPONDENCIA.



## INTENSIDAD HORARIA:

40 HORAS POR NIVEL

## NIVEL 1: ORTOGRAFIA Y REDACCION MODERNA

- NORMAS ORTOGRAFICAS PARA : SCXZ, J Y G, B Y V, H, Y,LL,
- LA ACENTUACIÓN
- LAS PREPOSICIONES, GERUNDIOS, QUE Y QUE GALICADO, REDUNDANCIAS.

- TERMINOLOGIA OBSOLETA PARA LA REDACCION COMERCIAL
- TERMINOS MODERNOS PARA LA REDACCION. COMERCIAL
- APLICACIÓN DE LA GRAMATICA

### **NIVEL 2: REDACCION COMERCIAL Y NORMAS TECNICAS PARA LA ELABORACION DE CORRESPONDENCIA.**

- CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN COMERCIAL
- FORMULAS PARA INFLUIR COMERCIALMENTE EN LAS ORGANIZACIONES A TRAVES DE LA CORRESPONDENCIA
- LA CORRESPONDENCIA: CONCEPTO. CLASIFICACIÓN, GENERALIDADES PARA LA ESCRITURA DE CORRESPONDENCIA SEGÚN ICONTEC
- ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA COMERCIAL:
  - LA CARTA
  - EL SOBRE
  - EL MEMORANDO
  - LA CIRCULAR INTERNA
  - LA CIRCULAR EXTERNA
  - ACTAS ADMINISTRATIVAS
  - INFORMES ADMINISTRATIVOS
- ELABORACION DE TARJETAS EMPRESARIALES
- TÉCNICAS PARA LA REDACCIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS

# TRAMITE DE DOCUMENTOS

INTENSIDAD HORARIA: 40



## OBJETIVOS

- Brindar los elementos necesarios para el recibo, despacho y radicación de documentos, dentro del marco legal.
- Identificar y aplicar los pasos en el recibo y radicación de la correspondencia
- Identificar y aplicar los pasos en el despacho de los documentos
- Identificar los pasos para la elaboración del manual de archivo

## CONTENIDOS

- MARCO LEGAL DE LA CORRESPONDENCIA
- RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS
- FORMAS UTILIZADAS PARA EL CONTROL, PRESTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS
- MANUAL DE CORRESPONDENCIA

# TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

**INTENSIDAD HORARIA: 40 horas**



## OBJETIVOS

- Construir conceptos acerca de los procesos de Servicio al Cliente y desarrollar habilidades y actitudes para ofrecer servicios de calidad.
- Identificar los momentos de verdad frente al servicio



## CONTENIDOS

- EL ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN HACIA EL SERVICIO
- CLASIFICACION DE LOS CLIENTES
- TECNICAS PARA ABORDAR CLIENTES
- MOMENTOS DE VERDAD Y TRIANGULO DEL SERVICIO
- ATENCION TELEFONICA



# ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

## OBJETIVOS

- Sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de aplicar las buenas maneras como parte de la etiqueta empresarial y la adecuada proyección de la imagen en las organizaciones
- Proporcionar a los estudiantes los elementos y herramientas básicas para planear, organizar, ejecutar y evaluar un evento.
- Identificar los diferentes tipos de eventos empresariales y el comportamiento para cada uno de ellos.

## INTENSIDAD HORARIA: 40

## CONTENIDOS

- LA ETIQUETA, EL PROTOCOLO, EL GLAMOUR Y LA URBANIDAD
- LA PERSONALIDAD Y EL AUTOCONTROL
- PROYECCION DE LA IMAGEN A NIVEL FAMILIAR, SOCIAL Y LABORAL
- LOS MODALES Y EL BUEN TONO EN LA OFICINA
- TRATAMIENTOS Y TITULOS
- COMPORTAMIENTO EMPRESARIAL Y SOCIAL
- LA ETIQUETA EN LA MESA
- ORGANIZACIÓN DE JUNTAS DE TRABAJO



# ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES



## OBJETIVO

Brindar a los asistentes las herramientas para organizar eventos empresariales exitosos e instrumentos para controlar las actividades por desarrollar en el Preevento-Evento y Post-evento.



**INTENSIDAD HORARIA: 40**

## CONTENIDO

- LOS EVENTOS Y SU CLASIFICACIÓN
- ETAPAS DEL EVENTO: PREEVENTO, EVENTO Y POST-EVENTO
- PROTOCOLO EN EVENTOS
- EL ARTE DE INVITAR
- REALIZACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES:  
REUNIONES  
JUNTAS  
CONFERENCIAS  
SIMPOSIOS  
PANEL  
FORO  
CONGRESOS Y ASAMBLEAS.



# ATENCIÓN TELEFÓNICA



## OBJETIVO

Brindar conocimientos, técnicas y herramientas para la adecuada atención al cliente y objeciones a través del teléfono

**INTENSIDAD HORARIA: 40**



## CONTENIDOS

- LA ACTITUD FRENTE AL SERVICIO
- TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE
- LA ATENCION TELEFONICA COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL
- ETIQUETA TELEFONICA
- NORMAS PARA LA ATENCION TELEFONICA
- PROTOCOLOS PARA RECIBIR, REALIZAR LLAMADAS TELEFONICAS
- COMO VENDER EN EL TELEFONO
- C.R.M.
- MANEJO DE OBJECIONES



### **OTRAS FORMACIONES**

- ABORDAJE Y TECNICAS PARA ATENCION A POBLACION DISCAPACITADA FISICA Y SENSORIAL
- MANEJO DE CONFLICTOS
- RELACIONES INTERPERSONALES
- PRESENTACION DE PROPUESTAS Y PROYECTOS PRODUCTIVOS