

POLITÉCNICO PEDAGÓGICO Y EMPRESARIAL DE AMÉRICA



CARTA DESCRIPTIVA

**AGENTE ASISTENTE
ADMINISTRATIVO REMOTO**

2025

CARTA DESCRIPTIVA

Diplomado: Agente Asistente Administrativo Remoto

Modalidad: Virtual

Duración total estimada: 12 semanas (1 unidad por semana)

Intensidad horaria sugerida: 110 horas

Nivel de formación: Diplomado y Seminarios – Educación Continua Extensión

Dirigido a: Personas interesadas en desempeñarse como asistentes administrativos, prestando soporte operativo, documental y de atención al cliente desde entornos virtuales y con apoyo de herramientas digitales.

Responsable: POLIAMÉRICA

Objetivo General

Formar agentes competentes para desempeñarse como asistentes administrativos en modalidad remota, capaces de gestionar documentos, atender procesos operativos y brindar soporte administrativo general utilizando tecnologías digitales e inteligencia artificial que optimicen la eficiencia y calidad del servicio.

Objetivos Específicos

- Identificar las funciones operativas y responsabilidades del asistente administrativo en modalidad remota.
- Aplicar procedimientos básicos de gestión documental, correspondencia y registros administrativos.
- Atender eficazmente a clientes y usuarios a través de medios digitales.
- Elaborar reportes, registros e informes administrativos con claridad y precisión.
- Apoyar procesos financieros básicos como facturación, control de gastos y presupuesto.
- Utilizar herramientas tecnológicas para el manejo de documentos, tareas y recursos digitales.
- Incorporar inteligencia artificial para agilizar tareas repetitivas, comunicación y manejo de datos.

Estructura Curricular

Unidad 1: Funciones del Asistente Administrativo en Entornos Digitales

Propósito: Reconocer el perfil, funciones y ámbitos de actuación del asistente administrativo remoto, así como los principios éticos que rigen su labor.

Contenidos:

- Perfil del asistente administrativo remoto
- Responsabilidades operativas y soporte organizacional
- Comunicación institucional y trabajo colaborativo virtual
- Principios éticos, confidencialidad y profesionalismo

Unidad 2: Procesos Básicos de Gestión Administrativa

Propósito: Aplicar técnicas de gestión administrativa relacionadas con la elaboración de documentos, manejo de correspondencia y control de recursos.

Contenidos:

- Tipos de documentos institucionales
- Registro y control de correspondencia
- Organización de archivos físicos y digitales
- Gestión básica de inventarios y recursos internos

Unidad 3: Servicio al Cliente y Atención Virtual

Propósito: Desarrollar habilidades de atención y comunicación efectiva con clientes o usuarios mediante medios digitales.

Contenidos:

- Atención al cliente digital y protocolos de respuesta
- Comunicación escrita profesional y escucha activa
- Manejo de quejas, reclamos y soluciones rápidas
- Herramientas de contacto digital: correo, chat, videollamada

Unidad 4: Organización de Información y Reportes

Propósito: Sistematizar información administrativa y elaborar reportes básicos que apoyen la toma de decisiones operativas.

Contenidos:

- Técnicas de recopilación y organización de datos

- Registro en plantillas y bases de datos simples
- Elaboración de informes y minutas
- Presentación clara de información operativa

Unidad 5: Apoyo en Tareas Logísticas y organizativas

Propósito: Brindar soporte en funciones logísticas elementales relacionadas con la organización de eventos

Contenidos:

- Conceptos básicos de logística organizacional de eventos
- Elaboración de programaciones
- Manejo agendas
- Elaboración de cotizaciones y presupuestos simples

Unidad 6: Herramientas Tecnológicas para Asistentes Administrativos

Propósito: Utilizar plataformas digitales para la creación de documentos, organización de tareas y manejo de recursos administrativos.

Contenidos:

- Microsoft Office y Google Workspace: Word, Excel, Docs, Drive
- Gestores de tareas: Trello, Google Keep
- Herramientas de organización personal y agendas digitales
- Almacenamiento en la nube y seguridad digital básica

Unidad 7: Aplicaciones de IA en la Asistencia Administrativa

Propósito: Incorporar herramientas de inteligencia artificial para automatizar tareas y mejorar la eficiencia del trabajo administrativo remoto.

Contenidos:

- Automatización de redacción y correos con IA
- IA para generación de informes y resúmenes
- Clasificación automática de documentos y datos
- Uso responsable y ético de IA en la función administrativa

Estrategias Metodológicas

- Actividades guiadas por simulación de funciones reales
- Casos prácticos y ejercicios administrativos virtuales
- Uso progresivo de herramientas digitales e IA aplicada
- Foros colaborativos y ejercicios de retroalimentación

Evaluación

- Participación en actividades asincrónicas
- Ejercicios prácticos por unidad (documentos, atención, informes)
- Autoevaluaciones de desempeño según

Requisitos de Aprobación

- Cumplimiento del 80% del programa
- Participación activa y constante en el entorno virtual de formación

Recursos Requeridos

- Acceso a computador e internet
- Cuenta activa en Google y Microsoft
- Acceso básico a plataformas IA (gratuitas o freemium)
- Plantillas, formatos y manuales proporcionados en el curso