Instituto Nacional de Aprendizaje
Llave del Progreso

CONTENIDOS A EVALUAR EN LA PRUEBA DE OFICINISTA

(Modalidades de ejecución: presencial y no presencial, vía Teams)

- Técnicas de digitación documental:
  - Velocidad mínima 30 ppm.
  - Exactitud.
  - Aplicación de normas ergonómicas.
- Digitación documental:
  - Estilos.
  - Puntuación.
  - Formatos.
  - Aplicación de técnicas en la producción de documentos.
- Redacción documental.
  - Principios de redacción en documentos comerciales, administrativos, sociales.
  - Uso de signos de puntuación, mayúsculas, minúsculas, vicios del lenguaje.
- Gestión documental:
  - Ley 7202 en la gestión archivística.
  - Fondo documental: físico y electrónico.
  - Clasificación, organización, ordenación, descripción y selección de documentos.
  - Preservación y conservación de los documentos.
- Gestión de la oficina:
  - Imagen profesional y personal.
  - Normas de etiqueta y protocolo.
  - Atención personal y telefónica.
  - Organización del área de trabajo.
- Servicio al cliente:
  - Importancia y características del servicio.

- Tipos de clientes.
- Actitud en el servicio a la clientela.
- Calidad en el servicio.