**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**GESTION DOCUMENTAL**

# TALLER No. 3 – DESCRIPCION DOCUMENTAL

Apreciado Aprendiz.

Con base en la temática desarrollada en clase, y como parte de su formación y aprendizaje contextualice el Proceso de Descripción Documental, mediante el desarrollo de la siguiente actividad.

**INSTRUCCIONES:**

1. Trabajo en parejas
2. El trabajo escrito lo debe elaborar teniendo en cuenta los requisitos para su construcción.

**Actividad 1.-**

Conceptualice los siguientes términos:

- Que entiende por Descripción Documental?
- Defina lo que es Instrumento Archivístico
- Con base en el Acuerdo 005 de 2013 – "Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones", realice un mapa conceptual sobre el **Titulo IV – Descripción Documental.**

**Actividad 2.-**

- Elabore el Normograma para el proceso de Descripcion Documental . para su construcción tenga en cuenta la norma nacional, norma técnica nacional y norma técnica internacional.

**Bibliografía**


Archivo General de la Nación https://www.archivogeneral.gov.co/

La descripción documental como medio de acceso a la memoria institucionalhttps://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-41422020000100039&lng=en&nrm=iso

Normas Técnicas Colombianas para la Descripción Documental https://www.archivogeneral.gov.co/el-agn-presenta-la-infografia-sobre-las-ntc-para-la-descripcion-archivistica

Éxitos en el desarrollo de su trabajo!

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**GESTION DOCUMENTAL**

# MODELO PARA CUADRO DE CLASIFICACION

## CUADRO DE CLASIFICACION

**FONDO:**
**SUBFONDO:**
**SECCION:**
**SUBSECCION:**

| CODIGO | SERIE | SUB-SERIE | TIPOLOGIA DOCUMENTAL |
|---|---|---|---|
| | | | |

# DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL

Kelly Yeslid Idrobo Díaz

Tecnólogo Ficha 2206976

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**Notas del Autor**

Popayán, Colombia. E-mail: keyes@misena.edu.co

TALLER No. 3 – DESCRIPCION DOCUMENTAL

## Resumen

Escriba el resumen en un solo párrafo **SIN SANGRÍA**. Este es un documento de Word que puede ser usado como plantilla para dar formato a su tesis o disertación. El límite de palabras varía de acuerdo a la finalidad del documento pero, por lo general, van desde las **150** a **350** palabras. No exceda el límite de palabras.

TALLER No. 3 – DESCRIPCION DOCUMENTAL

## Tabla de Contenidos

1 Que entiende por descripción documental 4

Título De Nivel 2 4

Título De Nivel 3 5

Lista de Referencias 7

Apéndice 8

TALLER No. 3 – DESCRIPCION DOCUMENTAL

**Que entiende por descripción documental**

En atención al ACUERDO 5 DEL 15 DE MARZO 2013, por el cual se establecen los criterios básicos paro la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones, la descripción documental permite conocer y controlar las unidades documentales que conforman el archivo, apoyar y estimular la difusión de la información y consulta por el ciudadano, así como la investigación a partir de las fuentes primarias, participar en la recuperación de la memoria, así como en la formación y consolidación de la identidad cultural, permitiendo la homogenización de la descripción archivística en el intercambio de la información entre diferentes sistemas automatizados de archivo y la consulta de documentos conservados en los archivos públicos independientemente de su ubicación geográfica.

**Defina lo que es Instrumento Archivístico**

Los instrumentos archivísticos son todas las herramientas que ayudan a la ejecución adecuada de las actividades y tareas que surgen de la gestión documental, ya que facilitan el manejo optimizado de los documentos, su clasificación, categorización, verificación y ordenamiento al interior de las empresas y entidades. Esto garantiza tener un control detallado sobre los documentos, su destino, tratamiento y disposición final.

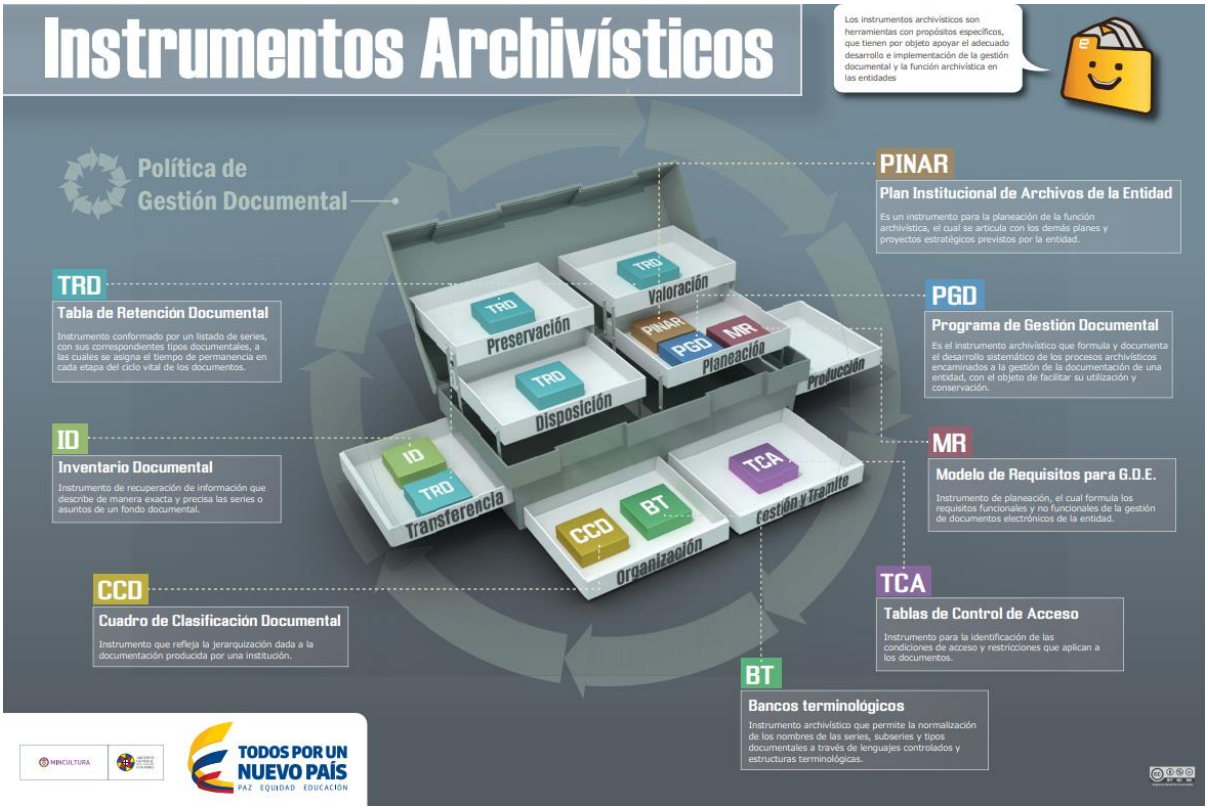
Aplicar los Instrumentos archivísticos trae consigo una serie de beneficios que sin duda te abrirán las puertas hacia el cambio estructural y estratégico en temas de administración de documentos y, a su vez, de eficiencia y productividad laboral, pues contribuye a tener:

TALLER No. 3 – DESCRIPCION DOCUMENTAL

**Mayor control:** Los instrumentos archivísticos permiten gestionar de manera detallada la documentación registrada, lo que lleva a saber sus características, ubicación y manejo.

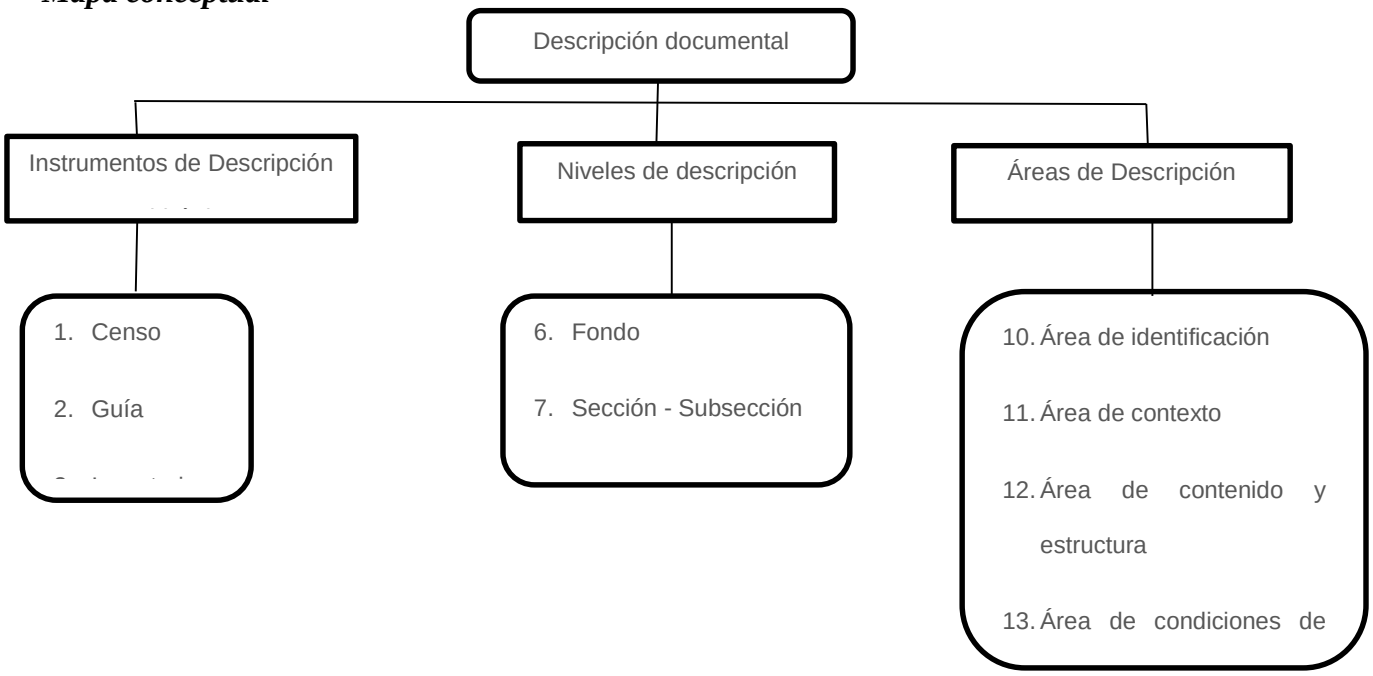
**Mayor seguridad:** Cuando se conoce a cabalidad las categorías, series, sub series, selecciones y archivos de los documentos, se está garantizando su protección, ya que se tiene un inventariado completo de la información, así como su nivel de acceso.

**Mayor productividad:** Los instrumentos permiten definir donde está cada documento y su codificación precisa para encontrarlo, esto le ayuda a tus empleados a ahorrar tiempo y recursos en la búsqueda de la información, tiempo que puede ser utilizado en diferentes operaciones propias de tu empresa.



TALLER No. 3 – DESCRIPCION DOCUMENTAL

***Mapa conceptual***




**Normograma.**

| NORMA | FECHA | TITULO | APLICACION |
|---|---|---|---|
| ACUERDO 05 | 13/03/2013 | Por la cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones | DESCRIPCION DOCUMENTAL |
| ACUERDO 027 | 31/10/2006 | Por el cual se modifica el Acuerdo 07 del 29/06/1994, el consejo directivo del archivo General de la Nación de Colombia en uso de sus facultades legales y en especial de las conferidas por la Ley 80 de 1989 y el Acuerdo 017 del 27/02/2001 | DESCRIPCION DOCUMENTAL |
| ACUERDO 08 | 31/10/2014 | Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, | DESCRIPCION DOCUMENTAL |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus parágrafos 1 y 3 de la Ley 594 de 2000. | |
| DECRETO 29 | 14/01/2015 | Por medio de la cual se reglamenta el proceso de entrega y/o transferencia de los archivos públicos de las entidades que se suprimen, fusionen, privaticen o liquiden; se desarrolla el artículo 20 de la Ley 594 de 2000 y el articulo 39 del Decreto-Ley 254 de 2000 y se dictan otras disposiciones | DESCRIPCION DOCUMENTAL |
| DECRETO 1080 | 26/05/2015 | POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL DECRETO UNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR CULTURA | DESCRIPCION DOCUMENTAL |
| ´NORMA TECTICA ISAD (G) | 19/09/1999 | Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD (G) | DESCRIPCION DOCUMENTAL |
| NORMA TECNICA ISAAR (CPF) | 1996/2004 | Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias | DESCRIPCION DOCUMENTAL |
| NORMA TECNICA ISDF | 09/01/2007 | Norma Internacional de descripción de funciones ISDF (2007) | DESCRIPCION DOCUMENTAL |
| NORMA TECNICA ISDIAH | 21/04/2008 | Norma Internacional para describir instituciones que Custodian Fondos de Archivo ISDIAH | DESCRIPCION DOCUMENTAL |

## Lista de Referencias

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Infografias/15_InstrumentosArchivisticos.pdf

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**REGIONAL CAUCA**

**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**

**TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL**

**CÓDIGO FICHA 2206976**

**COMPETENCIA: ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN**

# TALLER No.3 – EJERCICIO EN CLASE- DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL

**INSTRUCTORA:** LENNY KELLY HURTADO ROSAS
**APRENDICES:** CLAUDIA DEL PILAR MEDINA GÓMEZ
CLAUDIA PATRICIA MELLIZO P.

POPAYÁN, 10 DE JUNIO DE 2021

## ÍNDICE


INTRODUCCIÓN……. 3
OBJETIVO GENERAL……. 4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS……. 4
ACTIVIDAD 1 ……. 5
a) QUÉ ENTIENDE POR DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL……. 5
b) DEFINA LO QUE ES UN INSTRUMENTO ARCHIVÍSTICO……. 5
INSTRUMENTOS Y SUS CARACTERÍSTICAS DE LA DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL…….. 6
MAPA CONCEPTUAL
DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL -ACUERDO OO5 DE 2013-CAPÍTULO IV……. 7
ACTIVIDAD 2……. 8
NORMOGRAMA……. 8
NORMAS TÉCNICAS INTERNACIONALES……. 8
NORMAS NACIONALES……. 9
CONCLUSIONES……. 10
BIBLIOGRAFÍA……. 11

## INTRODUCCION

Éste trabajo fue elaborado para reunir conceptos y conocimientos sobre la importancia de la Descripción Documental en nuestro aprender y ejercer del proceso archivístico. Tomamos como base el Acuerdo 005 de 2013, en el que se dan las pautas para el manejo adecuado en la Clasificación, Ordenación y Descripción de los Archivos en entidades públicas y privadas que ejercen función pública, buscando ampliar y perfeccionar ésta labor para que el servicio al ciudadano y a las entidades al recuperar información, se realice de forma idónea y eficaz en nuestra labor como Gestores Documentales.

## OBJETIVO GENERAL

El objetivo General de nuestro trabajo es ampliar y afianzar nuestros conocimientos como Gestores Documentales, buscando que de forma consciente se conserve, proteja y perpetúe el acervo, por lo cual hemos realizado éste taller investigando más allá de las normas, para que de forma adecuada al ejercer nuestra labor, podamos ser críticos y analíticos con la Clasificación, Ordenación y Descripción que se le dé a los documentos, con el fin de tener una fácil localización y total recuperación de la información del archivo asignado para desempeñar nuestra función.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- En esta materia de Organización de archivos, se nos está instruyendo cómo podemos determinar desde ya de forma mental, la importancia y concientización del valor de proteger, conservar y perpetuar un archivo, para ello la normatividad nos da las pautas de lo que se debe hacer, más conocer cada una de ellas y hacerlas efectivas desde un inicio, permitirá que se llegue a tener un archivo bien ordenado.
- La normatividad es para aplicarla y en éste caso con éste trabajo conocerla y manejarla de forma adecuada nos llevará a obtener patrimonios históricos conservados de manera tal, que las personas que quedarán después de nosotros, cuenten con información que date sobre hechos que conserven la memoria de nuestro país a través de los archivos.
- En éste trabajo de Descripción Documental (como un buen análisis), juega un papel importante la parte intelectual con la que se maneje, por tal razón conocer la normatividad, la función de la entidad, la utilización de los instrumentos que conforman la descripción documental, hacen que el archivo sea accesible, preciso, fiel y auténtico y puedan ser utilizados por la sociedad.

**ACTIVIDAD 1**

**a) QUÉ ENTIENDE POR DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL**

Es un proceso archivístico en el que realizamos un análisis a los documentos, de sus tipos, su contenido, lugar y fecha de redacción, datos para su localización y caracteres externos e internos y la procedencia, los cuales buscan identificar los datos precisos para la búsqueda y recuperación de la información, ya sea física o electrónica, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención Documental, elaboradas para tal fin y para cada Entidad.

La Descripción Documental tiene como objetivos facilitar la localización de los documentos, garantizar el control del patrimonio documental, brindar un eficaz y eficiente servicio de información.

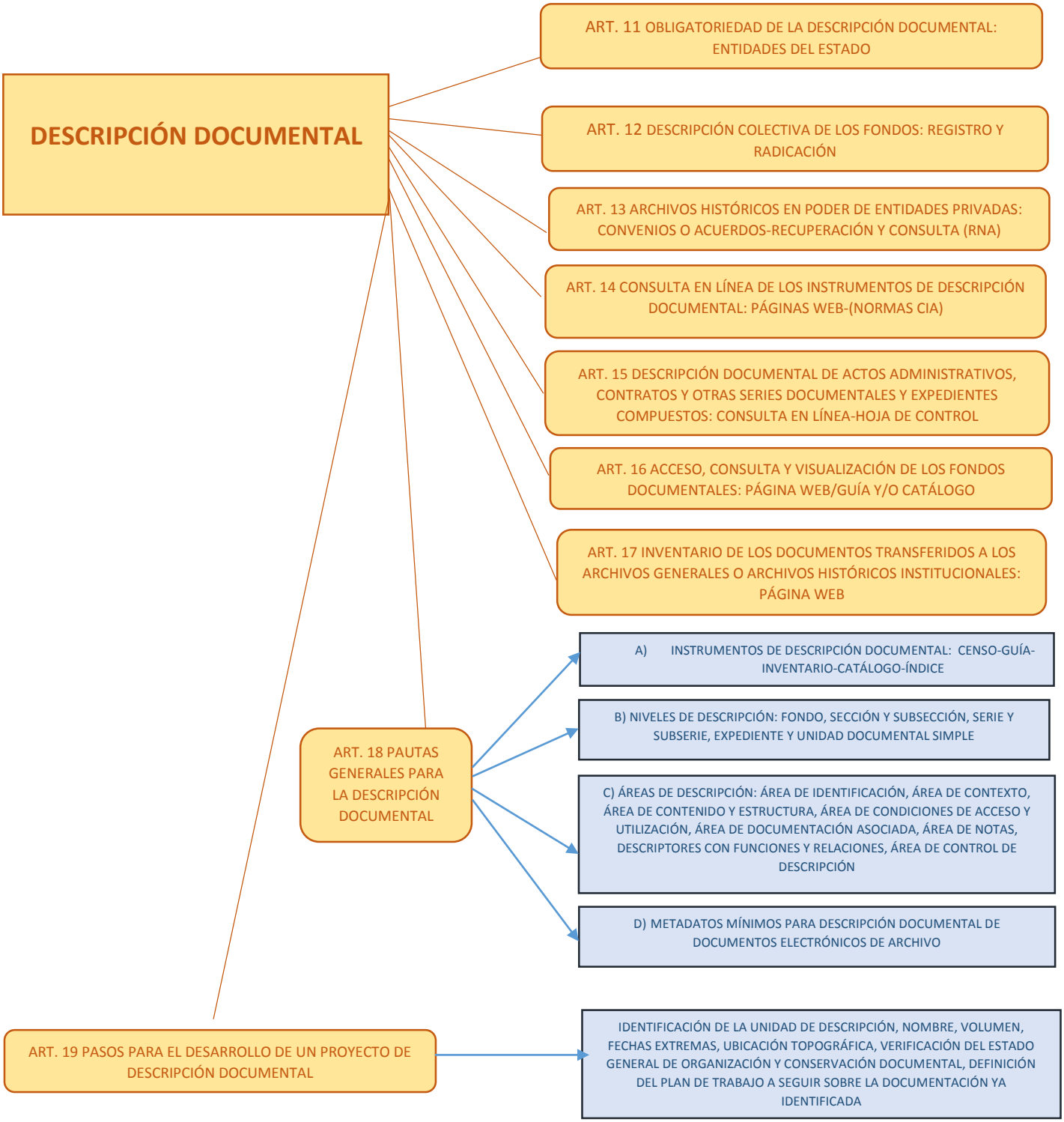
Para realizar una adecuada descripción documental, se utilizan como apoyo los llamados instrumentos de Descripción Documental como son El Censo, Las Guías, Los Inventarios, Los Catálogos y Los Índices.

**b) DEFINA LO QUE ES UN INSTRUMENTO ARCHIVÍSTICO**

Son herramientas que se utilizan en la Descripción Documental, utilizadas con propósitos específicos y cuyo objetivo es apoyar el adecuado desarrollo e implementación de la archivística y la gestión documental. En estos documentos se describe uno o un conjunto de documentos con el fin de llevar un control físico, administrativo o intelectual de los mismos. A continuación, se muestra el uso, aplicación, diferencias, importancia de los instrumentos documentales El Censo, Las Guías, Los Inventarios, Los Catálogos y Los Índices.

| INSTRUMENTOS Y SUS CARACTERÍSTICAS DE LA DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **INSTRUMENTOS** | **USO** | **DIFERENCIAS** | **APLICACIÓN** | **IMPORTANCIA** |
| **CENSO** | Identifica y describe la titularidad, dirección, Fondos documentales, servicios, entre otros | Instrumento que identifica y describe los datos básicos de los archivos | Archivos ámbito nacional y territorial | Establece un control Físico y Administrativo y permite la recuperación de la información ya sea física o electrónica contenida en el acervo |
| **GUÍAS** | Describe la Misión, Funciones, Objetivos, Visión, Alcance, Servicios, ubicación física del edificio, contenido, series o asuntos, fechas extremas, clase de soporte, volúmen, temas de posible investigación de un archivo | Instrumento que describe la reseña histórica de creación y evolución institucional de un archivo | Archivo general territorial o institucional | Establece un control Administrativo y permite la recuperación de la información ya sea física o electrónica contenida en el acervo |
| **INVENTARIO** | Describe de manera exacta los datos de cada una de las unidades de conservación que conforman las series o asuntos | Instrumento de control de información | A las series o asuntos de un Fondo Documental en su ciclo vital | Establece un control Físico y Administrativo y permite la recuperación de la información ya sea física o electrónica contenida en el acervo |
| **CATÁLOGO** | Describe de manera exhaustiva los documentos seleccionados de una serie o asunto o parte de ella | Instrumento de consulta | A expedientes, tomos, legajos, unidades documentales | Establece un control Intelectual y permite la oportuna localización y recuperación de la información ya sea física o electrónica contenida en el acervo |
| **ÍNDICE** | Refleja el contenido de los documentos mediante palabras claves o descriptores en lenguaje controlado según la temática de los fondos objeto de la descripción. Debe contener la referencia para su localización | Es una lista alfabética o numérica de términos onomásticos, toponímicos, cronológicos, temáticos (Uso de Tesauros) | En Documentos e instrumentos de descripción ya elaborados | Establece un control Intelectual y permite la oportuna localización y recuperación de la información ya sea física o electrónica contenida en el acervo |

**c)** Con base en el Acuerdo 005 de 2012- "Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones", realice un mapa conceptual sobre el Título IV – Descripción Documental.



**ACTIVIDAD 2**

a) Elabore el Normograma para el procedo de Descripción Documental, para su construcción tenga en cuenta la norma nacional, norma técnica nacional y norma técnica internacional.

**Normas Técnicas Internacionales**

| Entidad | Norma | Descripción | Año de Edición | Convalidación Colombiana |
|---|---|---|---|---|
| Documentos | ISAD-G Norma Internacional de Descripción Archivística | Brinda herramientas elementales para la elaboración de descripciones archivísticas intelectuales (fondos y series) y físicos(pieza documental). | 1993-2000 | NTC:4095-2013 |
| Productores | ISAAR (CPF) Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad Relativos a Instituciones, personas y familias | Utilizada describir y controlar la forma de los nombres de los agentes que generan documentos. | 2000-2014 | NTC6052:2014 |
| Funciones | ISDF Norma Internacional para la Descripción de Funciones | Centra el análisis en 3 elementos: productores, funciones y documentos. | 2008 | NTC 6088-2014 |
| Archivos | ISDIAH Norma Internacional para describir Instituciones que Custodian Fondos de Archivo | Norma utilizada para describir instituciones que custodian documentos de archivos. | 2008 | NTC 6165-2016 |
| | EAD Descripción de Archivo Codificado | Permite facilitar la búsqueda y visualización de instrumentos de descripción en un entorno electrónico. | 1993 | |

## Normas Nacionales

| Tipo de Documento | Fecha de Emisión | Finalidad | Entidad Emisora |
|---|---|---|---|
| Ley 594 | Julio 14 de 2000 | Ley General de Archivo y sus Disposiciones. El objetivo esencial de los archivos es disponer de la documentación organizada, de tal forma que la información sea recuperable para uso de la administración en sí, servicio al ciudadano y como fuente de historia | Congreso de la República |
| Título IV Ley 594 | Julio 14 de 2000 | Condiciones de acceso y consulta de los documentos | Congreso de la República |
| Acuerdo 005 | Marzo 15 de 2013 | Establece criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas. | Consejo Directivo Archivo General de la Nación |
| Decreto 2578 | Diciembre 13 de 2012<br><br>**Programa de Gestión Documental PGD** | Reglamenta SNA y se establece la RNA (Red Nacional de Archivos). Garantiza el acceso de los ciudadanos a los documentos públicos, organizar, conservar y divulgar el acervo documental. | AGN |
| Decreto 2609 | Diciembre 14 de 2012<br><br>**Programa de Gestión Documental PGD** | Art. 9. Establece que la organización documental comprende el conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo ordenadamente. | AGN |
| Decreto 2578 y 2609 | Diciembre 13 y 14 de 2012<br><br>**Programa de Gestión Documental PGD** | Establece los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas. | AGN |

## CONCLUSIONES

1. La Descripción permite llevar un control del archivo, ya que los instrumentos que la conforman llevan un manejo minucioso y en detalle de todo y de todas la unidades documentales que se tengan en el acervo.
2. Las normas técnicas internacionales buscan que se conozcan y se establezcan lineamientos y estándares básicos, necesarios para la aplicación de los procesos de descripción archivística.
3. La norma internacional ISAD-G busca que las descripciones documentales sean fiables, auténticas, significativas y accesibles que se mantengan a través el tiempo.
4. La norma internacional EAD es una forma de comunicación que permite distribuir electrónicamente de manera segura los diferentes instrumentos de descripción a usuarios sin importar la distancia.

## BIBLIOGRAFÍA


- Archivo General de la Nación https://www.archivogeneral.gov.co/
- La descripción documental como medio de acceso a la memoria institucional https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-41422020000100039&lng=en&nrm=iso
- Normas Técnicas Colombianas para la Descripción Documental https://www.archivogeneral.gov.co/el-agn-presenta-la-infografia-sobre-las-ntc-para-la- descripcion-archivistica
- Acuerdo 005 de 2013 (15 de marzo de 2013). “Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones”- Consejo Directivo Archivo General de la Nación

# SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

**DESCRIPCION DOCUMENTAL**

Ginna Paola Cardona Ocampo

Blanca Hermila Zemanate Navia

Gestión Documental

TALLER N° 3

LENNY KELLY HURTADO

12 de Junio del 2021

# INTRODUCCIÓN

En este trabajo se presenta la aplicación de conocimientos obtenidos para conocer, distinguir y aplicar conceptos y términos necesarios en la descripción documental, Con base en el Acuerdo 005 de 2013 Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones, se realiza un mapa conceptual sobre el Titulo IV – Descripción Documental.

También se elabora un Nomograma, teniendo en cuenta, norma nacional, norma técnica nacional y norma técnica internacional.

**Que entiende por Descripción Documental**

La descripción es el medio utilizado por el archivero para obtener la información contenida en los documentos y ofrecerla a los interesados en ella. La descripción persigue dos objetivos: dar información a los demás y facilitar el control al archivero".

Antonia Heredia, Archivística general, teoría y práctica. Sevilla, 1988

"El objeto de la labor descriptiva es el hacer accesibles eficazmente los fondos documentales."

"La descripción de los documentos constituye la parte culminante del trabajo archivístico y viene a coincidir exactamente en su finalidad con la de la propia documentación: informar."

José Ramón Cruz Mundet, Manual de archivística. Madrid, 1999.

"La elaboración de una representación exacta de la unidad de descripción y, en su caso, de las partes que la componen mediante la recopilación, análisis, organización y registro de la información que sirve para identificar, gestionar, localizar y explicar los documentos de archivo, así como su contexto y el sistema que los ha producido"

**Defina lo que es Instrumento Archivístico**

Los instrumentos archivísticos son herramientas que permiten visualizar la realidad administrativa de su empresa, a través de la adecuada administración, control y organización de la información, así como su disposición final, acceso seguro y recuperación oportuna de la información desde la identificación de su ubicación. Dentro de los instrumentos archivísticos establecidos por el Archivo General de la Nación (AGN), encontramos los Cuadros de clasificación documental CCD, las Tablas de Retención Documental TRD y el Programa de gestión documental PGD.

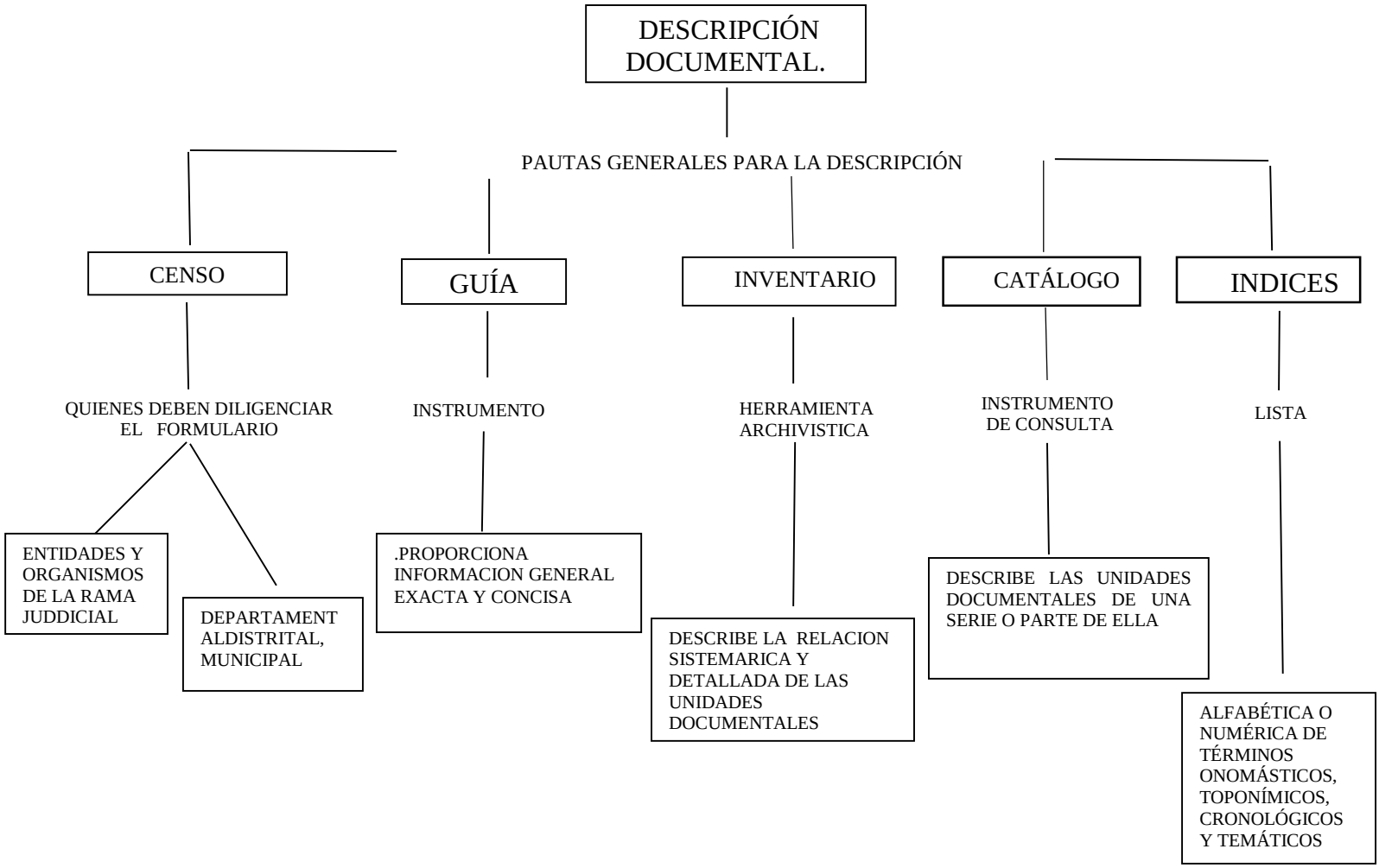
**Ventajas del uso de instrumentos archivísticos**

Cumplimiento de regulación y normatividad

La implementación y su aplicación bajo los parámetros establecidos en la normatividad, es la estandarización de un sistema de gestión, así como el acceso seguro a la información a nivel de usuarios internos y entes externos. Esto establece un amplio grado de intercomunicación entre archivos de diferentes empresas, ya que la sistematización genera una garantía de seguridad, eficiencia y protección de la información.

**Facilita la Gestión documental**

Si nos basamos netamente en la normatividad, el Archivo General de la Nación (AGN) recomienda el uso de los instrumentos archivísticos con el fin de garantizar el acceso posterior a la información, la conservación de la información relevante y el desarrollo del manejo documental a nivel nacional.


DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL.
PAUTAS GENERALES PARA LA DESCRIPCIÓN
CENSO
GUÍA
INVENTARIO
CATÁLOGO
INDICES
QUIENES DEBEN DILIGENCIAR EL FORMULARIO
INSTRUMENTO
HERRAMIENTA ARCHIVISTICA
INSTRUMENTO DE CONSULTA
LISTA
ENTIDADES Y ORGANISMOS DE LA RAMA JUDDICIAL
DEPARTAMENT ALDISTRITAL, MUNICIPAL
.PROPORCIONA INFORMACION GENERAL EXACTA Y CONCISA
DESCRIBE LA RELACION SISTEMARICA Y DETALLADA DE LAS UNIDADES DOCUMENTALES
DESCRIBE LAS UNIDADES DOCUMENTALES DE UNA SERIE O PARTE DE ELLA
ALFABÉTICA O NUMÉRICA DE TÉRMINOS ONOMÁSTICOS, TOPONÍMICOS, CRONOLÓGICOS Y TEMÁTICOS

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **SENA-SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE** | | | | |
| | **MARCOPROCESOS** | | | **ESTRATEGICO** | |
| | **PROCESO** | | | **INSTITUCIONAL** | |
| | **TIPO DE DOCUMENTO** | | | **FORMATO** | |
| | **NOMBRE** | | | **NORMOGRAMA** | |
| 1 | Documentos | ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística | 1993-2000 | La finalidad de la descripción archivística es identificar y explicar el contexto y el contenido de los documentos de archivo con el fin de hacerlos accesibles a los investigadores y público en general. El principal foco de atención de la Norma se centra en la descripción de los materiales de archivo a partir del momento en que se han seleccionado para su conservación (históricos), pero también puede aplicarse a las fases previas.1 | archivo general de la nacion |
| 2 | Funciones | ISDF. Norma Internacional para la descripción de funciones | 2008 | Esta norma sirve de guía para elaborar descripciones de funciones de instituciones vinculadas con la producción y conservación de documentos.<br>1.2 A lo largo de toda esta norma se utiliza el término "función" para referirse no sólo a la función sino también a cualquiera de las divisiones de la misma como subfunción, proceso, actividad, tarea, acción u otro término de uso internacional, nacional o local.<br>La norma puede utilizarse para describir una función o cualquiera de sus divisiones. | archivo general de la nacion |
| 3 | Archivos | ISDIAH. Norma Internacional para describir Instituciones que custodian fondos de Archivo | 2008 | Esta norma determina la naturaleza de la información que se ha de incluir en las descripciones de las instituciones que custodian los fondos<br>Los elementos de información que agrupa la norma contienen cada uno:<br>-El nombre del elemento de descripción<br>-Una definición del objetivo<br>-Definición de las reglas aplicables en cada caso<br>-Y ejemplos que ilustren la aplicación de las reglas | archivo general de la nacion |

**Bibliográfica**

http://www.adabi.org.mx/publicaciones/artEsp/archivistica/civil/articulos/normaInternacionalGeneral.pdf

https://eldocumentalistaudiovisual.com/2013/12/16/normas-internacionales-de-descripcion-del-consejo-internacional-de-archivos-parte-2/

# TALLER No.3- DESCRIPCION DOCUMENTL

Aprendices

Darly Nuñez Palma – Doly Sambony Alvarado

Servicio Nacional de Aprendizaje Sena

**Competencia**

Tecnología en gestión documental

**Ficha**: 2206976

**Instructora**: Lenny Kelly Hurtado

# Contenido

Introducción ..... 3
Objetivos ..... 3
Conclusiones ..... 3
¿Qué entiende por Descripción Documental? ..... 3
Defina lo que es Instrumento Archivístico ..... 4
Mapa conceptual sobre el Titulo IV – Descripción Documental ..... 4
Normograma para el proceso de la descripción documental ..... 6

## Introducción

La descripción documental es un proceso fundamental ya que esta nos permite dar un cumplimiento a las finalidades del archivo, dar información requerida por diferentes usuarios a través de la búsqueda y recopilación de datos contenidos en los documentos

## Objetivos

- Contar con un instrumento que proporcione la facilidad al acceso delos archivos, y dela información archivística mediante instrumentos descriptivos
- Determinar las directrices para facilitar acceso a los documentos
- Facilitar la localización delos documentos
- Brindar un buen servicio de información

## Conclusiones

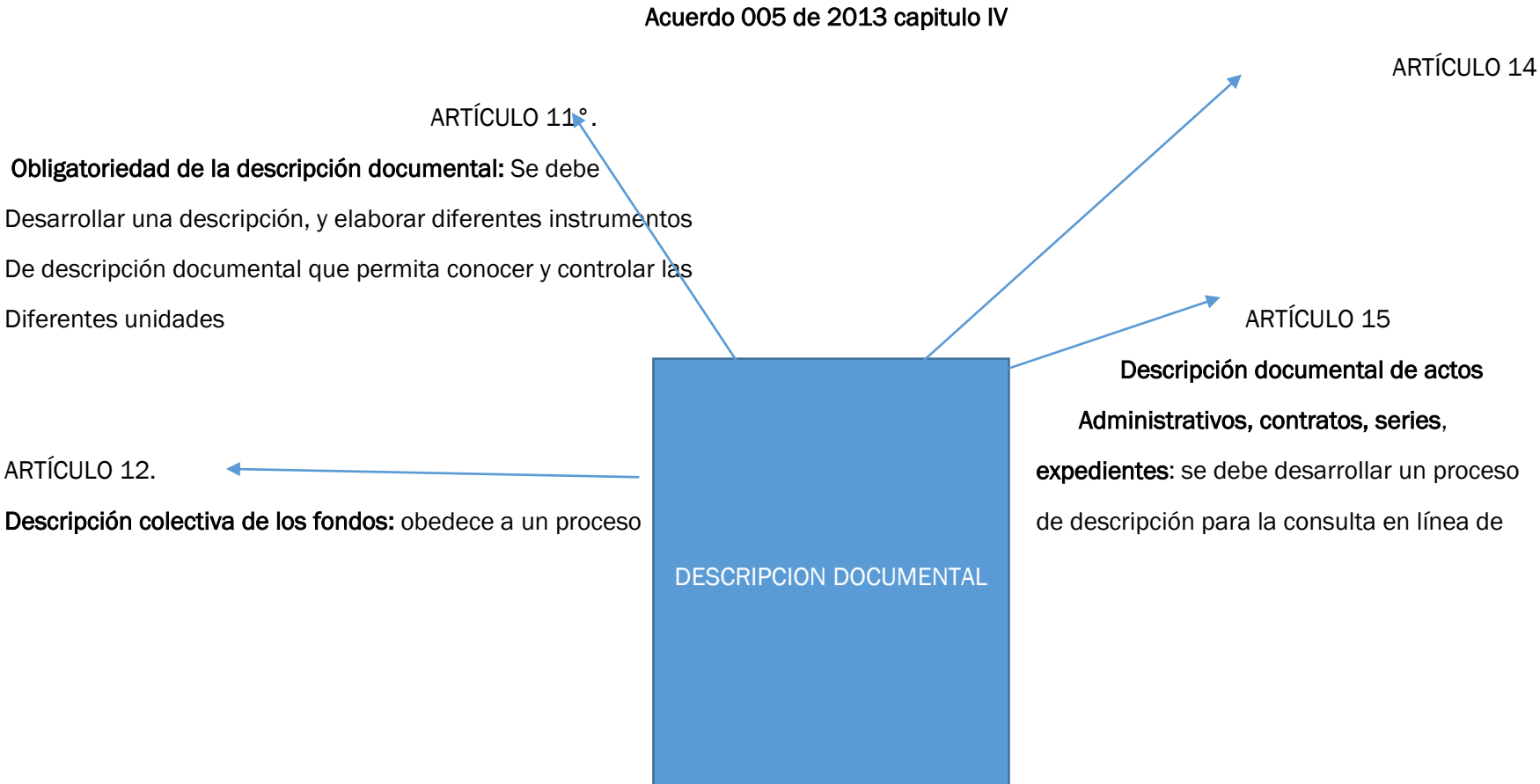
## ¿Qué entiende por Descripción Documental?

La descripción documental es realizar un análisis detallado a los documentos de archivos y de sus agrupaciones es un medio que se utiliza para para obtener información que trae el documento

## Defina lo que es Instrumento Archivístico

Los instrumentos archivísticos son herramientas, que apoyan el desarrollo e implementación de la gestión documental. aportando grandes beneficios en la preservación delos documentos

## Mapa conceptual sobre el Titulo IV – Descripción Documental.



Sistemático que se realiza en las siguientes fases; registro y Radicación oficial en las áreas de gestión documental

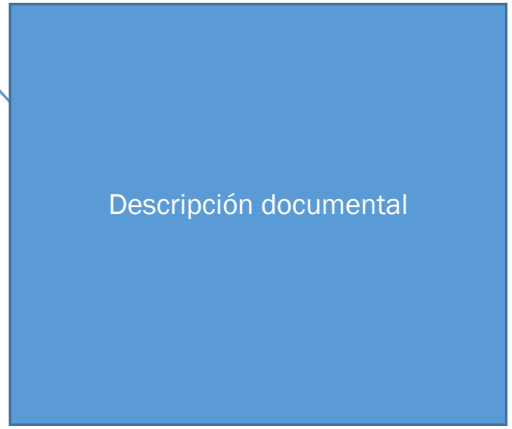
ARTÍCULO 13°

**Archivos históricos en poder de entidades privadas:** Se establece convenios o acuerdos de cooperación Con academias de historia, entidades académicas o científicas De carácter privado, como lo es archivos privados de Interés público o declarado como bienes de interés Cultural para desarrollar el proceso de descripción documental

ARTICULO 17

**Inventario de documentos transferidos a**

**Inventario de documentos transferidos a los archivos generales o archivos histórico institucionales:** a los archivos generales territoriales o a los archivos históricos institucionales, deben publicar en sus respectivas páginas web, el inventario de los documentos transferidos, con el fin de informar a la ciudadanía y de otra parte definir responsabilidades en relación con la conservación y servicio de los mismos




actos administrativos, contratos, licencia y demás tipos de expedientes electrónicos

ARTICULO 16

**CONSULTA Y VISUALIZACION DE LOS FONDOS DOCUMENTALES**

AQUÍ NOS HABLA DEL ARCHIVO GENERAL TERRITORIAL, Y EL ARCHIVO HISTORICO NACIONAL QUE CORRESPONDA CON CATALOGOS De fonos documentales Disponibles para La consulta de los ciudadanos que contenga información de carácter reservado conforme la ley

.



ARTICULO 18

**Pautas generales para la descripción documental: DESCRIPCION DE MANERA GENERAL**

**A: Instrumentos de Descripción Archivísticos:** : Se trata de documentos en los que se relaciona o se describe uno o un conjunto de documentos, con el fin de establecer control físico, administrativo o intelectual de los mismos

- Censo
- Guía catalogo
- **Inventarios**

## Normograma para el proceso de la descripción documental

| GESTIÓN DOCUMENTAL | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| JERARQUIA | FECHA | TITULO | CAPITULO | ARTICULO | DILIJENCIA |
| Acuerdo | 5 de 2013 | por la cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción delos archivos | IV | artículo 11-12 | obligatoriedad de la descripción documental descripción colectiva delos fondos |
| Ley | 594 de 2000 | Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Norma | ntc 4095 | norma general para la descripción archivística | | | pautas para la descripción archivística |
| Norma | | ISAD(G) | | | criterios para la descripción archivística |
| Norma | | ISAAR(CPF)es una norma internacional utilizada para la descripción de documentos de archivo. | | | nos ayuda a identificar fondos o documentos, explica su contenido o contexto de creación, a lo largo de su ciclo de vida con el fin de hacerlo accesible |

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**




# TALLER N°3 DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL

**INSTRUCTORA:** LENNY KELLY HURTADO

**APRENDICES:** ALEJANDRA MAÑUNGA

LINA CAMILA GÓMEZ TAIMAL

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

**POPAYÁN-CAUCA**
**2021**

# INTRODUCCIÓN

Dentro del siguiente contenido, veremos sobre la importancia de la figura Descripción Documental, entre otros temas a abordar como su marco normativo, como su respectivo precedente jurídico. La descripción documental "comprende no sólo el análisis del documento: de sus tipos, tanto diplomáticos como jurídicos, de su contenido, del lugar y fecha de su redacción y de sus caracteres externos, sino también los datos para su posterior localización". Así entonces la finalidad de la descripción documental es identificar y explicar el contexto y el contenido de los documentos de archivo con el fin de hacerlos accesibles.

# ACTIVIDAD 1

## 1. DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL

La Descripción Documental consiste en realizar un análisis detallado de los documentos a partir del uso de indicadores. Por medio de estos se extrae información que pueda ser útil a la hora de realizar una consulta o investigación. La finalidad de la descripción documental es identificar y explicar el contexto y el contenido de los documentos de archivo con el fin de hacerlos accesibles.

La descripción es una actividad que debe ser realizada de manera conjunta a la ordenación con el fin de ayudar en la consulta tanto a usuarios externos como a la administración productora y para facilitar al archivista el control y administración de la documentación. La descripción busca transmitir la información y los rasgos más sobresalientes presentes en un documento a través de una idea general, producto del análisis y la síntesis que nos permitirá ver sus partes o propiedades por medio de palabras y términos normalizados. Los sistemas descriptivos deben ser publicados y sujetos a un programa de difusión amplio. Es por esto que es importante que todos los archivos cuenten con un programa descriptivo o la institución cuente con normas que planteen un procedimiento homogéneo, de manera que sea más fácil para el usuario el acceso a la documentación.

Todas las entidades del estado, deben implementar, desarrollar y soportar un programa de DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL, en el que desarrolle diferentes instrumentos que permitan y faciliten la descripción de las unidades documentales

que conforman el archivo, promoviendo la información y la consulta por parte del ciudadano de manera más fácil, visibilizando las fuentes primarias de la entidad, recuperando hechos históricos dentro de la misma a efectos de memoria e identidad cultural.

Así mismo dentro de las áreas que identifican la estructura documental del nivel de Descripción Documental se encuentran las siguientes:

a. **Área de Identificación**
b. **Área de Contexto**
c. **Área de Contenido y Estructura**
d. **Área de Condiciones de Acceso y Utilización**
e. **Área de Documentación Asociada**
f. **Área de Notas**
g. **Descriptores con Funciones y Relaciones**
h. **Área de Control de la Descripción**

## 2. INSTRUMENTO ARCHIVÍSTICO (Definición)

Los instrumentos archivísticos, son herramientas que por lo general son documentos que nos permiten acceder, verificar y ejecutar de forma correcta, y ágil las actividades y conglomerado de documentos que se prioriza dentro de la gestión documental, entre ellas se encuentran: Clasificación, categorización, verificación y control interno de las empresas o entidades, ya sea dentro de un ámbito:

- Físico

- Administrativo
- Intelectual

Dentro de estas herramientas se encuentran a continuación, los siguientes:

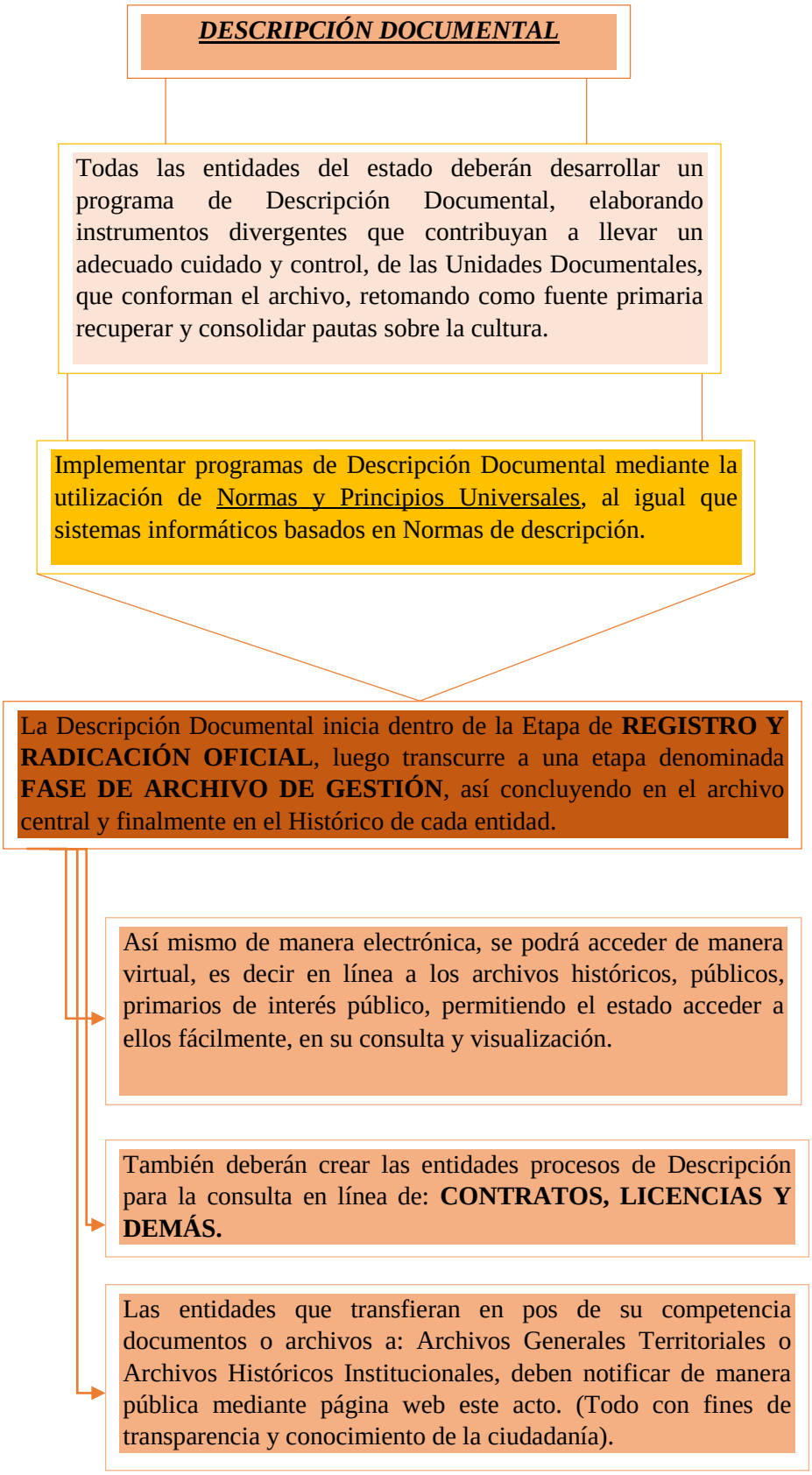
2.1 CENSO

2.2 GUÍA

2.3 INVENTARIO

2.4 INDICES.

## 3. MAPA CONCEPTUAL



## MECANISMOS PARA LA DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL

Son aquellos que permiten y facilitan el desarrollo del proceso de descripción documental.

### INSTRUMENTOS DE DESCRIPCIÓN ARCHIVÍSTICA

**CATÁLOGO**

Es el instrumento de consulta que describe de manera exhaustiva los documentos (expedientes, tomos, legajos, unidades documentales) seleccionados de una serie o asunto, o parte de ella, que traten de un mismo asunto, que por su valor histórico o demanda de consulta así lo amerite.

**INVENTARIO**

Instrumento de control y de recuperación de información en el que se describe de manera exacta los datos de cada una de las unidades de conservación que conforman las series o asuntos de un fondo documental.

**CENSO**

Es el instrumento en el que se identifica y se describen de manera general los archivos pertenecientes a un ámbito nacional y territorial con el fin de dar a conocer datos básicos, como la titularidad, dirección, fondos documentales, servicios, entre otros.

**GUÍA**

Esta herramienta describe de manera general un Archivo General Territorial o Institucional. la reseña histórica de su creación y evolución institucional, misión, funciones, objetivos, visión, alcance, servicios, ubicación física del edificio; así como, reseña histórica, contenido, series o asuntos, fechas extremas, clase de soporte, volumen, temas de posible investigación, de cada uno de los fondos que lo conforman, entre otros.

**INDICE**

Lista alfabética o numérica de términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, contenidos tanto en los propios documentos como en los instrumentos de descripción ya elaborados.

## PASOS PARA EL DESARROLLO DE UN PROYECTO DE DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL

Para llevar este proceso acabo, es necesario como mínimo realizar los siguientes pasos así:

1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNDAD DE DESCRIPCIÓN (FONDO, SECCIÓN, SUBSECCIÓN, SERIE, SUBSERIE O AGRUPACIÓN DOCUMENTAL).

2. VERIFICACIÓN DEL ESTADO GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN.

3. DEFINICIÓN DEL PLAN DE TRABAJO A SEGUIR SOBRE LA DOCUMENTACIÓN PREVIAMENTE IDENTIFICADA.

## 2. ACTIVIDAD 2. **NORMOGRAMA**

| **TIPO DE NORMA** | **REQUISITO** | **ARTÍCULOS APLICABLES** | **DESCRIPCIÓN** | **CUMPLIMIENTO** | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | **SI** | **NO** |
| **LEY 80 DE 1989** | - Técnica | Todos | Establece que es función del Archivo General de la Nación, promover la organización y fortalecimiento de los archivos del orden nacional, departamental, municipal y distrital para garantizar la eficacia de la gestión del Estado, la conservación del patrimonio documental y su disponibilidad al servicio a la comunidad, así como apoyar a los archivos privados que revistan especial importancia cultural o histórica. | X | |
| **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991, Art 74.** | Legal | Art 74 | Que la Constitución Política en su artículo 74, establece el derecho que tienen los ciudadanos de acceder a los documentos públicos salvo en los casos que establezca la ley. | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **LEY 594 DEL 2000** | Legal | Artículos 7, 8, 9, 10, 11 Y 23 | Establece que el objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia. Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la Ley.<br>Que la Ley 594 de 2000, en sus artículos 7, 8, 9, 10, 11 Y 23, establece la categorización y obligatoriedad de la conformación de los archivos desde los puntos de vista de la jurisdicción y competencia, territorialidad, según la organización del Estado y la clasificación de estos teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos. | X | |
| **DECRETO 2578 DE 2012** | Legal | Todos | Es el Decreto por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos y se establece la Red Nacional de Archivos, asigna a los Archivos Generales Territoriales entre otras funciones, la de garantizar el acceso de los ciudadanos a los | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | documentos públicos, organizar, conservar y divulgar el acervo documental que integra los fondos del ente territorial respectivo, así como los que se les confíe en custodia. | | |
| **DECRETO 2609 DE 2012** | Legal | Art 9 Numeral (d. | Procesos de la Gestión Documental, numeral d), establece que la organización comprende el conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo ordenadamente. | X | |
| **ACUERDO 005 DEL 2013** | Legal | Todos | Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones. | X | |

**Bibliografía**


- https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-005-de-2013/
- https://www.youtube.com/watch?v=TAoSB-tWWF4
- https://www.youtube.com/watch?v=dhVXcu-vjSk
- http://unradio.unal.edu.co/nc/detalle/cat/archivosdelsesquicentenario/article/descripciondocumental.html#:~:text=La%20Descripci%C3%B3n%20Documental%20consiste%20en,realizar%20una%20consulta%20o%20investigaci%C3%B3n.
- https://www.archivonacional.gob.cl/616/articles-94014_recurso_06.pdf +
- http://capacitacionarchivistica.blogspot.com/2011/03/ladescripciondocumental.html

**Descripción Documental**

Autor(a) Lina Fernanda Urriago Muñoz

Gestión Documental Servicio Nacional de aprendizaje-SENA

Descripción documental

Lenny Kelly Hurtado R.

12 junio 2021

**Tabla de Contenido**

1 Introducción ..... 3
2. Descripción Documental ..... 4
3. Defina lo que es Instrumento Archivístico ..... 4
4 MAPA CONCEPTUAL Acuerdo 005 de 2013 - Titulo IV – Descripción Documental. ..... 7
5. NORMOGRAMA ..... 8
6. Bibliografía ..... 10

# 1 Introducción

Con la implementación de este taller, se hizo una búsqueda para definir la Descripción Documental , también se realizó la definición de cada uno de los instrumentos archivísticos, los cuales facilitan la descripción documental.

Podemos encontrar un mapa conceptual Con base en el Acuerdo 005 de 2013, sobre el Titulo IV – Descripción Documental. “Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones”; por último punto podemos encontrar un nomograma para el proceso de descripción documental. Obtenido como resultado una mejor claridad de lo que es la descripción documental para la ayuda de la búsqueda archivística.

## 2. Descripción Documental

Es la tercera fase del proceso de organización documental que consiste en describir la información contenida en los documentos, facilita un mejor control archivístico, para ello se utilizan diferentes tipos de formatos para describir la información de las cajas, las carpetas, la información interna de cada expediente y a modo general la descripción archivística de todo el fondo documental.

## 3. Defina lo que es Instrumento Archivístico

Los instrumentos archivísticos son herramientas que apoyan el desarrollo de la gestión documental, aportando grandes beneficios en la preservación de los documentos. Estos instrumentos son:

**3.01 Censo:** En concordancia con lo expuesto en el artículo 30 del Decreto 2578 de 2012, es responsabilidad del Archivo General de la Nación y de los Archivos Territoriales, elaborar y mantener actualizado el Censo Guía de los archivos públicos del orden nacional y territorial. El censo es el instrumento en el que se identifica y se describen de manera general los archivos pertenecientes a un ámbito nacional y territorial con el fin de dar a conocer datos básicos, como la titularidad, dirección, fondos documentales, servicios, entre otros.

**3.02 Inventarios:** Proceso de descripción de la información contenida en los archivos que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental. Con el fin de garantizar de forma precisa la recuperación y el acceso a la información y su consulta.

Tipos de inventarios documentales**:**

1. Inventario general TRÁMITE (Reporte Trimestral de expedientes activos).

2. Inventario de transferencia PRIMARIA (Reporte anual, solo si lo requiere el área para transferir expedientes que han cubierto su vigencia documental)

**3.03 TARIFA DEL SERVICIO**

Para determinar el costo del proceso de levantamiento de inventario, se estimará el valor de la mano de obra requerida, insumos, tiempo de ejecución y demás gastos adicionales que demande el desarrollo de las actividades propias del levantamiento de inventario documental, en concordancia con el volumen a inventariar**.**

**3.04 Índices:** Instrumento de consulta en el que se listan, alfabética o numéricamente, términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, acompañados de referencias para su localización.

Índice cronológico: Listado consecutivo de fechas.

Índice onomástico: Listado de nombres de personas naturales o jurídicas.

Índice temático: Listado de temas o descriptores.

Índice toponímico: Listado de nombres de sitios o lugares**.**

**3.05 Catálogo:**

Es el instrumento de consulta que describe de manera exhaustiva los documentos (expedientes, tomos, legajos, unidades documentales) seleccionados de una serie o asunto, o parte de ella, que traten de un mismo asunto, que por su valor histórico o demanda de consulta así lo amerite.

La finalidad de los catálogos es dotar a cualquier centro documental de un instrumento que permita identificar y localizar un documento con la mayor rapidez y facilidad posible. El catálogo posee una doble función:

Registrar ordenadamente los documentos de una colección previamente descrita (Descripción Bibliográfica) y que contiene los Puntos de Acceso necesarios.

Señalar su colocación topográfica, indicando dónde se encuentran los documentos (signatura topográfica).

**3.06 Guías:** Una guía documental permite conocer la importancia de la documentación en todo proceso Investigador, ofrece además un panorama transcultural, histórico y bibliográfico del tema objeto de estudio; permite una amplia visión de la realidad en cuanto a áreas de investigación, autores más relevantes, métodos de análisis.

Los objetivos que la guía documental debe perseguir son:

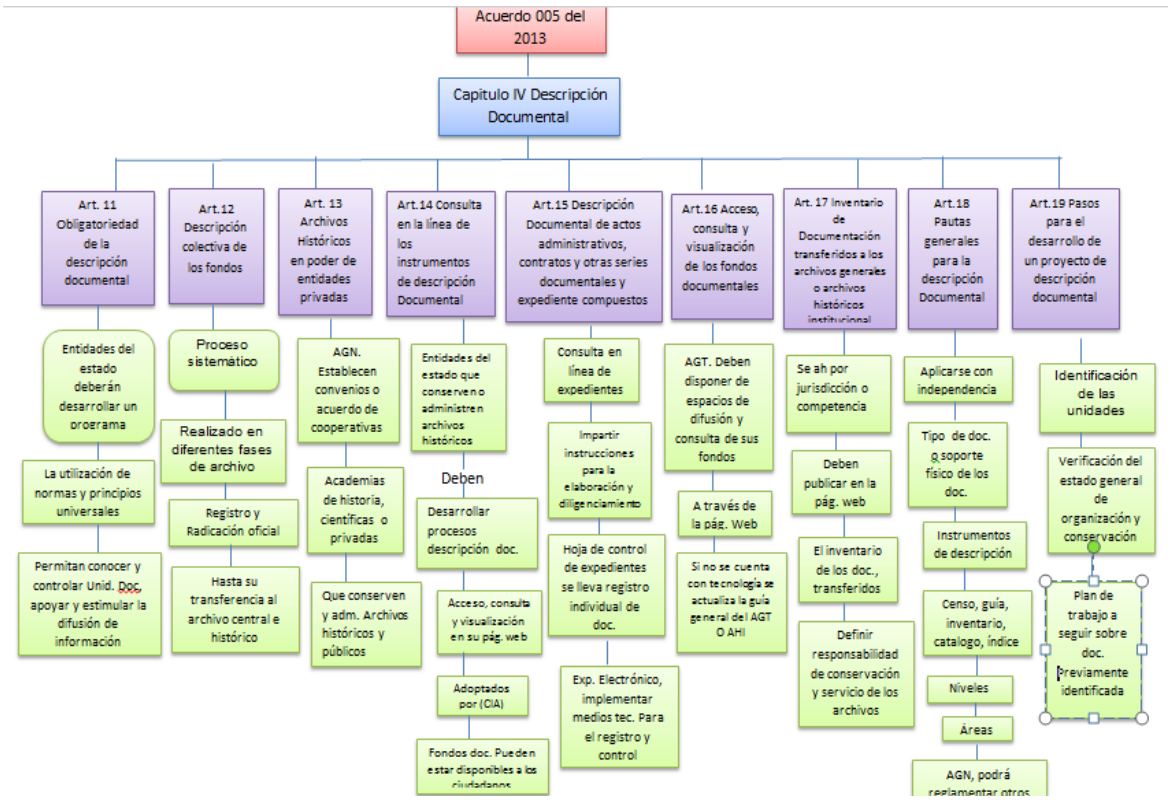
1.- Definir y delimitar el área de interés.

2.- Conocer los tipos de documentos que existen y la documentación que pueden aportar.

3.- Aportar marcos teóricos sobre el tema.

4.- Obtener una bibliografía relevante y actualizada que evite la duplicación de datos.

# 4 MAPA CONCEPTUAL Acuerdo 005 de 2013 - Titulo IV – Descripción Documental.



## 5. NORMOGRAMA

| N° | Tipo de Norma | Numero | Fecha | Epígrafe del documento | Aplicación |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Acuerdo | 005 | 13/03/2013 | "Por el cual se establecen los criterios básicos paro la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones." | Descripción Documental |
| 2 | Acuerdo | 07 | 1994 | "Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos" | Descripción Documental |
| 3 | Acuerdo | 027 | 2006 | "Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994". | Descripción Documental |
| 4 | DECRETO | 29 | 14/01/2015 | "Por medio del cual se reglamenta el proceso de entrega y/o transferencia de los archivos públicos de las entidades que se suprimen, fusionen, privaticen o liquiden; se desarrolla el artículo 20 de la Ley 594 de 2000 y el artículo 39 del Decreto-ley 254 de 2000 y se dictan otras disposiciones". | Descripción Documental |
| 5 | DECRETO | 1080 | 26/05/2015 | "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura" | Descripción Documental |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6 | DECRETO | 2609 | 14/12/2012 | “Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.” | Descripción Documental |
| 7 | NTC. ISAD(G) | 4095 | 2013 2000 | Normas generales para la descripción archivística | Descripción Documental |
| 8 | NTC ISAAR(CP | 6052 | 2014 2004 | Normas sobre los registros de autoridad de archivos relativos a instituciones , personas y familias | Descripción Documental |
| 9 | NTC ISDF | 6088 | 2014 2007 | Normas para la descripción de funciones | Descripción Documental |
| 10 | NTC ISDIAH | 6165 | 2016 2008 | Normas para la descripción de instituciones con fondos de archivo | Descripción Documental |

## 6. Bibliografía


https://www.arus.com.co/sabes-que-son-los-instrumentos-archivisticos/

https://www.archivogeneral.gov.co/Proyectos-y-Servicios/Inventario-Documental

https://www.uprm.edu/p/taller/catalogo_de_documentos

http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/articles/qurriculum/qurriculum1/qr1metodosbusqueda.pdf

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Infografias/NTC_DescripcionArchivistica.pdf

https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50958

https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1080-de-2015/

http://gestiondocumental.manizales.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/acuerdo_07.pdf

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# TALLER No1.- DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS

Actividad de Reflexión Inicial

Reconocer la necesidad de adquirir nuevas habilidades como la digitalización para su futuro inmediato en cuanto a su derecho al trabajo o iniciativas de emprendimiento.

Descripción actividad 1: • En forma individual lea la siguiente reflexión:

La gestión de la información se ha convertido en un reto para las organizaciones, pues a las exigencias normales de la actividad se suman ahora los retos tecnológicos, cada vez más variados. Como afirma Pérez (2010), le ha correspondido al archivista especializarse y convertirse, además de alguien que presta un servicio como ayudar a un usuario a encontrar lo que necesita, valerse de recursos y documentos electrónicos, buscar en bases de datos especializadas, dominar herramientas de colaboración, desarrollar la colección con recursos digitales y en línea, incursionar en redes sociales, entre otras actividades.

Igualmente, para quienes administran documentos de archivo en las organizaciones, el mapa documental es cada vez más variado y complejo, pues, además de los documentos en papel que se producen y llegan a la oficina cada día, hay un acervo enorme de ellos microfilmados (2500 páginas tamaño carta en un rollo estándar), en microfichas (207 páginas de un reporte de cómputo) y en Jackets (60 fotogramas en cada uno); aquellos que se producen todavía por medio del fax; los generados en CD, llamados también sistema COLD o generación de reportes en CD, con un incremento notorio en la cantidad de páginas almacenadas (en un CD se podían almacenar hasta 180000 páginas de un reporte de computador); hoy se deben sumar los documentos que llegan vía correo electrónico a los buzones de los funcionarios, de los cuales debería tener conocimiento el archivo; aquellos producidos por sistemas de mensajería instantánea; los soportes de transacciones electrónicas; los documentos digitalizados y aquellos que reflejan la evolución de la empresa, como su sitio web, que también hacen parte del acervo documental.

Esto significa que, si el archivista no cambia, lo cambian. la sociedad exige cada vez con mayor vehemencia personas con conocimientos y capacidades técnicas, tecnólogos y profesionales con nuevas habilidades, con el fin de satisfacer públicos mejor informados, de las más diversas tendencias, orientaciones, conocimientos e intereses. Sin embargo, y aunque casi todo es ahora diferente, su función principal

no, como lo recuerda Kane (2011), para quien, a pesar del surgimiento de nuevas formas para acceder a la información, la función del bibliotecario y el archivista sigue siendo la misma y así seguirá, la cual es conectar a la gente con la información. Por estar siguiendo las últimas tendencias tecnológicas se le está olvidando a muchos su función principal, el servicio.

Ahora, si el archivista no adquiere habilidades ni conocimientos, como los anteriormente vistos en el proceso formativo ¿cuáles serán las posibilidades de su empleabilidad o de emprendimiento?

- 1.- Responda la pregunta final de la lectura y socialice su respuesta con el grupo

Actividad Individual No. 2

- Consulte en la página del Archivo General de la Nación www. Archivogeneral.gov.co normativa en relación con la digitalización de algunas series documentales o requisitos para este procedimiento, entre otros: Acuerdo 005 de 2018, Decreto 1080 De 2015, Acuerdo 003 De 2015, Acuerdo 008 De 2014, Acuerdo 002 de 2014, Acuerdo 5 de 2013, Acuerdo 005 de 2013, Acuerdo 006 de 2011.

- Esquematice mediante una línea del tiempo los requerimientos normativos relacionados específicamente con la digitalización de documentos.

Siempre atenta a sus inquietudes!

Éxitos.

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS

## EJERCICIO EN CLASE

Yulissa Andrea Castaño Carvajal

Técnico en Organización de Archivo.

SENA

Instructora, Lenny Kelly Hurtado

Gestión Documental

25 de mayo del 2021

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

Con base en la temática expuesta en clase, desarrolle la siguiente actividad de conceptualización y análisis sobre el Proceso de Digitalización de documentos.

**Instrucciones:**

1.- Trabajo individual.

2.- El ejercicio debe presentarlo en forma escrita y en formato PDF.

**Actividad 1**

Conceptualizar sobre:

- DIGITALIZACIÓN.
- DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA
- CLASES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS
- DOCUMENTO.
- VALORACIÓN DOCUMENTAL
- PROTECCIÓN PERSONAL PARA LA DIGITALIZACIÓN
- ESCANER Y SUS DIFERENTES TIPOS. RESALTAR LAS CARACTERISTICAS QUE LOS HACEN
- IMPORTANCIA DE LA CONFIDENCIALIDAD, DISCRECIÓN, RESPONSABILIDAD, ÉTICA EN EL DESARROLLO DE LOS ARCHIVISTICOS.

**Actividad 2**

2.1.- Emita un concepto analítico desde lo archivístico sobre el proceso de Digitalización Documental., con base en su importancia, uso y beneficios para el manejo de la información.

**Webgrafia**

Repositorio normativo del archivo general de la nación https://normativa.archivogeneral.gov.co/

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# SOLUCIÓN

## PUNTO N° 1.

1. **Digitalización:** Proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte análogo (papel, video, casettes, cinta, película, microfilm) en uno o varios archivos digitales que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

2. **Digitalización certificada:** La digitalización certificada es el proceso que valida ante los entes legales un documento digitalizado. Es decir, todo documento bajo digitalización certificada tiene una validez legal y jurídica, por lo que no todos los documentos digitalizados pueden tener este estatus. Por otro lado, este tipo de digitalización valida la información del documento por medio de una firma digital, la cual asegura la autenticidad de la información registrada.

3. **Firma electrónica simple**: Es la que cuenta con un menor nivel de seguridad. Son los datos anexos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el usuario para firmar. Produce efectos legales y es un elemento de prueba admisible ante un tribunal**,** aunque es posible que tenga que complementarse con otros elementos de prueba.

- **Firma electrónica avanzada:** Es aquella que se encuentra vinculada al firmante de manera única y permite identificarlo. Ha sido creada utilizando datos que el firmante puede utilizar con un alto nivel de confianza, bajo su control exclusivo, y está vinculada con los datos firmados por la misma de modo tal que cualquier modificación ulterior de los mismos sea detectable**.** Este tipo de firma asegura la identidad del firmante y la integridad de los datos, por lo que ofrece más garantías legales.
- **Firma electrónica cualificada:** Se crea mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas y se basa en un certificado cualificado. Una firma electrónica cualificada tendrá un efecto jurídico equivalente al de una manuscrita**.**

4. **DOCUMENTO:** Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual, entre otras

    - **Documento físico:** Son aquellos archivos que están en formato de papel y por sus características ofrece: Guardar la información de manera íntegra. Los archivos no pueden ser modificados o alterados. Se pude realizar la consulta de documentos sin tener que recurrir a algún dispositivo tecnológico.
    - **Documento digital:** En términos generales los documentos digitales son archivos que proporcionan información y cuentan con la capacidad de ser registrados en un soporte de almacenamiento para su fácil identificación y recuperación. Sin importar el formato de la información: texto, imagen, sonido, audiovisuales.
    - **Documento electrónico**: Es un documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido mediante el auxilio de detectores de magnetización.

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

5. **Valoración documental:** Se define como fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación total o parcial.
6. **Protección personal para la digitalización**: El personal que tiene acceso al depósito de archivo debe contar permanentemente con elementos de protección mínimos, tales como tapabocas o mascarillas, guantes, gorros, gafas y batas.
7. **Escáner y sus diferentes tipos. resaltar las características que los hacen:**

   Un escáner es un periférico de captura utilizado para escanear documentos; es decir, convertir un documento en papel en una imagen digital.

   **En general, se puede decir que existen tres tipos de escáner:**

   • **Los escáneres planos**: Permiten escanear un documento colocándolo de cara al panel de vidrio. Éste es el tipo de escáner más común.

   • **Los escáneres manuales**: Son de tamaño similar. Éstos deben desplazarse en forma manual (o semi-manual) en el documento, por secciones sucesivas si se pretende escanearlo por completo.

   • **Los escáneres con alimentador de documentos**: Hacen pasar el documento a través de una ranura iluminada para escanearlo, de manera similar a las máquinas de fax. Este tipo de escáner se está incorporando cada vez más en máquinas como las impresoras multifunción.

   • También existen escáneres capaces de escanear elementos específicos, como diapositivas.

   **Características de un escáner:**

   Resolución: expresada en puntos por pulgada (denominados dpi), la resolución define la calidad de escaneo. ... Velocidad de captura: expresada en páginas por minuto (ppm), la velocidad de captura representa la capacidad del escáner para procesar un gran número de páginas por minuto.

8. **Importancia de la confidencialidad, discreción, responsabilidad, ética en eldesarrollo de los archivísticos.**

   Un código de ética para archiveros debe establecer unas elevadas normas de conducta para la profesión archivística. Ha de servir a la vez para dar a conocer esas normas a los nuevos miembros de la profesión, para recordarles sus deberes a los archiveros experimentados y para lograr la confianza pública en la profesión.

**PUNTO N° 2**

La digitalización es de vital importancia para la conservación de documentos y el proceso archivístico, con el paso del tiempo es inevitable el deterioro ocasionado por muchos factores. Gracias a los avances tecnologías estos inconvenientes se pueden evitar utilizando estas herramientas, permitiendo además un acceso más fácil a la información.

# DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS EJERCICIO EN CLASE

Andrea Narváez Riaños

Centro de Comercio y Servicios, Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA

Técnico Asistencia en Organización de Archivos

Instructora Lenny Kelly Hurtado

25 de Mayo de 2021

**Actividad 1**

Conceptualizar sobre:

- **DIGITALIZACIÓN:** La digitalización es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales. Considera cómo el escaneo de documentos de papel o el uso del almacenamiento en la nube para guardar todos tus archivos importantes elimina la necesidad de archivadores anticuados. Todo aquello hacemos sin conexión y en papel ahora se volvió completamente digital gracias a la digitalización y tecnologías digitales mucho más eficaces**.**

**- DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA:** La digitalización certificada es el proceso que valida ante los entes legales un documento digitalizado. Es decir, todo documento bajo digitalización certificada tiene una validez legal y jurídica, por lo que no todos los documentos digitalizados pueden tener este estatus.

- **CLASES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS:**

**Firma electrónica simple**

Es la que cuenta con un menor nivel de seguridad. Son los datos anexos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el usuario para firmar. Produce efectos legales y es un elemento de prueba admisible ante un tribunal, aunque es posible que tenga que complementarse con otros elementos de prueba.

**Firma electrónica avanzada**

Es aquella que se encuentra vinculada al firmante de manera única y permite identificarlo. Ha sido creada utilizando datos que el firmante puede utilizar con un alto nivel de

confianza, bajo su control exclusivo, y está vinculada con los datos firmados por la misma de modo tal que cualquier modificación ulterior de los mismos sea detectable.

Este tipo de firma asegura la identidad del firmante y la integridad de los datos, por lo que ofrece más garantías legales.

**Firma electrónica cualificada**

Se crea mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas y se basa en un certificado cualificado. Una firma electrónica cualificada tendrá un efecto jurídico equivalente al de una manuscrita.

**- DOCUMENTO:** Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.)

**- VALORACIÓN DOCUMENTAL:** Los Archivos son los repositorios donde se reguarda la memoria histórica de un país y tienen como función principal poner a disposición de el/la usuario/a los documentos para conocer diferentes ámbitos: social, económico, político, cultural, etc. Para esto es necesario realizar tareas archivísticas de gestión documental y una correcta administración de los documentos, procesos que deben realizarse dentro del Sistema Institucional de Archivos (Área coordinadora de archivos, unidad de correspondencia, archivos de trámite, concentración e histórico), cumpliéndose con los procesos de organización, conservación y difusión de los documentos y garantizando el acceso a la información, derecho fundamental que tiene toda persona.

**- PROTECCIÓN PERSONAL PARA LA DIGITALIZACIÓN:**

**El uso de guantes** protege las manos de microbios y ayuda a reducir su propagación.

Las máscaras cubren la nariz y la boca.

Algunas tienen una parte plástica transparente que cubre los ojos.

**Una máscara quirúrgica** ayuda a detener la propagación de los microbios de la nariz y la boca. También puede evitar que usted inhale algunos microbios.

**Una máscara respiratoria especial** (respirador) crea un sello hermético alrededor de la nariz y la boca. Se puede necesitar para que usted no inhale pequeños microbios como las bacterias de la tuberculosis, el virus del sarampión o la varicela.

**La protección de los ojos** incluye cubiertas para la cara y gafas. Estas protegen las membranas mucosas en los ojos de la sangre y otros líquidos corporales. Si estos líquidos entran en contacto con los ojos, los microbios en dicho líquido pueden ingresar al cuerpo a través de las membranas mucosas.

**La ropa** incluye batas, delantales, cubiertas para la cabeza y para los zapatos.

A menudo se utilizan durante la cirugía para protegerlos a usted y al paciente.

También se utilizan durante la cirugía para protegerlo cuando trabaja con líquidos corporales.

Tal vez sea necesario usar una bata con mangas largas y puños elásticos. Esta bata debe evitar que los líquidos toquen la piel.

También es posible que necesite usar cubiertas de zapatos, gafas protectoras y guantes especiales.

**- ESCANER Y SUS DIFERENTES TIPOS:**

**Escáner de mesa o escáner plano**

Es dentro de los tipos de escáner más conocido y popular entre los usuarios.

Tiene una fuente de luz.

Cuenta con un sensor de luz CCD que constituyen una parte del brazo móvil que pasa a través del documento que se encuentra sobre la plaza de vidrio.

Son los más recomendables para el uso doméstico.

Dentro de estos tipos de escáner se agrupan los: Escáner de libros con medidas específicas para distintos libros. Y los tipos de escáner con alimentador de hojas generalmente utilizados en empresas.

Este escáner está formado por una superficie plana de cristal, sobre la cual deben situarse los documentos que se desea escanear.

También está constituido por un lente de lectura que se encuentra debajo del cristal, incluyendo un brazo que se desplaza por toda la superficie del cristal y así escanea el documento.

Están indicados para digitalizar objetos opacos planos como son las fotografías, documentos o ilustraciones.

Incluye una carcasa que se puede abrir y cerrar con la finalidad de tapar los documentos que han sido puestos sobre el cristal.

Los documentos deben estar mirando hacia el lente.

Son veloces, fáciles de manejar, producen imágenes digitalizadas de calidad aceptable

Para un correcto enfoque se deben colocar los documentos según las coordenadas que suelen venir indicadas en el escáner.

**Escáner de tambor**

Es de los tipos de escáner más recomendado cuando se quiere escanear con alta calidad y resolución.

Su funcionamiento es lento.

Requiere de un operador experimentado.

Los materiales son fijados a una especie de tambor o rodillo, el cual gira para que se efectúe la digitalización.

Están descartados los materiales delicados para su captura en estos tipos de escáner.

Generalmente es utilizado en el trabajo de prensa y en el diseño gráfico con materiales de uso corriente.

También se recomienda para capturar materiales como transparencias o negativos de gran tamaño.

**Escáner para microfilm**

Son dispositivos que se utilizan para digitalizar microfichas, películas en rollo y tarjetas de apertura.

Puede ser difícil obtener una calidad buena y consistente en estos tipos de escáner.

La calidad y condición de la película puede variar.

Ofrecen una capacidad de mejora mínima.

Suelen tener un funcionamiento complejo.

**Escáner para diapositivas**

Es una máquina que digitaliza imágenes de diapositivas.

Se emplea en la digitalización de diapositivas impresas, de materiales fotográficos tridimensionales y de determinados documentos aptos para el escaneo directo.

Recomendado para quienes desean preservar intactas sus imágenes o retratos más preciados.

Ha ido ganando mucha fama con el paso del tiempo por su funcionamiento y por su uso.

Cuentan con su propia batería.

Su mecanismo permite transformar a formato digital tus diapositivas físicas.

Ha logrado que los fabricantes de diversos tipos de escáner se esfuercen por brindar productos variados que puedan. Satisfacer al cien por ciento las necesidades de cada uno de los clientes.

Según su función, el escáner debe de contar con ciertas características que le permita lograr un trabajo de calidad.

En el mercado puedes encontrar varios modelos de escáneres, como escáneres comerciales, escáneres semi profesionales, escáner de diapositivas y negativos, y escáneres profesionales, también los hay en modelos portátiles y, por supuesto, de precios muy variados.

Algunos tipos pueden trabajar sin estar conectados con el ordenador.

También te permiten corregir y restaurar tus imágenes.

**Escáner de mano**

Cuenta con una tarjeta propia.

También puede conectarse directamente a las impresoras de un ordenador.

Es uno de los modelos más prácticos y económicos.

Ofrece una baja resolución hasta de 400 PPP.

Tiene similitud al de los ratones o mouse, pero son más grandes.

Se pone el papel sobre una superficie plana.

**Scáner 3D**

Es un dispositivo de adquisición de datos masivos que analiza un objeto o el ambiente físicos.

Reúne los datos en su forma y posiblemente color.

Está basado en la tecnología LIDAR.

Reporta una nube de puntos tridimensional que es una representación discreta de una superficie continua.

Se combina perfectamente con imagen.

Desarrollados inicialmente en aplicaciones industriales metrología, automóvil.

Analiza un objeto o una escena para reunir datos de su forma y ocasionalmente su color.

Su funcionamiento es a partir de la medición de distancias y ángulo, mediante un rayo de luz láser.

Permite documentar geométrica y visualmente una realidad física con gran detalle, rapidez y precisión.

Captura las coordenadas geográficas de todas las superficies que lo rodean en un radio limitado.

Su funcionamiento es en cuestión de minutos y sin contacto con los elementos medidos.

Se recoge la información del color en cada punto.

Permite determinar y reproducir el color de la superficie representada.

Disponen con la incorporación cámaras fotográficas.

Se basan en tres principios: triangulación, tiempo de vuelo mediante pulsos y tiempo de vuelo mediante diferencia de fase.

**- IMPORTANCIA DE LA CONFIDENCIALIDAD, DISCRECIÓN, RESPONSABILIDAD, ÉTICA EN EL DESARROLLO DE LOS ARCHIVISTICOS:**

las personas que laboran en los Archivos cuentan con una responsabilidad de carácter ético al custodiar los documentos que por consecuencia contiene la información resultado de las actividades de la organización, por el solo hecho de tener esa documentación a resguardo implica seriedad, responsabilidad en su manejo, discreción, confidencialidad, respeto entre colegas por mencionar algunos, el tamaño de la responsabilidad es grande por tener en las manos a la organización o institución a través de documentos en los cuales muchas veces hay intereses de por medio, debido al carácter que fueron generados, el descuido o el uso irracional podría poner

en riesgo a la institución. Por esta razón es importante manejarse con ética, el Archivo General de la Nación emite el código de ética del Archivista para concientizar a los profesionales responsables de los archivos.

Cabe destacar que los archivos han logrado acaparar la atención de los servidores públicos, mismos que se han tomado la atención de legislar sobre su manejo y como deben estar estructurados dentro de un sistema por cada ente o institución, en el mismo sentido, de esta manera garantizan el acceso a la información además de emitir la ley que da pauta a la transparencia para cumplir con el derecho de todo ciudadano de ser informado del manejo de los recursos públicos. En relación a la información contenida en los documentos es clasificada como reservada y confidencial, entendiendo como reservada aquella que por un período de tiempo determinado no se puede dar a conocer, ya que el mal uso pondría en riesgo a la entidad o institución productora, la confidencial es aquella que por seguridad no es dada a conocer de manera permanente misma que ampara la ley de protección de datos personales la cual contribuye a que los datos contenidos en los documentos no se difundan o se manipulen de manera que pueda haber afectaciones de forma negativa, salvo la situación que la información sea requerida por una institución y se fundamente su utilización.

## Actividad 2

**2.1.- Emita un concepto analítico desde lo archivístico sobre el proceso de Digitalización Documental., con base en su importancia, uso y beneficios para el manejo de la información.**

La digitalización de documentos es uno de los procesos más importantes dentro del desarrollo de la gestión documental, en el que se lleva a cabo la transformación de los formatos de todo lo concerniente a los documentos físicos que se manejan al interior de la empresa.

Es decir, después de la debida revisión, se seleccionan los documentos físicos (análogos) y se pasan a un formato binario (digital). La realización de este proceso ayuda a la empresa a mantener los archivos de importancia en las mejores condiciones a través del tiempo. De igual modo la digitalización ayuda a realizar la administración de una manera más eficiente, ya que se reducen los tiempos de búsqueda, clasificación y acceso.

La digitalización es un proceso en el que se captura la información por medio de procesos tecnológicos, a fin de conservar los documentos a través del tiempo. Se lleva a cabo

El proceso y se caracteriza por ser sistemático y detallado. Busca en gran medida clasificar y administrar los archivos físicos, de manera que su correcta automatización lleve a la empresa a la mejora continua.

Hay que tener en cuenta que cada empresa tiene su particularidad frente al manejo de los documentos, por lo que antes de tomar cualquier decisión que involucre la clasificación de archivos, se lleva a cabo una revisión minuciosa del contexto de la empresa. Por ello

Se evalúa el nivel de producción documental.

Se revisan y categorizan los documentos por su tipo, fecha y relevancia.

Se gestiona la información, teniendo como base las necesidades y requerimientos de la empresa.

Una vez establecidas las características, se lleva a cabo el proceso de digitalización que en algunos casos pueden ser:

-Revisión de la documentación y su prioridad para la empresa.

-Selección de documentos a digitalizar.

-Captura por escáner de documento físico.

-Almacenamiento del archivo para su posterior consulta.

El objetivo central del desarrollo de este proceso es la trasferencia de información entre formatos. Dicha transferencia se convierte en un soporte del documento original. Se preservan los documentos de importancia, se evitan las consecuencias que puede generar el deterioro de los documentos originales, se incentiva el orden y el control documental en la empresa.

Beneficios de realizar esta digitalización:

Orden:

El proceso de gestión documental y de digitalización de documentos les permite a los usuarios tener control de sus archivos, saber dónde están y cómo acceder fácilmente a ellos. Esto establece un orden matriz de clasificación que permite desarrollar operaciones archivísticas de mayor calidad.

Eficiencia:

Hacer más cosas en menos tiempo, el sueño de toda empresa. Por medio de la categorización archivística se logra una disminución considerable en los tiempos destinados a la organización y acceso de los archivos, ya que toda la información se concentra en una matriz central de fácil acceso, conocida como administrador de archivos.

Seguridad:

Cuando se tiene control de los documentos y de la información, se puede administrar y gestionar de manera más confiable todos los archivos. El orden es sinónimo de seguridad, y la seguridad se traduce en buenos índices de calidad. Todo está interconectado y todo se enfoca en la excelencia de los procesos.

# Taller N°1 Digitalizacion De Documentos

Presentado por:
Dolly Alejandra Muñoz Montenegro

Presentado A:
Lenny Kelly Hurtado

Ficha 2210879

Servicio Nacional Aprendizaje SENA.

Escaneado con CamScanner

Acuerdo 006 del 2011

Articulo 2

Para los efectos del siguiente acuerdo y de conformidad con lo establecido las disposiciones legales y vigentes que Regulan la Materia se entiende por

Archivo - Conjunto de Documentos cual fuer se fecha y forma y Soporte Material en el trascurso de su gestion Conservando y y Res Petando el orde para Seruir como testimonio de Informacion

Documento electronico Producidos y tratados Conforme a los principios y procesos archivisticos y Reunidos secuencialmente

Acuerdo 005 15 Marzo del 2013

se establecen Criterios Basicos para la Clasificacion y ordenacion y descripcion de los archivos en entidades publicas y privadas que cumplan funciones publicas y distentos otras disposiciones

la ley 594 del 2000 el objetivo esencial de los archivos es el de disponer la documentacion organizada de tal forma que la informacion sea recuperable para uso de la administracion y Servicio del ciudadano y como fuente de la Historia

Capitulo V. Sistemas automatizados de descripcion documental

Acuerdo 002 14 Marzo del 2014

la ley 594 del 2000 en el articulo II establece la obligatoriedad de la Conformacion de los archivos publicos, la creacion organizacion y preservacion - control de los archivos teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original y el ciclo vital de los documentos

Articulo 19 de ley 594 del 2000 determino que las entidades del estado podra incorporar tecnologias de avanzada en la administracion y Conservacion de sus archivos utilizando cualquier Medio tecnico electronico, informatico optico telematico siempre y cuando cumplan con la organizacion

Digitalizacion tecnica que permita la produccion de informacion se encuentra guardada de Manera unalogica (soportes papel video, Casetes, Cintas Peliculas, Microfilm y otros, que pueda leerse interpretarse por Computador.

Articulo 80: Utilizacion de medios tecnologicos en la digitalizacion archivistica

Las entidades del estado deben desarrollar procesos de digitalizacion documental Mediante la implementacion de Medios tecnologicos apropiados interoperables y compatibles que permitan la visualizacion de los instrumentos de descripcion a traves de la red Nacional de archivos y los sistemas articulados por el archivo General de la Nacion

con la organizacion archivistica de los documentos y se realicen estudios tecnicos para toma adecuada de decisiones.

Articulo 59 de la ley 1437 de 2011 define el expediente electronico y establece algunos requisitos que deben reunir, el expediente electronico tales como su foliacion integridad, Recuperacion, Seguridad, archivo y conservacion, cualquiera que sea el tipo de informacion que tenga

Articulo 3

Escaneado con CamScanner

**Acuerdo 006 del 2011**

Articulo 2

Para los efectos del siguiente acuerdo y de conformidad con lo establecido las disposiciones legales y vigentes que regulan la materia se entiende por

Archivo - Conjunto de documentos cual fuere su fecha y forma y soporte material en el transcurso de su gestion conservando y y respetando el orde para servir como testimonio de información

Documento electronico producidos y tratados conformme a los principios y procesos archivisticos y reunidos secuencialmente

**Acuerdo 005 15 Marzo del 2013**

se establecen criterios basicos para la clasificacion y ordenacion y descripcion de los archivos en entidades publicas y privadas que cumplan funciones publicas y dictan otras disposiciones

la ley 594 del 2000 el objetivo esencial de los archivos es el disponer la documentacion organizada de tal forma que la informacion sea recuperable para uso de la administracion y servicio del ciudadano y como fuente de la historia

capitulo V.
Sistemas automatizados de descripcion documental

**Acuerdo 002 14 Marzo del 2014**

la ley 594 del 2000 en el articulo II establece la obligatoriedad de la conformacion de los archivos publicos, la creacion organizacion y puesta en valor - control de los archivos teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original y el ciclo vital de los documentos

Articulo 19 de la ley 594 del 2000 determino que las entidades del estado podra incorporar tecnologias de avanzada en la administracion y conservacion de sus archivos utilizando cualquier medio tecnico, electronico, informatico optico telematico siempre y cuando cumplan con la organizacion

- Crear una base de datos con una estructura que atienda a politicas y normas archivisticas nacionales internacionales como la NTC 4095 - ISAD(G), ISDF, EAD y demas normas adoptadas por el AGN para la descripcion de archivos incluyendo descripcion tecnica de los medios de almacenamiento

Articulo 16
Las autoridades deben adoptar politicas, medidas y estandares necesarios para asegurar la conservacion a lo largo plazo de los documentos electronicos y expedientes electronicos de archivo independientemente del sistema informativo que los genero, o tramito en el cual se conservan para facilitar su consulta a tiempo

Articulo 17. 1
Repositorio digitales confiables de expedientes electronicos
1- acceso a largo plazo a los documentos electronicos de archivo producidos por los autoridades
2- Monitoreo planeacion y mantenimiento de todos los documentos electronicos del archivo generados
3- Mantenimiento asi como la estrategia para la implementacion de programas de preservacion a largo plazo

El Archivo General de la Nacion, establecera y reglamentara el sistema integral, nacional de archivos electronicos - SINAC - como un programa especial de coordinacion de la politica Nacional de archivos electronicos del estado Colombiano en conformidad con lo establecido la ley 594 del 2000, la ley 527 de 1999 y ley 1437 de 2011

paragrafo
AGN. exige palabras precisado emitira concepto sobre el impacto de la implementacion de los nuevos tecnologias en la gestion documental

Articulo 25.
Requisitos para la inalterabilidad de los documentos electronicos de Archivo
Articulo 26
Requisitos para la fiabilidad de los documentos electronicos de Archivo
Articulo 27 Requisitos para la disponibilidad de los documentos electronicos

Escaneado con CamScanner

Acuerdo 005
20 de jun 2018

Capitulo IV
uso de la tecnologia para la administracion de la informacion de los Registros publicos

Art. 20 Documentos electronicos sean Emitidos y Recibidos, almacenados por Damaru y Comercio deberan contar con caracteristicas de Fiabilidad, autenticidad integridad, Unidad e inalterabilidad Con el fin de impedir la utilizacion no autorizada de Modificacion o tras lado el oraltamiento de la destruccion de documentos

Art 21 Damaru y Comercio deberan Conformar

Expendientes electronicos: constituido minimo por documentos electronicos de archivo Foliado electronico, indice electronico, firma del indice electronico y metadatos asociados al mismo Se deberan utilizar Mecanismos electronicos que garantizen la integridad autenticidad disponibilidad en el tiempo de Manera que no pueda ser Modificados

Art 22.
preservacion digital Damaru y Comercio deberan establecer politicas estrategias y acciones especificas de Conservacion y preservacion a largo plazo que aseguren la estabilidad fisica y tecnologica de los Datos asi como la permanencia y acceso a la Informacion de los Documentos di

Escaneado con CamScanner

¿Cuales Seran las Posibilidades desoempleabilidad o de empiendimiento

R/ En base a la gestion de la imformacion como dice el texto se a convertido en un reto. por que cada Vez la tecnologia Evoluciona, Cada Vez Es mas avanzada.

Creo y pienzo que las funciones como archivistas No cambian, por que debemos seguir Conservando por que nos Regimos por unos principios del Codigo de etica para el ejercicio de la profesion de archivistas, NO cambia.

lo que debemos Es. preocupainos por adquirir nuevos conocimientos frente a los tecnologias para poder prestar un 'Servicio integro y tambien ayudo la tecnologia para una Mejor organizacion, integra. de los archivos documentales es el medio de almacenamiento digital. que. peimite una Buena Conservacion

Escaneado con CamScanner

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# DIGITALIZACION DE DOCUMENTOSEJERCICIO EN CLASE

Vanessa María López Labado Técnico Asistente en Archivo
SENA, Ficha 2210879, Digitalización de Documentos.

Instructora Lenny Kelly Hurtado
Digitalización de Documentos
Mayo, Popayán**.**

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

**Desarrollo**

Con base en la temática expuesta en clase, desarrolle la siguiente actividad de conceptualización y análisis sobre el Proceso de Digitalización de documentos.

**Instrucciones:**

1.- Trabajo individual.

2.- El ejercicio debe presentarlo en forma escrita y en formato PDF.

**Actividad 1**

Conceptualizar sobre:

| | |
|---|---|
| **Digitalización:**<br><br>Es el proceso de convertir documentos de papel en imágenes u otros como videos, cintas, película, microfilm a través de un escáner, cámaras digitales u otros medios, lo que obtiene de estas las imágenes serán integradas en un sistema de gestión que permita la consulta, la recuperación y distribución de las mismas.<br><br><br> | **Digitalización certificada**<br>La digitalización certificada es el proceso por el cual un documento digitalizado pasa a tener validez legal ante cualquier organismo oficial.<br><br>Para la digitalización certificada de facturas es necesario utilizar un software homologado por la Agencia Tributaria para poder autenticar la digitalización de este tipo de documentos.<br><br>AGN: Es el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte físico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento, con certificación tecnológica de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad.<br><br><br> |
| | |

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

**Clases de firmas digitalizadas**
Firma digital. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación;

**Firma electrónica simple:** Es la que cuenta con un menor nivel de seguridad. Son los datos anexos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el usuario para firmar. Produce efectos legales y es un elemento de prueba admisible ante un tribunal, aunque es posible que tenga que complementarse con otros elementos de prueba.
**Firma electrónica avanzada**: Es aquella que se encuentra vinculada al firmante de manera única y permite identificarlo. Ha sido creada utilizando datos que el firmante puede utilizar con un alto nivel de confianza, bajo su control exclusivo, y está vinculada con los datos firmados por la misma de modo tal que cualquier modificación ulterior de los mismos sea detectable. Este tipo de firma asegura la identidad del firmante y la integridad de los datos, por lo que ofrece más garantías legales.

**Firma electrónica cualificada**: Se crea mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas y se basa en un certificado cualificado. Una firma electrónica cualificada tendrá un efecto jurídico equivalente al de una manuscrita.



**Documento**: Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte en lengua natural o convencional.

**Documento Electrónico**: Documento electrónico es aquel contenido en un soporte electrónico (algún aparato electrónico auxiliar) que, para su visualización requiere una pantalla textual, una pantalla gráfica, y/o unos dispositivos de emisión de audio, vídeo, etc.; según el tipo de información que contenga.

**Documento Digital:**
Un documento digital es la representación en medio digital de un documento, contenido, textos, imágenes, sonidos, videos. Un documento digital tiene información codificada en bits y para leer, visualizar o grabar la información se precisa de un dispositivo que transmita o grabe información codificada en bits. Al representarse digitalmente, los datos de entrada son convertidos en dígitos (0,1) inteligibles para la máquina y no para los sentidos humanos. [2]



**Valoración Documental**: Labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

**Responsabilidad:** proteger la información, manteniendo los controles definidos por el dueño de la información. - Obtener aprobación del propietario de la información antes de realizar la divulgación de la misma. - Realizar y aprobar las copias de respaldo de la información para garantizar su disponibilidad. - Realizar restauraciones de las copias de respaldo. - Implementar los controles de acceso definidos o aprobados

| | |
|---|---|
| | por el propietario de la información. - Realizar las tareas administrativas propias de su cargo con la información bajo su custodia. - Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. |
| **Escáner y sus diferentes Tipos**.<br>El escáner es un dispositivo de entrada de información que tiene la función de capturar imágenes de cualquier tipo y luego la plasma en una hoja de papel en imagen digital.<br> **Escáner de libros**<br><br><br>Escáner de Mano<br>**Escáner de tambor**<br>Este tipo de escáner es muy usado para realizar trabajos masivos y además ofrecen resultados con alta calidad y resolución, a pesar de que su nivel de procesamiento es lento, para su manejo es importante que sea llevado a cabo por un experto.<br>Cuenta con un sistema de transmisión fotomecánico que hace un recorrido pausadamente por cada punto, con lo que se consigue una buena resolución. | **Protección personal para la Digitalización**<br><br>**Contra radiaciones**<br>Para casos de radiación infrarroja deben usarse lentes o pantallas protectoras provistas de filtro.<br><br> |

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

| | |
|---|---|
| **Escáner para microfilm**<br>El escáner para microfilm se usa especialmente para digitalizar microfichas, films en rollo y tarjetas de apertura, tienen la particularidad que no ofrecen una buena calidad de la digitalización, sin embargo, todo va a depender de la calidad y condición de cómo se encuentre originalmente la película.<br><br>**Escáner para diapositivas**<br>Esta herramienta se utiliza para digitalizar diapositivas que han sido impresas, igual documentos fotográficos tridimensionales y otro tipo similar de documento, se le sugiere a los usuarios que por algún motivo deben mantener imágenes perfectas de fotografías realizarlo con este tipo de herramienta.<br><br>**Escáner digitalizador de vídeo**<br>Este tipo de escáner se utiliza para ejecutar documentos que cuentan con otras aplicaciones informáticas, se le pueden integrar tarjetas para lograr digitalizar imágenes al mismo tiempo que las transforma en imágenes electrónicas analógicas.<br>**Escáner de transferencia.**<br>Dentro de sus funciones cuenta con un diseño especial para capturar films transparentes, dejando de un lado el tono que tengan, si están en negativo, son ideales para este tipo de actividad.<br>**Escáner de códigos de barras.**<br>Son los dispositivos que se usan en los diferentes comercios dedicados a la venta de cualquier artículo que se pueden evidenciar que se les coloca un código digitalizado que se lee en una computadora, lo que permite controlar los precios e inventario de la mercancía. | |
| **DISCRECIÓN:**<br>Reserva o cautela para guardar un secreto o para no contar lo que se sabe y no hay necesidad de que conozcan los demás. | **IMPORTANCIA DE LA CONFIDENCIALIDAD:**<br>Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas.<br>Guía para realizar la priorización de proteger los documentos según la AGN.<br><br>**https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/3.3%20Procesos%20y%20Procedimientos/GIT-G-01_GUIA_PARA_LA_CALIFICACI%C3%93N_DE_LA_INFORMACI%C3%93N_AGN.pdf** |

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

| | |
|---|---|
| https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-1409-de-2010/?pdf=1256 | **ÉTICA EN ELDESARROLLO DE LOS ARCHIVISTICOS:**<br>**Velar por su transparencia, protección y conservación documental desde el inicio hasta el final .**<br>http://ccarchivistas.co/nosotros/codigo-etica/#toggle-id-1 |

**Actividad 2**

2.1.- Emita un concepto analítico desde lo archivístico sobre el proceso de Digitalización Documental., con base en su importancia, uso y beneficios para el manejo de la información.

Digitalización:
La digitalización permite y permitirá a medida que las entidades adopten esta estrategias una herramienta para brindar un servicio ágil preciso y en un tiempo más corto la información que reposa en sus archivos y la que ya tendrán en su parte de electrónica, es vital tener en cuenta todo lo que el requiere, las indicaciones que se deben tener en el trato de esta información las normas que lo rigen y su protección que es de grandes proporciones para que haya seguridad tanto para quien posee la información como para quien la solicita o suministra.



**Webgrafia**

Repositorio normativo del archivo general de la nación https://normativa.archivogeneral.gov.co/

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

# TRABAJO DE DIGITALIZACION

YENIFER LORENA ALEGRIA SOLIS

CENTROS Y SERVICIOS SENA

INFORMATICA

TECNICO EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

POPAYAN-CAUCA

2021

1-DIGITALIZACION.

La digitalización es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales. Considera cómo el escaneo de documentos de papel o el uso del almacenamiento en la nube para guardar todos tus archivos importantes elimina la necesidad de archivadores anticuados. Todo aquello que antes hacíamos sin conexión y en papel ahora se volvió completamente digital gracias a la digitalización y tecnologías digitales mucho más eficaces. El término digitalización, a pesar de ser bastante transparente, se usa para describir el proceso general de volverse digital; es decir, mover el plan de marketing empresarial a un futuro más digital.

2-DIGITALIZACION CERTIFICADA.

Cuando se capturan imágenes digitales de documentos en papel, el proceso se llama digitalización de documentos. Las imágenes de los archivos físicos se transforman a un formato digital utilizando un software, o reconocimiento óptico de caracteres; luego se escanean estas imágenes de documentos y se convierten en documentos de texto. Esta conversión inteligente permite buscar documentos con palabras clave relevantes, agruparlas por categorías y muchas más funciones.

De este modo los requisitos de este procedimiento son:

- Calidad de digitalización superior (ya que debe ser fiel copia del documento físico).
- Seguridad del proceso que no permita la manipulación de la imagen.
- Inclusión de la firma digital y la estampa de tiempo.

**Funciones de la digitalización certificada**
Una de las funciones que ofrece la digitalización certificada es que se encarga de escanear y traspasar a programas no tangibles cualquier documento que posee la empresa. En resumen, es una fiel copia del archivo físico, y permite validar la firma en formato digital.

Por otra parte, la digitalización certificada también le permitirá a la empresa realizar cualquier procedimiento jurídico en las entidades gubernamentales, porque aunque no se encuentre en formato físico, poseen la firma que avala la autenticidad del documento. Al mismo tiempo, permitirá que el proceso sea más rápido y sencillo tanto para la compañía como para la institución estatal.

**¿Qué tipos diferentes de servicios de escaneo de documentos están disponibles?**

Digitalizar documentos libera tu oficina de papeles no deseados. La digitalización generalmente implica someter documentos físicos a una lente de escáner que captura imágenes digitales de ellos.

Sin embargo, los escáneres básicos de documentos, que se pueden conseguir en cualquier tienda, no son muy útiles. Debido a que son solo imágenes digitales, lo único que puede hacer con ellas es verlas. Una empresa de digitalización de documento certificada puede ayudarte con la digitalización de tus archivos con capacidades adicionales. Cabe destacar que, al realizar este proceso de la mano de una empresa certificada, te permitirá disfrutar de los beneficios de contar con equipos, conocimientos, personal, tecnología e infraestructura necesaria para contar con un proceso de digitalización certificado de calidad. A continuación, te mencionamos las principales características de trabajar de la mano con una empresa de digitalización certificada.

**Personas calificadas**
Una empresa de digitalización certificada te permitirá contar con un equipo de personas calificadas, que te otorgarán las mejores herramientas para que tu empresa se inicie en el ámbito de las soluciones de automatización de documentos mediante su digitalización. Así mismo este personal calificado podrá capacitar a tus empleados, y puedes garantizar así que los documentos se capturarán correctamente y podrán usar el nuevo sistema de manera efectiva.

**Organización**
Así mismo, un equipo de digitalización certificada te otorgará la oportunidad de organizar de la mejor manera tú documentación antes de digitalizarse, y escanearla así de la forma más eficiente, agrupando los documentos por tipos o clases, y poder encontrarlos de manera inmediata. A menudo, las empresas crean y administran información y documentos que realmente no necesitan conservar. De esta forma podrás organizar e identificar tus documentos, archivarlos por categorías (contratos, facturas, hojas de datos, propiedad intelectual, entre otros), conocer realmente cuál documentación debes almacenar en papel, e incluso detallar cuál es su valor comercial.

**Proceso**
Una empresa de digitalización certificada cuenta con los procesos más actualizados y eficaces para escanear tus archivos. Sus procesos son totalmente detallados y automatizados permitiendo así una estrategia de digitalización rápida, exacta y sobre todo, segura. En otras palabras, el proceso se caracteriza por ser sistemático y detallado. Busca en gran medida clasificar y administrar los archivos físicos, de manera que su correcta automatización lleve a la empresa a la mejora continua.

**Tecnología**
Las empresas de digitalización de documentos certificadas cuentan con toda la infraestructura y tecnología necesaria para llevar a cabo un proceso de digitalización

documental de calidad con todos los parámetros de seguridad y garantías. Este proceso de calidad te asegurará el uso de un buen sistema de gestión documental, el hardware necesario para escanear los documentos digitalmente, un personal capacitado para hacerlo de la manera correcta, y el mejor de los softwares para indexar dicha información.

Toda empresa y organización tiende a manejar y a almacenar gran cantidad de documentos. El dilema radica en que gran parte de las empresas no tienen conocimiento en cuestiones archivísticas, esto hace que los documentos no sean debidamente tratados, lo que genera una acumulación innecesaria.

Te explicamos 3 consejos para manejar las historias laborales en tu empresa.

De esta manera el proceso de digitalización de documentos a través de una empresa certificada, permite la optimización y la automatización de las diferentes tareas de la empresa. Como hemos visto, esto ayuda a que los estándares de eficiencia y eficacia aumenten.

3-CLASES DE FIRMAS ELECTRONICAS.

La firma electrónica, es un mecanismo jurídico que garantiza la identidad y responsabilidad del autor de un documento o transacción electrónica, así como permite comprobar la integración del mismo, es el equivalente a la firma manuscrita, en la cual una persona acepta el contenido de un mensaje a través de cualquier medio electrónico válido, está es un requisito indispensable en la Factura Electrónica.

Pero, ¿Qué tipos de Firma Electrónica existen?

- Usando una firma biométrica (manos, huellas digitales, ojos y voz).
- Firma con un lápiz electrónico al usar una tarjeta de crédito o débito en una tienda.
- Marcando una casilla en una computadora, a máquina o aplicada con el ratón o con el dedo en una pantalla táctil.
- Usando una firma digital (es un mecanismo criptográfico que permite al receptor de un mensaje firmado digitalmente identificar a la entidad originadora de dicho mensaje).
- Usando usuario y contraseña.
- Usando una tarjeta de coordenadas.

**¿Qué garantiza la firma electrónica?**

- Identificación y capacidad jurídica de las partes que tratan entre sí en un documento legal o una transacción electrónica (emisor y receptor del mensaje).

- Integridad de la transacción (verificar que la información no fue manipulada).

- Irrefutable de los compromisos adquiridos.

- Confidencialidad de los contenidos de los mensajes (solamente los autorizados pueden ver o leer el mensaje).

**¿Cuáles son lo atributos de la firma electrónica?**

- Autenticidad, permite garantizar la identidad del emisor de un mensaje y/o el origen del mismo, y tener la plena seguridad que quien remite el mensaje es realmente quien dice ser.

- Integridad garantiza que el mensaje de datos o información electrónica no haya sido alterado ni modificado.

- No repudio el emisor no podrá negar el conocimiento de un mensaje de datos y de los compromisos adquiridos a partir de éste.

- Confidencialidad permite garantizar que un mensaje de datos no pueda ser conocido sino por su emisor y los receptores deseados.

- El contenido del mensaje de datos no podrá ser conocido por ningún tercero no autorizado.

De igual manera la tecnología de Ekomercio Electrónico SAS permite el cifrado de datos para la seguridad de los usuarios.

**Teniendo un contexto, de que es la firma electrónica y sus beneficios, a continuación, conocerás detalladamente LAS NORMAS, DECRETOS Y RESOLUCIONES VIGENTES sobre la FIRMA ELECTRÓNICA, ya que esta es un elemento principal dentro de la factura electrónica.**

1. **Normas de nivel de Ley Antecedentes**

La Ley 527 de 1999 reguló el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales; en el artículo 7 dispone que se entiende satisfecho la exigencia de la firma cuando se utilice un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y que el método sea confiable y apropiado para el propósito por el cual se generó el mensaje, y en los artículos 28 a 40 regula las firmas digitales: suscriptores, sus deberes y responsabilidades; los certificados y las entidades de certificación, así como los aspectos de la autenticidad, integridad, originalidad y conservación de los documentos electrónicos en general.

**El Documento Conpes 3620 de 2009, recomendó promover el uso de la firma electrónica como esquema alternativo de la firma digital.**

2. **Decretos reglamentarios**

El Decreto Único Reglamentario del sector comercio, Decreto 1074 de 2015, regula la firma electrónica en los artículos 2.2.2.47.1 al 2.2.2.47.8 (compilando el Decreto 2364 de 2012); la define como "Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.". Establece la neutralidad tecnológica, e igualdad de tratamiento de las tecnologías, así como la confiabilidad; señala que tiene la misma validez y efectos jurídicos de la firma autógrafa y lista las obligaciones del firmante, entre otros aspectos.

Por su parte, el Decreto Único Reglamentario del sector Impuestos, Decreto 1625 del 11 de octubre de 2016, reglamenta la firma electrónica en los artículos 1.6.1.3.1 al 1.6.1.3.3 (recopila el Decreto 2926 de 2013); otorga facultades al Director de la DIAN para que señale las personas naturales que pueden utilizar la firma electrónica a efectos del cumplimiento de las obligaciones tributarias sustanciales y formales; prevé que la DIAN podrá a disposición de los usuarios autorizados el sistema de firma electrónica sin uso de mecanismo digital (FRSMD), sistema que debe cumplir los requisitos señalados en los artículos citados en el párrafo anterior del Decreto 1074 y contempla la obligación de suscribir un Acuerdo entre el usuario y la DIAN sobre la definición de las reglas de las comunicaciones electrónicas confiables. Reitera que tiene la misma validez y efectos jurídicos de la firma autógrafa.

3. **Resolución**

La Resolución 70 de 2016 regula el uso de la firma electrónica en los servicios electrónicos de la DIAN. Establece el Instrumento de Firma Electrónica (IFE) defendiéndolo como la combinación de una identidad electrónica (IE) y un Código Electrónico (CE); le señala una vigencia de tres (3) años desde que se culmine la emisión o renovación del IFE, establece que el IFE es gratuito y exclusivo. Prevé el acuerdo de firma electrónica que establece las condiciones legales, técnicas, medidas de seguridad y condiciones de uso.

Dispone por otra parte el procedimiento para obtener el IFE; consagra los pasos a seguir para la emisión, renovación y revocación; reitera la validez y los efectos jurídicos similares a la firma autógrafa, así como la confiabilidad y seguridad. Estableció un cronograma para la implementación del instrumento y la migración del mecanismo digital EPF vigente anteriormente, el cual se cumplió desde el 8 de noviembre de 2016 al 30 de junio de 2017.

## ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN

La Ley 527 de 1999, por la cual se regula los mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales, establece las entidades de certificación definidas "...aquella persona que, autorizada conforme a la presente ley, está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y

estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales..".

El Decreto–ley 019 de 2012 (artículos 160 a 163), modificó algunos artículos de la ley 527, artículos que fueron declarados exequibles (acordes con la Constitución Política) por la Corte Constitucional en sentencia C-219 de 2015; estableció que entidades certificadoras pueden ser las personas jurídicas (morales) tanto públicas como privadas, colombianas o extranjeras y las cámaras de comercio que cumplan las condiciones establecidas en la ley y sean acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC). Los requisitos están previstos en el artículo 29 de la ley modificado por el artículo 160 del decreto-ley 19.

**Las actividades que pueden realizar las entidades de certificación acreditadas son, entre otros:** emitir certificados en relación con las firmas electrónicas o digitales; emitir certificados de verificación respecto a la alteración entre envío y recepción de los mensajes de datos; los de ofrecer o facilitar los servicios de generación de datos de creación de firmas digitales certificadas y de firmas electrónicas, así como la de ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico en la generación, transmisión y recepción de mensajes de datos, los de registro, custodia y anotación de documentos electrónicos transferibles y en general toda actividad relacionada con la creación, uso, utilización de firmas digitales y electrónicas.

Los deberes de dichas entidades se encuentran listados en el artículo 32 de la ley 527 de 1999 modificado por el artículo 162 del decreto 019. El contenido, aceptación y revocación de los certificados se encuentran regulados en los artículos 35, 36 y 37 de la ley 527. La remuneración de los servicios no se encuentra regulada por la ley, son establecidos libremente por las entidades.

Las disposiciones legales señaladas en el aparte anterior fueron reglamentadas en el Decreto 2364 de 2012, el cual fue recopilado en el capítulo 47 del Decreto No. 1074 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector comercio, industria y turismo. En el capítulo 48 (artículos 2.2.2.48.1.1 al artículo 2.2.2.48.3.12) se recopila lo previsto en el Decreto 333 de 2014 que reguló las entidades de certificación y en especial la acreditación de estas ante el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC). Los requisitos están previstos en el artículo 29 de la ley modificado por el artículo 160 del decreto-ley 19.

El citado decreto aplica para las personas jurídicas públicas y privadas, nacionales y extranjeras, las cámaras de comercio y las notarías que pretendan ser acreditadas como entidades de certificación.

**Define dos tipos de entidades de certificación, la cerrada y la abierta, definiéndolas como:**

**Entidad de certificación cerrada**: "entidad que ofrece servicios propios de las entidades de certificación solo para el intercambio de mensajes entre la entidad y el suscriptor, sin exigir remuneración por ello" y la Entidad de certificación abierta, como la que ofrece, al público en general, servicios propios de las entidades de certificación, tales que: - Su uso no se limita al intercambio de mensajes entre la entidad y el suscriptor, y Recibe remuneración.

Los requisitos para obtener la acreditación para las cerradas están previstos en el artículo

2.2.2.48.2.1 y para las abiertas están en el artículo 2.2.2.48.2.3; destacamos que tratándose de entidad extranjera, deberá acreditar ante la ONAC el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 469 a 497 del Código de Comercio (título VIII de las sociedades extranjeras) así como lo relacionado con la representación de personas jurídicas extranjeras (artículo 58 del Código General del Proceso);

También, se exigen a las entidades de **certificación abierta** la Declaración de Prácticas de Certificación (DPC) cuyo contenido mínimo lo regula el artículo 2.2.2.48.3.1, y del cual destacamos: la identificación de la entidad de certificación, las políticas de manejo de los certificados, las obligaciones de la entidad y los suscriptores, las precauciones de los terceros, límites de responsabilidad por el ejercicio de la actividad, la política tarifaria, procedimientos de seguridad, planes de contingencia, entre otros se les exige un patrimonio mínimo de 400 salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la solicitud de acreditación y durante la vigencia de la misma.

La constitución de las garantías ( ver artículo 2.2.2.48.2.5) y un mínimo de infraestructura y recursos, entre otros, un equipo de personas, una infraestructura física, tecnológica y procedimientos y sistemas de seguridad (previstos en el artículo 2.2.2.48.3.2), entre ellas: que puedan generar las firmas digitales y electrónicas propias y que además, les permita prestar todos los servicios para los que soliciten la acreditación, garanticen el cumplimiento de lo previsto en la Declaración de Prácticas de Certificación (DPC), se pueda calificar el sistema como confiable ( según lo previsto en el artículo 2.2.2.51.1.4) y cumplir con los estándares técnicos nacionales e internacionales vigentes que cumplan con los criterios específicos de acreditación que para el efecto establezca el ONAC.

**Nota:**

El artículo 2. 2..48.2.4 define para los efectos de acreditación el patrimonio mínimo así:

“Patrimonio mínimo. Para determinar el patrimonio mínimo solo se tomarán en cuenta el capital suscrito y pagado, la reserva legal, el superávit por prima de colocación de acciones y se deducirán las pérdidas acumuladas y las del ejercicio en curso. El patrimonio mínimo deberá acreditarse:

1. En el caso de personas jurídicas, por medio de estados financieros, con una antigüedad no superior a 6 meses, certificados por el representante legal y el revisor fiscal si los hubiere.
2. Tratándose de entidades públicas, por medio del proyecto de gastos y de inversión que genere la actividad de certificación, conjuntamente con los certificados de· disponibilidad presupuestal que acrediten la apropiación de recursos para dicho fin.
3. Para las sucursales de entidades extranjeras por medio del capital asignado.
4. En el caso de los notarios y cónsules, por medio de los recursos dedicados exclusivamente a la actividad de entidad de certificación”.

4- DOCUMENTO.

**El documento es la impresión en algún tipo de papel** de la explicación o recopilación de información que da fe pública de un suceso o confirma la realización de una acción. En un archivo puede ir escrito cualquier cosa, desde un relato hasta la historia de un pasado que fue contado. Un archivo básicamente sirve para **preservar la idea de lo sucedido en el tiempo**, con el fin de ser revisado posteriormente y servir de referencia o parte de una historia.

Este es un papel que **contiene una serie de textos de tipo informativo** y que puede ser de utilidad en diferentes ciencias, ramas o situaciones. Ahora, cuando se menciona a un documento oficial, se hace referencia a un testimonio que puede ser tanto digital como físico de un acto que ha sido realizado en base a instituciones, **personas jurídicas** o naturales, organismos públicos o privados y que, además, se registra en la unidad de información sin importar el tipo de soporte que tenga (documento pdf, cd, correo electrónico, etc).

**El sinónimo de documento es «escrito, archivo»**, la abreviatura de documentos es «doc» y su traducción «document.»

A los escritos, además, se los puede **clasificar en primarios**, que son aquellos que contienen información original del autor y no han sido sometidos al tratamiento o modificación de otra persona más que su responsable y, en secundarios, que serán aquellos que sí recibieron un tratamiento y los terciarios, que son aquellos archivos secundarios a los cuales se les aplicó un tratamiento.

## Características de los documentos

Originalmente, la principal característica de un archivo era que su conformación se basaba en la **escritura a mano y papel**. Para poder escribir, se hacía uso de la tinta, pues era la manera correcta de elaborar un **manuscrito**.

Gracias a la tecnología, se fueron agregando cada vez más y más características a los archivos, por ejemplo, el hecho de plasmar las escrituras con máquinas de escribir o impresoras en vez de hacerlo a mano.

Los años fueron pasando y se fueron agregando cada vez más materiales capaces de crear archivos de este tipo, por ejemplo, el documento word, el cual se puede elaborar desde una computadora, tablet o teléfono inteligente.

Es importante destacar que **existen dos características** esenciales en estos escritos, la primera es la de el documento electrónico y la segunda es la de los físicos. Ambos entran en la categoría de documento oficial, pero tienen elementos sumamente diferentes y se van a explicar a continuación.

## Documentos digitales

También conocido como **documento electrónico**, se trata de archivos que pueden tener diferentes formatos y que poseen la capacidad de ser enviados electrónicamente y

guardarse en los dispositivos para poder abrirlo cuando sea necesario, incluso se pueden imprimir para que pasen de ser digitales a físicos.

### Documentos físicos

Se trata de archivos cuya información está escrita en **soportes de papel**, acá es indiferente si la escritura fue hecha a mano o con máquina de escribir.

### Tipos de documentos




Así como existen características que determinan ciertos elementos en los archivos, también existen ciertas vertientes que **individualizan** las diferencias entre ellos, esto es catalogado como tipos de archivos y serán explicados a continuación.

### Documentos de identificación

Se trata de archivos oficiales que permiten la **identificación** de las personas, así como su nacionalidad. La mayoría de estos archivos son biométricos y tienen más avances de acuerdo a la tecnología que se les vaya a implementar. Un ejemplo de estos documentos son las cédulas de identidad o los pasaportes.

### Documentos legales

Se trata de archivos que tienen la capacidad de comprobar que **existe un hecho**, por lo que tienen un gran valor, por eso se conocen como oficio documento. Un ejemplo de esta vertiente son las actas de matrimonio o divorcio, acta de nacimiento, fe de vida, etc.

### Documentos administrativos

Cuando los **órganos administrativos** realizan sus funciones de acuerdo su competencia, tienen como resultado ciertos archivos que también tiene soporte **legal**, por ejemplo, la investigaciones administrativas, despidos, etc.

**Documentos científicos**

Se trata de los resultados de **tipo experimental** en la que se plasman los nuevos conocimientos adquiridos por los científicos, además, es catalogado como un informe totalmente original y publicado con la aprobación de una comunidad científica. Un ejemplo de ello son las teorías científicas.

**Es un Informe original, escrito y publicado, que plantea y describe resultados experimentales, nuevos conocimientos o experiencias que se basan en hechos conocidos Importancia de los documentos**

Cuando se trate de instituciones con características de **empresas con cientos de archivos** corriendo por los pasillos y los correos electrónicos, estos representan una forma de vida fundamental ambientada en la necesidad de comunicarse y enviar datos a través de estas herramientas que, como se indicó anteriormente, se usan con el fin de mantener en el **récord** de cosas pasadas.

En una empresa es vital el resguardo y cuidado de los **archivos que la constituyen**, ya que es importante mantener un registro de todo lo que se procesa y calcula en ella por medio de estos documentos.

Un archivo **debe seguir una serie de reglas y condiciones** que deben ser respetadas por el que lo redacta, entre ellas destacan el uso correcto de una ortografía aceptable, el uso incorrecto de un signo de puntuación podría representar un mal entendido. Debe estar correctamente identificado para saber de qué lugar viene y qué destino lleva.

Los documentos pueden ser manuscritos (escritos a mano), pero en la actualidad con el creciente auge de la tecnología, es común hacer los documentos en computadora, para esto existen completos y sencillos editores que hacen la experiencia de redactar un documento más fácil.

También los documentos necesitan ser **transportados a sus respectivos destinos**, para esto también hace falta una herramienta a la que se le llama correo, en la actualidad se utiliza más que todo el correo electrónico, que consiste en un envió del documento y otro tipos de archivos por el internet.

5-VALORACION DOCUMENTAL.

La valoración documental nos permite la selección de documentos que serán dados de baja y los que se transferirán a los archivos históricos, por eso se debe realizar la primera fase de organización: **la identificación**, proceso donde se realiza el análisis intelectual del documento, el objetivo en esta fase es el conocimiento de las funciones de la institución, su evolución orgánica, competencias administrativas y atribuciones. Esta parte se desarrolla con la consulta de decretos, reglamentos, manuales de organización, manuales de procedimientos, lineamientos internos y legislación. Posteriormente se clasifican y ordenan los documentos, como resultado se obtendrá el cuadro clasificador y catálogo de disposición documental, donde se estipulan las funciones sustantivas y comunes de la institución, agrupándolas en expedientes homogéneos.

## 6-PROTECCION PERSONAL PARA LA DIGITALIZACION.

La digitalización de los datos supone un avance y un cambio en los sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Entre otros aspectos, permite definir un nuevo marco de intervención sustentado en la implantación de medidas proactivas que se anticipen a posibles accidentes a través del análisis de tendencias y detección de áreas de mejora. Aquí se ofrecen algunas claves para identificar correctamente los datos adecuados para llevar cabo una buena digitalización en este ámbito.
En plena era digital y en la denominada cuarta revolución industrial, los datos están ocupando una posición cada vez más relevante en la toma de decisiones. Uno de los campos donde están tomando mayor importancia es en el ámbito empresarial, donde diferentes herramientas se utilizan para transformar esa información que proporcionan los datos en conocimiento. Este conocimiento permite mejorar la toma de decisiones y realizar acciones como segmentación de clientes, optimización de la producción o desarrollo de nuevos productos y su incorporación al mercado.

Aunque es común relacionar este tipo de herramientas con el área del negocio, la realidad es que se pueden utilizar en cualquier ámbito, como ya se está haciendo en el campo de la medicina y servicios sociales. Esta flexibilidad hace que se usen en cualquier campo que genere datos, como es el caso de la prevención de riesgos laborales donde su uso contribuiría a la reducción de accidentes y aumento del bienestar de los trabajadores. La digitalización de los datos supone un avance y un cambio en los sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Y es que permite tomar decisiones y definir acciones preventivas alejadas de los métodos tradicionales, basados en técnicas reactivas donde las medidas preventivas se toman después de la ocurrencia de accidentes o desviaciones preventivas; y definir un nuevo marco de intervención, sustentado en la implantación de medidas proactivas que se anticipen a posibles accidentes a través del análisis de tendencias y detección de áreas de mejora.

Llegados a este punto, es obvio preguntarse qué valor pueden aportar las técnicas de análisis de datos al mundo de la prevención. Partiendo de la base de que estas estrategias sirven para recopilar, analizar y visualizar información, los principales beneficios de su implantación son:

- Combinar el estudio de datos internos con información de fuentes externas.

- Permitir un análisis multidimensional mejorando el análisis de causas.
- Realizar medición y seguimiento de los datos e indicadores en serie temporales, lo cual permite identificar tendencias e inferir tendencias ocultas.
- Trasformar y tratar los datos de forma que permita un análisis predictivo.
- Visualizar toda esta información de una manera gráfica e interactiva.

## 7-ESCANER Y SUS DIFERENTES TIPOS. RESALTAR LAS CARACTERISTICAS QUE LOS HACEN

QUE ES UN ESCANER • Un escáner es un periférico de captura utilizado para escanear documentos; es decir, convertir un documento en papel en una imagen digital. • En general, se puede decir que existen tres tipos de escáner: • Los escáneres planos permiten escanear un documento colocándolo de cara al panel de vidrio. Éste es el tipo de escáner más común. • Los escáneres manuales son de tamaño similar. Éstos deben desplazarse en forma manual (o semi-manual) en el documento, por secciones sucesivas si se pretende escanearlo por completo. • Los escáneres con alimentador de documentos hacen pasar el documento a través de una ranura iluminada para escanearlo, de manera similar a las máquinas de fax. Este tipo de escáner se está incorporando cada vez más en máquinas como las impresoras multifunción. • También existen escáneres capaces de escanear elementos específicos, como diapositivas. CARATERISTICAS DEL ESCANER • En general, un escáner se caracteriza por los siguientes elementos: • Resolución: expresada en puntos por pulgada (denominados dpi), la resolución define la calidad de escaneo. El orden de magnitud de la resolución se encuentra alrededor de los 1200 por 2400 dpi. La resolución horizontal depende mucho de la calidad y del número de capturadores, mientras que la resolución vertical está íntimamente ligada a la exactitud del motor principal de entrenamiento. Sin embargo, es importante distinguir la resolución óptica, la cual representa la resolución real del escáner, de la resolución interpolada. La interpolación es una técnica que implica la definición de píxeles intermedios de entre los píxeles reales mediante el cálculo del promedio de los colores de los píxeles circundantes. Gracias a dicha tecnología se logran obtener buenos resultados, aunque la resolución interpolada definida de esta manera no constituye en absoluto un criterio utilizable a la hora de comparar escáneres. • El formato del documento: según el tamaño, los escáneres pueden procesar documentos de distintos tamaños: por lo general A4 (21 x 29,7 cm), o con menor frecuencia A3 (29,7 x 42 cm). • Velocidad de captura: expresada en páginas por minuto (ppm), la velocidad de captura representa la capacidad del escáner para procesar un gran número de páginas por minuto. Dicha velocidad depende del formato del documento y de la resolución elegida para el escaneo. • Interfaz: se trata del conector del escáner. Las principales interfaces son las siguientes: • FireWire. Es la interfaz preferida, ya que su velocidad es particularmente conveniente para este tipo de periféricos • USB 2.0. Suministrado en todos los ordenadores actuales. Se trata de una interfaz estándar recomendada cuando el ordenador no posee conexión FireWire • SCSI. Aunque a finales de los 90 constituyó la interfaz preferida, el estándar SCSI se dejó de utilizar debido a la

aparición de FireWire y el USB 2.0 • Puerto paralelo. Este tipo de conector es lento por naturaleza, y se está utilizando cada vez menos; se debe tratar de evitar si el ordenador dispone de alguno de los conectores mencionados anteriormente CUALES SON LAS CARACTERISTICAS FISICAS • Características físicas: es posible tener en cuenta otros elementos a la hora de seleccionar un escáner: • Tamaño, en términos de las dimensiones físicas del escáner. • Peso. • Consumo de energía eléctrica, expresado en Watts (W). • Temperaturas de funcionamiento y almacenamiento. • Nivel de ruido. Un escáner puede producir bastante ruido, lo cual suele ocasionar considerables perturbaciones. • Accesorios: Aunque generalmente se suministran los drivers y el manual del usuario, se debe verificar que también se incluyan los cables de conexión; de lo contrario deberán adquirirse por separado. COMO FUNCIONA UN ESCANER • Cómo funciona un escáner • El principio de funcionamiento de un escáner es el siguiente: • El escáner se mueve a lo largo del documento, línea por línea • Cada línea se divide en "puntos básicos", que corresponden a píxeles. • Un capturador analiza el color de cada píxel. • El color de cada píxel se divide en 3 componentes (rojo, verde, azul) • Cada componente de color se mide y se representa mediante un valor. En el caso de una cuantificación de 8 bits, cada componente tendrá un valor de entre 0 y 225 inclusive. CUALES SON LAS PARTES INTERNAS DE UN ESCANER • Original opaco: Es el encargado de captar la imagen que refleja el original. • • Plataforma originales: En el escáner rotante, suele ser un cilindro que sólo soporta originales flexibles, sean opacos o transparentes. En el escáner plano, suele ser un cristal que soporta originales rígidos o flexibles, bien sean opacos o transparentes. • • La fuente luminosa: Depende de si el escáner es plano o rotante. En el escáner plano la fuente de luz suele ser Halógena o Fluorescente, mientras que en el escáner rotante la luz es de Xenón o Tungsteno. • Los espejos: Son elementos de alta precisión, y que colocados en ángulos de 45º, transmiten las radiaciones (luz) desde el original hasta el objetivo. • • Los filtros: Son los elementos que descartan o filtran las luces del original en valores de color RVA (rojo, verde y azul) o CMAN (cian, magenta, amarillo y negro), dependiendo del tipo de tecnología utilizada. • PARTES EXTERNAS DE UN ESCANER • Tapa: reduce la cantidad de luz que se filtra del exterior y permite que la hoja no se doble durante el escaneo. • Panel de botones: controla las funciones del escáner. • Cama de cristal: también llamada FlatBedes una placa asignada para colocar la hoja y ser reflejada por una lámpara interna. • Cubierta: protege los circuitos internos y da estética al escáner. • Puerto: permite la conexión con la computadora, para enviar las señales de la imagen digitalizada. • Cable de alimentación: suministra de electricidad al escáner. CUALES SON LAS PARTES EXTRENAS DEL ESCANER Lista de partes externas de un digitalizador y sus funciones • Al momento de adquirir un escáner, son tres aspectos fundamentales los que interesan: • + Conectividad: es el tipo de puertos con que cuenta la impresora para recibir datos desde la computadora, redes u otros dispositivos. Actualmente son USB ó centronics. • + Resolución del escáner: es la cantidad máxima de puntos por pulgada cuadrada que puede escanear y que al concentrar en una pulgada cuadrada esta no se distorsione. Esta se mide en en dpi ("dots per inch") ó ppp (puntos por pulgada) y generalmente será de 1800 ppp, 2400 ppp, 3600 ppp ó 4800 ppp. Esto influirá directamente en el tamaño del archivo en que se va a guardar la imagen. • + Digitalización de dispositivas y negativos: es una característica opcional para poder guardar imágenes

procedentes de estos medios físicos. • + Profundidad del escáner: se refiere a la cantidad de bits que utiliza para definir cada píxel, por lo que a mayor cantidad de bits utilizados, se puede capturar una mayor cantidad de colores. Esto influirá directamente en el tamaño del archivo en que se va a guardar la imagen. • + PPM: se refiere a la cantidad de páginas que es capaz de extraer y digitalizar (en el caso de escáneres con alimentador automático), este dato puede ser mayor a 60 ppm aproximadamente. • + MAXIMUM SCANNING WIDTH: se refiere al tamaño máximo de hoja capaz de digitalizar, ello está dado en pulgadas (Inch, "), puede incluir la nomenclatura de hojas A4, Legal, Letter, etc. • + PPI: se refiere a la densidad "Pixeles per Inch", número de pixeles por pulgada en un archivo, referente a la calidad de impresión ó visualización en pantalla. DEFINICION DEL ESCANER • La palabra escáner proviene de ("Scanner") que significa repasar-explorar, aunque su nombre correcto en español es digitalizador. Es un dispositivo que permite la captura de imágenes y textos desde un medio físico plano (como un libro, una hoja, etc.) y los almacena en un archivo de imagen, para posteriormente ser visualizado en la pantalla de la computadora y con ello manipulado. -Extraído de InformaticaModerna.com. • Actualmente el escáner es poco comercial en el mercado ya que las personas prefieren los multifuncionales., aunque para actividades personales se utilizan escáneres portátiles y para empresas dedicadas a la digitalización, se utilizan escáneres de alimentación continua ó escáneres de libros. USOS ESPECIFICOS DEL ESCANER • Se utiliza para guardar en formato digital todo tipo de información procedente de textos físicos (libros, libretas, periódicos, etc.), ello para posteriores copias, tratamiento de imágenes ó almacenamiento de bibliotecas digitales.

## 8-IMPORTANCIA DE LA CONFIDENCIALIDAD, DISCRECIÓN, RESPONSABILIDAD, ÉTICA EN EL DESARROLLO DE LOS ARCHIVISTICOS.

### IMPORTANCIA DE LA CONFIDENCIALIDAD

El mantenimiento puede ser definido como el conjunto de acciones destinadas a mantener o reacondicionar un componente, equipo o sistema, en un estado en el cual sus funciones pueden ser cumplidas, entendiendo como función cualquier actividad que un componente, equipo o sistema desempeña, bajo el punto de vista operacional.
Si se analiza la definición moderna de mantenimiento, se verifica que la misión de este es “garantizar” la disponibilidad de la función de los equipos e instalaciones, de tal modo que permita atender a un proceso de producción o de servicio con calidad, confiabilidad, seguridad, preservación del medio ambiente y costo adecuado.

La confiabilidad puede ser definida como la confianza que se tiene de que un componente, equipo o sistema desempeñe su función básica, durante un período de tiempo preestablecido, bajo condiciones estándares de operación. Otra definición importante de confiabilidad es; probabilidad de que un ítem pueda desempeñar su función requerida durante un intervalo de tiempo establecido y bajo condiciones de uso definidas.

Esta confiabilidad también abarca conceptos de trabajo seguro del equipo, es decir el equipo trabaja según diseño y por esa razón no debería causar un incidente o accidente.

La confiabilidad es un atributo fundamental para la operación segura y efectiva de cualquier sistema tecnológico moderno. En instalaciones costa afuera, como las plataformas, las fallas de equipos críticos y los errores humanos han sido las causas principales de accidentes y paros forzados con impactos económicos, ambientales y afectaciones al personal operativo.

Una de las categorías principales de causas comunes de accidentes ocurridos en sistemas a gran escala es la carencia de análisis e involucramiento del personal y la organización en la etapa de diseño del sistema.

El diseño de sistemas mecánicos en plataformas petroleras debe considerar aspectos tales como la selección apropiada del equipo y su distribución, eficiencia, seguridad y compatibilidad con las características estructurales de la plataforma. Asimismo, para identificar y reducir la probabilidad de falla de equipos y sistemas, se deben llevar a cabo análisis de confiabilidad en forma conjunta con el proceso de diseño. Esto es aplicable a todo tipo de industria.

Podemos resumir diciendo que los análisis de confiabilidad de una instalación nacen desde el diseño, por ejemplo con la colocación de equipos redundantes, sistemas de paradas automáticas y sistemas que disminuyan la falla humana en la operación. Otra de las características importante de los estudios de confiabilidad es que cada industria ha estudiado la tasa de fallos de los equipos e incluso de las personas.

Se sabe que las mismas fallaran en algún momento por lo que nos permite preparare el diseño de la instalación para mitigar los riesgos de ese fallo en forma económica.Desde la consultora vemos que muchos de nuestros clientes consideran el mantenimiento como una preocupación para mantener sus niveles de producción o servicio, pero no lo asocian a posibles pérdidas de instalaciones o vidas humanas. Esto se debe a la dificultad de cuantificar estas pérdidas fácilmente. Nuestra experiencia nos indica que en general esta visión cambia luego un incidente con consecuencias significativas ya sea para empleados o instalaciones.

## IMPORTANCIA DE LA DISCRECCION

La discreción es un elemento de gran importancia a la hora de establecer vínculos de **confianza** entre dos personas que se conocen y comunican entre sí.

### La base de la confianza

Seguramente si un amigo nos cuenta algo que quiere se mantenga en reserva hasta que el decida, y nosotros lo contamos, se molestará, pero además sentirá que hemos herido su confianza y ya jamás nos contará nada importante porque no confía en que somos capaces de guardar el secreto.

La mayoría de las relaciones de amistad demandan confianza y muchas veces la base de esa confianza es ser reservado con algunas informaciones que se conocen.

Ser discreto es ser una persona que no comunica aquellos datos o informaciones que han sido especialmente catalogadas como secretas por otra persona.

En muchos casos, la discreción tiene que ver quizás no con una solicitud explícita de una de las partes si no con el criterio particular de cada individuo que supone la no transmisión de ciertos datos debido a razones éticas y morales (por ejemplo, la enfermedad de una persona).

Claramente, la discreción permite que se establezcan lazos de confianza entre las diferentes partes ya que de no existir la misma se pueden generar confusiones, entredichos y discusiones fácilmente.

Hoy en día, gracias a los avances comunicativos (que permiten el traspaso de información en cuestión de segundos) se vuelve significativamente difícil el **mantenimiento** de niveles de discreción en determinados espacios como lo puede ser por ejemplo el espacio laboral o profesional.
Sin dudas, la tecnología cambió de plano la manera de actuar y comportarse en algunos contextos que, por la relevancia que ostentan y la alarma que pueden generar, requieren de discreción y prudencia.

Pensemos en las cuestiones de estado. Hay muchas decisiones que el presidente o la **autoridad** de un país puede discutir con sus colaboradores o su fuero íntimo que deben permanecer allí mismo porque si se conocen de manera abrupta o descontextualizada podrían causar estupor entre la **población** afectada.
Por caso es que en la actualidad, teniendo en cuenta esta avanzada tremenda de la tecnología, se cuida mucho la **filtración** de información por redes sociales, y los gobiernos cuentan con aceitados **procedimientos** de comunicación y de privacidad, para evitar que determinadas informaciones sensibles se extiendan de manera inconveniente.

## Elección personal

En otro aspecto, la noción de discreción tiene que ver con el sentido de elección de una persona particular. Así, señalar que determinada elección fue realizada por una persona a su discreción significa que esa persona actuó de acuerdo a sus intereses o preferencias. Un ejemplo de esta situación puede ser dejar que una persona elija su vestidor de ropa a discreción, es decir, según sus gustos. Esta acepción de la palabra discreción se parece poco a la anterior.

## Gastos asociados a necesidades personales de una empresa o persona

Por otra parte, en el ámbito de la **contabilidad** nos encontramos con el concepto de gastos discrecionales que son aquellos que efectúa una empresa o una persona que se encuentran especialmente vinculados a necesidades personales más que a necesidades reales.
Estos gastos son variables, y en algunas situaciones pueden ser realmente onerosos, y entonces es importante que cada mes se controlen, para evitar sorpresas desagradables en la **economía** de una empresa o de una persona.
Entre estos gastos podemos incluir a las salidas a comer, compra de equipos electrónicos, de insumos, de pendas de vestir, de regalos, entre otros.

También se suele llamar a estos como flexibles.

Debemos destacar al respecto de los mismos que cuando se producen en la economía de un país y por ende proceden de las arcas del estado, puede haber una malversación de fondos por parte del funcionario que los manipula.

IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD

La responsabilidad es importante porque permite al ser humano decidir o asumir razonablemente sus actos, permite organizar los pensamientos al momento de tomar una decisión,  hace consiente a cada persona para que pueda cuidarse en el entorno social.

ÉTICA EN EL DESARROLLO DE LOS ARCHIVISTICOS.

"La palabra ética proviene del griego ethikos (carácter). Se trata del estudio de la moral y del accionar humano para promover los comportamientos deseables. Una sentencia ética supone la elaboración de un juicio moral y una norma que señala como deberían actuar los integrantes de una sociedad"[1]

La ética profesional puede definirse como la rama regulatoria que estudia los deberes y derechos profesionales de cada ciencia o disciplina. Al decir profesional no solo se refiere a que la ética es solo para quienes tienen un título universitario, sino que está en especial va dirigida a toda persona que ejerce una profesión u oficio en particular.

La ética profesional tiene como fin crear conciencia de responsabilidad como el comportamiento en todos y cada uno que realizan una profesión u oficio, esta, parte del premisa de que todo valor esta estrechamente relacionado con la idea de un bien.

En este sentido la "…ética profesional se sostiene o toma bases fundamentalmente en la naturaleza racional del hombre. Esta naturaleza es espiritual y libre, por consiguiente tiene una voluntad que apetece al bien moral. Haga el bien y evite el mal."[2]

Por otro lado la profesión es una capacidad obtenida por una preparación de temática específica durante un período de tiempo, cualificada requerida por el bien común, con posibilidades económico-sociales y culturales. El profesional no tiene el carácter por el simple hecho de recibir el título que lo certifica o le da la cualidad de profesional, nadie es profesional por el título en sí, éste lo único que expresa es su calidad de ser ya un profesional, más no que tiene todas las cualidades éticas para serlo, el título profesional mas allá de ser un alguien es la manifestación específica de lo que se lleva, no por la formación de la persona sino por sus cualidades éticas, como la actitud y aptitud que le da un nuevo perfil a su personalidad.

En este mismo sentido las personas que laboran en los Archivos cuentan con una responsabilidad de carácter ético al custodiar los documentos que por consecuencia contiene la información resultado de las actividades de la organización, por el solo hecho de tener esa documentación a resguardo implica seriedad, responsabilidad en su manejo,

discreción, confidencialidad, respeto entre colegas por mencionar algunos, el tamaño de la responsabilidad es grande por tener en las manos a la organización o institución a través de documentos en los cuales muchas veces hay intereses de por medio, debido al carácter que fueron generados, el descuido o el uso irracional podría poner en riesgo a la institución. Por esta razón es importante manejarse con ética, el Archivo General de la Nación emite el código de ética del Archivista para concientizar a los profesionales responsables de los archivos en México.

Cabe destacar que los archivos han logrado acaparar la atención de los servidores públicos, mismos que se han tomado la atención de legislar sobre su manejo y como deben estar estructurados dentro de un sistema por cada ente o institución, en el mismo sentido, de esta manera garantizan el acceso a la información además de emitir la ley que da pauta a la transparencia para cumplir con el derecho de todo ciudadano de ser informado del manejo de los recursos públicos. En relación a la información contenida en los documentos es clasificada como reservada y confidencial, entendiendo como reservada aquella que por un período de tiempo determinado no se puede dar a conocer, ya que el mal uso pondría en riesgo a la entidad o institución productora, la confidencial es aquella que por seguridad no es dada a conocer de manera permanente misma que ampara la ley de protección de datos personales la cual contribuye a que los datos contenidos en los documentos no se difundan o se manipulen de manera que pueda haber afectaciones de forma negativa, salvo la situación que la información sea requerida por una institución y se fundamente su utilización.

Además, los archivos representan a las instituciones por medio de documentos contenidos a resguardo y custodia, deben ser manejados por personal que muestre conductas de confidencialidad y alto grado de responsabilidad, así como el compromiso y la disponibilidad para organizar los acervos con la teoría archivística y dentro del marco normativo, lo cual implica una preparación profesional.

En este mismo sentido, El Archivo General de la Nación como máximo órgano rector y regulador en materia de archivos a nivel Federal en México, da a conocer “El Código de Ética del Archivista”, con la finalidad de concientizar a las personas que se encuentran en un archivo prestando sus servicios en cuanto a la responsabilidad que adquieren al tratar con documentos que contienen información derivada de la actividad de una institución, la cual es de cuidado estricto para evitar su divulgación para salvaguardar la integridad y seguridad de la institución y de las personas.

En consecuencia, resulta necesario implantar normas de conducta, mismas que determinan el comportamiento para desarrollar la profesión archivística trazando de esta manera la línea a seguir en cuestión de obligaciones para el archivista, las cuales implican la protección y conservación de los documentos custodiados. De esta manera el AGN da a conocer diez puntos que componen este código.

# DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS

**INSTRUCTORA: NELLY KELLY HURTADO**
**APRENDIZ: BLANCA FABIOLA PISSO**
**FICHA: 2210879**

**SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**POPAYAN- CAUCA**

# DIGITALIZACION DE ARCHIVOS

**DIGITALIZACION DE ARCHIVOS: Es un sistema tecnológico que permite, mediante la aplicación de técnicas foto electrónicos o de escáner, convertir la imagen contenida en una imagen digital.**

**Es una forma de capturar u almacenar imágenes utilizando la tecnología computacional.**

**Una cámara digital o un escáner sacan una fotografía electrónica, que convierten la imagen del documento en códigos numéricos para que sean tratados por el ordenador mediante un software de captura.**

**Archivo Digital: El Archivo Digital es un sistema de gestión de documentos electrónicos y sus meta datos, guardados con criterios de archivo, y gestionables mediante unos servicios web. El Archivo digital dará servicio a todos los Sistemas de Información que requieran funcionalidades de gestión documental, tanto si estos sistemas derivan de la tramitación como de otros procesos de gestión que no estén originados en un procedimiento administrativo**

***Digitalización certificada: se entiende por digitalización certificada el proceso tecnológico que permite, mediante la aplicación de técnicas fotoeléctricas o de escáner, convertir la imagen contenida en un documento en papel en una imagen digital codificada conforme a alguno de los formatos estándares de uso común y con un nivel de resolución que sean admitidos.***

***Es el proceso que valida entre los entes legales un documento digitalizado.***

***Todo documento bajo digitalización certificada tiene una validez legal y jurídica porque no todos los documentos digitalizados pueden tener este estatus.***

## *Clases de firmas electrónicas Ley 527 de 1999*

***Mediante esta se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación.***

***Esta ley tiene como fuente de inspiración la Ley Modelo de Comercio Electrónico, de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Aquí se define el principio de equivalencia funcional de la firma electrónica, que debe cumplir los siguientes requisitos, destinados a que la firma electrónica tenga las mismas funciones atribuidas a su versión manuscrita:***

- ***Identificar al iniciador de un mensaje de datos.***
- ***Indicar que el contenido cuenta con su aprobación.***
- ***Ser confiable y apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.***

## *La firma digital debe presentar las siguientes características:*

- ***Identificar de forma única a la persona firmante.***
- ***Puede ser verificada.***
- ***Su usuario debe tener su control exclusivo.***
- ***Cualquier modificación de la información que contiene supondrá su invalidación.***

- ***Cumple con todas las disposiciones legales impuestas por el Gobierno***
-

### *Clases de firmas electrónicas*

- ***Simple: Se refiere únicamente a los datos electrónicos que utiliza la persona firmante para llevar a cabo la rúbrica. Aunque es perfectamente legal y puede presentarse en un juicio, es posible que necesite de pruebas complementarias debido a que es la opción con menor seguridad posible.***

- ***Avanzada: Se refiere a aquella que cumple las condiciones recogidas en la rúbrica debe estar vinculada al firmante de manera única, debe permitir identificarlo, debe tener bajo su control los datos utilizados para su creación y debe poder detectarse si ha habido alguna modificación posterior.***

- ***Cualificada: Se trata de una firma electrónica avanzada que ha sido creada mediante un dispositivo cualificado y con un certificado cualificado. Su valor jurídico es exactamente idéntico al de la firma manuscrita tradicional.***

**Cabe destacar que todas ellas son perfectamente legales. Los requisitos del proceso o de documento en cuestión serán los que determinen la que se va a utilizar en cada uno de los casos**.

***Documento: conjunto de documentos producidos, recibidos o reunidos por una persona física o jurídica de modo involuntario, natural y espontáneo en el transcurso, y como apoyo, de su actividad de la que es testimonio, haciendo uso de la electrónica que se conservan y transmiten también mediante medios electrónicos en depósitos de conservación permanente, tras efectuar una selección a partir de la identificación y valoración de las series, con medidas de autentificación y de preservación adecuadas y con una organización respetuosa con su modo de producción, con el fin de garantizar su valor informativo, legal y cultural así como de permitir su acceso y uso también mediante las tecnologías la información.***

***Valoración Documental*: De acuerdo al Diccionario de Terminología Archivística, la valoración documental se define como fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación total o parcial.**

## *Protección personal para la digitalización:*

**Gafas mono gafas contra radiaciones: Gafas en policarbonato, con antiempañante y protección para luz ultravioleta. Evita la proyección de partículas sólidas o líquidas a los ojos, tales como, manejo de sustancias corrosivas.**

***Guante plomado.***





***Mono gafas***



***PETO PLOMADO: Chaleco protector rayos x.***

***ESCANER**: Periférico que permite convertir un texto o una imagen en un conjunto datos en formato electrónico,*



***-Es un instrumento tecnológico.***

***-Fue creado en 1984.***

- ***Se puede realizar una amplia gama de tareas tales como el reconocimiento de textos mediante el OCR, o la obtención de imágenes de elementos específicos, los que no se puede encontrar en Internet.***
- ***El dispositivo proyecta luz sobre la imagen que debe tomar.***
- ***Convierten los caracteres escritos o gráficos impresos en un formato digital.***
- ***Está compuesto por un lenguaje binario de 0 y 1.***
- ***Funciona mediante luz.***
- ***La luz recorre leyendo línea por línea lo que está impreso en ella mediante sensores del tipo CCD o CID.***
- ***Es compresible por la computadora.***
- ***Analiza cada pixel de la imagen y les asigna un valor.***
- ***Manda la información a la computadora para que sea procesada.***
- ***Se comunica con el ordenador mediante una interfaz.***
- ***Incluye la profundidad del color, la resolución y la densidad de la calidad de la imagen.***
- ***El funcionamiento es similar a la función de una fotocopiadora.***
- ***Dispone de una resolución que es expresada en puntos por pulgada denominados dpi que se encuentra dentro de un orden de magnitud alrededor de los 1.200 por 2.400 dpi.***
- ***La resolución define la calidad de escaneo.***
- ***Según el tamaño, los tipos de escáner pueden procesar documentos de distintos tamaños: por lo general A4 (21 x 29,7 cm), o con menor frecuencia A3 (29,7 x 42 cm).***
- ***La velocidad de captura es expresada en páginas por minuto (ppm).***
- ***Depende del formato del documento y de la resolución elegida para el escaneo.***

- ***La velocidad de captura representa la capacidad del escáner para procesar un gran número de páginas por minuto.***
- ***Cuenta con diversas interfaces como el Fire Wires; el USB 2.0, el SCSI y puerto paralelo.***
- ***Su consumo de energía eléctrica es expresado en Watts (W).***
- ***Puede producir bastante ruido dependiendo del tipo de escáner que se emplee.***
- ***Generalmente se suministran los drivers y el manual del usuario.***
- ***Se debe verificar que se incluyan los cables de conexión; de lo contrario deberán adquirirse por separado.***
- ***Los diversos tipos e escáner se mueven a lo largo del documento, línea por línea; cada línea se divide en "puntos básicos".***
- ***El color de cada píxel se divide en 3 componentes que son rojo, verde y azul.***

***Existen diferentes clasificaciones***



***Escáner de mesa: o plano dispone de una superficie plana de vidrio sobre la que se sitúa el documento que se desea escanear y bajo la cual hay un brazo móvil con una fuente de luz y un foto sensor que se desplaza a lo largo del área de captura.***

- ***escáner más conocido y popular entre los usuarios.***
- ***Tiene una fuente de luz.***
- ***Cuenta con un sensor de luz CCD que constituyen una parte del brazo móvil que pasa a través del documento que se encuentra sobre la plaza de vidrio.***
- ***Son los más recomendables para el uso doméstico.***
- ***Dentro de estos tipos de escáner se agrupan los: Escáner de libros con medidas específicas para distintos libros. Y los tipos de escáner con alimentador de hojas generalmente utilizados en empresas.***
- ***Este escáner está formado por una superficie plana de cristal, sobre la cual deben situarse los documentos que se desea escanear.***
- ***También está constituido por un lente de lectura que se encuentra debajo del cristal, incluyendo un brazo que se desplaza por toda la superficie del cristal y así escanea el documento.***
- ***Están indicados para digitalizar objetos opacos planos como son las fotografías, documentos o ilustraciones.***
- ***Incluye una carcasa que se puede abrir y cerrar con la finalidad de tapar los documentos que han sido puestos sobre el cristal.***
- ***Los documentos deben estar mirando hacia el lente.***

- ***Son veloces, fáciles de manejar, producen imágenes digitalizadas de calidad aceptable***
- ***Para un correcto enfoque se deben colocar los documentos según las coordenadas que suelen venir indicadas en el escáner.***
- ***Su sistema de exploración cuenta con principio de exploración en una sola pasada.***
- ***El dispositivo de captura que utiliza es CCD trilineal.***
- ***Se encuentra diversos tipos como los de transparencias y originales opacos, color, blanco y negro, originales de tonos grises y de líneas, positivos y negativos.***
- ***Los formatos máximos de originales son opacos 431, 8 x 304, 8 mm (DIN A3)y transparencias 297 x 210 mm.***
- ***El margen de escalas que cumple es de 10% a 600% en modo alta resolución y de 10% a 300% en modo resolución estándar.***
- ***La resolución de exploración que dispone es variada como el modo alta resolución que es una resolución óptica 1200 x 2400 ppp, resolución interpolada 9600 x 9600 ppp, modo resolución estándar que es resolución óptica 600 x 1200, resolución interpolada 6400 x 6400 ppp.***
- ***Se encuentran disponibles en el mercado a un precio económico en comparación con otros tipos de escáner.***
- ***Acepta una densidad máxima o un margen dinámico de 3.4 D.***
- ***Cuenta con una profundidad de color de 30 bits con 10 bits por píxel y color.***
- ***Ofrece diversos modos de escaneado como line art, escala de grises, color RGB y color CMYK.***
- ***La velocidad de exploración que otorga es de 128 segundos con una resolución a 300 ppp, un formato A4, con tamaño de archivo 24,8 Mb).***
- ***Brinda una interface de SCSI – II.***
- ***Características físicas (ancho, alto, fondo y peso): 750 x 210 x 560 mm, 25 Kg.***
- ***Exige unos requisitos del sistema como en Apple Macintosh donde el procesador es de G3 con 128 Mb de RAM y 1 Gb de espacio libre en disco duro, en las computadoras de un procesador Pentium II con 128 Mb de RAM y 1 Gb de espacio libre en disco duro. En ambos casos se requiere de una tarjeta gráfica de 24 bits e interface SCSI – II.***
- ***Admiten también adaptadores especiales para escanear transparencias.***

## *Escáner de tambor*

- ***Es de los tipos de escáner más recomendado cuando se quiere escanear con alta calidad y resolución.***
- ***Su funcionamiento es lento.***
- ***Requiere de un operador experimentado.***



- ***Los materiales son fijados a una especie de tambor o rodillo, el cual gira para que se efectúe la digitalización.***
- ***Están descartados los materiales delicados para su captura en estos tipos de escáner.***
- ***Generalmente es utilizado en el trabajo de pre prensa y en el diseño gráfico con materiales de uso corriente.***
- ***También se recomienda para capturar materiales como transparencias o negativos de gran tamaño.***
- ***Se puede obtener una digitalización de gran precisión, alcanzando resoluciones superiores a los 3,000 dpi.***
- ***Requiere mayores conocimientos para su operación y mantenimiento.***
- ***El costo para su adquisición es alto.***
- ***Es un dispositivo de reproducción electrónica de imágenes y posteriormente de digitalización.***
- ***En la actualidad es el sistema de más calidad y resolución sobre todo para la realización de ampliaciones.***
- ***Otorga una resolución de hasta 4000 ppp.***
- ***Pueden reconocer originales opacos o transparentes.***
- ***Utilizan un cilindro de cristal donde se coloca el original.***
- ***Su sistema de transmisión fotomecánico recorre la imagen punto por punto, obteniendo así una gran resolución.***
- ***Produce y devuelve una imagen con colores primarios, pero ésta puede ser convertida en CMYK, mientras el lector recorre la imagen.***
- ***Los originales (opacos y transparentes) se colocan en la superficie del tambor de exploración.***
- ***Al tratarse de diapositivas, se puede añadir en la cara de contacto del original y el tambor un aceite, denominado anti – anillos de Newton que es un efecto óptico en la formación de anillos concéntricos de diferentes colores.***
- ***Es muy importante realizar una limpieza a fondo del cilindro de exploración.***

## *Escáner para microfilm*



- ***Son dispositivos que se utilizan para digitalizar microfichas, películas en rollo y tarjetas de apertura.***
- ***Puede ser difícil obtener una calidad buena y consistente en estos tipos de escáner.***
- ***La calidad y condición de la película puede variar.***
- ***Ofrecen una capacidad de mejora mínima.***
- ***Suelen tener un funcionamiento complejo.***
- ***La resolución alcanza los 1200 dpi.***
- ***Son escáneres muy caros, existiendo pocas empresas que los fabriquen.***

- ***La definición de las imágenes depende directamente del estado en que se encuentre la película.***

## *Escáner para diapositivas*




- ***Es una máquina que digitaliza imágenes de diapositivas.***
- ***Se emplea en la digitalización de diapositivas impresas, de materiales fotográficos tridimensionales y de determinados documentos aptos para el escaneo directo.***
- **Recomendado para quienes desean preservar intactas sus imágenes o retratos más preciados.**
- ***Ha ido ganando mucha fama con el paso del tiempo por su funcionamiento y por su uso.***
- ***Cuentan con su propia batería.***
- ***Su mecanismo permite transformar a formato digital tus diapositivas físicas.***
- ***Ha logrado que los fabricantes de diversos tipos de escáner se esfuercen por brindar productos variados que puedan. satisfacer al cien por ciento las necesidades de cada uno de los clientes.***
- ***Según su función, el escáner debe de contar con ciertas características que le permita lograr un trabajo de calidad.***
- ***En el mercado puedes encontrar varios modelos de escáneres, como escáneres comerciales, escáneres semi profesionales, escáner de diapositivas y negativos, y escáneres profesionales, también los hay en modelos portátiles y, por supuesto, de precios muy variados.***
- ***Algunos tipos pueden trabajar sin estar conectados con el ordenador.***
- ***También te permiten corregir y restaurar tus imágenes.***
- ***Cuentan con conexión USB 2.0***
- ***Se puede escanear diapositivas enmarcadas.***
- ***Dependiendo del tipo que se emplee cuentan con pantalla LCD.***
- ***Algunos modelos disponen de un consumo de energía es bastante bajo.***
- ***Considerado como un escáner bastante versátil***
- ***Los precios de los escáneres de diapositivas va a variar dependiendo de la marca, del modelo y sus prestaciones.***

## *Escáner de mano*




- ***Cuenta con una tarjeta propia.***
- ***También puede conectarse directamente a las impresoras de un ordenador.***
- ***Es uno de los modelos más prácticos y económicos.***
- ***Ofrece una baja resolución hasta de 400 ppp.***
- ***Tiene similitud al de los ratones o mouse, pero son más grandes.***
- ***Se pone el papel sobre una superficie plana.***

## *Escáner 3D*



- ***Es un dispositivo de adquisición de datos masivos que analiza un objeto o el ambiente físicos.***
- ***Reúne los datos en su forma y posiblemente color.***
- ***Está basado en la tecnología LIDAR.***
- ***Reporta una nube de puntos tridimensional que es una representación discreta de una superficie continua.***
- ***Se combina perfectamente con imagen.***
- ***Desarrollados inicialmente en aplicaciones industriales metrología, automóvil.***
- ***Analiza un objeto o una escena para reunir datos de su forma y ocasionalmente su color.***
- ***Su funcionamiento es a partir de la medición de distancias y ángulo, mediante un rayo de luz láser.***
- ***Permite documentar geométrica y visualmente una realidad física con gran detalle, rapidez y precisión.***
- ***Captura las coordenadas geográficas de todas las superficies que lo rodean en un radio limitado.***
- ***Su funcionamiento es en cuestión de minutos y sin contacto con los elementos medidos.***
- ***Se recoge la información del color en cada punto.***
- ***Permite determinar y reproducir el color de la superficie representada.***
- ***Disponen con la incorporación cámaras fotográficas.***
- ***Se basan en tres principios: triangulación, tiempo de vuelo mediante pulsos y tiempo de vuelo mediante diferencia de fase.***

- ***Ofrece una alta precisión, en torno a la décima o centésima de milímetro.***
- ***Cuenta con una frecuencia elevada en torno a 100 MHz o incluso superior.***
- ***Las precisiones oscilan entre los 6-30 mm.***
- ***Se tratan de equipos que están fijos.***
- ***Desarrollados inicialmente en aplicaciones industriales metrología, automóvil.***
- ***han encontrado un vasto campo de aplicación en actividades como la arqueología, arquitectura, ingeniería y entretenimiento en la producción de películas y videojuegos.***

***IMPORTANCIA DE LA CONFIDENCIALIDAD DENTRO DE LOS PROCESOS ARCHIVISTICOS:***

***Todos los temas tratados dentro de una institución o empresa deben ser respetados sobre todo, la información que como archivistas podemos llegar a conocer o de alguna manera conocemos está en nuestras manos salvaguardar dicha información de forma consecuente con nuestro trabajo.***

***Discreción: saber guardar silencio respecto a información delicada que perjudique a la institución o área de trabajo manejar idóneamente información de uso exclusivo o confidencial.***

***Responsabilidad: saber hacer las tareas o actividades estipuladas además de ser responsable por las tareas asignadas.***

***Ética y valores: discernir los valores que como persona o funcionario de cualquier empresa haga que nuestro nivel laboral ayude al mejoramiento de las funciones institucionales.***

***IMPORTANCIA DEL PROCESO DE DIGITALIZACION DOCUMENTAL.***

***Digitalizar los documentos en una entidad es indispensable para el mejoramiento y buen desarrollo de la tecnología la cual permite guardar de manera correcta en los dispositivos de almacenamiento como son: memorias, discos duros, microfilm.***

***Todo esto con el fin de optimizar la búsqueda de la información y protegerla de posibles desastres naturales como son: inundaciones, terremotos etc...***

***También la información guardada aquí debe ser protegida de posibles ataques de cibernautas que busquen afectar los datos obtenidos en esta institución para ello usar claves o contraseñas que no sean fácil de descifrar.***

# DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS EJERCICIO EN CLASE

Andrea Narváez Riaños

Centro de Comercio y Servicios, Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA

Técnico Asistencia en Organización de Archivos

Instructora Lenny Kelly Hurtado

25 de Mayo de 2021

**Actividad 1**

Conceptualizar sobre:

- **DIGITALIZACIÓN:** La digitalización es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales. Considera cómo el escaneo de documentos de papel o el uso del almacenamiento en la nube para guardar todos tus archivos importantes elimina la necesidad de archivadores anticuados. Todo aquello hacemos sin conexión y en papel ahora se volvió completamente digital gracias a la digitalización y tecnologías digitales mucho más eficaces**.**

**- DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA:** La digitalización certificada es el proceso que valida ante los entes legales un documento digitalizado. Es decir, todo documento bajo digitalización certificada tiene una validez legal y jurídica, por lo que no todos los documentos digitalizados pueden tener este estatus.

- **CLASES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS:**

**Firma electrónica simple**

Es la que cuenta con un menor nivel de seguridad. Son los datos anexos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el usuario para firmar. Produce efectos legales y es un elemento de prueba admisible ante un tribunal, aunque es posible que tenga que complementarse con otros elementos de prueba.

**Firma electrónica avanzada**

Es aquella que se encuentra vinculada al firmante de manera única y permite identificarlo. Ha sido creada utilizando datos que el firmante puede utilizar con un alto nivel de

confianza, bajo su control exclusivo, y está vinculada con los datos firmados por la misma de modo tal que cualquier modificación ulterior de los mismos sea detectable.

Este tipo de firma asegura la identidad del firmante y la integridad de los datos, por lo que ofrece más garantías legales.

**Firma electrónica cualificada**

Se crea mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas y se basa en un certificado cualificado. Una firma electrónica cualificada tendrá un efecto jurídico equivalente al de una manuscrita.

**- DOCUMENTO:** Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.)

**- VALORACIÓN DOCUMENTAL:** Los Archivos son los repositorios donde se reguarda la memoria histórica de un país y tienen como función principal poner a disposición de el/la usuario/a los documentos para conocer diferentes ámbitos: social, económico, político, cultural, etc. Para esto es necesario realizar tareas archivísticas de gestión documental y una correcta administración de los documentos, procesos que deben realizarse dentro del Sistema Institucional de Archivos (Área coordinadora de archivos, unidad de correspondencia, archivos de trámite, concentración e histórico), cumpliéndose con los procesos de organización, conservación y difusión de los documentos y garantizando el acceso a la información, derecho fundamental que tiene toda persona.

**- PROTECCIÓN PERSONAL PARA LA DIGITALIZACIÓN:**

**El uso de guantes** protege las manos de microbios y ayuda a reducir su propagación.

Las máscaras cubren la nariz y la boca.

Algunas tienen una parte plástica transparente que cubre los ojos.

**Una máscara quirúrgica** ayuda a detener la propagación de los microbios de la nariz y la boca. También puede evitar que usted inhale algunos microbios.

**Una máscara respiratoria especial** (respirador) crea un sello hermético alrededor de la nariz y la boca. Se puede necesitar para que usted no inhale pequeños microbios como las bacterias de la tuberculosis, el virus del sarampión o la varicela.

**La protección de los ojos** incluye cubiertas para la cara y gafas. Estas protegen las membranas mucosas en los ojos de la sangre y otros líquidos corporales. Si estos líquidos entran en contacto con los ojos, los microbios en dicho líquido pueden ingresar al cuerpo a través de las membranas mucosas.

**La ropa** incluye batas, delantales, cubiertas para la cabeza y para los zapatos.

A menudo se utilizan durante la cirugía para protegerlos a usted y al paciente.

También se utilizan durante la cirugía para protegerlo cuando trabaja con líquidos corporales.

Tal vez sea necesario usar una bata con mangas largas y puños elásticos. Esta bata debe evitar que los líquidos toquen la piel.

También es posible que necesite usar cubiertas de zapatos, gafas protectoras y guantes especiales.

**- ESCANER Y SUS DIFERENTES TIPOS:**

**Escáner de mesa o escáner plano**

Es dentro de los tipos de escáner más conocido y popular entre los usuarios.

Tiene una fuente de luz.

Cuenta con un sensor de luz CCD que constituyen una parte del brazo móvil que pasa a través del documento que se encuentra sobre la plaza de vidrio.

Son los más recomendables para el uso doméstico.

Dentro de estos tipos de escáner se agrupan los: Escáner de libros con medidas específicas para distintos libros. Y los tipos de escáner con alimentador de hojas generalmente utilizados en empresas.

Este escáner está formado por una superficie plana de cristal, sobre la cual deben situarse los documentos que se desea escanear.

También está constituido por un lente de lectura que se encuentra debajo del cristal, incluyendo un brazo que se desplaza por toda la superficie del cristal y así escanea el documento.

Están indicados para digitalizar objetos opacos planos como son las fotografías, documentos o ilustraciones.

Incluye una carcasa que se puede abrir y cerrar con la finalidad de tapar los documentos que han sido puestos sobre el cristal.

Los documentos deben estar mirando hacia el lente.

Son veloces, fáciles de manejar, producen imágenes digitalizadas de calidad aceptable

Para un correcto enfoque se deben colocar los documentos según las coordenadas que suelen venir indicadas en el escáner.

**Escáner de tambor**

Es de los tipos de escáner más recomendado cuando se quiere escanear con alta calidad y resolución.

Su funcionamiento es lento.

Requiere de un operador experimentado.

Los materiales son fijados a una especie de tambor o rodillo, el cual gira para que se efectúe la digitalización.

Están descartados los materiales delicados para su captura en estos tipos de escáner.

Generalmente es utilizado en el trabajo de prensa y en el diseño gráfico con materiales de uso corriente.

También se recomienda para capturar materiales como transparencias o negativos de gran tamaño.

**Escáner para microfilm**

Son dispositivos que se utilizan para digitalizar microfichas, películas en rollo y tarjetas de apertura.

Puede ser difícil obtener una calidad buena y consistente en estos tipos de escáner.

La calidad y condición de la película puede variar.

Ofrecen una capacidad de mejora mínima.

Suelen tener un funcionamiento complejo.

**Escáner para diapositivas**

Es una máquina que digitaliza imágenes de diapositivas.

Se emplea en la digitalización de diapositivas impresas, de materiales fotográficos tridimensionales y de determinados documentos aptos para el escaneo directo.

Recomendado para quienes desean preservar intactas sus imágenes o retratos más preciados.

Ha ido ganando mucha fama con el paso del tiempo por su funcionamiento y por su uso.

Cuentan con su propia batería.

Su mecanismo permite transformar a formato digital tus diapositivas físicas.

Ha logrado que los fabricantes de diversos tipos de escáner se esfuercen por brindar productos variados que puedan. Satisfacer al cien por ciento las necesidades de cada uno de los clientes.

Según su función, el escáner debe de contar con ciertas características que le permita lograr un trabajo de calidad.

En el mercado puedes encontrar varios modelos de escáneres, como escáneres comerciales, escáneres semi profesionales, escáner de diapositivas y negativos, y escáneres profesionales, también los hay en modelos portátiles y, por supuesto, de precios muy variados.

Algunos tipos pueden trabajar sin estar conectados con el ordenador.

También te permiten corregir y restaurar tus imágenes.

**Escáner de mano**

Cuenta con una tarjeta propia.

También puede conectarse directamente a las impresoras de un ordenador.

Es uno de los modelos más prácticos y económicos.

Ofrece una baja resolución hasta de 400 PPP.

Tiene similitud al de los ratones o mouse, pero son más grandes.

Se pone el papel sobre una superficie plana.

**Scáner 3D**

Es un dispositivo de adquisición de datos masivos que analiza un objeto o el ambiente físicos.

Reúne los datos en su forma y posiblemente color.

Está basado en la tecnología LIDAR.

Reporta una nube de puntos tridimensional que es una representación discreta de una superficie continua.

Se combina perfectamente con imagen.

Desarrollados inicialmente en aplicaciones industriales metrología, automóvil.

Analiza un objeto o una escena para reunir datos de su forma y ocasionalmente su color.

Su funcionamiento es a partir de la medición de distancias y ángulo, mediante un rayo de luz láser.

Permite documentar geométrica y visualmente una realidad física con gran detalle, rapidez y precisión.

Captura las coordenadas geográficas de todas las superficies que lo rodean en un radio limitado.

Su funcionamiento es en cuestión de minutos y sin contacto con los elementos medidos.

Se recoge la información del color en cada punto.

Permite determinar y reproducir el color de la superficie representada.

Disponen con la incorporación cámaras fotográficas.

Se basan en tres principios: triangulación, tiempo de vuelo mediante pulsos y tiempo de vuelo mediante diferencia de fase.

**- IMPORTANCIA DE LA CONFIDENCIALIDAD, DISCRECIÓN, RESPONSABILIDAD, ÉTICA EN EL DESARROLLO DE LOS ARCHIVISTICOS:**

las personas que laboran en los Archivos cuentan con una responsabilidad de carácter ético al custodiar los documentos que por consecuencia contiene la información resultado de las actividades de la organización, por el solo hecho de tener esa documentación a resguardo implica seriedad, responsabilidad en su manejo, discreción, confidencialidad, respeto entre colegas por mencionar algunos, el tamaño de la responsabilidad es grande por tener en las manos a la organización o institución a través de documentos en los cuales muchas veces hay intereses de por medio, debido al carácter que fueron generados, el descuido o el uso irracional podría poner

en riesgo a la institución. Por esta razón es importante manejarse con ética, el Archivo General de la Nación emite el código de ética del Archivista para concientizar a los profesionales responsables de los archivos.

Cabe destacar que los archivos han logrado acaparar la atención de los servidores públicos, mismos que se han tomado la atención de legislar sobre su manejo y como deben estar estructurados dentro de un sistema por cada ente o institución, en el mismo sentido, de esta manera garantizan el acceso a la información además de emitir la ley que da pauta a la transparencia para cumplir con el derecho de todo ciudadano de ser informado del manejo de los recursos públicos. En relación a la información contenida en los documentos es clasificada como reservada y confidencial, entendiendo como reservada aquella que por un período de tiempo determinado no se puede dar a conocer, ya que el mal uso pondría en riesgo a la entidad o institución productora, la confidencial es aquella que por seguridad no es dada a conocer de manera permanente misma que ampara la ley de protección de datos personales la cual contribuye a que los datos contenidos en los documentos no se difundan o se manipulen de manera que pueda haber afectaciones de forma negativa, salvo la situación que la información sea requerida por una institución y se fundamente su utilización.

## Actividad 2

**2.1.- Emita un concepto analítico desde lo archivístico sobre el proceso de Digitalización Documental., con base en su importancia, uso y beneficios para el manejo de la información.**

La digitalización de documentos es uno de los procesos más importantes dentro del desarrollo de la gestión documental, en el que se lleva a cabo la transformación de los formatos de todo lo concerniente a los documentos físicos que se manejan al interior de la empresa.

Es decir, después de la debida revisión, se seleccionan los documentos físicos (análogos) y se pasan a un formato binario (digital). La realización de este proceso ayuda a la empresa a mantener los archivos de importancia en las mejores condiciones a través del tiempo. De igual modo la digitalización ayuda a realizar la administración de una manera más eficiente, ya que se reducen los tiempos de búsqueda, clasificación y acceso.

La digitalización es un proceso en el que se captura la información por medio de procesos tecnológicos, a fin de conservar los documentos a través del tiempo. Se lleva a cabo

El proceso y se caracteriza por ser sistemático y detallado. Busca en gran medida clasificar y administrar los archivos físicos, de manera que su correcta automatización lleve a la empresa a la mejora continua.

Hay que tener en cuenta que cada empresa tiene su particularidad frente al manejo de los documentos, por lo que antes de tomar cualquier decisión que involucre la clasificación de archivos, se lleva a cabo una revisión minuciosa del contexto de la empresa. Por ello

Se evalúa el nivel de producción documental.

Se revisan y categorizan los documentos por su tipo, fecha y relevancia.

Se gestiona la información, teniendo como base las necesidades y requerimientos de la empresa.

Una vez establecidas las características, se lleva a cabo el proceso de digitalización que en algunos casos pueden ser:

-Revisión de la documentación y su prioridad para la empresa.

-Selección de documentos a digitalizar.

-Captura por escáner de documento físico.

-Almacenamiento del archivo para su posterior consulta.

El objetivo central del desarrollo de este proceso es la trasferencia de información entre formatos. Dicha transferencia se convierte en un soporte del documento original. Se preservan los documentos de importancia, se evitan las consecuencias que puede generar el deterioro de los documentos originales, se incentiva el orden y el control documental en la empresa.

Beneficios de realizar esta digitalización:

Orden:

El proceso de gestión documental y de digitalización de documentos les permite a los usuarios tener control de sus archivos, saber dónde están y cómo acceder fácilmente a ellos. Esto establece un orden matriz de clasificación que permite desarrollar operaciones archivísticas de mayor calidad.

Eficiencia:

Hacer más cosas en menos tiempo, el sueño de toda empresa. Por medio de la categorización archivística se logra una disminución considerable en los tiempos destinados a la organización y acceso de los archivos, ya que toda la información se concentra en una matriz central de fácil acceso, conocida como administrador de archivos.

Seguridad:

Cuando se tiene control de los documentos y de la información, se puede administrar y gestionar de manera más confiable todos los archivos. El orden es sinónimo de seguridad, y la seguridad se traduce en buenos índices de calidad. Todo está interconectado y todo se enfoca en la excelencia de los procesos.

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# TALLER No. 3

Nombre de la Competencia: Atención y Servicio de Información al Usuario.

Resultado de Aprendizaje:

02 ATENDER Y PRESTAR SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y NORMATIVA.

- **Actividades de Reflexión Inicial**

Reconocer la importancia de Atención y Servicio de Información al Usuario a través del uso y diseño de los protocolos institucionales

**Descripción actividad 1 (trabajo individual):**

1.- A través de la lectura propuesta sobre MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA POLICÍA NACIONAL contextualice los siguientes temas:

a.- Dedición de “Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional”.
b.- Señale el marco legal para la formulación del Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en dicha entidad.
c.- Que norma técnica aplica en la construcción del anterior manual
d.- Contextualice las Políticas de Calidad que ofrece la entidad y que servicios se derivan de las mismas para el usuario.
e.- Según el Manual describa las etapas que debe contener Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la entidad.
f.- Describa cada uno de los Protocolos que para la Atención al usuario ofrece el Manual en mención.
g.-Según el tema “Nivel de Satisfacción del Cliente” cuáles son los criterios para evaluar los logros en la Atención al usuario.
h.-Elabore un glosario sobre la Atención al Usuario que ofrece la entidad en mención.

Recuerde que estoy atenta a sus inquietudes.

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# Atención y Servicio de Información al Usuario

Silhi Dayana Muñoz Rave

Centro de Comercio y Servicios, Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA

Técnico Asistencia en Organización de Archivos – 2210879

Instructora Lenny Kelly Hurtado R.

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

**TALLER No. 3**

Nombre de la Competencia: Atención y Servicio de Información al Usuario.

Resultado de Aprendizaje:

02 ATENDER Y PRESTAR SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y NORMATIVA.

- **Actividades de Reflexión Inicial**

Reconocer la importancia de Atención y Servicio de Información al Usuario a través del uso y diseño de los protocolos institucionales

**Descripción actividad 1 (trabajo individual):**

1.- A través de la lectura propuesta sobre MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA POLICÍA NACIONAL contextualice los siguientes temas:

**A.- Definición de "Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional".**

El Manual y Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional está pensado como una guía para funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional y están comprometidos con la Atención al Ciudadano ya sean usuarios particulares o usuarios internos (propios de la institución). En esta guía se encuentran plasmados los principales dogmas, procedimientos, y protocolos que serán adoptados y aplicados con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

**B.- Señale el marco legal para la formulación del Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en dicha entidad**.

- CPC, Art 2: menciona servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Art 20: (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995, Art 48: el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; Art 49: la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; Art 51: la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, Art 15: la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002, Art 14: a implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003, 3 "por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"; entendidas estas como un mecanismo representativo y

democrático de control social a la gestión pública. La Policía Nacional impulsa este modelo a través de su promoción, divulgación y difusión a la comunidad.

- Ley 962 del 8 de julio de 2005, “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- Decreto 01 del 2 de enero de 1984, Código Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Decreto No. 2232 del 18 de diciembre de 1995, reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano en la Policía Nacional.
- Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005, SISTEDA, definiendo su operacionalización en las entidades del Estado, fijando como políticas: El desarrollo del talento humano estatal, Gestión de la Calidad, la democratización de la administración pública, la moralización y transparencia en la administración pública, los rediseños organizacionales.
- Decreto No. 4222 del 23 de noviembre 2006, Art 2: las funciones del Director General de la Policía, y expresamente en el Numeral 6° mencionar el fomento de la participación ciudadana; Art 8: mediante el cual le da facultades para expedir normas internas, entre ellas manuales.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- Resolución No. 006 del 5 de enero de 2006, Esta norma contempla la nueva estructura de esta Dirección, en la que se incluyen las nuevas unidades creadas debido a la evolución institucional y necesidades del servicio.
- Resolución N° 04647 del 27 de octubre de 2008, Norma en la que se nos indica el tratamiento de los requerimientos ciudadanos (quejas y reclamos) para el inicio de acciones disciplinarias o la adopción de medidas preventivas.
- Resolución N° 1540 del 20 de mayo de 2010, En esta norma se encuentra descrita la creación y funciones del Área Sistema Policial de Atención y Servicio al Ciudadano, en cuanto a determinar las políticas institucionales para orientar esta política en la Policía Nacional.
- Directiva Presidencial No. 10 del 20 de agosto de 2002, En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración.
- Directiva Ministerial No. 31800 MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, En adopción de la directiva presidencial, el sector defensa amplía estos lineamientos

ajustándolos a la misionalidad y funciones específicas que cumple la Fuerza Pública y demás instituciones vinculadas.

- Directiva Administrativa Permanente No. 011 DIPON-OFPLA del 15/09/08, con la que se modifica la Directiva Permanente No. 003 del 24/01/06, La anterior se toma como referencia para la definición de la estructura de la Inspección General y dependencia encargada de orientar la atención al ciudadano.
- Directiva Permanente No. 027 del 19 de agosto de 2005, Determina las funciones de las Oficinas de Atención al Ciudadano en la Policía Nacional y crea el Subcomité de Mejoramiento Continuo del Servicio de Policía como instancia para analizar el comportamiento de los policiales en las unidades y proponer alternativas de solución.
- Directiva Administrativa Permanente N° 012 del 7 de mayo de 2010, Esta directiva estandariza la manera de presentar la información estadística por parte de las unidades al nivel central, para garantizar unos datos oportunos, confiables y seguros.
- Circular No. 008 MDSGAOC del 25 de abril de 2008 del Ministerio de Defensa Nacional, Según la cual para el Ministerio de Defensa Nacional, todo requerimiento que presente un ciudadano debe recibir el tratamiento de un Derecho de Petición, con el fi n de generar discriminación en los mismos y así garantizar una igualdad para todos los ciudadanos.
- Instructivo No. 033 del 19 de abril de 2005, Es el documento marco mediante el cual se transformaron las antiguas oficinas de quejas y reclamos en las actuales OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, con el fin de optimizar la prestación de sus servicios y mejorar la ejecución de sus funciones.
- Instructivo 041 del 20 de junio de 2007. Agilización, descongestión y actualización de requerimientos ciudadanos. Este documento desarrolla algunas estrategias para agilizar el trámite de las quejas, reclamos y sugerencias, abreviando pasos y eliminando formalismos. Su alcance es exclusivo a las Oficinas de Atención al Ciudadano que administren el aplicativo tecnológico.

**C.- Que norma técnica aplica en la construcción del anterior manual.**

- Norma NTCGP 1000:2004 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
- Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

**D.- Contextualice las Políticas de Calidad que ofrece la entidad y que servicios se derivan de las mismas para el usuario.**

Se entiende por calidad lo siguiente: un producto o servicio presenta mejores cualidades frente a otros productos o servicios que se desarrollan en el mismo ámbito, el usuario o consumidor es el que le da sus opiniones y así se hace una comparación de las características de un producto o servicio. De este modo se puede determinar si el producto o servicio es de buena calidad.

Un sistema de calidad contiene unas características esenciales tales como:

- **Transversalidad:** el cliente es la razón de ser de cada institución. La responsabilidad no recae en una sola área específica sino que es homogénea en toda la institución.
- **Innovación:** las instituciones deben estar compuestas principalmente por personas innovadoras, creativas, imaginativas pero con la habilidad y capacidad de ejecutar sus ideas.
  No basta con prestar un servicio son importantes los atributos como la calidad, amabilidad, oportunidad e integralidad.
- **Relacionamiento:** es importante que las instituciones ñusquen relacionarse abiertamente con sus clientes, ya que abriendo esta línea de comunicación se podrán conocer las necesidades del usuario y se podrán desarrollar los productos y/o servicios necesarios para satisfacer sus necesidades y proyecciones.
- **Escala Global:** un hecho que ocurra en un extremo del mundo necesariamente va a tener un efecto positivo o negativo en otro punto de la esfera.
- **Evolución de las Personas:** La principal fuente para la evolución de las organizaciones reside en la misma evolución de sus propios integrantes, en la medida que el personal se capacita, se forma intelectual y espiritualmente, desarrolla una visión prospectiva, genera indiscutiblemente el avance de su Institución.

**E.- Según el Manual describa las etapas que debe contener Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la entidad.**

- **Apertura:** el saludo da la apertura de comunicación con el usuario, haz que el usuario se sienta importante y respetado.
- **Análisis y Comprensión:** escuchar lo que necesita el ciudadano, analizar su conducta para dar un manejo adecuado a la situación.
- **Intervención y Solución:** Determinar el interés y cuáles son las necesidades del usuario, para ofrecer una solución satisfactoria y resolver la situación.

**F.- Describa cada uno de los Protocolos que para la Atención al usuario ofrece el Manual en mención.**

- ***PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL***
  - Contacto visual con el ciudadana/o.
  - Saludar de forma amable.
  - Darle al ciudadano una atención completa y exclusiva.
  - Tratar al ciudadano de manera cordial, espontánea y sincera.
  - Trabajar para satisfacer al ciudadano.
  - Hacer uso del sentido común para la resolución del conflicto.
  - Al despedirse agradecer al ciudadana/o por haber recurrido a la institución, preguntar si se le puede servir en algo más. Darle la mano como buen gesto ya que manifiesta seguridad.
  - Hacer seguimiento de la información hasta que se le dé una respuesta al ciudadano.
- ***PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA***
  - Contestar antes del tercer timbre.
  - Saludar dando a conocer la entidad o punto de servicio.
  - Hablar de manera clara, con nitidez y buena articulación de palabras.

- Ser persuasivos y contundentes.
- Darle al ciudadano una atención completa y exclusiva.
- Hacer seguimiento de la información hasta que se le dé una respuesta al ciudadano.

- ***PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL***
  - Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
  - Usa tipografía, letra y tamaño adecuado que permita una lectura clara e interpretación.
  - Contar con un guía para encontrar la información. Ejm: un Bot.
  - Disponer de una opción de búsqueda.
  - Si se ofrecen trámites se debe publicar información relacionada a trámites locales, indicando pasos a seguir y los listados e identificación de personas u objetos tales como en el caso de acreedores varios, armamento incautado, quejas y documentos extraviados, etc.
  - Garantizar el acceso a todas las personas.
  - Contar con diversidad de idiomas.
  - Opción de interactuar con la entidad para realizar quejas, reclamos o sugerencias.
  - Opción para que el cliente mida su nivel de satisfacción con el servicio.
  - Columnas de texto cortas, no saturar de imágenes.
  - Texto negro sobre fondo blanco.
  - Fotografías o ilustraciones nítidas.
  - En las imágenes flash utilizar escalas de amarillos y verdes, ya que facilita la lectura y evita distracciones al navegante.
  - Lenguaje puntual, sencillo y concreto.
  - Textos tipo oración para mejor legibilidad.
  - Prestar el apoyo y el servicio que necesita la ciudadanía.
  - Presentar información de manera ágil e interactiva.
  - No duplicar información corporativa.

**G.-Según el tema "Nivel de Satisfacción del Cliente" cuáles son los criterios para evaluar los logros en la Atención al usuario.**

- Efectividad: se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento.
- Eficacia: determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas).
- Eficiencia: desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

**H.-Elabore un glosario sobre la Atención al Usuario que ofrece la entidad en mención.**

- **Cliente:** organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Institución.

- **Objetivo:** tratamiento de las quejas, algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.
- **Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- **Política:** tratamiento de las quejas, orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Retroalimentación:** opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Workflow:** es el estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo: cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas.

Recuerde que estoy atenta a sus inquietudes.

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# TALLER No. 3

## Atención Y Servicio De Información Al Usuario.

Yulissa Castaño, Vanessa López Labado.
SENA Técnico Asistente en Archivo.
Ficha 2210879.

Instructora, Lenny Kelly Hurtado Rosas.

Transversal Atención Y Servicio De Información Al Usuario.

18 de junio de 2021, Popayán

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# Taller

Nombre de la Competencia: Atención y Servicio de Información al Usuario.

Resultado de Aprendizaje:

02 ATENDER Y PRESTAR SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y NORMATIVA.

- **Actividades de Reflexión Inicial**

Reconocer la importancia de Atención y Servicio de Información al Usuario a través del uso y diseño de los protocolos institucionales

**Descripción actividad 1 (trabajo individual):**

1.- A través de la lectura propuesta sobre MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA POLICÍA NACIONAL contextualice los siguientes temas:



**a.- Dedición de "Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional".**

El manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la Policía Nacional comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Institución. Allí se encuentran plasmados los principales dogmas que se consideran deben ser asimilados por todos los funcionarios policiales, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

b.- **Señale el marco legal para la formulación del Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en dicha entidad.**

**Constitución política de Colombia** artículos:
https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf

2: servir a la comunidad y facilitar la participación.
20: acceso a la información (libertad de expresión).

**Ley 190 de 1995:**
http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/Ley%20190%20de%2006%20de%20junio%20de%201995.pdf
Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Art 48 control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad.
Art 49 obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad.
Art 51 obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

**Ley 489 de 1998:**

**https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186**
dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales.

**Ley 790 2002:**
**https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6675**

objeto renovar y modernizar la estructura de la rama ejecutiva del orden nacional, con la finalidad de garantizar, dentro de un marco de sostenibilidad financiera de la Nación, un adecuado cumplimiento de los Fines del Estado con celeridad e inmediación en la atención de las necesidades de los ciudadanos, conforme a los principios establecidos en el artículo 209 de la C.N. y desarrollados en la Ley 489 de 1998.

**Ley 850 del 2003:**
**https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/DocLey850_web.pdf**
Se reglamentan las veedurías ciudadanas"; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública. La Policía Nacional impulsa este modelo a través de su promoción, divulgación y difusión a la comunidad.

**Ley 962 del 2005:**
**http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html**

Dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los

trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

**Decreto 01 de 1984:**
https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Dec01_1984.pdf

Código Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

**Decreto No. 2232 de 1995** "por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos.

**Decreto 3622 de 2005:**
http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1912811

"por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo 4° de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo"

**Decreto 4222 del 2006:**
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66480

Por el cual se modifica la estructura de la Policía Nacional"; al indicar en su Artículo 2° las funciones del Director General de la Policía, y expresamente en el Numeral 6° mencionar el fomento de la participación ciudadana, concordante con el Artículo 8° mediante el cual le da facultades para expedir normas internas, entre ellas manuales.

**Decreto 2623 de 2009:**
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36842

"por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

**Resolución No. 006 de 2006**
http://www.contraloriabogota.gov.co/sites/default/files/Contenido/Normatividad/Resoluciones/2006/RR_006%20-%20Plan%20Institucional%20de%20Gestion%20
"por medio de la cual se modifican los Artículos 11 y 13 de la Resolución No. 3032 del 15 de agosto de 2001, por la cual se define la estructura orgánica interna de la Dirección Operativa". Esta norma contempla la nueva estructura de esta Dirección, en la que se incluyen las nuevas unidades creadas debido a la evolución institucional y necesidades del servicio.

**Resolución N° 04647 de 2008**
**file:///C:/Users/ADMIN_/Downloads/resolucion-08276-estructura-organica-interna-inspeccion-general%20(3).pdf**

"por la cual se reglamenta el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes en la Policía Nacional y se derogan las Resoluciones 02974 de mayo 5 de 2006 y 01748 del 25 de mayo de 2007". Norma en la que se nos indica el tratamiento de los requerimientos ciudadanos (quejas y reclamos) para el inicio de acciones disciplinarias o la adopción de medidas preventivas.

**Resolución N° 1540 de 2010**,

"por la cual se define la estructura orgánica interna y se determinan las funciones de la Inspección General de la Policía Nacional". En esta norma se encuentra descrita la creación y funciones del Área Sistema Policial de Atención y Servicio al Ciudadano, en cuanto a determinar las políticas institucionales para orientar esta política en la Policía Nacional.

**Directiva Presidencial No. 10 de 2002** .
http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_dp_10_sp.pdf

Programa de renovación de la administración pública: Hacia un Estado Comunitario". En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración.

**Directiva Ministerial No . 31800 MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006**
https://d2r89ls1uje5rg.cloudfront.net/sites/default/files/informe_1_trimestre_2017_1.pdf

Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa" . En adopción de la directiva presidencial, el sector defensa amplía estos lineamientos ajustándolos a la misionalidad y funciones específica cas que cumple la Fuerza Pública y demás instituciones vinculadas.

**Directiva Administrativa Permanente No. 011 DIPON-OFPLA del 15/09/08**,
https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2020-09/RTA.ANEXO_.MINDEFENSA.MANUAL.ESTATUTO%20DE%20OPOSICI%C3%93N.pdf

Con la que se modifica la Directiva Permanente No. 003 del 24/01/06 "parámetros para la presentación de las propuestas de reestructuración orgánica de las dependencias de la Policía Nacional". La anterior se toma como referencia para la definición de la estructura de la Inspección General y dependencia encargada de orientar la atención al ciudadano.

**Directiva Permanente No . 027 del 19 de agosto de 2005**
https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Asuntos_de_Interes/Derechos_Humanos/docs_nweb/Directivas_DDHH.pdf

Implementación y promoción de las Ofi cinas de Atención al Ciudadano". Determina las funciones de las Ofi cinas de Atención al Ciudadano en la Policía Nacional y crea el Subcomité de Mejoramiento Continuo del Servicio de Policía como instancia para analizar el comportamiento de los policiales en las unidades y proponer alternativas de solución.

**Circular No. 008 MDSGAOC del 25 de abril de 2008**

Ministerio de Defensa Nacional, "reiteración, cumplimiento y garantías para el debido ejercicio del derecho de petición en el sector Defensa" . Según la cual para el Ministerio de Defensa Nacional, todo requerimiento que presente un ciudadano debe recibir el tratamiento de un Derecho de Petición, con el fi n de generar discriminación en los mismos y así garantizar una igualdad para todos los ciudadanos.

**Instructivo 041 del 20 de junio de 2007.**
https://www.bienestarpolicia.gov.co/index.php?idcategoria=2467

Agilización, descongestión y actualización de requerimientos ciudadanos. Este documento desarrolla algunas estrategias para agilizar el trámite de las quejas, reclamos y sugerencias, abreviando pasos y eliminando formalismos. Su alcance es exclusivo a las Ofi cinas de Atención al Ciudadano que administren el aplicativo tecnológico.

**c.- Que norma técnica aplica en la construcción del anterior manual.**
https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/66-Norma%20tecnica%20de%20calidad%20en%20la%20gestion%20publica%20NTCGP%201000%20de%202004.pdf

**Norma NTCGP 1000:2004** Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
La Policía Nacional es una institución social, es decir, tiene su origen en la misma comunidad; por ello su principal objetivo dado por mandato constitucional es la satisfacción integral de las necesidades ciudadanas en materia de seguridad y convivencia.

**Enfoque hacia el cliente**. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas Liderazgo. Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.
Como ya se expresó, la calidad en el servicio al ciudadano no es una exclusividad del mando o de algunos funcionarios especiales de la Institución, es una responsabilidad de todos los policiales, en busca de la consolidación de la Policía Nacional como el principal garante de los derechos constitucionales.
Mejora continua. Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

**Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente.**
http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf

Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
Visibilidad. Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas.
Este mismo principio es acogido por la Ley anti trámites y el programa Gobierno en Línea, los cuales son ejecutados por las Ofi cinas de Atención al Ciudadano en todo el territorio nacional, dándole a conocer a la comunidad en general los medios de recepción de inconformidades y la forma de acceder a ello Accesibilidad. El proceso de tratamiento de las quejas debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Debe estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas. El proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo deben ser fáciles de comprender y utilizar.

La Policía Nacional garantiza el acceso al sistema de quejas y reclamos para todos los ciudadanos, sin distingo alguno, procurando ampliar el alcance, especialmente a aquellos grupos de personas que sufren algún tipo de discapacidad.

Respuesta diligente. La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante inmediatamente. Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia Por ejemplo, las quejas importantes para la salud o la seguridad deben ser procesadas inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja a través del proceso de tratamiento de quejas.

Objetividad. Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas. Para la Policía Nacional no existen quejas estratificadas o diferenciadas por una categoría; en la Institución se reconoce que todas las peticiones sin importar su naturaleza deben ser tratadas con el mismo grado de importancia, propender por su resolución oportuna y efectiva, para satisfacer integralmente la necesidad del peticionario.

Costos. El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no tiene costo para el reclamante. La Policía Nacional brinda los escenarios requeridos para la recepción, trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sin costo alguno para los ciudadanos; pues considera esta información el principal insumo para autoevaluarse en su gestión, detectar fortalezas y debilidades, y aplicar los ajustes que correspondan.

Confidencialidad. Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando esta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.
La información decepcionada a través del sistema de peticiones, quejas y reclamos es valorada y tratada con el mayor grado de reserva, evitando la fuga de información sensible o que pueda generar inconformismos en los ciudadanos.

Enfoque al cliente. La organización debe adoptar un enfoque al cliente, ser receptiva a

la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas.
Para la Policía Nacional es evidente que las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos no constituyen un obstáculo sino por el contrario una oportunidad para mejorar; así su atención y solución se convierten en una prioridad para el mando institucional.
Responsabilidad. Es conveniente que la organización establezca claramente quién es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, y quién debe informar sobre ellas.
La Policía Nacional ha definido claramente quiénes son los responsables de dar respuesta a los requerimientos allegados, así como los responsables de realizar el seguimiento para garantizar el cumplimiento de estos compromisos.

**d.- Contextualice las Políticas de Calidad que ofrece la entidad y que servicios se derivan de las mismas para el usuario.**

Por calidad se entiende que un producto o un servicio presenta las mejores cualidades y características frente a los mismos productos o servicios ofrecidos por otras entidades que hacen la competencia. Calidad es aquello que se considera óptimo, de las mejores condiciones, con los máximos atributos posibles; es responder a las expectativas del usuario o consumidor y superarlas más allá de lo que pide o espera, es hacer las cosas lo mejor posible, con diligencia y excelsitud**.**
Para entender mejor estos conceptos, es indispensable acoger algunas características esenciales de un sistema de calidad, que deben ser observadas en todos los productos y/o servicios que se ofrezcan, tales como:
TRANSVERSALIDAD. (Su alcance en la Policía debe ser a todo nivel)
Bajo este modelo de administración, la responsabilidad directa de atender al cliente no recae exclusivamente sobre un área específica ca, sino que se hace homogénea a toda la organización, estando así todos comprometidos en la satisfacción integral de las necesidades de ese cliente. Dentro de esta transversalidad la Institución ha definido el proceso gerencial de Integridad Policial como encargado de direccionar la atención y servicio al ciudadano, haciendo común su ejecución a todas las unidades.
INNOVACIÓN. (Por las exigencias de la ciudadanía y las necesidades que emergen por los delitos)
Es por ello que una Institución debe estar compuesta principalmente por personas innovadoras, creativas, con una alta dosis de imaginación, pero también con la capacidad y habilidad de poner estas ideas en ejecución. Ello no quiere significar que van a existir una clase de funcionarios “élite” y otros de menor categoría; por el contrario, lo que pretende es invitar a todos y cada uno a desarrollar estas características innovadoras en su área de trabajo, en la ejecución de sus actividades y tareas.
Esta misma innovación hace que los clientes sean cada vez más exigentes al momento de requerir la satisfacción de sus necesidades, hoy no basta simplemente con prestar un servicio, se hace necesario adornarlo con otros atributos como la calidad, amabilidad, oportunidad e integralidad, para que sean aceptados por las comunidades.
RELACIONAMIENTO (Los ciudadanos son la razón de ser de la existencia institucional)
Toda institución debe buscar relacionarse abiertamente con sus clientes, primero para conocer sus necesidades, y luego para desarrollar los productos y/o servicios que sean necesarios para satisfacer sus expectativas y proyecciones.

Es claro entonces que si la Policía Nacional pretende satisfacer integralmente las necesidades del cliente en materia de seguridad, tranquilidad y salubridad pública; como primera medida debe conocer de ese cliente todas sus características, su cultura y justamente cuáles son esas necesidades que presenta, para así direccionar las políticas y estrategias institucionales; por ello la Policía debe salir de sus instalaciones para acercarse al ciudadano y conocer de primera mano sus expectativas.
ESCALA GLOBAL (Afectación de factores externos al cliente) En el ámbito institucional, el panorama es muy similar, la delincuencia hoy día también se vale de estrategias y metodologías transnacionales que superan las fronteras de las naciones; de ello que la sociedad colombiana se vea expuesta no solo al entorno nacional sino a influencias externas que pueden alterar sus condiciones de tranquilidad y seguridad. Lo que obliga a la Policía Nacional a garantizar su vigencia en la comunidad mediante la prestación de un servicio óptimo que asegure el respaldo social.

EVOLUCIÓN DE LAS PERSONAS (La Policía evoluciona para ofrecer un mejor servicio al cliente) Es por estas y otras razones que la Policía Nacional realiza un fuerte trabajo, primero a su interior para inculcar en sus funcionarios valores como el respeto, la tolerancia, que contrarresten estas nuevas tendencias sociales; y segundo en la comunidad para que no se aparten de su responsabilidad natural de coadyuvar en la construcción de una mejor sociedad.

**e.- Según el Manual describa las etapas que debe contener Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la entidad.**

ETAPAS DEL PROTOCOLO.
El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es a la vida empresarial. Comprende tres etapas básicas, a saber:
Apertura:
Saludo, su objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la Institución, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto, confianza, para ser escuchado por el servidor público, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicite. Análisis y comprensión Es el momento en que usted escucha, facilita el espacio para que el ciudadano se “desahogue”, permita la descarga afectiva. Observe, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, reciba la expresión de las necesidades de la solicitud o petición. Intervención y solución Para intervenir en un conflicto se debe tener en cuenta el rol, posición o función de las personas involucradas. Determinar sobre las personas involucradas qué les interesa y cuáles son sus necesidades. Promover la solución del conflicto, lo cual consiste en buscar el punto en que ambas partes sientan un cambio favorable y satisfactorio. Concretar las condiciones para que se hagan responsables de la solución del conflicto y dejar a las unidades policiales o entidades públicas de competencia, el proceso legal, si es necesario.

**f.- Describa cada uno de los Protocolos que para la Atención al usuario ofrece el Manual en mención.**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL**

Hacer contacto visual con la ciudadana o ciudadano desde el momento en que se les acerque. Saludar a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) …en qué puedo servirle. Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero. Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano o ciudadana. En ese momento ser un asesor. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso se registrará en el formato correspondiente. Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio. Al despedirse, agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a la Policía Nacional para resolver su problema y si se le puede servir en algo más, con el gesto de darle la mano ya que manifiesta más seguridad. Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano.

**PROTOCOLO ATENCIÓN Telefónica**

Contestar el teléfono antes del tercer timbre.

Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) …en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.

Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.

A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.

Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

**PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL**

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Policía Nacional, así:

Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.

Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas.

Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

Si se ofrecen trámites se debe publicar información relacionada a trámites locales, indicando pasos a seguir y los listados e identificación de personas u objetos tales

como en el caso de acreedores varios, armamento incautado, quejas y documentos extraviados, etc.

En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.

Manejar una metodología para que el cliente haga una medición del nivel de satisfacción frente al servicio policial y la utilidad del ambiente virtual utilizado.

Las columnas de texto deben ser cortas, para no saturar la imagen de caracteres.

El fondo debe ser texto negro, sobre fondo blanco, esto en el caso de ser necesario usar fondos.

Usar pestañas en las páginas para crear páginas virtuales dentro de una misma página y así evitar contenidos demasiado extensos.

Las fotografías e ilustraciones deben ser nítidas y que no se confundan con los demás contenidos; es indispensable verificar colores, nitidez, que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible. Eliminar fotografías borrosas, muy saturadas de elementos o con elementos demasiado pequeños para ser identificados.

En las imágenes flash, en lo posible, utilizar colores ocres, terracotas, verdes, cremas, amarillos, azules, trabajar con la gama de colores del verde y amarillo. Evitar mezclas demasiado vistosas, con tonos de magenta, azul claro, morado, rojo.

Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.

Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.

El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.

Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón que es más difícil la lectura a través de la web.

La web es un medio interactivo, por eso las páginas deben ser activas.

Las páginas deben ser cortas, con bloques de texto ligeros, para no perder la atención del lector.

Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.

Es necesario hacer vínculos y enlaces a otras páginas o web sites que den idea de dónde provienen las fuentes o cuáles son las relaciones con otros medios.

En la web no existe un sistema de “numeración” de páginas como en el medio impreso, por eso coloque subtítulos y un índice que sirva de guía en cada página.

Presentar indicadores que contribuyan a la medición del desempeño institucional, actualizados en tiempo real.

Mostrar resultados comparativos.

Prestar el apoyo y el servicio que necesita la ciudadanía.

Presentar información de manera ágil e interactiva.

No duplicar información corporativa.

**g.-Según el tema "Nivel de Satisfacción del Cliente" cuáles son los criterios para evaluar los logros en la Atención al usuario.**

Cuando se va a determinar el nivel de satisfacción de los clientes, no se habla de otra cosa que medir los resultados de la gestión policial durante un periodo determinado, en tal sentido se busca conocer los logros alcanzados desde las tres aristas como son:
Efectividad: se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento.
Eficacia: determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas).
Eficiencia: desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

En la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable de toda organización para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en la sociedad. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha superado las fronteras de una dependencia para instituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales.

**h.-Elabore un glosario sobre la Atención al Usuario que ofrece la entidad en mención.**



**Glosario**

Cliente: organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Institución.

Calidad: En cuanto al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos. Esto quiere decir que la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que éste consiga cubrir las necesidades del cliente. También puede decirse que la calidad consiste en añadir valor al consumidor o usuario.

Encuesta: es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una marca, producto o servicio. Realizar una encuesta de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan los clientes.

Políticas: son un conjunto de códigos de conducta que guían el enfoque y la actitud del servicio brindado a los consumidores. Es un documento escrito de carácter informativo, que indica los valores que la empresa quiere transmitir y los procedimientos para resolver problemas.

Protocolo: Un protocolo puede ser un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.

Queja: es la manifestación o noticia de hechos realizados por una persona o grupo de personas, quienes de manera expresa relatan presuntas violaciones a los derechos humanos en agravio de ellos o de terceras personas, estos cometidos por autoridades o servidores públicos de carácter Municipal, Estatal o Federal.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la a falta de atención de una solicitud.

Respuesta al cliente: indica qué tan rápido y eficientemente tu empresa responde a ellos. Desde la perspectiva de la atención al cliente, es el tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes.

Retroalimentación: es una oportunidad que tienen las empresas para comunicarse con sus clientes. ... La retroalimentación permite recabar información importante para poder mejorar la oferta, el servicio o la atención. El objetivo es que la empresa mejore y el cliente se sienta satisfecho

Servicio al cliente: interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto. Satisfacción del cliente: La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

**TALLER No. 3**

**Atención Y Servicio De Información Al Usuario.**

Jenifer Solís alegría

SENA Técnico Asistente en Archivo.
Ficha 2210879.

Instructora, Lenny Kelly Hurtado Rosas.

Transversal Atención Y Servicio De Información Al Usuario.

29 de junio de 2021, Popayán

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

# Taller

Nombre de la Competencia: Atención y Servicio de Información al Usuario.

Resultado de Aprendizaje:

02 ATENDER Y PRESTAR SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y NORMATIVA.

- **Actividades de Reflexión Inicial**

Reconocer la importancia de Atención y Servicio de Información al Usuario a través del uso y diseño de los protocolos institucionales

**Descripción actividad 1 (trabajo individual):**

1.- A través de la lectura propuesta sobre MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA POLICÍA NACIONAL contextualice los siguientes temas:

**a.- Dedición de "Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional".**

El manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la Policía Nacional comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Institución. Allí se encuentran plasmados los principales dogmas que se consideran deben ser asimilados por todos los funcionarios policiales, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

b.- **Señale el marco legal para la formulación del Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en dicha entidad.**

**Constitución política de Colombia** artículos:

2: servir a la comunidad y facilitar la participación.
20: acceso a la información (libertad de expresión).

**Ley 190 de 1995:**

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Art 48 control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad.
Art 49 obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad.
Art 51 obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

**Ley 489 de 1998:**

dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales.

**Ley 790 2002:**

objeto renovar y modernizar la estructura de la rama ejecutiva del orden nacional, con la finalidad de garantizar, dentro de un marco de sostenibilidad financiera de la Nación, un adecuado cumplimiento de los Fines del Estado con celeridad e inmediación en la atención de las necesidades de los ciudadanos, conforme a los principios establecidos en el artículo 209 de la C.N. y desarrollados en la Ley 489 de 1998.

**Ley 850 del 2003:**
Se reglamentan las veedurías ciudadanas"; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública. La Policía Nacional impulsa este modelo a través de su promoción, divulgación y difusión a la comunidad.

**Ley 962 del 2005:**

Dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los

trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

**Decreto 01 de 1984:**

Código Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

**Decreto No. 2232 de 1995** "por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y
Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos.

.

**Resolución No. 006 de 2006**
"por medio de la cual se modifican los Artículos 11 y 13 de la Resolución No. 3032 del 15 de agosto de 2001, por la cual se define la estructura orgánica interna de la Dirección Operativa". Esta norma contempla la nueva estructura de esta Dirección, en la que se incluyen las nuevas unidades creadas debido a la evolución institucional y necesidades del servicio.

**Directiva Administrativa Permanente No. 011 DIPON-OFPLA del 15/09/08**,

Con la que se modifica la Directiva Permanente No. 003 del 24/01/06 "parámetros para la presentación de las propuestas de reestructuración orgánica de las dependencias de la Policía Nacional". La anterior se toma como referencia para la definición de la estructura de la Inspección General y dependencia encargada de orientar la atención al ciudadano.

**Directiva Permanente No . 027 del 19 de agosto de 2005**

Implementación y promoción de las Ofi cinas de Atención al Ciudadano". Determina las funciones de las Ofi cinas de Atención al Ciudadano en la Policía Nacional y crea el Subcomité de Mejoramiento Continuo del Servicio de Policía como instancia para analizar el comportamiento de los policiales en las unidades y proponer alternativas de solución.

Instructivo 041 del 20 de junio de 2007.

Agilización, descongestión y actualización de requerimientos ciudadanos. Este documento desarrolla algunas estrategias para agilizar el trámite de las quejas, reclamos y sugerencias, abreviando pasos y eliminando formalismos. Su alcance es exclusivo a las Ofi cinas de Atención al Ciudadano que administren el aplicativo tecnológico.

**c.- Que norma técnica aplica en la construcción del anterior manual.**

**Norma NTCGP 1000:2004** Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
La Policía Nacional es una institución social, es decir, tiene su origen en la misma comunidad; por ello su principal objetivo dado por mandato constitucional es la satisfacción integral de las necesidades ciudadanas en materia de seguridad y convivencia.

**Enfoque hacia el cliente**. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas Liderazgo. Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Como ya se expresó, la calidad en el servicio al ciudadano no es una exclusividad del mando o de algunos funcionarios especiales de la Institución, es una responsabilidad de todos los policiales, en busca de la consolidación de la Policía Nacional como el principal garante de los derechos constitucionales.
Mejora continua. Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

**Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente.**

Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
Visibilidad. Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas.
Este mismo principio es acogido por la Ley anti trámites y el programa Gobierno en Línea, los cuales son ejecutados por las Ofi cinas de Atención al Ciudadano en todo el territorio nacional, dándole a conocer a la comunidad en general los medios de recepción de inconformidades y la forma de acceder a ello Accesibilidad. El proceso de tratamiento de las quejas debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Debe estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas. El proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo deben ser fáciles de comprender y utilizar.

La Policía Nacional garantiza el acceso al sistema de quejas y reclamos para todos los ciudadanos, sin distingo alguno, procurando ampliar el alcance, especialmente a aquellos grupos de personas que sufren algún tipo de discapacidad.

**Confidencialidad**. Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando esta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.
La información decepcionada a través del sistema de peticiones, quejas y reclamos es valorada y tratada con el mayor grado de reserva, evitando la fuga de información sensible o que pueda generar inconformismos en los ciudadanos.

**Enfoque al cliente**. La organización debe adoptar un enfoque al cliente, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas.
Para la Policía Nacional es evidente que las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos no constituyen un obstáculo sino por el contrario una oportunidad para mejorar; así su atención y solución se convierten en una prioridad para el mando institucional.

**Responsabilidad**. Es conveniente que la organización establezca claramente quién es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, y quién debe informar sobre ellas.
La Policía Nacional ha definido claramente quiénes son los responsables de dar respuesta a los requerimientos allegados, así como los responsables de realizar el seguimiento para garantizar el cumplimiento de estos compromisos.

**d.- Contextualice las Políticas de Calidad que ofrece la entidad y que servicios se derivan de las mismas para el usuario.**

Por calidad se entiende que un producto o un servicio presenta las mejores cualidades y características frente a los mismos productos o servicios ofrecidos por otras entidades que hacen la competencia. Calidad es aquello que se considera óptimo, de las mejores condiciones, con los máximos atributos posibles; es responder a las expectativas del usuario o consumidor y superarlas más allá de lo que pide o espera, es hacer las cosas lo mejor posible, con diligencia y excelsitud**.**
Para entender mejor estos conceptos, es indispensable acoger algunas características esenciales de un sistema de calidad, que deben ser observadas en todos los productos y/o servicios que se ofrezcan, tales como:

**TRANSVERSALIDAD.** (Su alcance en la Policía debe ser a todo nivel)
Bajo este modelo de administración, la responsabilidad directa de atender al cliente no recae exclusivamente sobre un área específica ca, sino que se hace homogénea a toda la organización, estando así todos comprometidos en la satisfacción integral de las necesidades de ese cliente. Dentro de esta transversalidad la Institución ha definido el proceso gerencial de Integridad Policial como encargado de direccionar la atención y servicio al ciudadano, haciendo común su ejecución a todas las unidades.

**INNOVACIÓN**. (Por las exigencias de la ciudadanía y las necesidades que emergen por los delitos)
Es por ello que una Institución debe estar compuesta principalmente por personas innovadoras, creativas, con una alta dosis de imaginación, pero también con la capacidad y habilidad de poner estas ideas en ejecución. Ello no quiere significar que van a existir una clase de funcionarios “élite” y otros de menor categoría; por el contrario, lo que pretende es invitar a todos y cada uno a desarrollar estas características innovadoras en su área de trabajo, en la ejecución de sus actividades y tareas.
Esta misma innovación hace que los clientes sean cada vez más exigentes al momento de requerir la satisfacción de sus necesidades, hoy no basta simplemente con prestar un servicio, se hace necesario adornarlo con otros atributos como la calidad, amabilidad, oportunidad e integralidad, para que sean aceptados por las comunidades.

**RELACIONAMIENTO** (Los ciudadanos son la razón de ser de la existencia institucional) Toda institución debe buscar relacionarse abiertamente con sus clientes, primero para conocer sus necesidades, y luego para desarrollar los productos y/o servicios que sean necesarios para satisfacer sus expectativas y proyecciones.

**e.- Según el Manual describa las etapas que debe contener Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la entidad.**

ETAPAS DEL PROTOCOLO.
El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es a la vida empresarial. Comprende tres etapas básicas, a saber:

**Apertura:**
Saludo, su objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la Institución, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto, confianza, para ser escuchado por el servidor público, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicite.

**Análisis y comprensión** Es el momento en que usted escucha, facilita el espacio para que el ciudadano se "desahogue", permita la descarga afectiva. Observe, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, reciba la expresión de las necesidades de la solicitud o petición. Intervención y solución Para intervenir en un conflicto se debe tener en cuenta el rol, posición o función de las personas involucradas. Determinar sobre las personas involucradas qué les interesa y cuáles son sus necesidades. Promover la solución del conflicto, lo cual consiste en buscar el punto en que ambas partes sientan un cambio favorable y satisfactorio. Concretar las condiciones para que se hagan responsables de la solución del conflicto y dejar a las unidades policiales o entidades públicas de competencia, el proceso legal, si es necesario.

f.- Describa cada uno de los Protocolos que para la Atención al usuario ofrece el Manual en mención.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL**

- Hacer contacto visual con la ciudadana o ciudadano desde el momento en que se les acerque. Saludar a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) …en qué puedo servirle.
- Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano o ciudadana. En ese momento ser un asesor.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso se registrará en el formato correspondiente.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.
- Al despedirse, agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a la Policía

Nacional para resolver su problema y si se le puede servir en algo más, con el gesto de darle la mano ya que manifiesta más seguridad.

- Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano.

**PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA**

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) …en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
- Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

**PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL**

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Policía Nacional, así:

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas. Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

**g.-Según el tema "Nivel de Satisfacción del Cliente" cuáles son los criterios para evaluar los logros en la Atención al usuario.**

Cuando se va a determinar el nivel de satisfacción de los clientes, no se habla de otra cosa que medir los resultados de la gestión policial durante un periodo determinado, en tal sentido se busca conocer los logros alcanzados desde las tres aristas como son:
Efectividad: se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento.
Eficacia: determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas).
Eficiencia: desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

En la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable de toda organización para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en la sociedad. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha superado las fronteras de una dependencia para instituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales.

**h.-Elabore un glosario sobre la Atención al Usuario que ofrece la entidad en mención.**

**Protocolo**: Un protocolo puede ser un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.

**Queja**: es la manifestación o noticia de hechos realizados por una persona o grupo de personas, quienes de manera expresa relatan presuntas violaciones a los derechos humanos en agravio de ellos o de terceras personas, estos cometidos por autoridades o servidores públicos de carácter Municipal, Estatal o Federal.

**Reclamo**: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la a falta de atención de una solicitud.

**Respuesta al cliente**: indica qué tan rápido y eficientemente tu empresa responde a ellos. Desde la perspectiva de la atención al cliente, es el tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes.

**Retroalimentación**: es una oportunidad que tienen las empresas para comunicarse con sus clientes La retroalimentación permite recabar información importante para poder mejorar la oferta, el servicio o la atención. El objetivo es que la empresa mejore y el cliente se sienta satisfecho

TALLER N° 3

Atención y servicio de información al usuarios

Técnico en archivo

Ficha 2210879

Presentado a:

LENNY KELLY HURTADO

PRESENTADO POR:

LELBY ROXANA RIVERA

Popayán Cauca

Centro de comercio y servicios Sena

regional cauca

**Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la policía Nacional**

**a)**. **Definición:** la policía Nacional creo un manual de funciones donde se fijo normatividad y estándares para que a la hora de prestar el servicio todo el personal encargado preste un servicio de atención y información al usuario de una manera eficaz y oportuna siguiendo un protocolo para que el proceso sea mas claro y eficiente y así poder dar soluciones efectivas y de calidad

**b). Norma técnica** norma NTCGP 1000:2004 que es el sistema de gestión de cálidas para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicio en complemento con la norma iso10002:2004gestion de calidad satisfacción del cliente directrices para el tratamiento de las quejas en la organización son la norma que rige dicho manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano de la policía Nacional ,

**C) normatividad :** las normas igualmente los parámetros fijados en el manual se ajustan a la normatividad legal y vigente para la materia en las que se destacan

- La Constitución Política de Colombia en el artículo 2 en el que se consagra los fines esenciales del estado en servir a la comunidad facilitar la participación de todas las decisiones que nos afectan y en la vida económica social cultural política y administrativa de la nación también el artículo 20 donde menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial
- La ley 190 del 6 de junio de 1995 donde enfatiza sobre la moralidad de la administración pública y fijan dispociones con el fin de erradicar la corrupción administrativa artículo 48 habla sobre el control social a la gestión pública en el artículo 49 habla sobre la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad en el artículo 51 en este artículo habla de la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratadas

- Ley 489 de diciembre de 1998 en la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden Nacional

- La ley 790del 27 de diciembre del 2002en la cual se dictan disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública

- La ley 850 del 18 de noviembre del 2003 por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas entendidas estas como un mecanismo preservativo y democrático de control social a la gestión pública la policía Nacional impulsa este modelo a través de su promoción, difusión y divulgación a la comunidad

- La 962 del 8 de junio del 2005 en la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Atreves de los cuales se dictan los principios rectores : reserva legal de permisos licencias o requisitos procedimientos para establecer los trámites autorizados por la ley

- Decreto 1 del 2 de enero de1984 código contencioso administrativo del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones

- Decreto número 2232 del 18 de diciembre de 1995 en el cual se dan funciones a las dependencias de quejas y reclamaciones

- La resolución N° 1540 del 20 de mayo del 2010

- Directiva presidencial No 10 del 20 de agosto del 2002

- Directiva ministerial No 31800 MDSGAOC-577 del 25 de julio del 2006

- Directiva administrativa y permanente No 011 DIPON – OFPLA DEL 15 de septiembre del 2008

- Directiva permanente No 027 del 19 de agosto del 2005

- Directiva administrativa permanente N°012 del 7 de mayo del 2010

- Circular No 008 MDSGAOC del 25 de abril de 2008

- Instructivo No 033 del 19 de abril del 2005

- Instructivo 041 del 20 de junio de 2007

**d). Políticas de calidad:** la Norma técnica encargada de velar la veracidad del manual es la norma **NTCGP 1000: 2004 sistema de gestión de calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios**

Enfoque hacia el cliente estar a la 3 para satisfacer el clienta

Liderazgo conciencia hacia la calidad

Participación activa de los servidores públicos y o particulares que ejerzan funciones públicas

Mejora continua siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores

**Norma ISO 10002: 2004 gestión de calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en la organización**

Visibilidad es conveniente que la información donde y como reclamar sea conocida por los clientes el personal y otras partes interesadas

Accesibilidad la información debe estar disponible sobre los detalles de la realización y resolución de las quejas la información de apoyo debe de ser fácil de entender

Respuesta diligente las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo a su urgencia por ejemplo las de salud o seguridad deben ser procesadas inmediatamente

Objetividad cada que a debe ser tratada equitativa ,objetiva e imparcial

Costos debe ser gratuito para el reclamante la recepción, tramite y solución de peticiones en la policía Nacional no tienen costo

Confidencialidad la disposición de la información únicamente puede ser divulgada cuando sea necesario dentro de la organización esto no debe ocurrir sin el consentimiento del cliente

Enfoque al cliente la entidad debe adoptar un enfoque al cliente ser receptiva a la retroalimentación incluyendo las quejas

Responsabilidad es conveniente que la organización establezca claramente quien es el responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización

**e). Políticas de calidad** la policía Nacional impulsa un servicio eficiente y de calidad dispuesto a satisfacer las necesidades requeridas por los clientes la transversalidad en la organización hace que se este al alcance del cliente y así poder cumplir todas las expectativas de los solicitantes la responsabilidad de atender de una manera eficaz al cliente es de toda organización no sólo de un área especifica de la organización si no de toda la institución debe estar en constante innovación para atender las exigencias ciudadanas no sólo basta con prestar un buen servicio es necesario acompañarlo de calidad amabilidad, oportuna e integridad para que sean aceptados por las comunidades la policía Nacional no es ajena a la vertiginosa evolución esta intuición busca relacionarse abiertamente con los clientes para conocer sus necesidades y así mismo brindar un servicio poniendo en primer lugar siempre el cliente con un buen servicio satisfactorio e innovador

f)el protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía diplomacia y practicidad en los asuntos públicos o privados se debe iniciar con un saludo para tener un primer acercamiento y empieza el análisis e interacción para comprender el caso y así poder hacer la respectiva intervención para llevar a cabo la solución

los protocolos para dicho procesos son :

. Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que les acerqué

.saludar de inmediato de forma amable sin esperar que el ciudadano lo agá primero

. Dar al ciudadano o ciudadanía una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto

.durante los primeros 30 segundos sorprende favorablemente al ciudadano o a la ciudadanía con un trato espontáneo cordial y sincero

.trabaja para garantizar la satisfacción del ciudadano o ciudadanía

.usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten si es el caso

.al despedirse agradecer al ciudadano o ciudadanía por hacer recurrido a la policía para resolver su problema con el gesto de darle la mano ya que manifiesta seguridad

.realizar seguimiento a la información hasta que se le de respuesta al ciudadano

**Protocolo atención telefónica.**

**. Contestar** el teléfono antes de que timbre 3 veces

.saludar a quien llama indicando nombre de la entidad o punto de servicio al ciudadano indicar el nombre del asesor o funcionario

.es necesario que el funcionario hable con nitidez con buena articulación y vocalización

**Protocolo de atención virtual**

**C**onservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiera proyectar

.utilizar una tipografía adecuada con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura

.que un ayudante guíe y ayude al navegante a ubicar información de mayor trascendencia facilitando su acceso

.disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de la información dentro del ambiente virtual bajo criterios amplios y flexibles

.se debe garantizar la información a todo ciudadano incluyendo algún tipo de discapacidad que requiera

Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con con la entidad en el marco virtual es deber de todo policía orientar a los ciudadanos sobre la posibilidad que tiene los ciudadanos sobre la posibilidad que tiene de acceder

g) el plan para evaluar el cliente sería la efectividad la eficiencia la eficacia con que se lleva acabo el proceso  por que la plena satisfacción del cliente es indispensable para la imagen y reputación de la institución por que un cliente satisfecho recomienda y vuelve a requerir los servicios de  la institución

h) glosario servicio al cliente de la policía Nacional

**Mancomunado**: método educativo que utiliza el docente para que los educandos logren el desarrollo integral y de esta manera conocer cuál es su rol

**Estamento**: grupos sociales que no se diferenciaban  solo por su situación efectiva en la sociedad, si no también por el lugar jurídico que les correspondía en el estado

**Dogmas**: verdad revelada definida

**Imparcial**: requiere de objetividad pero implica una decisión o elección entre diversas opciones o circunstancias

**Veedurías**: es la función, la labor o el lugar de trabajo del veedor por su parte es una persona que tiene la facultad y la responsabilidad de observar inspeccionar y controlar ciertas cuestiones

**Vertiginosa**: que se realiza a un ritmo e intensidad acelerados

**Reactivo**: significa que cumple el requisito definido

**Transversalidad**: es un método de gestión pública que permite aplicar recursos de distintas esferas a un mismo propósito

**Derroteros**: camino tomado para llegar al fin propuesto

**Efectividad:** es hacer correctamente las cosas lo cual conlleva a asumir las tareas de la mejor manera posible en función de los recursos disponibles

**Protocolo:** es un conjunto de reglas que ya sea por costumbre o por norma se establecen para actos oficiales o solemnes ceremonias o otros eventos

**Oportuno**: significa que se hace o sucede en tiempo favorable y adecuado y que son  propicias para los resultados esperados

**Norma:** es un principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o actividad

**Innovación:** significa que se recurre a diversas fuentes introduciendo novedades modificación de un producto y su introducción en el mercado

**Amabilidad:** es el acto o comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás

**Normatividad:** es un conjunto de leyes o reglamentos que rigen conductas y procedimientos según los criterios y lineamientos de una institución o organización privada o estatal

**Constitución:** es un acuerdo de reglas de convivencia, es decir,  una forma de pacto político y social se llama así por que integra, establece y organiza, constituye las normas que rige la sociedad de un país

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# TALLER No. 1

Nombre de la Competencia: Atención y Servicio de Información al Usuario.

Resultado de Aprendizaje:

01 INTERPRETAR EL PROTOCOLO Y LA NORMATIVA PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

02 ATENDER Y PRESTAR SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y NORMATIVA.

- **Actividades de Reflexión Inicial**

  Reconocer la importancia de Atención y Servicio de Información al Usuario.

**1.2.- Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.**

Reconocer la importancia de Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa

**Descripción actividad 1 (trabajo individual):**

1.- A través de la investigación consulte los siguientes términos y definiciones para su posterior socialización.

A.- Que es Empres y mediante que se representa su estructura?
B.- Cuáles son los Principios Corporativos? Explique cada uno.
C.- Que entiende por cultura Organizacional?
D.- Que es Misión
E.- Que es Visión
F.- Que entiende por Objetivos Corporativos
G.- Que son las Relaciones Interpersonales y que elementos las componen?
H.- Que entiende por Comportamiento Social?
I.- A que hace referencia la imagen Personal?

Recuerde que estoy atenta a sus inquietudes.

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

# Atención y servicio de información al usuarios

**Técnico en archivo**

**Ficha 2210879**

**Presentado a :**

**Lenny  Kelly Hurtado**

**Presentado por :**

**Roxana Rivera**

**Popayán Cauca**

**Centro de Comercio y Servicios Sena Regional cauca**

**A).**

- *Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de la sociedad. "Una empresa es un sistema con su entorno definido como la industria en la cual se materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial". Requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, un plan de negocio, objetivos, tácticas y políticas de actuación. Se necesita de una visión previa, y de una formulación y desarrollo estratégico de la empresa. Se debe partir de una buena definición de la misión, y la planificación posterior está condicionada por dicha definición. La Comisión de la Unión Europea sugiere la siguiente definición: «Se considerará empresa toda entidad, independientemente de su forma jurídica, que ejerza una actividad económica. En particular, se considerarán empresas las entidades que ejerzan una actividad artesanal u otras actividades a título individual o familiar, las sociedades de personas, y las asociaciones que ejerzan una actividad económica de forma regular».*
- *.De acuerdo al Derecho internacional, la empresa es el conjunto de capital, administración y trabajo dedicados a satisfacer una necesidad en el mercado.*
- *Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según en qué aspecto nos fijemos, podemos clasificarlas de varias formas. Dichas empresas, además cuentan con funciones, funcionarios y aspectos diferentes, a continuación se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos y su producción.*
- *Según las relaciones que mantengan con otras empresas y con los clientes en el entorno*
- *Empresas aisladas o de lazo cerrado: un conjunto de empresas que son independientes del resto del mercado, por lo que solo dependen de sí mismas. Este hecho implica que todo el producto ha sido realizado por ellas mismas, desde la materia prima hasta el producto elaborado, sin utilizar ningún producto semielaborado. En la actualidad este modelo de empresa es prácticamente inexistente.[cita requerida]*
- *Redes de empresas o empresas de lazo abierto: unión temporal de empresas con unos objetivos comunes, en la que cada una aporta sus competencias principales para ayudar a las necesidades del mercado y mejorar la situación de competencia. En la actualidad, debido a la globalización es muy común encontrar empresas especializadas en un subproducto concreto que forma parte de un producto elaborado. De esta forma también existen empresas especializadas en comprar y ensamblar las distintas piezas del producto acabado.[cita requerida]*
- *Según el sector de la actividad*

*Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:*

- *Empresas del sector primario.*

- *Empresas del sector secundario.*
- *Empresas del sector terciario.*
- *Empresas del sector cuaternario.*

*Una clasificación alternativa es:*

- *Industriales. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, se clasifican en:*
    - *Extractivas: cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.*
    - *Manufactureras: son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:*
        - *De consumo final. Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc.*
        - *De producción. Estas satisfacen a las personas de uso de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.*
- *Comerciales. Son intermediarias entre productor y consumidor. Su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:*
    - *Mayoristas: venden a gran escala o a grandes rasgos.*
    - *Minoristas (detallistas): venden al por menor.*
    - *Comisionistas: venden de lo que no es suyo, dan a consignación.*
- *Servicio. Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en:*
    - *Transporte*
    - *Turismo*
    - *Instituciones financieras*
    - *Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones)*
    - *Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo)*
    - *Educación*
    - *Finanzas*
    - *Salud*

## ❖ *Estructura empresarial*

*La estructura empresarial sirve para determinar la titularidad de un negocio, así como para localizar en cuales de sus departamentos se desarrollan las actividades*

*de control y mando. Es una forma de jerarquización y reparto de responsabilidades y deberes dentro de un proyecto de carácter lucrativo.*

*Las empresas llevan a cabo una estructuración para dividir las múltiples acciones o actividades que realizan de manera cotidiana para, de este modo, ser capaces de delimitar sus áreas, establecer cadenas de mando o responsabilidad y lograr una mayor cooperación y coordinación que les ayude a mejorar su labor en conjunto. Es por tanto una herramienta útil y necesaria a la hora de fijar una estrategia empresarial.*

*La estructura organizacional es, en otras palabras, la división de todas las actividades de una empresa. Dichas labores se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades que, a través de la organización y coordinación, buscan alcanzar determinados objetivos.*

*Cabe señalar que, dentro de la estructura empresarial, una persona pueda estar en varios grupos a la vez, como sucede especialmente en firmas con un número de trabajadores pequeño.*

- ***Importancia de la estructura empresarial***

*Independientemente del tamaño de la empresa, es esencial el diseño e implantación de una estructuración y un organigrama que delimite los espacios de trabajo en la compañía.*

*Por otra parte, también esta estructura debe tener la capacidad de adaptación a los cambios y evoluciones que la realidad empresarial exige en el mundo actual, para poder seguir aspirando a la consecución de beneficios y buscar el crecimiento del negocio.*

*Existen por lo tanto múltiples tipos de estructuración, dependiendo habitualmente de los fines u objetivos que busque la empresa, los recursos de los que disponga y el sector económico en el que opere. Es importante el modo en que se plantee la estructura ya que será determinante para la consecución o no de los resultados esperados.*

*Una eficiente y correcta asignación de las responsabilidades en una empresa permite conocer las funciones y obligaciones de cada uno de sus departamentos. Esto, sabiendo dónde se localiza cada uno de los procesos productivos y facilitando el reparto de tareas y la especialización por el bien común.*

- ***Organigrama de la estructura empresarial***

*Uno de los puntos más relevantes a la hora de establecer una estructura empresarial es la concepción de un organigrama que dote de sentido y orden a*

*una plantilla. De ese modo, se diferencia a los trabajadores atendiendo a sus funciones y responsabilidades.*

*De forma gráfica, un organigrama se encarga de representar visual y básicamente esta conjunción de puestos y tareas en una empresa. Así, se clasifica a los miembros de la dirección, localizando al máximo responsable (habitualmente conocido como CEO o Consejero Delegado) y, de formar similar, al resto de puestos de responsabilidad de manera jerárquica.*




**B).**

## ❖ Principios corporativos

*Son aquellos valores gestores que la empresa se caracteriza por aplicar y los pone en práctica cuando presta sus servicios a los públicos externos.*

*también es el l conjunto de valores, líneas de trabajo y filosofía empresarial inamovible de una empresa independientemente de su tamaño, alcance, sector, número de empleados, etc.*

*Los principios corporativos son un grupo de creencias y valores que funcionan como guías que inspiran la vida de una organización.*

*También podemos definirlos como un conjunto de valores y creencias que norman el funcionamiento de las empresas u organizaciones. Estos principios determinan los elementos que son más importantes para la empresa. Como consecuencia, deben ser compartidos por todos los miembros de la organización, puesto que son el soporte de toda la cultura organizacional.*

*Generalmente se convierten en conceptos, costumbres, actuaciones y actitudes que ponen en práctica las personas que trabajan en la empresa. Esto, con el propósito de explotar y posicionar las variables que les puedan otorgar cierta ventaja competitiva.*

*Desde luego, estos principios determinan las líneas de trabajo y la filosofía de la empresa que no puede ser modificada. Por ello se convierten en bases que sustentan el estilo de liderazgo, los procesos de comunicación y las actividades que tiene que realizar el equipo humano*

- **Respeto** *es un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, apreció y conocimiento por una persona fijar el derecho y el deber de los usuarios con relación atención al cliente*

- **Honestidad** *y orden debemos mantener los sitios de trabajo y nuestro entorno en cuanto a material de trabajo organizados según la norma establecida por la entidad*

- **Liderazgo***: Los líderes de los procesos son los agentes del cambio, son quienes oían la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberán crear y mantener un ambiente interno crucial para el éxito y la supervivencia de la organización, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos señalados.*
- **Productividad***: Es el principio que permite que nuestro servicio sea mejor día tras día en el trabajo; a través de nuestra productividad mostramos indicadores de gestión y resultados positivos afianzándonos cada día más en nuestro rol dentro de la empresa.*
- **Cumplimiento***: De acuerdo con las políticas corporativas y la normatividad vigente, siempre deberá darse pronta respuesta a los requerimientos del cliente tanto interno como externo.*
- **•Eficacia***: Todo producto ofrecido por nuestra organización tiene como c finalidad la satisfacción del cliente y del consumidor final, por tanto cualquier obstáculo que se presente para lograr este cometido será resuelto con diligencia*
- **Compromiso*:*** *entendido como la voluntad personal, profesional e institucional con el crecimiento continuo y sostenido de cada uno de los procesos de la organización.*
- **Eficiencia***: desarrollamos nuestro objeto social y alcanzamos nuestras metas haciendo un uso óptimo y responsable de nuestros recursos.*
- *Innovación: somos disruptivos y creativos en lo que hacemos, nos pensamos constantemente nuevas formas de hacer las cosas para generar impactos mayores, diferentes y acordes con la evolución del mundo.*

- **Sostenibilidad***: garantizamos la permanencia en el tiempo de nuestros procesos y proyectos, con uso responsable y organizado de nuestros recursos.*

- **Enfoque** *de riesgo: enfatizamos en prevenir y promover prácticas en el cuidado de la salud que eviten y disminuyan tempranamente el riesgo asociado a las consecuencias de la enfermedad.*
- **Responsabilidad** *Ambiental: hacemos uso consciente de los recursos naturales, promovemos buenas prácticas ambientales y somos ejemplo para las personas y organizaciones en el cuidado del medio ambiente.*
- *Amor: amamos lo que hacemos, damos lo mejor de nosotros, somos el resultado de un sentimiento positivo inmenso a favor de nuestra empresa y nuestros usuarios.*

**C).**

**La cultura organizacional** *se define como un conjunto de normas, hábitos y valores que comparten las personas que colaboran en una empresa, los cuales crean un sentido de pertenencia hacia la organización, además de favorecer la integración entre individuos.*

*La cultura organizacional tiene varios efectos sobre el comportamiento de sus miembros. En primer lugar, en los procesos de atracción y selección, lo que perpetua aún más la cultura existente. También tendrá efectos sobre los procesos de retención y rotación voluntaria, de manera que en la medida que haya una mayor correspondencia entre los valores de los trabajadores y la cultura organizacional, mayor será el compromiso del trabajador hacia la organización, y menor la tasa de rotación o abandono voluntario, Los estilos de liderazgo y toma de decisiones se verán también afectados por contingencias culturales así como las conductas emprendedoras.*

- *La cultura de una empresa no es permanente, ni rígida, sino que va cambiando constantemente. Si no hay cambios y es rígida, le costará adaptarse al medio externo.*

**D).**

**Misión***:*

*La misión de una empresa es una declaración duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa. ... Una buena misión de empresa, debe tener las siguientes características: debe ser clara y comprensible para todos los miembros de la empresa.*

*Principio del formulario*

---

*Final del formulario*

*Es una declaración que ilustra los objetivos y propósitos de una organización. Su función es guiar al equipo directivo y a los empleados en la toma de decisiones críticas que afectan a la organización. La Misión y los Valores conforman la identidad y filosofía de la empresa, son su "Core", con lo que su esencia no cambia a lo largo del tiempo.*

**E).**

## Visión

Como tal, la visión de una empresa indica a donde desea llegar la misma a largo plazo. La finalidad de establecer este punto en la organización de una empresa es motivar a los miembros y enfocar sus esfuerzos hacia el mismo objetivo, por lo que es importante establecer estrategias para trabajar todos en referencia a lo pactado en ellas y realizar la tarea bajo coherencia, organización y éxito.
Y tener de una visión clara hasta donde le desea llegar.

## F).

## objetivo corporativo

*1.* En el ámbito empresarial, propósito o meta que se marca una empresa sobre lo que le gustaría llegar a ser, desde una óptica global y a largo plazo, en función de la definición de la misión de la organización y la situación del entorno en que se encuentra. Por ejemplo, financieros (ventas deseadas, beneficio esperado o tasa de crecimiento), o de naturaleza no financiera, como el bienestar de los trabajadores o las características tecnológicas.

**G).**

## Una relación interpersonal

es una **interacción recíproca** entre dos o más **personas**. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. toda relación interpersonal interviene la **comunicación**, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El **proceso comunicativo** está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje.

el comportamiento social o conducta social es la manera de proceder que tienen las personas o los organismos en relación con su entorno o con el mundo de estímulos. Es el conjunto de respuestas motoras frente a estímulos tanto internos como externos.

En primera instancia, la función del comportamiento es la supervivencia del individuo que conlleva a la supervivencia de la especie.

El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

Elementos de comunicación interpersonal

- Los comunicadores. Para que se produzca cualquier comunicación debe haber al menos dos personas involucradas. ...
- El mensaje. ...

- El ruido. ...
- Retroalimentación. ...
- Contexto. ...
- Canal.

**H).**

## Comportamiento social

es el comportamiento o conducta dirigida hacia la sociedad o que tiene lugar entre miembros de la misma especie (relaciones intraespecíficas). La forma más original del comportamiento social humano es el lenguaje humano.
*I).*

## imagen personal

todo aquello que tiene que ver con nuestra apariencia, forma de expresarnos y relacionarnos con el mundo exterior. Básicamente esto refleja quiénes somos y qué tan dispuestos estamos a establecer una relación ya sea de tipo personal, profesional y laboral. debemos tener un campo personal familiar laboral amistoso eficaz siempre que nuestra forma de presentarnos física sea exigente y excelente también ala hora de expresarnos y a la hora de prestar un servicio.

# Taller
# Atención y servicio

## 1. ¿Qué es empresa?

Una empresa tiene que ver con una unidad prestadora de servicios en su gran mayoría también se pude decir que una empresa que es una organización que la emprenden un grupo de personas o una solo que busca atribuirse beneficios e instalarse como la y cumplir objetivos que se tengan en planes

- Las estructuras de la empresa tienen algo en común y eso es un organigrama. ¿**Qué es un organograma empresarial**? Un organigrama de este tipo es el tipo de esquema que se plante en la empresa y también es la que representa la estructura de la misma aquí se ven reflejadas las distintas jerarquías etc.

## 2. ¿Cuáles son los principios corporativos

Los principios de una corporación se le llama a esas creencias y a esos valores

- **Compromiso:** entendido como la voluntad personal, profesional e institucional con el crecimiento continuo y sostenido de cada uno de los procesos de la organización.
- **Eficiencia:** desarrollamos nuestro objeto social y alcanzamos nuestras metas haciendo un uso óptimo y responsable de nuestros recursos.
- **Innovación:** somos disruptivos y creativos en lo que hacemos, nos pensamos constantemente nuevas formas de hacer las cosas para generar impactos mayores, diferentes y acordes con la evolución del mundo.

- **Sostenibilidad:** garantizamos la permanencia en el tiempo de nuestros procesos y proyectos, con uso responsable y organizado de nuestros recursos.
- **Enfoque de riesgo:** enfatizamos en prevenir y promover prácticas en el cuidado de la salud que eviten y disminuyan tempranamente el riesgo asociado a las consecuencias de la enfermedad.
- **Responsabilidad Ambiental**: hacemos uso consciente de los recursos naturales, promovemos buenas prácticas ambientales y somos ejemplo para las personas y organizaciones en el cuidado del medio ambiente.
- **Amor:** amamos lo que hacemos, damos lo mejor de nosotros, somos el resultado de un sentimiento positivo inmenso a favor de nuestra empresa y nuestros usuarios.

3. **¿Qué se entiende por cultura organizacional?**

   Lo que entiendo por cultura organizacional es una forma de sentir de actuar y de pensar que hace que los distintitos miembros de las organizaciones se puedan distinguir con métodos de trabajo

4. **¿Qué es misión?**

   La misión es una herramienta que se utiliza mucho para marcarse objetivos que pueden ser riesgosas y pueden cambiar el rumbo de una empresa para bien o para mal esto puede ser un plan de negocio o propuestas usadas por los empresarios

5. **¿Qué es visión?**

   La visión la herramienta que nos ayuda a proyectar las ambiciones o los deseos que tenemos o que tiene una empresa también se basa en

como poder visualizar un futuro dé una empresa o personal la visión es muy importante porque nos ayuda a tomar riesgos  y también a verificar los daños

6. **¿Objetivos Corporativos?**

Lo que entiendo por objetivos corporativos s son los propósitos que una empresa se plantea para su crecimiento para beneficio o a donde les gustaría llegar también se ven reflejado las ambiciones que la empresa tiene

7. **¿Que son las Relaciones Interpersonales?**

Cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos al modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales

- **Relaciones íntimas o afectivas.** Aquellas que persiguen una conexión profunda con otros individuos, y que básicamente comprenden los distintos grados del afecto. Se trata de vínculos de enorme confianza y que buscan perdurar en el tiempo, asociados a sensaciones placenteras y de protección, solidaridad y pertenencia. Tal es el caso del amor y la amistad, por ejemplo.

- **Relaciones superficiales.** Aquellas que se manejan en una capa inicial del conocimiento de los individuos, o sea, en las etapas formales y no muy profundas, ya sean placenteras o no. Se trata de vínculos pasajeros, no demasiado importantes ni centrales en la vida emocional del individuo (a diferencia de los íntimos). Es el tipo de relaciones que forjamos con desconocidos, con personas que sabemos efímeras o con el compañero de asiento de un avión, a quien nunca volveremos a ver.

- **Relaciones circunstanciales.** Aquellas relaciones que ahondan en el espectro intermedio entre lo íntimo y lo superficial, ya que involucran a personas con las que compartimos a menudo, pero por las cuales no sentimos un apego demasiado profundo. Este tipo de vínculos puede siempre trascender y hacerse profundos, o mermar hasta hacerse superficiales. Es lo que ocurre con nuestros compañeros de trabajo, por ejemplo.

- **Relaciones de rivalidad.** Aquellas que parten, justamente, de la enemistad, de la competencia o de emociones más profundas, como el odio. Se trata de vínculos en general negativos, que movilizan nuestras emociones en mayor o en menor medida, pero que no valoramos como con nuestras relaciones íntimas, aunque siempre pueden cambiar de categoría, dependiendo de las circunstancias. En esta categoría están nuestros rivales y enemigos.

- **Relaciones familiares.** En esta categoría se encuentran las personas junto a las cuales nacimos y con las que nos vincula un árbol familiar o genealógico, es decir, con las que compartimos un vínculo consanguíneo. En muchas de ellas hay también cierto principio de autoridad, y por ellas podemos llegar a sentir amor o antipatía. Además, en general podrían ser más o menos profundas o superficiales, pero a diferencia de las demás, suelen persistir enormemente en el tiempo. Obviamente en esta categoría el ejemplo ideal son nuestros padres.

## 8. ¿Comportamiento Social?

La influencia social es un proceso psicológico social en el cual uno o varios sujetos influyen en el comportamiento de los demás. En este proceso se tienen en cuenta factores como la persuasión, la conformidad social, la aceptación social y la obediencia social.

Por ejemplo, en la actualidad es común ver cómo en las redes sociales los denominados “influencers” influyen de manera significativa en el comportamiento social, sobre todo en los adolescentes

9. **¿imagen Personal?**

   Cuando hablamos de imagen personal es todo aquello que tiene que ve con nuestra a paciencia y nuestra forma de expresarnos y relacionarnos con nuestro el mundo que nos rodea

   Lo que quiero decir es lo que reflejamos al mundo o que somos y nuestro compromiso

Atencion y Servicio de Informacion
al usuario.

Dolly Alejandra Muñoz Montenegro.
ficha 2210879.

Presentado A: Jenny Kelly Hurtado

Servicio Nacional de Aprendizaje.
SENA.
Departamento del Cauca.

Escaneado con CamScanner

A: Que es empresa y Mediante qué se representa su estructural
una empresa es una organización de personas que comparten unos objetivos con el fin de obtener beneficios. las estructuras de la organización, se presenta a través de organigramas lineofuncionales, en ellos, la división de trabajo, las líneas de autoridad y las comunicaciones se representan de forma gráfica.

B. Cuales son los principios corporativos? Explique cada uno.

Compromiso: la empresa se compromete a con el cliente a entregarle lo mejor del producto.

orientación al cliente: vamos a capacitar al cliente con características del producto y sus funciones y manejo.

Trabajo en equipo: la empresa llevara un buen trabajo en equipo para su buen desarrollo las personas se unen en torno a un fin común.

Desarrollo profesional: la empresa contara con un buen equipo de profesionales que puedan desarrollar el producto como debe ser y para que el cliente quede sorprendido con el producto es un proceso continuo marcado por el deseo de superación del empleado, el trabajador con el tiempo enriquece y mejora sus experiencias, aptitudes y Relaciones en el trabajo

INNOVACION: la empresa innovara con Buenos y mejores productos. es una Mejora de actividad empresarial. Mediante Cambios Modelos de Negocio.

liderazgo: los líderes de los procesos, son los agentes del cambio, son quienes guían. la orientación de la dirección de la organización tambien, es una habilidad que toda Persona Puede desarrollar; es capaz de inf[illegible] en los trabajadores para lograr sus objetivos.

Etica: la empresa tendra todos los valores encuenta a la hora de Mostrar el producto al cliente.
Son Normas y principios que se utilizan para Resolver los diversos problemas Morales o eticos dentro del Contexto empresarial

Escaneado con CamScanner

C. que entiende. Por cultura. Organizacional?
es una empresa se refiere al cúmulo de creencias. habitos, Valores, actitudes y tradiciones que son. Compartidos Por los colaboradores que conforman una Compañía. la cultura. Organizacional describe la personalidad de una empresa; su forma de ser y actuar. Es un vinculo social que le da cohesion a una organizacion, es la manera en la que esta interactua. como conjunto, tanto en su propio entorno como con el exterior; con diversos grupos de interes. tales como proveedores., clientes, entre otros.

D. que es la mision
la Mision de una empresa es la Herramienta estrategica, que sintetiza el proposito de ella, la (empresa) es el objetivo o la propuesta que sirve a la sociedad, asi como la base del plan de negocios y de las estrategias, operativas, Generalmente incluye una descripcion general de la organizacion, su funcion y objetivos.

que es vision.
la vision de una empresa es la Meta de plazo amplio donde se Establece la aspiracion sobre los logros de una empresa y lo que se desea acerca deseo Estado futuro. Asi la vision define la ruta a seguir, tanto para los directivos como para los empleados

F que entiende. Por objetivos Corporativos.
en el ambito empresarial, proposito o Meta que se Marca una empresa. Sobre lo que le gustaria llegar a ser., desde una optica global y a largo plazo en funcion de la definicion de la mision de la organizacion y la situacion del entorno en que se encuentra. los objetivos Corporativos ya sean a corto, mediano y largo plazo deben ser Medibles y con posibilidad de evaluacion

g que son Relaciones interpersonales
Constituye un papel critico en una empresa. Hablar de Calidad humana es hablar de la relacion directa que guarda la Calidad de la relaciones interpersonales. del Resultado de aquellos vinculos que se generan atraves del proceso de interaccion y comunicacion con los demas ,, tambien abarca. temas esenciales uno de ellos es el liderazgo

Escaneado con CamScanner

los elementos que se consideran constitutivos de las relaciones interpersonales. Son las necesidades, Motivaciones, actitudes Comunicacion, valores, Convivencia, y autoestima.

Este tipo de Relaciones son la base de la vida en sociedad y se dan de distintos modo en numerosos contextos cotidianos, como la familia, los amigos el entorno laboral, y otros

H Que entiende por comportamiento social?

es el Comportamiento o conducta dirigida a la sociedad o que tiene lugar entre miembros de la misma especie.
los Comportamientos o conductas que se establecen como relaciones interespesificas,.
tiene que ver la Relacion con el entorno.

I aque hace referencia la imagen Personal
todo aquello que tiene que ver con nuestra apariencia forma de relacionarnos y Expresarnos con el mundo exterior., Basicamente esto Refleja quienes somos y que tan dispuestos estamos a establecer una relacion ya sea de tipo personal y laboral.
el carisma el vestuario, actitud y la credibilidad.
Cuando nos referimos a la personalidad.

Escaneado con CamScanner

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# Atención y Servicio de Información al Usuario

Yulissa Andrea Castaño Carvajal.

SENA Técnico Asistente en Archivo.

Ficha 2210879

Instructora, Lenny Kelly Hurtado.

Gestión Documental.

04 de junio de 2021, Popayán

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

# TALLER No. 1

Nombre de la Competencia: Atención y Servicio de Información al Usuario.

Resultado de Aprendizaje:

01 INTERPRETAR EL PROTOCOLO Y LA NORMATIVA PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

02 ATENDER Y PRESTAR SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y NORMATIVA.

- **Actividades de Reflexión Inicial**

  Reconocer la importancia de Atención y Servicio de Información al Usuario.

**1.2.- Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.**

Reconocer la importancia de Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa

**Descripción actividad 1 (trabajo individual):**

1.- A través de la investigación consulte los siguientes términos y definiciones para su posterior socialización.

A.- Que es Empres y mediante que se representa su estructura?
B.- Cuáles son los Principios Corporativos? Explique cada uno.
C.- Que entiende por cultura Organizacional?
D.- Que es Misión
E.- Que es Visión
F.- Que entiende por Objetivos Corporativos
G.- Que son las Relaciones Interpersonales y que elementos las componen?
H.- Que entiende por Comportamiento Social?
I.- A que hace referencia la imagen Personal?

Recuerde que estoy atenta a sus inquietudes.

**Elaboro**:
Lenny Kelly Hurtado R.
Instructora de Gestion Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca
Lkhurtado0@misena.edu.co

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**
**TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

## Solución de la actividad

1. **¿Qué es Empresa y mediante que se representa su estructura?**

Una empresa es una organización industrial hechas por personas y para personas con fines económicos tanto para los creadores de dicha industria como para los empleados que son contratados para atender y administrar las necesidades requeridas del lugar.
La estructura organizacional de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes: la estructura organizativa formal y la informal.

- La estructura organizativa es aquella que se basa en el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección, son relaciones deliberadas.
- La estructura organizativa informal son el conjunto de relaciones que no han sido definidas explícitamente y responden básicamente a las necesidades que entran en contacto con el trabajo.
- La estructura real de la organización se basa en el conjunto de relaciones formales e informales.

La estructura empresarial sirve para determinar la titularidad de un negocio, así como para localizar en cuales de sus departamentos se desarrollan las actividades de control y mando. Es una forma de jerarquización y reparto de responsabilidades y deberes dentro de un proyecto de carácter lucrativo.

**Importancia de la estructura empresarial**

Independientemente del tamaño de la empresa, es esencial el diseño e implantación de una estructuración y un organigrama que delimite los espacios de trabajo en la compañía.

Por otra parte, también esta estructura debe tener la capacidad de adaptación a los cambios y evoluciones que la realidad empresarial exige en el mundo actual, para poder seguir aspirando a la consecución de beneficios y buscar el crecimiento del negocio.

Existen por lo tanto múltiples tipos de estructuración, dependiendo habitualmente de los fines u objetivos que busque la empresa, los recursos de los que disponga y el sector económico en el que opere. Es importante el modo en que se plantee la estructura ya que será determinante para la consecución o no de los resultados esperados.

**2. ¿Cuáles son los Principios Corporativos? Explique cada uno.**

Los principios corporativos son el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida de una organización. Estos definen aspectos importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos. Por tanto, constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional.

- **Trabajo en equipo**: Implica compromiso, liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y muchas más para alcanzar metas comunes dentro de la empresa y así crecer y progresar cada día más.

- **Respeto**: Es un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona, y junto al brindar a los clientes la mejor atención, para que él se sienta a gusto con nuestra atención, productos o servicios.

- **Liderazgo:** Es una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. y así permitir que nuestros empleados se sientan seguros con el trabajo que están realizando.

- **Excelencia:** Con este se permite desarrollar soluciones innovadoras para nuestro cuerpo de trabajo, con tecnología que garantizan el mejoramiento de los clientes.

- **Lealtad:** Actuar razonablemente, con los principios y valores de la empresa y personal, los cuales deben ser confiables para un buen resultado administrativo.

- **Cumplimiento**: Se debe trabajar de forma disciplinada para lograr el tiempo planteado de entrega a los clientes.

- **Creatividad**: En esta se generan nuevas ideas, que puedan permitir el crecimiento de la empresa, incluyendo la innovación y las necesidades de la empresa y a su vez de los clientes.

- **Orden**: los sitios de trabajo y documentos organizados con las reglas y requisitos que tenga la empresa.

- **Amabilidad**: Tratar a nuestros clientes y compañeros de trabajo de la misma forma que nos gusta que nos trataran a nosotros.

- **Justicia**. Actuar de forma coherente y objetiva en cada uno de los hechos que se presenten en la empresa.

### 3. ¿Que entiende por cultura Organizacional?

Entendemos como cultura organizacional aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla. Se trata, en román paladino, de la psicología de la organización, de su núcleo.

**La importancia de la cultura organizacional:**

Pero, **¿por qué es tan importante la cultura organizacional?** Esta psicología organizacional cuenta con dos ámbitos de actuación: el interno y el externo. Este primero tiene que ver con cómo se relaciona la empresa con sus trabajadores, con las relaciones internas, las políticas de bienestar, el clima laboral de la oficina, etcétera.
Respecto al nivel externo de la cultura organizacional tiene que ver con el comportamiento de la entidad de cara al exterior, de su actitud social. Es la sumatoria de sus empleados y de la imagen corporativa que brinda fuera a los clientes y en general. Se encuentra determinada por cuestiones como su filosofía ecológica, si participa en actividades de caridad, gubernamentales y similares.
La idea es que esta cultura organizacional sea coherente y permita al trabajador identificarse con lo que se transmite socialmente. Es justo por esa razón por lo que es clave a la hora de reclutar nuevos empleados, como decíamos hace unas líneas.
Contamos con una plantilla modelo de encuestas de cultura organizacional, que te permitirá realizar un sondeo inicial del ambiente en la empresa

**Componentes básicos de la cultura organizacional de una empresa:**

Llegados a este punto podemos establecer algunos componentes básicos de la cultura organizacional de una empresa. Estos son:

- Las normas organizacionales
- Estructura de poder o tipo de liderazgo
- Las relaciones de la plantilla
- Los valores de la empresa

### 4. Qué es Misión:

La misión de una empresa es una herramienta estratégica que sintetiza el propósito de una empresa. Es el objetivo o la propuesta que sirve a la sociedad, así como la base del plan de negocios y de las estrategias operativas. Generalmente incluye una descripción general de la organización, su función y objetivos.

5. **Que es visión:**

La visión de una empresa es una meta de plazo amplio donde se establece la aspiración sobre los logros de una empresa y lo que se desea acerca de su estado futuro. Así, la visión define la ruta a seguir, tanto para los directivos como para los empleados.

6. **Que entiende por Objetivos Corporativos:**

En el ámbito empresarial, propósito o meta que se marca una empresa sobre lo que le gustaría llegar a ser, desde una óptica global y a largo plazo, en función de la definición de la misión de la organización y la situación del entorno en que se encuentra. Los objetivos corporativos ya sean a corto, mediano y largo plazo deben ser medibles y con posibilidad de evaluación.

7. **¿Que son las Relaciones Interpersonales y que elementos las componen?**

Las relaciones interpersonales son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, las comunidades religiosas y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación.

Una relación Interpersonal es una fuerte, profunda o cercana asociación, entre dos o más personas.

Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. Estas relaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.

**Elementos de comunicación interpersonal**

Se han realizado muchas investigaciones para tratar de dividir la comunicación interpersonal en una serie de elementos para que pueda entenderse más fácilmente.

- **Los comunicadores**

Para que se produzca cualquier comunicación debe haber al menos dos personas involucradas. Es fácil pensar en la comunicación que involucra un remitente y un receptor de un mensaje.

Sin embargo, el problema con esta forma de ver una relación es que presenta la comunicación como un proceso unidireccional donde una persona envía el mensaje y la otra lo recibe. Mientras una persona habla y otra escucha, por ejemplo.

De hecho, las comunicaciones son casi siempre procesos complejos de dos vías, con personas que envían y reciben mensajes entre sí simultáneamente.
En otras palabras, la comunicación es un proceso interactivo. Mientras una persona habla, la otra escucha, pero mientras escucha, también envía comentarios en forma de sonrisas, movimientos de cabeza, etc.

- **El mensaje**

El mensaje no solo significa el discurso utilizado o la información transmitida, sino también los mensajes no verbales intercambiados, como:

- Expresiones faciales
- Tono de voz
- Gestos y lenguaje corporal.

El comportamiento no verbal puede transmitir información adicional sobre el mensaje hablado. Puede revelar más sobre las actitudes emocionales que pueden ser la base del contenido del discurso.

- **El ruido**

El ruido tiene un significado especial en la teoría de la comunicación. Se refiere a todo lo que distorsiona el mensaje, de modo que lo que se recibe es diferente de lo que pretende el hablante.

Si bien el “ruido” físico puede interferir con la comunicación, otros factores se consideran ruido.

- El uso de jerga complicada
- Lenguaje corporal inapropiado
- Falta de atención
- Desinterés y diferencias culturales

En otras palabras, cualquier distorsión o inconsistencia que ocurra durante un intento de comunicación puede verse como ruido.

- **Retroalimentación**

La retroalimentación consiste en mensajes que el receptor devuelve, lo que le permite al remitente saber con qué precisión se ha recibido el mensaje, así como la reacción del receptor.
El receptor también puede responder tanto al mensaje no intencional como al mensaje intencional.

Los tipos de comentarios van desde declaraciones verbales directas, por ejemplo, “Dilo de nuevo, no entiendo”, hasta expresiones faciales sutiles o cambios en la postura que podrían indicarle al remitente que el receptor se siente incómodo con el mensaje.

La retroalimentación le permite al remitente regular, adaptar o repetir el mensaje para mejorar la comunicación.

- **Contexto**

Toda comunicación está influenciada por el contexto en el que tiene lugar.
Sin embargo, además de mirar el contexto situacional de dónde tiene lugar la interacción. Por ejemplo, en una habitación, oficina o quizás al aire libre, también debe considerarse el contexto social. Los roles, las responsabilidades y el estado relativo de los participantes influyen sobre el clima emocional y las expectativas de los participantes sobre la interacción.

- **Canal**

El canal se refiere a los medios físicos por los cuales el mensaje se transfiere de una persona a otra. En un contexto cara a cara, los canales que se utilizan son el habla y la visión. Sin embargo, durante una conversación telefónica, el canal se limita solo al habla.

8. **¿Qué entiende por Comportamiento Social?**

El comportamiento tanto individual como colectivo depende o puede depender de la diferente dosificación de las dos esferas que influyen en el comportamiento: los preceptos morales y los factores económicos. De forma que, si individualmente puede caracterizarse a una persona por una mayor tendencia a actuar movido más por preceptos morales que por factores económicos o viceversa, así también se podrá evaluar la estructura y ambiente social.

9. ¿**A que hace referencia la imagen Personal?**

Es nuestra carta de presentación. Refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás. Decimos más con el cuerpo que con las palabras y somos más sinceros. ... Es decir, es un estilo de vida, una forma de ser y actuar y cada persona tiene la suya. La Presencia Personal es el contacto interno que tienes en todo momento con tu Ser. Dependiendo qué tan bien te llevas contigo mismo, qué tanto afecto sientes por ti, cómo te hablas en lo interno, será el reflejo de tu Presencia Personal. El cuidado de tu imagen personal, una de las claves para el éxito.

Nuestra imagen personal es uno de los puntos más importantes a tener en cuenta al relacionarnos con los demás. Una imagen personal descuidada revela a una persona con poco aprecio por sí mismo.