



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
MADRE MARÍA
MAZZARELLO**



CÓDIGO GSA-FO-09

PLAN GENERAL DE ÁREA

VERSIÓN: 2

MEDIA TÉCNICA

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA



AÑO 2020

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL ÁREA

MUNICIPIO: Medellín Antioquia

NÚCLEO: 926

ÁREA Y/O ASIGNATURAS: MEDIA TÉCNICA EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Incluye: Emprendimiento y educación financiera

NIVELES Y GRADOS: 10° Y 11°

INTENSIDAD HORARIA: 11 HORAS SEMANALES (HORAS TEÓRICAS Y HORAS PRÁCTICAS) OPERADOR:
SENA COMERCIO

TÍTULO OBTENIDO: TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

DOCENTES: DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARA COMPETENCIAS GENERALES Y DOCENTE
DEL OPERADOR PARA COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS.

VIGENCIA: 2020 - 2021

2. JUSTIFICACIÓN

El egresado del programa Técnico Asistencia Administrativa tendrá la capacidad de Transcribir, digitar y elaborar documentos empresariales, aplicando la normativa, conformar expedientes de oficina, archivar los documentos producidos de acuerdo con las indicaciones del área, orientar al usuario dándole información pertinente a sus necesidades, con responsabilidad, asertividad y concordancia con los valores y principios de la organización, registrar y verificar los inventarios a su cargo, Registrar y controlar préstamo de documentos, elaborar soportes contables. Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo para la gestión administrativa, Podrá desempeñarse en empresas del sector comercial industrial y de servicios en empresas públicas y privadas en cargos como auxiliar administrativo, auxiliar de oficina, Auxiliar de almacén.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

3. METODOLOGÍA

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor
- El entorno
- Las TIC
- El trabajo colaborativo.

4. PERFIL DE LA EGRESADA: Asistente Administrativa

La educación media técnica prepara a los estudiantes para el desempeño laboral y la continuación en la educación superior en uno de los sectores de producción y servicios. Esta especialidad, las prepara específicamente para:

- Manejar las funcionalidades de las herramientas informáticas
- Emplear herramientas informáticas
- Proyectar y digitar textos
- Recibir, diligenciar y enviar documentos de archivo
- Recepcionar requerimientos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Dirigir la respuesta según los procedimientos técnicos y el protocolo de la organización.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Organizar soportes
- Registrar hechos económicos

5. PRINCIPALES RESULTADOS DEL APRENDIZAJE DE LA EGRESADA

Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.

Utilizar los recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles.

Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas.

Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.

Elaborar reportes de acuerdo a los requerimientos de información.

Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.

Proyectar la redacción de los documentos empresariales y textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica, gramatical tipo de texto y la política organizacional.

Elaborar los documentos empresariales y textos, teniendo en cuenta la redacción las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad y 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, reglas ortográficas y políticas de la organización.

Corregir los documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política institucionales. Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 SC-CER 216375 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.

Conservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales.

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.

Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.

Clasificar los documentos generados en los hechos económicos, teniendo en cuenta las políticas de contabilidad, de información financiera y la normativa.

Diligenciar los soportes de la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada.

Elaborar reportes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo a normativa y políticas institucionales.

Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

Y SE PODRÁN DESEMPEÑAR COMO:

- Auxiliar Administrativo
- Auxiliar de Oficina
- Auxiliar de Almacén
- Oficinista
- Recepcionista



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
MADRE MARÍA
MAZZARELLO**



SC-CER 216375



CÓDIGO GSA-FO-09

PLAN GENERAL DE ÁREA

VERSIÓN: 2

6. COMPETENCIAS DEL PROGRAMA

COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ		
NOMBRE COMPETENCIA DEL PROGRAMA	NOMBRE DE NSCL	CÓDIGO NSCL
Utilización de herramientas informáticas	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.	220501046
Elaboración de documentos	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas	210601024
Trámite de documentos	Tramitar los documentos de acuerdo con la normativa	210602001
Atención y servicio a clientes	Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.	210601020
Reconocimiento de recursos financieros	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa	210303022

7. AMBIENTE DE APRENDIZAJE

Este término alude a los escenarios de interacción que permiten el aprendizaje y que no solo se relacionan con los aspectos físicos sino también con asuntos contextuales; emocionales, sociales.

El ambiente mínimo requerido para el programa es:

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

Ambiente de formación dotado con equipos de cómputo dotado son software ofimático y especializado para el desarrollo de competencias tecnológicas y documentales, sillas y mesas de tipo colaborativo y recursos audiovisuales

8. MALLA CURRICULAR

COMPETENCIA	Registro de información en herramientas informáticas
GRADO(S)	10° Y 11°
DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (HORAS)	96 HORAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
22050104601 Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización. 22050104602 Utilizar los recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

22050104603 Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas.

22050104604 Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.

22050104605 Elaborar reportes de acuerdo a los requerimientos de información

CONOCIMIENTOS	
DEL PROCESO	DEL SABER
• Identificar los elementos del computador. • Conceptualizar las funcionalidades del software • Identificar los periféricos utilizados en las unidades administrativas. • Reconocer las herramientas de comunicación de la organización. • Operar los recursos tecnológicos • Formular documentos en hojas de cálculo • Parametrizar procesadores de texto. • Mantener equipos de cómputo en estado satisfactorio para su uso. • Mantener postura adecuadas en el puesto de trabajo • Recolecta datos de forma manual o electrónica	• Fundamentos de Informática: Equipos de cómputo, - Conceptos de Hardware, Software, Sistema Operativo, • Fundamentos de telefonía Tipos de telefonía, Redes telefónicas, IP, PBX. - Equipos de reproducción de documentos. - Fotocopiadora, Scanner, Duplicadoras, Impresoras. • Normas de seguridad en el uso de software. • Normativa de Confidencialidad de la información • Hoja de Cálculo - Jerarquía de signos, operaciones básicas, referencias y funciones básicas - Cálculos básicos - Condicionales básicas - Reglas del formato condicional, Funciones de búsqueda • Procesadores de textos: - Edición de documentos, Herramientas básicas, Manejo de

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

• Organiza datos recolectada en orden y prioridad. • Tabula datos recolectados. • Grafica los resultados de los datos recolectados. • Utiliza las funciones de las hojas de cálculo • Verificar que los datos recolectados coinciden con las tablas elaboradas. • Cotejar los resultados de los datos con la estructura de los gráficos • Verificar los gráficos elaborados • Clasificar archivos en el ordenador utilizando carpetas y directorios • Utilizar procesadores de texto para en la elaboración de reportes • Establecer la entrega de reportes de manera física o digital • Elaborar reportes de datos recolectados • Establecer acciones para conservar la información • Aplicar la normatividad ambiental en el uso razonable de los recursos • Asumir la postura ergonómica en la operación de equipos ofimáticos	objetos, Combinación de correspondencia - Configuración de párrafos, Cinta de opciones, insertar, - Notas al pie, Menú de ventana, Copia de formato, Mapa del documento, - Encabezado y pie de página, Regla, barra de estado, - Límites de texto, caracteres no imprimibles. - Tablas, Word art, - Ortografía y Gramática, - Barra de formato, - Tamaño de letra y tipo de resalte, numeración y viñetas, - Sangrías • Ergonomía en el puesto de trabajo: seguridad en el uso de elementos tecnológicos riesgos y prevención. Concepto de Ergonomía; posiciones ergonómicas • Funciones estadísticas en hojas de cálculo - Tablas de frecuencia, frecuencia absoluta y relativa. - Gráficos, Tablas y gráficos dinámicos, Filtros, seguridad de libros, hojas y celdas, funciones anidadas. - Validación de datos, vínculos e hipervínculos, Consolidado y Subtotales • Técnicas de cotejo. • Sistema de organización de archivos, ficheros, Carpetas, discos duros, copias de seguridad, copias en nube. - Directorios, crear, mover, renombrar y eliminar. • Seguridad y salud en el trabajo. SST.
--	--

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

	• Sistemas de información • Normas técnicas para la presentación de informes. - Reportes de información. • Soportes documentales en medios electrónicos. Tipos de soportes documentales. • Manejo de información en formato de documento portátil (pdf). • Conservación documental en diferentes soportes. - Legislación para la conservación documental. • Copias de seguridad. Concepto y Backup. Tipos de copias de seguridad - Software para copias de seguridad
--	---

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
- Opera equipos de cómputo teniendo en cuenta normas de seguridad. - Utiliza equipos de ofimáticos en la elaboración de documentos acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. - Utiliza los equipos de comunicación teniendo en cuenta la tecnología disponible. - Elabora reportes e informes en hojas de cálculo de acuerdo a las necesidades de información de la unidad administrativa. - Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto. - Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software. - Asume una posición ergonómica en la operación de equipos ofimáticos de acuerdo al espacio y condiciones de la oficina.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Utiliza herramientas informáticas en el procesamiento de datos de acuerdo a la tecnología disponible y políticas de la organización.
- Clasifica los datos recolectados de acuerdo con el propósito y necesidades de la organización
- Tabula datos recolectados teniendo en cuenta las funciones estadísticas
- Elabora gráficos de la información y datos procesados haciendo uso de las hojas de cálculo, teniendo en cuenta el informe a presentar. - Compara veracidad de las tablas teniendo en cuenta los datos recolectados.
- Selecciona del tipo de grafico de acuerdo con la necesidad de información y presentación de la unidad administrativa.
- Organiza la información de acuerdo con la política institucional.
- Utiliza tecnologías disponibles en la nube para almacenamientos de información teniendo en cuenta políticas de la organización.
- Clasifica la información, en el sistema de información del ordenador teniendo en cuenta las políticas de la organización.
- Elabora reportes teniendo en cuenta la tecnología disponible de acuerdo al requerimiento. - Realiza copias de seguridad de los datos recolectados de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización
- Presenta reportes del proceso de información teniendo en cuenta la normatividad técnica, ambiental y políticas de la organización.
- Aplica normativa en la elaboración de documentos y reportes de acuerdo a las políticas de conservación de documentos y de la organización.

COMPETENCIA	Elaboración de documentos
GRADO(S)	• 10° y 11°

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (HORAS)	240 horas
---	---

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
21060102401 Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto 21060102402 Proyectar la redacción de los documentos empresariales y textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica, gramatical tipo de texto y la política organizacional. 21060102403 Elaborar los documentos empresariales y textos, teniendo en cuenta la redacción las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad y precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización. 21060102404 Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, reglas ortográficas y políticas de la organización. 21060102405 Corregir los documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización	
CONOCIMIENTOS	
DEL PROCESO	DEL SABER
- Identificar el documento y clases - Identifica el concepto de documentos empresariales. - Identifica el tipo de texto.	- Documento: - Concepto y clases: empresariales, comerciales, administrativos, contables. - Norma técnica en la producción de documentos organizacionales. - Concepto de: Carta, memorando, circular y correo electrónico

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

• Interpretar las normas técnicas, gramaticales, ortográficas en la elaboración y presentación de documentos. • Interpretar la estructura, cualidades clases y tipos de párrafos. • Reconocer las fases de redacción en la elaboración de documentos. • Interpreta los diferentes tipos de documentos empresariales y de textos • Redactar los documentos empresariales y textos. • Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas. • Desarrollar velocidad y precisión. • Digitar los documentos de acuerdo con su tipo, normas técnicas. • Aplicar ergonomía en el puesto de trabajo para la digitación de documentos. • Aplicar los principios de higiene y seguridad en la manipulación y conservación del documento. • Aplicar normas ambientales de uso y disposición del papel. • Transcribir los documentos empresariales y textos. • Utilizar las normas técnicas en la elaboración • Conservar las fuentes de transcripción y los documentos digitados en	• Tipos de textos. Narrativo, explicativo, informativo, argumentativo, descriptivo • Comunicación empresarial: - Concepto • Soportes documentales, concepto y tipos. - Clases de comunicaciones: - Comunicación Interna: - Clasificación: - Formal, Vertical ascendente, Vertical descendente - Informal, Horizontal. • Comunicación externa: Concepto - Medios de comunicación. • Gramática - Concepto, - Categorías - Estructura: • Acento. Reglas - Sintaxis. Orden y relación de las palabras en la oración • La oración. Clases de oraciones: Oración lógica, oración gramatical • Conectores lógicos. Uso • Signos de puntuación: Concepto, signos y finalidad. • Ortografía. Reglas ortográficas. • El párrafo. concepto - Estructura - Característica y cualidades - clases y tipos • Redacción. - Concepto, tipos y fases • Norma técnica en la producción de documentos organizacionales: carta circular, memorando y correo electrónico. - Términos y definiciones -
---	---

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

forma digital y física •Verificar que el texto del documento elaborado. •Comprobar el cumplimiento de las normas ortográficas y gramaticales

- Confirmar que la estructura del documento cumpla con las normas técnicas y las políticas de la organización.
- Confirmar que el documento o texto es digitado con precisión y exactitud.
- Identificar errores
- Modificar los documentos y textos redactados
- Presentar documentos empresariales: Cartas, circulares, memorandos mensajes

Clasificación: Modelos y estilos, - Requisitos: Márgenes, zonas y partes. - Aspectos Generales: - Uso de mayúsculas y minúsculas - Escritura de números - Transcripción textual de documentos. - Denominaciones femeninas y profesionales. Abreviaturas - Cartas de un solo párrafo - Visto bueno - Plegado de cartas.

- Puesto de trabajo: Concepto y componentes - Papelería. Concepto y clasificación.
- Normas técnicas para el manejo de papel y formatos • Norma técnica para la Información y documentos. Permeabilidad y durabilidad
- Elementos y útiles para el proceso de digitación y/o transcripción: concepto, características y uso.
- Equipos de digitación y de transcripción. Concepto, Operación y mantenimiento preventivo

- Equipo computo. Operar. - Internet, correo electrónico - Intranet - Software de voz - Lectores digitales - Audífonos, Grabadora - Procesador texto. Herramientas estándar y básicas - Técnicas digitación. Concepto - Postura corporal ergonomía.

- Técnica: teclado guía, alcances (superiores, inferiores, horizontales), habilidad y destreza; velocidad y precisión.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

	• Transcripción: Concepto, metodologías, normas Técnicas Colombianas vigentes para: transcripción textual, citas textuales, notas y pie de página. Cotejo: Concepto y aplicación. • Técnicas de Cotejo. • Concepto y pasos, técnicas de observación, observación directa, sistemática • Metodología para verificación de documentos • Corrección de textos • Signos de corrección • Cotejo de documentos • corrección digital
--	--

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Utiliza normas técnicas el documento de acuerdo con el asunto, el tipo de texto a elaborar. Estructura el texto y el documento empresarial de acuerdo el asunto, la norma técnica, gramatical tipo de texto y la política organizacional. Utiliza normas técnicas, gramaticales, de sintaxis en la elaboración de documentos teniendo en cuenta las fases de redacción, el tipo de texto o documento y la política organizacional. Redacta documentos empresariales y textos haciendo uso de la norma técnica y las normas gramaticales - Digita documentos empresariales y textos haciendo uso de la técnica, velocidad y precisión. - Transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación y transcripción. - Utiliza la tecnología de información y comunicación para la elaboración de documentos de acuerdo con los recursos de la organización.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 SC-CER 216375 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Aplica normas de seguridad y salud en el trabajo en aspectos de ergonomía de acuerdo con la política institucional y la normativa.
- Conserva el documento de acuerdo a las normas técnicas.
- Aplica procedimientos técnicos normativos y organizacionales en la redacción de documentos y textos.
- Verifica que el documento o texto cumpla con las normas técnicas y las políticas organizacionales.
- Aplica técnicas de comprobación y cotejo de información, en los documentos elaborados, teniendo en cuenta normas técnicas, gramaticales y políticas de la organización - Elabora documentos finales corregidos de acuerdo a las normas técnicas. gramaticales, de redacción y las políticas organizacionales

COMPETENCIA	Tramite de documentos
GRADO(S)	• .10° y 11°
DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL	• 144 horas

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

LOGRO DEL APRENDIZAJE (HORAS)	
--	--

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
21060200101 Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política institucionales. 21060200102 Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales. 21060200103 Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales 21060200104 Conservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales. 21060200105 Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales 21060200106 Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos.	
CONOCIMIENTOS	
DEL PROCESO	DEL SABER
. Identificar el entorno empresarial • Interpretar manuales de función y procedimiento. • Interpretar Normativa y políticas institucionales. • Interpretar la estructura organizacional de la empresa.	• Empresa. Concepto – Clasificación – Recursos: Definición y tipos. – Concepto de administración – Estructura organizacional: Concepto. Tipos. – Áreas funcionales

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

• Identificar procesos administrativos. • Identificar el concepto de documento de archivo. • Alistar el puesto de trabajo, elementos, y equipo. • Aplicar la normativa y las políticas organizacionales en la recepción de los documentos • Elaborar formatos para el registro de los documentos recibido. • Recepcionar la documentación interna y externa de los documentos físicos y electrónicos. • Operar equipos y herramientas tecnológicas • Radicar los documentos recibidos • Analizar e interpretar la información del contenido de los documentos recibidos. • Clasificar los documentos recibidos. • Distribuir los documentos que no son del proceso de recibo • Registrar los documentos recibidos • Distribuir los documentos recibidos a las dependencias • Registrar entrega de los documentos recibidos, a las dependencias.	• Manual de funciones y procesos. Conceptos y finalidad. • Proceso administrativo en la organización (Planear-Organizar-Direccionar-Controlar). • Generalidades archivísticas. Conceptos – Gestión documental – Documento archivo. – Concepto Elementos. Características • Salud ocupacional y seguridad en el trabajo. • Puesto de trabajo – Elementos de protección (Tipos y clases) • Unidad de correspondencia. – Concepto – Objetivos – Servicios que presta • Normas técnicas, normativa y políticas institucionales sobre despacho de documentos • Gestión de la Información: concepto, normas de acceso y difusión, relación del documento con la información. • Consecutivo de correspondencia: concepto, uso, aplicación, normas. • Organización de documentos – Concepto Tabla de Retención Documental
--	--



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO



SC-CER 216375



CÓDIGO GSA-FO-09

PLAN GENERAL DE ÁREA

VERSIÓN: 2

- Aplicar la normativa y las políticas organizacionales en despachados de los documentos.
- Analizar e interpretar el documento de recibido.
- Producir documento de despacho
- Analizar e interpretar la información del contenido de los documentos enviados.
- Operar equipos y herramientas para el despacho de Documentos recibidos
- Radicar los documentos enviados
- Registrar los documentos enviados
- Despachar documentos físico y electrónico.
- Reportar registro de mensajería.
- Archivar los documentos de recibido y despachado • Apropiar la normatividad para la consulta del consecutivo.
- Interpretar la norma técnica, Normativa y políticas institucionales, de conservación y preservación de documentos-.
- Aplicar normas técnicas y legales en la conservación de documentos
- Verificar los documentos recibidos
- Verificar los documentos despachados por la empresa

- Principios
- Clasificación
- Ordenamiento
- Tramite de documentos en formatos con responsabilidad para el envío del documento
- Normativa y políticas institucionales de conservación y preservación de documentos
- Conservación y preservación de documentos: – Conceptos – Digital y físico – Elementos de conservación
- Formatos para los registros de recibo y despacho de documentos físicos y/o electrónicos.
- Reportes de mensajería.
- Normas técnicas para la presentación informe corto.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Verificar la ejecución de los trámites administrativos
- Elaborar informes de aplicación de procedimiento de recibo y despacho de documentos
- Modificar los documentos y textos redactados
- Presentar documentos empresariales: Cartas, circulares, memorandos mensajes electrónicos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución.
- Aplica el manual de funciones y procedimiento en el trámite de los documentos de oficina, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución.
- Aplica los procedimientos en la recepción y despacho e Interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normativa y las políticas institucionales.
- Usa los canales o medios de ingreso de los documentos., acuerdo con la normativa, las políticas institucionales.
- Distribuye los documentos
- Recibidos, de acuerdo con la estructura organizacional, la normativa y política institucional
- Aplica la normativa y políticas organizacionales en los documentos despachados, de acuerdo con normas técnicas • Aplica el proceso de despacho, de acuerdo a la normativa y políticas institucionales
- Aplica el proceso técnico del despacho, registro y radicación de los documentos a enviar según políticas institucionales.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Archiva los documentos del proceso de recibo y despacho, aplicando la norma técnica, normativa y políticas institucionales. •

Aplica la normativa y las políticas institucionales de conservación y preservación en los documentos teniendo en cuenta sistemas de conservación de documentos.

- Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales.
- Comprobar los procedimientos de recibo y despacho de documentos, según la normativa y las políticas institucionales

COMPETENCIA	Atención y servicio a clientes
GRADO(S)	• 10° y 11°
DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (HORAS)	• 96 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
21030302201 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. 21030302202 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

21030302203 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.

21030302204 Opera hardware y software para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización.

21030302205 Participar en las reuniones o eventos organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.

21030302206 Verificar la 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

21030302207 Comunicar las no conformidades respecto a la realización del evento y en la atención y servicio, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.

21030302208 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

CONOCIMIENTOS

DEL PROCESO	DEL SABER
Identificar los medios establecidos por los cuales la organización presta atención y servicio al cliente. - Identificar los tipos de clientes. - Seleccionar las estrategias de atención personalizada. - Interpretar la información requerida por el cliente. – Identificar los componentes del triángulo del servicio. Conocer el ciclo del servicio y los momentos de verdad.	• Cultura organizacional. - Concepto - Misión, visión y objetivos corporativos. • Manual de procedimientos para servicio al cliente. • Personalidad • Aspectos, características. • Factores de la personalidad. • Conducta y pensamiento.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Identificar la información que maneja la organización. - Interpretar las normas legales vigentes relacionadas con atención a clientes. - Reconocer la cultura organizacional. - Conocer la etiqueta y el protocolo institucional - Identificar el manual de procesos y procedimientos de la organización, para el servicio al cliente. - Asumir el tipo de vestuario, maquillaje y accesorios que proyecten apariencia y actitud personal acordes con la identidad corporativa. - Conocer el portafolio de servicios. - Identificar los servicios que presta la organización, a través del portafolio de servicios. - Aplicar el protocolo de gestión del tiempo. - Identificar el objetivo de la reunión o evento. - Reconocer las clases de evento. - Diferenciar las etapas del evento. - establecer el perfil de los integrantes de cada comité. - Asumir las funciones y responsabilidades asignadas. - Elaborar cronogramas, general y por comités.	• Imagen personal - Concepto - Aspecto corporal, salud, vestuario y accesorios. • Servicio - Concepto - Características del servicio. - Tipos de servicio. • Libreta de calificaciones • Trazabilidad. • Clientes, Concepto - Usuario, Definición • Características • Comunicación, Concepto • Triángulo de servicio, Definición - Triángulo de servicio interno. - Triángulo de servicio externo. • Ciclo de servicios y momentos de verdad. - Definición. • Información Concepto Clasificación de tipos de información. • Norma Concepto ¿Para qué sirve una norma? • Normas legales para vigentes en atención y servicio. • Estatuto del Consumidor. • PQRS entre otras. • Etiqueta y protocolo institucional - Concepto, usos en el entorno empresarial. • Relaciones interpersonales. - Concepto • Elementos y desarrollo. • Perfil profesional. - Concepto • Comportamientos éticos, laboral, social.
---	---

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Reconocer el perfil profesional de los asistentes al evento. - Identificar la infraestructura, los equipos audiovisuales y los sistemas de seguridad, -Reconocer la ubicación geográfica y el sitio para la realización del evento. - Prepara el montaje del sitio donde se realizará el evento. - Aplicar las normas de protocolo, internacionales y nacionales, - Planear la recopilación de la información de las memorias. - Compilar la información recibida de los diferentes eventos. - Producir y enviar tarjetas y comunicaciones de agradecimiento. - Desarrollar actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales. - Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. - Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional. - Brindar atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente. - Proporcionar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente.	• Portafolio de productos y servicios. - Definición, tipos y usos. • Composición y finalidad del portafolio de productos y servicios. • Gestión del tiempo - Definición • Evento. Concepto - Clasificación de eventos - Agentes que intervienen en un evento. - Etapas del evento - Estructura general de un evento (Organigrama) • Comités - Tipos de comités. Comité Organizador, Comité de Administración, Comité de Relaciones Públicas, Comité de Servicios, Comité Académico, Comité de Secretaría, • Subcomités. - Concepto, - Funciones y responsabilidades de cada uno. • Comunicación - Elementos de la comunicación - Tipos de comunicación - Comunicación asertiva. - Comunicación verbal. Comunicación no verbal. - Comunicación escrita. (carta, circular, memorando, actas, correos electrónicos). • Comunicación empresarial. - Clasificación - Conducto regular. - Normas de convivencia. • Clientes - Tipos y clasificación de Clientes. - Estrategias de atención al cliente: - Cara a cara - Telefónica - Valor agregado
--	--

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Cumplir con los estándares de calidad en la atención personalizada. Prestar servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes, el protocolo y las reglamentaciones respectivas - Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes. - Canalizar con claridad y precisión las inquietudes y necesidades de los clientes: quejas, reclamos y sugerencias. - Aplicar principios corporativos, normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial. - Elaborar documentos relacionados con el servicio al cliente. - Tramitar documentos relacionados con el servicio al cliente. - Conservar la documentación relacionada con el servicio al cliente - Prestar servicio al cliente a través de medios tecnológicos establecidos por la organización. - Atiende llamadas y mensajes de clientes internos y externos. - Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica	• Protocolo y etiqueta - Definición - Características - Tipo - Momentos de verdad - Características de los momentos de verdad - Tipos -Ciclo de servicios • Calidad - Definición - Normas de calidad - Calidad en el servicio - Características - Definición de valor, aplicación a entornos empresariales • Norma ISO 10002:2004 - Concepto - Términos y definiciones • Principio de orientación - Generalidades - Visibilidad - Accesibilidad • Operación con el tratamiento de las quejas. - Documentos - Definición - Técnicas para su elaboración • Presentación de documentos - Definición de técnicas para la elaboración y presentación de documentos. • Conservación documental. - Fundamentos, conceptos. - Tipos de soporte. • Estrategias de servicio al cliente a través de medios tecnológicos: - Teléfono, fax, internet, intranet, correo electrónico, telefonía IP, celular, Software, hardware, CRM y ruteo de llamadas. - Fundamentos de comunicaciones telefónicas: - Normas de cortesía telefónica. - Manejo de elementos de apoyo, manejo de agenda y
--	--

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

– Registrar los clientes que ingresan a la organización. – Utilizar los guiones telefónicos. – Aplicar las normas, procesos y políticas de la organización – Suministrar la información requerida por el cliente utilizando los medios tecnológicos adecuados, los lineamientos y procesos de la organización. – Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresan a la organización especificando el objetivo – Aplicar las normas técnicas colombianas y de calidad para la elaboración y presentación de documentos. – Verificar la asistencia de los ponentes y asistentes al evento. – Constatar los tiempos para el desarrollo oportuno del evento. – Aplicar las normas y los estándares de calidad. – Aclara las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias. – Establecer el problema y los pasos para la solución de problemas. – Aplicar la libreta de calificaciones.	directorios electrónicos. - Manejo del tiempo - Características; Diferencia entre importante y prioritario • Norma Técnica Colombiana. • Norma de calidad • Gestión de tiempo. • Norma de calidad - Iso 9000 entre otras - Mejora continua - Concepto - Características Modelo de Mejora Continua LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE RED DE CONOCIMIENTO: CULTURA VERSIÓN: Fecha: 24 - Procedimiento para la atención y el trámite de PQR's (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias). • Evaluación del servicio - Libreta de calificaciones - Características - Trazabilidad - Técnicas para su elaboración - Libreta de calificaciones - Formatos de PQR's • Problema. - Concepto - Características - Técnicas para análisis y solución de problemas - Toma de decisiones • No conformidades - Concepto - Clases • Seguimiento a las acciones. • Definición de trabajo en equipo y liderazgo. - Características - Aplicación - Liderazgo situacional
---	--

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

– Identificar las no conformidades del evento. – Evaluar el evento. – Tramitar las no conformidades a los comités respectivos. – Solucionar las situaciones a mejorar en cuanto al servicio. – Interpretar los pasos para la resolución de problemas. – Tramitar la no conformidad demandada por el cliente en PQR's. – Aplicar las normas de gestión de la calidad, en cuanto a mejora continua en el servicio. – Aplicar competencias de trabajo en equipo y liderazgo en la solución de problemas.	
---	--

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
- Reconoce los diferentes tipos de clientes en la atención y servicio de acuerdo procedimientos de servicio y a las políticas institucionales. - Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la organización. - Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. - Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo a las políticas de la organización. –
- Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. –
- Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento de acuerdo con los requerimientos de la organización. –
- Ejecuta las posibles actividades que pueden ser programadas dentro de la agenda de un evento, de acuerdo con la clase y la magnitud. –
- Recibe y registra mensajes orales y escritos, relacionados con la organización de eventos teniendo en cuenta el protocolo establecido. –
- Elabora la agenda para el evento de acuerdo a los requerimientos del mismo. –
- Elabora tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, relacionadas con el evento de acuerdo al protocolo organizacional. –
- Aplica estrictamente las normas de etiqueta y protocolo nacionales e internacionales durante el montaje del sitio donde se realizará el evento. –
- Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. –
- Atiende el público y facilita el servicio al cliente 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. –
- Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales. –

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. –
- Opera software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. –
- Atiende llamadas y mensajes de clientes internos y externos de acuerdo con los estándares, tiempos y políticas de calidad de la organización. –
- Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresan a la organización especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. –
- Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica, a través de los medios tecnológicos, teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales. –
- Apoya la realización de los eventos teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. –
- Dispone de los equipos, medios audiovisuales y demás elementos requeridos por los ponentes o conferencistas y por la audiencia, para el desarrollo del evento. –
- Verifica el cumplimiento del programa establecido en la agenda teniendo en cuenta las políticas de la organización. –
- Aplica el procedimiento para la recepción y el registro de participantes, invitados y conferencistas al evento de acuerdo al protocolo establecido. –
- Elabora tarjetas y cartas de agradecimiento, observando las normas de protocolo. –
- Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización. –
- Aplica los estándares de calidad en los procesos de atención y servicio al cliente, teniendo en cuenta la normativa y el direccionamiento estratégico de la organización. –
- Tabula la información relacionada y recolectada en los formatos de PQRF, la libreta de calificaciones. de acuerdo con el protocolo –

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Reporta las no conformidades en la prestación del servicio, y en la realización de reuniones o eventos de acuerdo con los objetivos propuestos, y protocolos institucionales. –
- Suministra la información requerida a las diferentes áreas administrativas para la resolución de PQR's de acuerdo con los estándares de calidad de la organización –
- Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.

COMPETENCIA	Reconocimiento de recursos financieros
GRADO(S)	• 10° y 11°
DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (HORAS)	• 144 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
21030302201 Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales. 21030302202 Clasificar los documentos generados en los hechos económicos, teniendo en cuenta las políticas de contabilidad, de información financiera y la normativa. 21030302203 Diligenciar los soportes de la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

21030302204 Elaborar reportes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo a normativa y políticas institucionales.

21030302205 Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

CONOCIMIENTOS	
DEL PROCESO	DEL SABER
• Identificar el concepto de Sociedad Comercial, su clasificación y actividad económica. • Identificar las responsabilidades comerciales y tributarias de una sociedad comercial. • Diferenciar entre actos mercantiles y no mercantiles. • Identificar la clasificación de las empresas por grupos. • Identificar los principios de contabilidad - Reconocer las políticas de contables en las organizaciones. • Recopilar la información contable originada en los procesos organizacionales. • Ordenar los soportes contables acorde a su propósito. • Identificar el documento contable a realizar. • Identificar los impuestos imputables en cada transacción. Interpretar las políticas contables aplicables a cada transacción	• Concepto de, Sociedad comercial clasificación, actividades económicas, requisitos de constitución, persona natural y jurídica. • Concepto y propósitos de Contabilidad, • Entidades de registro control e inspección: - Privado (Cámaras de comercio) - Público (Entidades de fiscalización nacional o municipal, Alcaldías) • Código de Comercio: Calificación y deberes de los comerciantes. • Actos mercantiles • Registro Mercantil • Cámaras de Comercio • Requisitos legales para constitución y funcionamiento. • Tipos de Contribuyente • Registros y trámites ante entidades de control., Registros fiscales nacionales y municipales,

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	  SC-CER 216375
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

• Diligenciar los documentos comerciales y soportes contables. • Utilizar la taxonomía correspondiente a cada tipo de transacción. • Registrar la información contable en el documento soporte contable correspondiente • Procesar los documentos de información contable • Suministrar información de las transacciones contables realizadas. • Consolidar la información de documentos y soportes elaborados. • Tramita los documentos comerciales y soportes contables elaborados	registros comerciales. Concepto de operaciones contables • Principios Contables • Objetivos y Cualidades de la información Contable. Concepto y marco conceptual • de las normas internacionales de contabilidad (NIC) y normas internacionales de información financiera (NIIF) aplicadas al sector público y privado (Generalidades) • Políticas contables en las organizaciones. • Normativa y Concepto de Estados Financieros y sus elementos. • Documentos no contables: - Cotización, Pedido, Remisión, Documentos contables (soporte) - Características y propósito de: - Recibo de Caja; - Comprobante de Egreso; Nota de Contabilidad; Nota Debito Comercial, Nota Crédito, - Notas Bancarias; Consignaciones Bancarias, reembolso caja menor, arqueo de caja menor, conciliación bancaria, y Entrada y salida de almacén. • Comprobante de contabilidad.
---	---



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
MADRE MARÍA
MAZZARELLO**



CÓDIGO GSA-FO-09

PLAN GENERAL DE ÁREA

VERSIÓN: 2

- Clasificación. Títulos valores Características y propósito de: Cheque, Letra de Cambio. Pagaré, Factura Cambiaria, C.D.T., Acciones y Bonos.
- Libros de Contabilidad
 - Libros Oficiales: Mayor y Balances, Inventarios, Caja diario y Actas
 - Código de Ética aplicado al manejo de la información.
 - Conceptos de Transacción, operaciones económicas.
 - Liquidaciones Impuestos, Descuentos.
- Normas de elaboración.
- Sistemas de clasificación de información
- Concepto de compilación y Clasificación de los Documentos Internos y externos al proceso.
- Metodologías y procedimientos para la compilación de la información contable.
- Metodología de análisis síntesis de información
- Metodologías para la clasificación de documentos
- Concepto de Cuenta, Partida Doble y Ecuación Contable
- NORMAS SOBRE REGISTROS: Concepto de registro de operaciones contables Contabilidad de Causación



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
MADRE MARÍA
MAZZARELLO**



SC-CER 216375



CÓDIGO GSA-FO-09

PLAN GENERAL DE ÁREA

VERSIÓN: 2

- Debitar y acreditar.
- Partida doble, codificación contable, catálogo de cuentas, taxonomía NIIF.
- Comprobante de contabilidad.
- Catálogos de cuentas.
- Libros Mayores, Libros Auxiliares.
- Balance de comprobación
- LAS CUENTAS: Naturaleza, Clasificación, dinámica y estructura.
- IMPUESTOS EN LAS TRANSACCIONES Impuestos Nacionales (Impuestos al consumo, Impuesto al valor agregado):
 - Concepto. Aspectos Generales
 - Responsables. Regímenes
 - Base Gravable. Tarifas
 - Manejo contable Anticipos de Impuestos: (Retenciones y Autoretenciones)
 - Concepto. Aspectos Generales
 - Agentes de Retención
 - Conceptos sujetos a retención en la fuente.
 - Bases, Tarifas y Procedimientos.
 - Autoretenedores. Manejo contable
- IMPUESTOS MUNICIPALES:(Impuestos al comercio, a la industria, al consumo, a los

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 SC-CER 216375 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

	establecimientos, a los avisos y tableros. Concepto. Aspectos Generales. – Regímenes. Actividades, Tarifas y procedimientos. –Manejo Contable. –Contabilización de Transacciones. Normas tributarias en el manejo de transacciones. • PROCESO CONTABLE MANUAL Y SISTEMATIZADO. – Concepto de Terceros y Centros de Costos. –Reportes, Comprobantes y Libros. Software Aplicativo. • Archivo y conservación de documentos. • Procedimiento para archivar y conservar soportes contables. Normas de archivos, Tablas de retención y valoración documental, aplicadas al sistema contable.
--	---

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
• Aplica normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa, teniendo en cuenta el tipo de empresa, sector económico y las normas legales vigentes aplicadas al sector privado y público • Establece la diferencia entre los tipos de empresa de acuerdo al sector económico al que pertenece. • Verifica los requisitos legales en la constitución de empresas teniendo en cuenta la entidad de vigilancia.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Utiliza las políticas contables teniendo en cuenta el tipo de organización.
- Aplica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización.
- Establece diferencias de los documentos comerciales (contables y no contables) de los títulos valores y otros documentos teniendo en cuenta la normativa.
- Diligencia los documentos comerciales, títulos valores y otros documentos, teniendo en cuenta su origen y características.
- Utiliza las diferentes clases de Títulos Valores y sus características en el mercado, teniendo en cuenta las políticas contables de la organización.
- Identifica las obligaciones tributarias de los contribuyentes teniendo en cuenta el tipo de empresa y sector económico
- Diligencia en forma manual y automatizada la información contable teniendo en cuenta y documentos soportes
- Procesa la información contable teniendo en cuenta las políticas de contabilidad de la organización y la normativa.
- Utiliza criterios establecidos para la elaboración de documentos de acuerdo con las políticas contables de la organización y la normativa.
- Codifica con responsabilidad los documentos contables, de transacciones, teniendo en cuenta el catálogo de cuentas de la organización.
- Verifica impuestos en los documentos y soportes contables, diligenciados, teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional.
- Diligencia los documentos y soportes contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional
- Elabora Informes de los documentos y soportes contables aplicando las normas y políticas de la organización

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

- Elabora reportes de transacciones financieros, aplicando las normas o políticas contables
- Clasifica y archiva técnicamente los documentos, de acuerdo con el tipo de transacción realizada, las normas técnicas y legales vigentes de archivos

9. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Biblioteca virtual SENA Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes. Ángel María Fierro Martínez. Ecoe Ediciones. 2015. Contabilidad un enfoque práctico 2ª edición. CUÉLLAR DÍAZ, Leonel y otros. Alfaomega, 2015.

(Chiavenato Idalberto, Administración, teoría proceso y práctica, tercera edición Mc Graw Hill; - Administración de sistemas de información - segunda edición EFFY 02

- Pennsylvania State University Great Valley, Dessler Gary - organización y administración enfoque situacional Prentice hall Hispanoamericana S.A. 1979;

Harol Koontz; Heinsz Weihrich Traducción Enrique Merdado González. - Administración una perspectiva global- Onceava edición Mc Graw Hill;

Carlos E. Méndez A. Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Mc Graw Hill - Rfales Lamarca E. Metodología de la Investigación Técnico científica. Edit. Rubiños Moscu 1993

- Bunge , M, La investigación Científica, ediciones Ariel, Barcelona 1983

Alberto Ramírez, Metodología de la investigación - Protocolo para eventos. Álvarez, Javier. www.protocolo.org. - Lo que usted cree que sabe acerca del ceremonial y el protocolo. Alvarez, J Universidad Pontificia Bolivariana, 2010.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE MARÍA MAZZARELLO	 
CÓDIGO GSA-FO-09	PLAN GENERAL DE ÁREA	VERSIÓN: 2

NORMATIVA ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN Manual de correspondencia. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN PROGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

GUÍA TECNICA COLOMBIANA 185 DE 2009 NTC1486 ELABORACIÓN TRABAJOS ESCRITOS NORMAS APA COMPROMISO. BBLIOTECA VIRTUAL SENA. LARCOS LLORACH, E. (2007). Gramática de la Lengua Española. Madrid: Real Academia de la Lengua, Espasa Calpe. DICCIONARIO de sinónimos y antónimos (2008). Madrid: Espasa. ORTOGRAFÍA de la lengua española (2000). Madrid: Espasa Calpe.

Biblioteca Virtual SENA Visión general de la informática. Segret Sala, Ramón. Editorial UOC. 2013 Modelo de Mejora Continua LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE RED DE CONOCIMIENTO: CULTURA VERSIÓN: Fecha: 8 Word 2013. Montes Vitales, Pedro. Ministerio de Educación de España. 2015 Excel 2013 . Enguita Gasca, José. Ministerio de Educación de España. 2