CURSO · NORMATIVA LABORAL Y RR.HH.

Secretariado Administrativo

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
A medida: presencial, online en vivo o e-learning	**8 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Redacción de documentos, manejo de agenda, protocolo, atención telefónica y gestión documental para secretarias y secretarios.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de redactar documentos, gestionar agendas, aplicar protocolo, atender llamadas y administrar la documentación propia del secretariado administrativo.

DIRIGIDO A

Secretarias y secretarios, asistentes de gerencia, recepcionistas y personas que se desempeñan o desean desempeñarse en funciones de secretariado.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Redactar documentos formales con ortografía y estilo correctos
- Organizar agendas, reuniones y viajes de la jefatura
- Aplicar normas de protocolo y etiqueta empresarial
- Atender llamadas telefónicas con técnicas profesionales
- Gestionar documentos físicos y digitales de manera ordenada

CONTENIDOS

Módulo 1: Redacción de documentos

- Cartas, memorandos y oficios
- Correos electrónicos profesionales
- Ortografía y puntuación
- Actas e informes breves

Módulo 2: Gestión de agenda

- Agenda digital compartida
- Organización de reuniones
- Coordinación de viajes
- Priorización de solicitudes

Módulo 3: Protocolo y atención telefónica

- Protocolo empresarial y presentación personal
- Recepción de visitas
- Técnicas de atención telefónica
- Filtrado y registro de llamadas

Módulo 4: Gestión documental

- Clasificación y archivo
- Digitalización y nombres de archivos
- Control de documentos confidenciales
- Herramientas digitales de apoyo

METODOLOGÍA

Clases prácticas con ejercicios de redacción, simulaciones de atención telefónica y organización de agenda, basados en situaciones habituales de la industria del cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

Contenido propuesto y adaptable. Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.