



**GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR  
GUÍA DE APRENDIZAJE No. 3**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
- Código del Programa de Formación: **122121**
- Nombre del Proyecto **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES PARA LAS PYME DE LOS SECTORES PRODUCTIVOS DEL ÁREA DE INFLUENCIA DEL CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA**
- Fase del Proyecto : **EJECUCION**
- Actividad de Proyecto: **REPRESENTACION GRAFICA DEL PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTION DOCUMENTAL SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.**
- Competencia: **Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: **Despachar los documentos generados en la unidad administrativa, teniendo en cuenta las normas gramaticales y de sintaxis, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de los documentos, las normas internas y la legislación vigente.**
  
- Duración de la Guía: **30 HORAS ( 20 presenciales y 10 virtuales)**

**2. PRESENTACION**



Estimado aprendiz en la guía anterior aprendimos, entonces, a recibir y radicar los documentos de una organización teniendo en cuenta su política institucional y la normatividad vigente existente, así mismo, conocimos y operamos los medios tecnológicos requeridos para el recibo, el despacho y la organización de dichos documentos dentro de una unidad administrativa teniendo en cuenta las políticas organizacionales.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

Por ello es importante reconocer que una de las funciones del Asistente administrativo, dentro de la organización, frente a la documentación que se recibe y se produce es saber cómo y a dónde se debe despachar cada uno de estos documentos así como la preservación de los mismos.

Para ello debemos recordar las normas técnicas colombianas de elaboración, presentación y preservación de la documentación y la legislación vigente al respecto, sin desconocer que toda organización tiene sus normas internas y se deben cumplir como se estipula en el manual de procesos y procedimientos.

Mediante esta guía y utilizando diferentes estrategias de aprendizaje conoceremos los procedimientos que se deben tener en cuenta el despacho de los documentos que se recibe y se produce en una organización, teniendo en cuenta toda la normativa existente al respecto.

### **1. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

- Descripción de la(s) Actividad(es) memorización , aplicación, desarrollo problemas y casos de la vida laboral real Observar el video, socializar y responder, resolver interrogantes, Realizar la lecturas y responder, Realizar el Talleres, Investigar, elaborar mapas mentales y conceptuales.
- Ambiente Requerido: Aula de Clase con buena iluminación y ventilación, y mobiliario adecuado, sala de sistemas con conexión a Internet, computadores, impresora, libros de consulta de Administración
- Materiales Computadores, Video Beam, DVD, Televisor, Extensiones, Convertidor. Marcadores 1, Un borrador, Hojas Carta 50, Bolsa negra 10, Papel Periódico 10

### **ACTIVIDAD DE REFLEXION**

#### **Analizo y respondo:**

Ubiquémonos por un momento en nuestra casa. Allí se reciben varios documentos en un mes como: facturas por pagar de agua, luz, gas, teléfono, cartas, requerimientos, invitaciones, cobros de impuestos, facturas de compras, entre otros. Todos estos documentos deben tener un trato especial, un destino y un trámite final. En quince minutos vamos a recordar:

1. ¿cuál es ese trámite que damos allí a estos documentos?
2. ¿Qué se hace finalmente con ellos?
3. ¿Si ha ocurrido en algún momento que se haya extraviado alguno de esos documentos y que ha ocurrido en este caso?
4. Socialicemos con nuestros compañeros.

### **ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

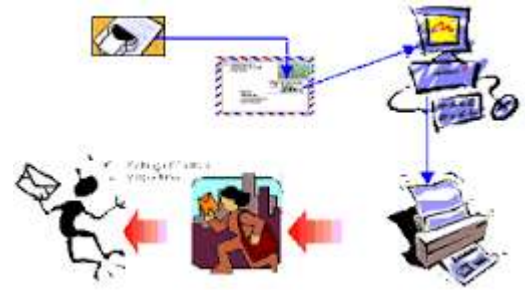


**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

**ACTIVIDAD 1. Actividad Individual** Lea el siguiente texto y conteste las preguntas:

**ESTUDIOS DE CASO:**

- La entidad comercial en la que usted labora, ha aumentado sus recursos físicos, técnicos y humanos, pero no ha implementado el Manual de Correspondencia y Archivo. La distribución poco efectiva de los documentos ha generado retraso y equivocaciones en la entrega y hasta pérdida de documentos valiosos. ¿Qué medidas implementaría para solucionar esta situación problemática?
- Es su primer día de labores en la oficina de archivo y correspondencia de la empresa comercial. Hay varios documentos para su despacho: unos remisorios sin anexos, otros con una firma ilegible estampada con sello de tinta, algunos presentan errores de ortografía y los demás pasan la revisión previa ¿Qué haría usted con los unos, los otros, los algunos y los demás?
- Lucía Pérez Ossa, todos los días visita las oficinas preguntando ¿a quién le presté documentos?, en razón a que, no ha logrado recopilar 12 documentos que prestó a distintos compañeros de trabajo y no recuerda con certeza a quien, porque no conoce sus nombres, ni las dependencias en las cuales trabajan. Usted, ¿qué sugerencias le haría a Lucía y cuáles controles le recomendaría implantar?



<b>AMBIENTE REQUERIDO: convencional</b>	<b>Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:</b>		
	<b>Presencial</b> <b>5 Horas</b>	<b>Desescolarizada</b> <b>0 horas</b>	<b>Virtual</b> <b>1 horas</b>

**ACTIVIDAD 2. CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN**

2.1 Para desarrollar la actividad elabore un mapa mental en el que describa que es y cómo se lleva a cabo el proceso de despacho (distribución) de documentos, describiendo la normatividad emitida para este fin.

**MARCO NORMATIVO DEL PROCESO**

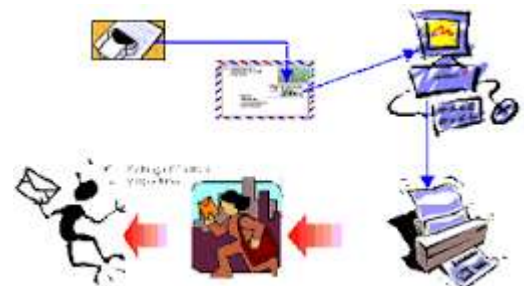
Decreto 229 de 1995, sobre servicios postales y sus resoluciones reglamentarias.

Decreto 2150 de 1995, Artículo 25. Utilización del correo para el envío de información.

Acuerdo 060 de 2001. Artículo 3. Centralización de los servicios de distribución de las comunicaciones oficiales.

2.2. Realizar la lectura de la Ley 1369 DE 2009 y responda:

- ¿Qué es un servicio postal Universal?
- Mediante un mapa mental explique ¿cuáles son los servicios correo que se ofrece en el país?
- Mediante un dibujo explique que se consideran objetos postales.





**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

- d. Realice una síntesis Mediante esquemas tales como mapas mentales, conceptuales, cuadros sinópticos, diagramas etc. En cuanto a los títulos IV, V, VI y VII de la presente Ley.
- e. Mencione al menos cinco empresas postales en Colombia.

<b>AMBIENTE REQUERIDO: convencional</b>	<b>Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:</b>		
	<b>Presencial</b> <b>5 Horas</b>	<b>Desescolarizada</b> <b>0 horas</b>	<b>Virtual</b> <b>1 horas</b>

**ACTIVIDAD No. 3 INVESTIGAR**

Sobre la teoría propuesta para el Despacho de Documentos. Indague diferentes autores y textos. Elabore un escrito con la secuencia teórica sobre el Despacho de Documentos

<b>AMBIENTE REQUERIDO: convencional</b>	<b>Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:</b>		
	<b>Presencial</b> <b>5 Horas</b>	<b>Desescolarizada</b> <b>0 horas</b>	<b>Virtual</b> <b>1 horas</b>

**ACTIVIDAD 4 LECTURA Y ELABORAR CUESTIONARIO**

**Para el despacho de correspondencia deberá observar:**

- Quienes deberán tener las relaciones de entrega de documentación por cada destino.
- La correspondencia que será enviada por flete deberá contener la etiqueta del destinatario debidamente pegada.
- Quien es el que regresar las relaciones de entrega debidamente firmadas por la persona encargada de la recepción correspondiente.
- Las guías de despacho de la documentación fletada por medio aéreo o terrestre deberán ser concentradas.
- Los documentos citados con anterioridad deberán ser debidamente archivados.
- Existen diferentes mecanismos para el servicio de correspondencia entre los que encontramos: Mensajería – Correo ordinario o certificado. – Telégrafo – fax.
- Servicios privados de mensajería (Servientrega, TCC, 472, FedEx, Coordinadora, etc.)
- Valija o portafolio institucional. – Intercambio gubernamental.  
Actualmente Correo Electrónico.

**De acuerdo a las afirmaciones anteriores desarrolle los siguientes interrogantes:**

1. En el acuerdo 060/2001 identifique cuales artículos se utilizarían para despacho de documentos y plásmelo en un mapa conceptual.
2. Realice un flujograma con todos los pasos que se deben realizar para despacho de documentos
3. ¿Cómo se clasifican los diferentes documentos despachados por las organizaciones para el reparto de los documentos a nivel interno y externo? Explique.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

4. ¿Qué tramite genera el reparto de comunicaciones personales? Explique procedimientos.
5. ¿Qué tramite genera el reparto de folletos, periódicos etc.? Explique procedimientos.
6. ¿Qué tramite genera el reparto de documentos contables? Explique procedimientos.
7. Indique concepto de mensajería, tipos, funciones y procedimientos
8. Realice planillas para el control interno para el reparto de documentos
- 9.

<b>AMBIENTE REQUERIDO: convencional</b>	<b>Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:</b>		
	<b>Presencial</b> <b>5 Horas</b>	<b>Desescolarizada</b> <b>0 horas</b>	<b>Virtual</b> <b>1 horas</b>

## **5. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

5.1 Realice una simulación para el despacho de documentos; diseñe y tramite las planillas del SGC para esta función con las diferentes empresas postales que hay en el país, con los siguientes actividades:

- a) Realice una carta con información confidencial y su respectivo sobre con destino al Área Jurídica de Bancolombia.
- b) Realice una carta con información de carácter urgente con su respectivo sobre para una oficina de cobranzas.
- c) Realice una carta con destino a su proveedor principal informando sobre los cambio de precios en los productos de su empresa con su respectivo sobre.
- d) Diligencie el estado de cuenta de un cliente con un sobre de ventanilla.
- e) Diligencie un sobre de manila con formularios de pago de impuestos para enviarlos a la Dian.
- f) Envíe dólares a Venezuela.
- g) Envíe sobre certificado con destino a la EPS SURA.
- h) Envíe un fax a México solicitando una cotización de insumos para su empresa.
- i) Envíe un correo electrónico de respuesta a una solicitud de información de servicios que presta su empresa.

5.2 Desarrolle el taller de despachar documento que le entrega el instructor.

**6.**

## **7. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

<b>Evidencias de Aprendizaje</b>	<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de Evaluación</b>
----------------------------------	--------------------------------	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
Procedimiento de Desarrollo Curricular  
GUÍA DE APRENDIZAJE

<b>Evidencias de Conocimiento :</b>	Aplica el procedimiento para la radicación de los documentos por despachar, Utilizando la tecnología disponible. <ul style="list-style-type: none"><li>· Registra los documentos internos y externos por despachar, aplicando el manual de gestión documental y la tecnología disponible</li></ul>	CONCEPTOS  TALLER
<b>Evidencias de Desempeño</b>	Aplica técnicas de plegado y embalaje para el despacho de los documentos, de Acuerdo con las normas técnicas y las de correo y mensajería. <ul style="list-style-type: none"><li>· Realiza el descargue de los documentos trasladados a las dependencias Responsables de su trámite, de acuerdo con el manual de gestión documental.</li><li>· Comprueba el registro de los documentos recibidos y despachados, de acuerdo con las normas y la legislación vigente</li></ul>	MAPA CONCEPTUAL  EXPOSICION  SIMULACION  TALLER

## 1. GLOSARIO DE TERMINOS

**Gestión Documental:** conjunto de actividades y técnicas tendientes a la planificación y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Unidad de correspondencia:** es una oficina o departamento donde se reciben, clasifican, radican, registran y entregan los documentos y comunicaciones internas, tanto para los jefes y funcionarios de las diferentes dependencias.

**Recepción de Documentos:** conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

**Comunicaciones oficiales:** son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas durante el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del soporte y medio utilizado.

**Mensaje de datos:** es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares tales como, el internet, el correo electrónico, el telefax, etc.

**Documento original:** es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

**Registro de comunicaciones oficiales:** es el procedimiento por medio del cual la entidad registra la información y asigna un número único consecutivo a las comunicaciones, según sean recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

**ELABORACIÓN :** es una de las fases más importantes en un sistema de gestión documental, ya que en ella se define en gran medida el tratamiento y destino que se le debe dar al documento, puesto que de acuerdo con sus características se pueden definir cuándo utilizarlos y el tipo de documento a elaborar la actividad administrativa que debe registrar.

**FIRMA:** Una vez elaboradas las comunicaciones, se procede a la firma de una persona responsable de la información que contiene. Al respecto el artículo 4 del acuerdo 060/2001 establece que: Toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución.

**TRASLADO:** Una vez firmadas las comunicaciones se envían a la unidad de correspondencia con sus respectivas copias, anexos y sobres.

**VERIFICACIÓN:** Se refiere a la revisión de las comunicaciones, para verificar que cumpla con las normas establecidas para la elaboración y trámite.

**NUMERACIÓN Y FECHADO:** Consiste en asignar un número a cada comunicación. El número que se asigna es el que le corresponde consecutivamente en el orden de salida.

**REGISTRO:** Una vez enumerada y fechada la comunicación se procede al registro, que consiste en la notación de los datos más significativos de la comunicación en un formato de registro, para su control y trámite.

**SEPARACIÓN:** Una vez numerada y fechada la comunicación, original y copias, se procede a su distribución, separando las piezas de salida para realizar el despacho.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- GESTION DOCUMENTAL, Fundamentación conceptual, Universidad de la Salle, 2009
- Ley General de Archivos 594 de 2000, Archivo General de la Nación.
- Servicios de Archivo, Archivo General de La Nación, Bogotá, 2003
- Correspondencia Comercial. Ed. McGraw Hill



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**Procedimiento de Desarrollo Curricular**  
**GUÍA DE APRENDIZAJE**

- Guía para la implementación de Programas de Gestión Documental Archivo General de la Nación. (Anexos).
- [http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDO\\_60\\_de\\_2001.pdf](http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDO_60_de_2001.pdf)

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
<b>Autor (es)</b>				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
<b>Autor (es)</b>	GRUPO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA ARTICULACION	Instructores	Articulación con la media Técnica	2018	