GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE **6 Organización + Interacción Lengua Inglesa**

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia en Organización de Archivos

- **Código del Programa de Formación:**

- **Nombre del Proyecto:** Aplicación de los procesos archivísticos de gestión, trámite y organización documental para el mejoramiento de la prestación de servicio, el acceso, transparencia y protección de la información.

- **Fase del Proyecto:** Fase 3. Ejecución

- **Actividad de Proyecto:** Realizar actividades de procesamiento técnico a los documentos de conformidad con el PGD institucional y las políticas de acceso, transparencia administrativa y protección de datos.

- **Competencias:**
  1. Organización de Archivos de Gestión
  2. Interacción en lengua inglesa

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar**:

Organización de Archivos de Gestión:

- *Organizar los documentos de archivo de gestión teniendo en cuenta principios archivísticos y normativa.*
- *Preparar las transferencias documentales primarias de acuerdo con las Tablas de Retención Documental y el cronograma institucional*
- *Verificar los procedimientos para la organización de archivos de gestión de acuerdo normativa y políticas empresariales.*
- *Presentar informes relacionados con la organización de archivos de gestión, teniendo en cuenta la normativa y política empresarial.*

Interacción en lengua inglesa:

- *Comprender información básica oral y escrita en inglés a cerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.*
- *Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio de uso de frases sencillas en forma oral y escrita.*
- *Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida*

- Duración de la Guía: 232 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz:

Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia.

Son testimonio de los hechos y de las obras, documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como unidades de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades yagencias del Estado en el servicio al ciudadano.

La organización documental es una de los procesos archivísticos más complejos pero a la vez más importante para la adecuada gestión documental de la empresa. En este proceso se desarrollan otros como lo son: clasificación, ordenación, descripción documental y archivo que permitirán acceder a las fuentes documentales para la toma de decisiones.

Con el apoyo de esta guía, el aprendiz comprenderá los fundamentos de la descripción de expedientes en archivos de gestión, el archivo de documentos y las transferencias primarias; basados en la normatividad archivística vigente y en los criterios establecidos por el Archivo General de la Nación.

Aunado a lo anterior, es importante tener claro que los archivos se organizan para y por los usuarios, así sean de otro contexto idiomático, las habilidades en segunda lengua hace posible que el ser competente sea para quien la domine un valor agregado hoy por hoy necesario e imprescindible.

Sean, entonces, bienvenidos a desarrollar esta sexta guía la cual tiene como objetivo adquirir habilidades para la organización y trasferencias documentales mediante ejercicios de campo, estudio de la normativa con interacción de la lengua inglesa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial:

Reconocer la importancia de la organización de los archivos de gestión y el uso de una segunda lengua para los usuarios, la transparencia de los procesos en las organizaciones

Descripción de la actividad 1 (Trabajo individual):

- Observe las fotografías de documentación sin organizar (fondos Acumulados)

- Realice una exploración de ideas ¿Por qué se presenta los documentos en este estado lamentable? y ¿Qué puede hacer usted para evitarlo o mejorar esta situación? ¿Es posible garantizar derechos a los ciudadanos?
- Socialice en plenaria sus respuestas

ANTES



DESPUÉS



Descripción de la actividad 2 (Trabajo individual):

- Observe este video https://www.youtube.com/watch?v=noMq7ueddM4
- Comparte con un compañero, ¿por qué te da miedo aprender inglés? o ¿Por qué no? y si su situación es no temerle, convence al menos a un compañero sobre las ventajas de aprender una segunda lengua.

Tiempo: 10 horas
Ambiente requerido: Ambiente de formación propio de la competencia
Materiales: Televisor, equipos de cómputo conectados a internet

1.2 Actividades de Contextualización.

Identifique los procedimientos para la organización de los archivos de gestión y los inicios conversacionales en el inglés.

Competencia: Organización de archivos de gestión

Descripción de la actividad 1 (Trabajo individual)

- Consulte los principios de archivísticos: Principio de Procedencia y Principio de Orden Natural en la cartilla 2 Principios y Procesos para la organización del archivo general del municipio en el siguiente enlace https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/PrincipMunicipio.pdf
- Consulte ¿Qué son Agrupaciones documentales?
- Participe en el taller propuesto por su instructor (a) con el fin de identificar los conceptos vistos en organigramas y grupos documentales
- Elabore un organizador gráfico en el cual se evidencie sus relaciones conceptuales

Descripción de la actividad 2 (Trabajo colaborativo)

- Consulte una de las siguientes normas de acuerdo con la asignación de su instructor (a)
  - Ley 4 de 1913. Sobre régimen político y municipal Articulo 289 y 337.
  - Ley 80 de 1993. Artículo 55.
  - Acuerdo AGN 042 de 2002. Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos
  - Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000.
  - Acuerdo AGN 015 de 2003. Adiciona parágrafo al Acuerdo AGN 041 de 2002 en relación con la integración del Comité de Archivo de las entidades públicas en proceso de liquidación.
  - Acuerdo AGN 02 de 2004. Establece los lineamientos para la organización de fondos acumulados.
  - Circular AGN 07 de 2002. Organización y Conservación de los documentos de archivo de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.
  - Circular AGN 01 de 2003. Organización y Conservación de los documentos de archivo.
  - Circular AGN-DAFP N° 004 de 2003. Organización de historias laborales.
  - Circular AGN 012 AGN-DAFP de 2004. Organización de historias laborales.
  - Circular AGN 01 de 2004. Inventario de documentos a eliminar.
  - Acuerdo 004 de 2019. Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD.
- Presente la exposición de la misma
- Atienda las exposiciones de sus compañeros
- Participe en la actividad ¿Quién quiere ser millonario? Preparado por su instructor (a)

Descripción de la actividad 3 (Trabajo colaborativo)

Tiempo: 60 horas
Ambiente requerido: Ambiente de formación, objeto de estudio, biblioteca, LMS
Materiales: Equipos de cómputo, video beam

Competencia: Interacción en lengua inglesa

Descripción de la actividad 1 (Trabajo individual)

- Escuche y pronuncie los fonemas, el acento y los patrones básicos de la entonación mediante ejercicios
- Deletree palabras
- Emplee la estructura básica de una frase en inglés (sujeto+verbo+complemento) en talleres propuestos por su instructor (a)
- Deletree nombres, direcciones y otras palabras
- Elabore oraciones en las cuales mencione la ortografía de 20 verbos
- Elabore preguntas sobre la ortografía de las palabras de nombres y objetos.

Descripción de la actividad 2 (Trabajo individual)

- Identifique 20 palabras propias de la Gestión Documental
- Busque su traducción en inglés
- Deletree estas palabras
- Use las palabras halladas en oraciones

Tiempo: 20 horas
Ambiente requerido: Ambiente de bilingüismo, Biblioteca, LMS, Ambiente externo
Materiales: Equipos de cómputo, video beam, Borrador para tablero

1.3 Actividades de Apropiación:

Organizar documentos de archivo mediante el cumplimiento de la normativa para dar respuesta a los usuarios de acuerdo con sus necesidades de información y contexto idiomático.

Competencia: Organización de archivos de gestión

- Organizar documentos de archivo facilitando la respuesta a las necesidades de información de los usuarios, de acuerdo con la normativa.
- Descripción de la actividad 1 (Trabajo individual)

- Consulte sobre organizar los archivos de gestión en los Apuntes para la Organización Manual publicada en la página del Archivo General de la Nación en el enlace https://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos/publicaciones
- Socialice las dudas que le han quedado por la lectura realizada con su instructor (a)
- Clasifique documentos suministrados de acuerdo con la Tabla de Retención Documental identificando las agrupaciones documentales, material suministrado por su instructor (a)
- Ordene los documentos reconociendo el Principio de Orden Natural
- Legaje los documentos
- Folie los documentos de acuerdo con el instructivo del Archivo General de la Nación[1]
- Elabore la Hoja de control, si aplica
- Diligencie el rótulo para el legajo

Descripción de la actividad 2 (Trabajo colaborativo)

- Relea el Acuerdo 042 de 2002 del AGN
- Elabore un gráfico en el cual se evidencie el paso a paso de una transferencia primaria documental
- Realice entrega del archivo de acuerdo con la simulación de una transferencia documental primaria:
    - Diligencie el rótulo para la caja
    - Diligencie el inventario (FUID) (físico y electrónico)
    - Diligencie el acta de eliminación para los documentos (si aplica)

Descripción de la actividad 3 (Trabajo colaborativo)

- Realice prácticas de archivo en unidades administrativas (de acuerdo con la disponibilidad de la organización)

Tiempo: 70 horas
Ambiente requerido: Ambiente de formación, objeto de estudio, biblioteca, LMS
Materiales: Equipos de cómputo, video beam, Computadores, delantales, gorros, guantes de vinitrilo, borradores miga de pan, legajos, ganchos legajadores, adhesivos, hojas papel bond reutilizables

Competencia: Interacción en lengua inglesa

Construir el glosario básico para dar respuestas a los requerimientos de los usuarios en lengua inglesa

Descripción de la actividad 1 (Trabajo individual)

- Realice preguntas por los nombres de las cosas.
- Practique señalar la ubicación de un objeto en pregunta y respuesta

[1] https://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos/publicaciones

- Intercambie números de teléfono y direcciones de correo electrónico
- Salude en situaciones formales o informales, en diferentes momentos del día.
- Utilice fórmulas de saludo al comienzo de una llamada a alguien familiar.
- Conteste una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral.
- Diligencie formularios con datos personales en la cotidianidad o en contextos laborales.
- Preséntese a un grupo o a un visitante en contextos sociales y laborales.
- Intercambie información personal básica relacionada con el nombre, edad, nacionalidad, la procedencia y lugar de residencia propia y de otras personas, estado civil, hijos, ocupación, etc).
- Intercambie información acerca de la familia y los intereses.
- Intercambie información sobre su estado de ánimo y el de otras personas.
- Exprese posesión y propiedad de las cosas.
- Pregunte por la ubicación de un objeto.
- Pida prestado algo a alguien de manera formal e informal.
- Solicite ayuda de manera formal e informal.
- Ofrezca ayuda a alguien a través del uso de fórmulas de cortesía.
- Responda a propuestas de ayuda.

Descripción de la actividad 2 (Trabajo individual)

- Observe una película e identifique expresiones ya vistas en la actividad anterior
- Aprenda una canción e identifique expresiones ya estudiadas

Descripción de la actividad 3 (Trabajo colaborativo)

- Prepare un diálogo en el cual establezca las prácticas de las actividades anteriores en un contexto de la atención de un usuario que solicita información

Tiempo: 37 horas
Ambiente requerido: Ambiente de bilingüismo, Biblioteca, LMS, Ambiente externo
Materiales: Equipos de cómputo, video beam, Borrador para tablero

1.4 Actividades de Transferencia:

Presenta los resultados de la organización de archivos de gestión y atención de usuarios en Lengua Inglesa de acuerdo con los requerimientos normativos y técnicos

Competencia: Organización de archivos de gestión

Descripción de la actividad (Trabajo colaborativo)

Explica el procedimiento aplicado a los documentos organizados y preparados para ser transferidos

Presenta el informe de gestión de las actividades realizadas

Tiempo: 25 horas
Ambiente requerido: Ambiente de formación, objeto de estudio, biblioteca, LMS
Materiales: Equipos de cómputo, video beam
Competencia: Interacción en lengua inglesa

Descripción de la actividad (Trabajo colaborativo)

Presenta entrega la documentación al archivo central para cumplir con la Transferencia documental mediante un diálogo sencillo

Tiempo: 10 horas
Ambiente requerido: Ambiente de bilingüismo, Biblioteca, LMS, Ambiente externo
Materiales: Equipos de cómputo, video beam, Borrador para tablero

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Competencia: Organizar archivos de gestión		
Evidencias de Conocimiento: Resolución de preguntas acerca de la implementación de los instrumentos archivísticos **Evidencias de Desempeño**: Demuestra habilidad en la elaboración de Tabla de Retención Documental y organización de los documentos de archivo Demuestra destreza en la elaboración, conformación y ordenación interna del expediente Demuestra habilidad en la preparación	**Conocimiento** ○ Verifica la implementación de los instrumentos archivísticos en el proceso de organización, de acuerdo con normativa **Desempeño** ○ Aplica la tabla de retención documental, de acuerdo con el manual de implementación de un programa de gestión documental ○ Realiza la organización de los documentos de archivo, de acuerdo con los principios archivísticos. ○ Clasifica los documentos de archivo, de acuerdo el principio de procedencia. ○ Ordena los documentos de	**Conocimiento:** **Técnica:** pregunta **Instrumento:** cuestionario **Técnica:** organizador gráfico **Instrumento:** rúbrica **Desempeño:** **Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo

de las transferencias documentales primarias **Evidencias de Producto**: Inventario documental Acta de eliminación Documental.	archivo de acuerdo con el principio de orden original. ○ Realiza la depuración, foliación y almacenamiento de documentos de archivo de acuerdo con normativa. ○ Elabora la conformación y ordenación interna del expediente según normativa. ○ Organiza los expedientes de acuerdo con la normativa y la Tablas de Retención Documental. ○ Rotula los expedientes de acuerdo con normativa para la descripción. ○ Conforma el expediente organizado de acuerdo con normativa. ○ Elabora el inventario documental de acuerdo con la normativa. ○ Prepara las transferencias documentales primarias, de acuerdo con las tablas de retención documental y política empresarial. **Producto** ○ Elabora el inventario documental de acuerdo con la normativa y política empresarial ○ Elabora el acta de eliminación de acuerdo con la normativa	**Producto:** **Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo
Competencia: Interactuar en lengua inglesa		
Evidencias de Aprendizaje	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento: Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales Comprende información básica en textos	**Conocimiento:** ○ Comprende vocabulario y expresiones en inglés encontextos personales acorde con nivel principiante. ○ Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante.	**Conocimiento:** **Técnica:** pregunta **Instrumento:** cuestionario

en inglés Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas utilizando vocabulario y gramática básica **Evidencias de Desempeño**: Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo Brinda información acerca de objetos y sus características Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos **Evidencias de Producto**: Expresa el quehacer diario personal y laboral	○ Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. ○ Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. **Desempeño** ○ Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso defórmulas de cortesía. ○ Brinda información acerca de objetos y sus características. ○ Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. ○ Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante **Producto** ○ Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Técnica:** talleres **Instrumento:** rúbrica **Desempeño:** **Técnica:** observación **Instrumento:** lista de chequeo **Producto:** **Técnica:** observación **Instrumento:** rúbrica

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ARCHIVO DE GESTIÓN: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

DIPLOMÁTICA DOCUMENTAL: Disciplina que estudia las características internas y externas de los documentos conforme a las reglas formales que rigen su elaboración, con el objeto de evidenciar la evolución de los tipos documentales y determinar su valor como fuentes para la historia.

DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.

DISTRIBUCIÓN DOCUMENTAL: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO ACTIVO: Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente.

DOCUMENTO BORRADOR: Documento provisional previo al original.

DOCUMENTO COPIA: Ejemplar de un documento cuyo texto presenta todos los requisitos que lo habilitan y que cumplen el objetivo para el cual fue destinado.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

DOCUMENTO DISPOSITIVO: Abarca la identificación y descripción de las series de documentos, el establecimiento de programas de retención y disposición de documentos de valor permanente a los archivos.

DOCUMENTO FACILITATIVO: Documento producido en cumplimiento de funciones idénticas o comunes en todas las entidades.

DOCUMENTO INACTIVO: Documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.

DOCUMENTO MINUTA: Bosquejo (transcribir) o esquema de asuntos que se volcán al original.

DOCUMENTO OFICIAL. El que produce, posee o maneja una entidad estatal.

DOCUMENTO ORIGINAL: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO SEMIACTIVO: Documento de uso ocasional con valores primarios.

DOCUMENTOS SUSTANTIVOS: son los que sirven a las funciones para las cuales existe la institución. Por ejemplo, en un teatro, los programas de funciones artísticas, en una empresa de transportes, las tarifas.

DOCUMENTO VITAL: Son aquellos que poseen un valor crítico para su empresa, y son únicos e irremplazables, por lo tanto requieren de un cuidado especial a la hora de ser almacenados y preservados. Estos documentos vitales poseen un valor intrínseco histórico, legal, intelectual o económico.

DOCUMENTO DE APOYO: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

DOCUMENTO PRIVADO. El perteneciente a personas naturales y jurídicas, entidades, instituciones y organizaciones que no tienen carácter oficial.

EXPEDIENTE: Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

FACSÍMIL: Reproducción fiel de un documento lograda a través de un medio mecánico, fotográfico o electrónico, entre otros.

FOLIACIÓN: Acto de enumerar las hojas.

FOLIO: Hoja.

FOLIO RECTO: Primera cara de un folio, la que se numera.

FOLIO TESTIGO: Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas.

FOLIO VUELTO: Segunda cara de un folio, la cual no se numera.

FONDO DOCUMENTAL: Totalidad de los documentos producidos, en cualquier soporte, por una persona o entidad a raíz del ejercicio de sus funciones.

GESTIÓN DE DOCUMENTOS. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

INFORMACIÓN: Número de datos contenidos en un mensaje o conjunto de signos o señales sobre que opera el aparato. Conjunto de datos que se representan para dar a conocer el comportamiento de hechos y fenómenos para apoyar la toma de decisiones.

PAGINA: Lo escrito o impreso en una cara.

PAGINACIÓN: Numeración de las páginas que tengan información.

PATRIMONIO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

PIEZA DOCUMENTAL: Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Son ejemplos de piezas documentales, entre otros, un acta, un oficio, un informe.

PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

RECEPCIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

REGISTRO: Instrumento que controla el ingreso de documentos a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada.

SOPORTE DOCUMENTAL: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

TIPO DOCUMENTAL: Es la unidad archivística más mínima que conforma un documento y en las unidades documentales se establecen si esos tipos documentales están compuestos por unidades simples o complejas.

TRÁMITE DOCUMENTAL: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

TRANSFERENCIA DOCUMENTAL: Se refiere al traslado de los documentos de un nivel de archivo a otro, según las tablas de retención documental.

TRD: Tabla de retención documental, listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TVD: Tabla de valoración documental, aplicación de los procesos archivísticos destinado a la elaboración de los instrumentos de información que facilitaran el conocimiento y la consulta de los fondos documentales y las colecciones de archivo.

UNIDAD DE CONSERVACIÓN: Conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas y los libros o tomos.

VALOR PRIMARIO: Cualidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativo, fiscales, legales y/o contables.

VALOR SECUNDARIO: cualidad atribuida a aquellos que, por su importancia histórica, científica y cultural, deben conservarse en un archivo.

VALORACIÓN DOCUMENTAL: Condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales, fiscales o contables en los archivos de trámite o concentración (valores primarios); o bien evidénciales, testimoniales e informativos en los archivos históricos (valoressecundarios).

Competencia: Interactuar en lengua inglesa[2]

Saludo

Hello (hola)
Hello, how are you? Hola, ¿cómo estás?
Goodbye (adios)
Have a nice day. Que tengas un bonito día.
Please (por favor)
Can you help me, please? ¿Me puedes ayudar por favor?
Thank you (gracias)
Thank you very much. Muchas gracias
My name is____. (mi nombre es____.)
What is your name? ¿Cómo te llamas?
I live in_____. (vivo en____.)
Where do you live? ¿Tú dónde vives?
How are you? (¿cómo estás?)
How are you today? ¿Cómo estás hoy?
Fine, thank you (bien, gracias)
And you? ¿Y tú?
Good (bien)
This is very good. Esto está muy bien.
Bad (mal)
That is bad. Eso está mal.

Pedir direcciones
Where is the____? (¿dónde está el___?)

[2] Vocabulario tomado de https://www.aboutespanol.com/50-primeras-palabras-en-ingles-que-debes-saber-1961149

It's in the_____.	Está en el_____.

Here (aquí)

Here is the____.	Aquí está el_____.

There (allá)

There are some____.	Allá hay algunos_____.

Toilet (baño / lavabo)

The toilet is_____.	El baño está_____.

Restaurant (restaurante)

The restaurant is next to the park.	El restaurante está junto al parque.

Hotel (hotel)

The hotel is by my house.	El hotel está junto a mi casa.

Comercios, pedir y pagar

How much is it? (¿cuánto cuesta?)

It's 25 dollars.	Vale 25 dólares.

Can I have some___? (¿podrías darme un poco de_____?)

Yes, you may.	Sí puedes.

Water (agua)

Do you have some water?	¿Tienes un poco de agua?

Food (comida)

The food is very good.	La comida está muy rica.

Store (tienda)

The store is near here.	La tienda está cerca de aquí.

Supermarket (supermercado)

Where is the supermarket?	¿Dónde está el supermercado?

Money (dinero)

Do you have any money?	¿Tienes dinero?

Bank (banco)

How can I get to the bank?	¿Cómo puedo llegar al banco?

Transportes

Bus (autobús)

I need to catch a bus.	Necesito tomar un autobús.

Taxi (taxi)

Where can I find a taxi?	¿Dónde puedo encontrar un taxi?

Metro (metro)

Where is the nearest metro?	¿Dónde está el metro más cercano?

Car (coche)

Where can I rent a car?	¿Dónde puedo rentar un coche?

Airplane (avión)

Where is the airport? My airplane leaves at____.	¿Dónde está el aeropuerto? Mi avión sale a las___.

Bicycle (bicicleta)

Where can I rent a bicycle?	¿Dónde puedo alquilar una bicicleta?

Walk (caminar)

I want to walk to_____.	Quiero caminar a_____.

Comunicaciones

Telephone (teléfono)
May I use your telephone? ¿Puedo usar tu teléfono?
Computer (computadora / ordenador)
Do you have a computer I may use? ¿Tienes una computadora que pueda usar?

Salud
I don't feel good (no me siento bien)
I feel sick. Me siento enfermo.
Hospital (hospital)
Please, take me to the hospital. Por favor, llévame al hospital.
Doctor (doctor)
I need to see a doctor. Necesito ver a un médico.
My_____hurts. (me duele el/la_____.)
Please, help me. Por favor, ayúdame.
Medicine (medicina)
Where can I buy some medicine? ¿Dónde puedo comprar medicina?
Pedir ayuda y documentación
I need help (necesito ayuda)
Can you_____? ¿Puedes_____?
Police (policía)
Call the police, it's an emergency. Llama a la policía, es una emergencia.
Luggage- (maleta)
I lost my luggage. Perdí mi equipaje
Steal (robar)
Someone stole my wallet. Alguien me robó la cartera.
Lost (perder)
I lost my traveling bag. Perdí mi bolsa de viaje.
Passport (pasaporte)
I cant' find my passport. Where is the embassy? No puedo encontrar mi pasaporte. ¿Dónde está la embajada?
Sujetos (preposiciones)
I (yo)
I am fine Yo estoy bien.
You- (tú)
Do you like this? ¿Te gusta esto?
She (ella)
Is she ok? ¿Ella está bien?
He (él)
Who is he? ¿Quién es él?
We (nosotros)
We need to____. Necesitamos_____.
They (ellos)
What do they want? ¿Ellos qué quieren?

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Archivo General de la Nación. (2000). *Acuerdo 049.* Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2000). *Acuerdo 050.* Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2002). *Acuerdo 042.* Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2013). *Acuerdo 005.* Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2014). *Acuerdo 002.* Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2014). *Acuerdo 006* Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación (2019). Acuerdo 004 Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2001). *Cartilla de Clasificación Documental.* Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2001). *Cartilla de Ordenación Documental.* Bogotá D.C

Archivo General de la Nación. (2000). *Mini Manual de Tablas de Retención Documental.* Bogotá D.C.

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2013). Decreto 1515. Bogotá D.C.

Competencia: Interactuar en lengua inglesa

Audio: Sarah Anderson's Routine. English dot Works- Level 1. SENA, Dirección de formación Profesional, dirección general, Agosto 2014.

Busyteacher.org Página web proveedora de recursos educativos para profesores de inglés.

English Language Teaching Resourses, https://www.englishwsheets.com. Página web proveedora de recursos educativos en inglés.

Richards, Jack C. (2012) Interchange Fourth Edition.

Soars, John and Liz, Oxford University Press (2006) New Headway.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
	Somny Marín Flórez	Instructora	Centro de Comercio,	30 de agosto de 2019

			Medellín	
	Juan Pablo Sarmiento	Instructor de Bilingüismo	Centro de Comercio, Regional Antioquia	30 de agosto de 2019

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo Gestión Documental
- **Código del Programa de Formación: 122901**
- **Código del Proyecto formativo: 2001973**
- **Nombre del Proyecto:** Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividades de Proyecto:**
  - Diagnosticar el estado de las transferencias documentales primarias y secundarias en la organización
- **Competencias:**
  - Procesamiento de datos
  - Razonamiento cuantitativo.
  - Orientación de procesos de investigación aplicada
  - Utilización de herramientas informáticas
  - Desarrollo de procesos de comunicación eficaces y efectivos, orales y escritos.
  - Atención y servicio de información al usuario.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  - Interpretar las necesidades y tipos de información e investigación de la empresa, de acuerdo con los objetivos propuestos
  - Proyectar la recopilación de la información y datos de investigación de diversas fuentes de acuerdo con los objetivos y necesidades de la organización
  - Establecer el Sistema de procesamiento de información, de acuerdo con necesidades de investigación de la Organización
  - Identificar modelos matemáticos de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivo
  - Plantear problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo
  - Resolver problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo

- Proponer acciones de mejora frente a los resultados de los procedimientos matemáticos de acuerdo con el problema planteado
- Analizar el contexto productivo según sus características y necesidades
- Estructurar el proyecto de acuerdo a criterios de la investigación
- Argumentar aspectos teóricos del proyecto según referentes nacionales e internacionales
- Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación
- Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación
- Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas
- Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto
- Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación
- Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad
- Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
- Reconocer el protocolo y la normativa para prestar el servicio de consulta y de información archivística de acuerdo con protocolos, normativa y política de la empresa
- Prestar el servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta protocolo, normativa y política de la empresa.

- **Duración de la Guía:** 220 horas

2. PRESENTACION

Teniendo en cuenta que en la actualidad las entidades públicas y las empresas privadas, no han dado la importancia al proceso de transferencias documentales, es necesario que el aprendiz mediante el desarrollo de esta guía de aprendizaje, explore, analice, interprete y confronte la información recolectada a través del diagnóstico integral de archivos, haciendo uso de las herramientas tecnológicas, normativa archivística y normas técnicas, con el propósito de lograr un aprendizaje integral aplicado a la situación problema.

Se pretende, además, que el aprendiz a través del trabajo colaborativo, integre los conocimientos previos con los nuevos y logre la construcción de nuevo conocimiento integral del saber el hacer y el ser, que le permita desde la acción, exploración, debate la sistematización y las competencias transversales y clave, contribuir con la solución de una situación problémica, fortaleciendo el trabajo autónomo y estableciendo relación de conocimientos para generar juicios de valor, en el procesamiento de la información de manera significativa e investigativa.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión



Estimado aprendiz, con esta guía usted inicia el desarrollo de la fase de análisis del proyecto formativo titulado "Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas", para ello usted inicia con el desarrollo de las competencias y resultados necesarios para abordar la primera etapa de su formación.

Se invita a que de manera responsable reconozca, entienda y comprenda las actividades que a continuación de plantean:

3.1.1. Teniendo en cuenta la guía pautas para elaboración del diagnóstico integral de archivo reflexione sobre la importancia de la investigación, la estadística y los resultados obtenidos en esta fase para para la construcción y aplicación de las herramientas requeridas para la realización del

diagnóstico integral como apoyo para el análisis y la planeación de las transferencias documentales primarias y segundarias en la empresa de acuerdo con normativa.

Se invita a que de manera responsable comprenda y responda los interrogantes que a continuación de plantean:

1. ¿Identifica los pasos a seguir para la elaboración del diagnóstico integral?
2. ¿Identifica los pasos a seguir para realizar el proceso de investigación de acuerdo con el contexto?
3. ¿Está en capacidad de dar soluciones a las necesidades que arroja la investigación?
4. ¿Considera que con las lecturas desarrolladas usted está en capacidad de elaborar las herramientas necesarias para realizar el diagnóstico en la organización?
5. ¿Qué significa metros lineales, área y volumen? En el lenguaje archivístico ¿Que entiende por metro lineal en archivo? ¿Qué entiende por área de archivo? ¿Qué entiende por volumen de archivo?

Descripción

Teniendo en la lectura propuesta en la guía pautas para elaboración del diagnóstico integral de archivo, reúnase en equipos de 4 personas analice los instrumentos requerido para identificar necesidades en la recopilación de la información, para el desarrollo de dicha actividad se sugiere tener en cuenta el contexto, la lógica y la intención de la actividad con el fin de generar aprendizaje, participación, interacción, enriquecimiento y desarrollo de la investigación entre el equipo de trabajo colaborativo.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de los conocimientos necesarios para el aprendizaje

A partir de las lecturas recomendadas y de las experiencias previas de los aprendices, identificar los conocimientos que le permitan la construcción y aplicación de herramientas físicas y digitales para evidenciar el estado actual de las transferencias documentales en la organización.

Procesamiento de datos

El procesamiento de datos permite a partir de la percepción, el conocimiento previo, valorar, analizar, procesar la información esencial para convertirla en información significativa para la organización, haciendo uso de las Tics e integrando los procesos investigativos, que coadyuven con la construcción del diagnóstico.

Descripción:

Tomando como referencia sus experiencias personales y lo aprendido en las lecturas propuestas, en equipos de 4 aprendices, debata a cerca conocimientos relacionados con la aplicación de las Tics y la investigación en el procesamiento de los datos en la organización.

3.2.1. Mediante estudio de caso resuelva la situación problema planteada por el instructor, donde a partir de la investigación, se identifiquen los mecanismos para la solución del problema planteado.

Razonamiento cuantitativo

Se solicita que cada aprendiz de ejemplos sobre metro lineal, área y volumen continuando con una serie de preguntas dirigidas por el instructor, identificando y aclarando la asociación de los conceptos con los ejemplos dados por los aprendices en el ambiente de aprendizaje.

Orientación de procesos de investigación aplicada



Fuente: https://lainvestigacion.com/metodologia/

La investigación juega un papel importante en varios contextos de la vida cotidiana, observa el siguiente video y aprenderás cómo hacer una investigación básica, descubrirás la importancia de fuentes primarias y secundarias y los tipos de fuentes que hay: https://www.youtube.com/watch?v=pJOWvHONgwY

Estimado aprendiz conteste los ítems siguientes:

- ¿Por qué cree que es importante hacer investigación?
- ¿Qué lo motivaría a hacer investigación?
- ¿La investigación ayuda a solucionar problemas laborales? ¿Por qué?
- Muestre un ejemplo de su vida cotidiana donde aplique los procesos de investigación.

El método científico es una metodología para obtener nuevos conocimientos, que ha caracterizado históricamente a la ciencia, y que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación, y la formulación, análisis y modificación de hipótesis.

Descripción resumida del método científico



Fuente: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000300035

Etapas del método científico



Fuente: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000300035

Observa el siguiente video sobre el método científico, los pasos y teorías que han sido comprobadas por científicos con este método:

https://www.youtube.com/watch?v=zzHu-yqdlz0

Luego de ver el video anterior realice:

- Describa con sus palabras la situación presentada en el video con la aplicación de los pasos del método científico, no omita detalles.
- Describa la situación problémica del video.
- ¿Qué entiende usted por Investigación?

- ¿Cuál es la relación entre el método científico y la Investigación, según lo visto en los videos anteriores?
- Plantee un problema real donde aplique el método científico. (sea creativo, use medios para exponer, objetos reales, videos, fotografías, carteleras, simulación de casos… etc)

Solucione estos cuestionamientos y socialícelos por medio de un debate con sus compañeros e instructor de formación.

Utilización de herramientas informáticas



Descargue un manual de google y realice un Formulario con 10 preguntas sobre el tema Gestión Documental compártalo con el instructor y sus compañeros.

Descargue un Manual y uso de Word donde explique el uso de la combinación de correspondencia y con la explicación dada en el ambiente de formación proceda a realizar una carta y su combinación.

Desarrollo de procesos de comunicación eficaces y efectivos, orales y escritos.

- Conforme grupos de 3 personas, con un tiempo aproximado para el desarrollo de 10 minutos, analizarán el cuadro de Categorías Gramaticales.
- Ahora, utilizando cinta de enmascarar, y con base en las categorías gramaticales, escribirán 10 palabras relacionadas con la categoría asignada a cada grupo.
- Los mismos equipos, seleccionarán palabras de cada categoría y construirán oraciones, las cuales deberán ser visibles para los demás. Se socializará la actividad y se formularán las siguientes preguntas: ¿Se entiende lo que quieren decir? ¿Están bien escritas?
- De manera colectiva se hará la verificación de las oraciones y se evaluará la coherencia y la cohesión. Para ello tenga en cuenta las siguientes definiciones:

	**COHESIÓN**: Propiedad según la cual el texto tiene las oraciones bien trabadas. Para ello se requieren conjunciones, preposiciones y conectivos, entre otros. **COHERENCIA**: Propiedad que hace que un texto se interprete como una unidad de información en la cual todos los elementos se relacionan para conseguir un significado global. Hay coherencia gramatical, verbal, de número y de género.

Para finalizar, tenemos la observación y toma de notas del video "Cohesión y coherencia" producido por la Universidad de Antioquia.

Atención y servicio de información al usuario.

- De acuerdo con la temática vista en clase, de manera individual elabore una infografía donde de respuesta con sus propias palabras a los siguientes interrogantes:

¿Qué es empresa?
¿A que hace referencia la razón social?
¿Qué son principios corporativos?
¿Qué es una norma?
¿Qué es misión?
¿Qué es visión?
¿Qué son los objetivos corporativos?
¿Qué es servicio?
Diferencia entre usuario y cliente
¿Política organizacional?
¿Información?
¿Qué es protocolo?
¿Qué es organigrama? Ejemplo
¿Jerarquía?
Herramientas sugeridas para elaborar infografías:
https://infogram.com/es/
https://www.canva.com/

- Ahora, conformen equipos de 3 personas,
  - Creen una empresa relacionada con su programa de formación
  - En un documento en Word, coloquen la siguiente información la cual ~~esta~~está relacionada con la empresa que crearon (razón social, datos de contacto, elaboren el organigrama,
  - Redacten la misión y visión

- Objetivos corporativos

- De respuesta al siguiente test https://www.vanguardia.com/entretenimiento/galeria/con-este-test-descubra-su-tipo-de-temperamento-PRvl389161
  - En PowerPoint pegue la pregunta y respuesta que dio en ese test.
  - Coloque una imagen o fotografía relacionada a con la respuesta dada por usted.

Nota: Debe tener en cuenta las indicaciones dadas por el instructor para el desarrollo y presentación de las diferentes actividades propuestas.

3.3. Actividades de Apropiación

3.3.1. Diseñar herramientas para la recolección de información que permitan diagnosticar las condiciones de las transferencias documentales en las organizaciones mediante el uso de tecnologías y aplicación de cálculos matemáticos y estadísticos.

Descripción de las actividades de aprendizaje:

Procesamiento de datos

Consulte sobre los siguientes temas:
Seguridad de la información
Diagnóstico
Medio ambiente
Fuentes de información
Investigación, concepto, tipos, uso y aplicación.
Dato, concepto, tipos.

Teniendo en cuenta las consultas sobre los temas anteriormente expuestos, en los equipos de trabajo propuesto construya un mapa mental mediante el cual se evidencie que expresando sus ideas haya podido extraer y memorizar la información de forma eficaz, lógica y creativa.

Interpretar las necesidades y tipos de información e investigación de la empresa , de de acuerdo con los objetivos propuestos.
Proyectar la recopilación de la información y datos de investigación de diversas fuentes de acuerdo con los objetivos y necesidades de la organización.

Razonamiento cuantitativo

Realizar una representación gráfica (plano o dibujo) de la estantería y archivo observado en el archivo central o histórico de la CAR (CRC).



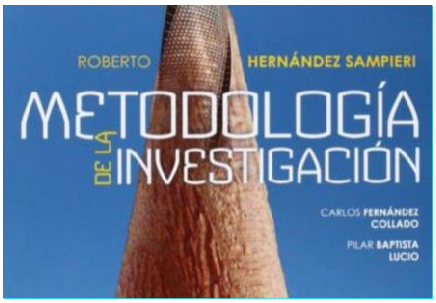
Tomar las medidas del archivo para estimar los metros lineales, área y volumen en archivo y estantería del archivo central o histórico de la CAR.

Orientación de procesos de investigación aplicada

Se invita al aprendiz a revisar el libro complementario "Metodología de la Investigación" de los autores Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, sexta edición. En el libro se encuentran anexos en el material de apoyo y está disponible en forma física en la biblioteca Sena de los centros de formación.

Adicionalmente comparto el link que puede ser consultado:

http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf



Fuente: Portada del libro Metodología de la Investigación. http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Teniendo en cuenta el material bibliográfico de Metodología de Investigación compartido y la apropiación del diseño de herramientas para recolectar información, es importante tener en cuenta el siguiente concepto:

Como parte del diseño metodológico es necesario determinar el método de recolección de datos y tipo de técnica que se utilizará tomando en cuenta objetivos y variables. Una buena técnica determina en gran medida la calidad de la información.

Existen técnicas cualitativas y técnicas cuantitativas que debemos conocer para levantar la información y los instrumentos que aplicamos directamente en la recuperación de datos.



Fuente: https://www.freepik.es/fotos-vectores-gratis/encuesta

Para tener mayor percepción del tema invitamos a observar el siguiente material en video:

- La Encuesta y la Entrevista: https://www.youtube.com/watch?v=m4Xf2UrX3AA
- Como hacer encuestas online: https://www.youtube.com/watch?v=MDZfhuTPpT0
- Crear encuestas con Google Forms paso a paso: https://www.youtube.com/watch?v=_9doB2YAsgw
- Analizar resultados: https://www.youtube.com/watch?v=c4xufnf0kzU

De acuerdo con lo anterior se requiere que usted estimado aprendiz consulte en diferentes fuentes bibliográficas y resuelva:

- ¿Cuál es la diferencia entre *método* y *técnica* de instrumentos de recolección de datos?
- ¿Cuáles son las técnicas cualitativas de recolección de información?
- ¿Cuáles son las técnicas cuantitativas de recolección de información?
- ¿Qué es un instrumento de recolección de información y cuáles son?
- Defina los conceptos de Confiabilidad y Validez en los instrumentos de recolección de información.
- ¿Cuál es la diferencia entre Encuesta y Entrevista?
- ¿Cómo preparar un formulario o cuestionario?, explique las formas y clases de preguntas que puede utilizar.
- ¿Qué es Spss y para qué sirve en una investigación?
- ¿Qué es el diseño muestral y para qué sirve en una investigación?
- En grupo de 3 o 4 aprendices, planteen una problemática de investigación y Diseñen una encuesta o cuestionario en línea, se sugiere en Google Forms, aunque pueden utilizar otro facilitador web.

- Envíe vía web el cuestionario formulado a sus compañeros de curso, haga análisis de la información y prepare una exposición donde muestre la información estadísticamente, con gráficos y conclusión del levantamiento de la información.

Utilización de herramientas informáticas

Actividad 1: realizar el Taller combinación de Correspondencia e ingresar metadatos Acordes al documento creando un nuevo documento de Word el cual debe tomar la fecha de creación.

Envié la evidencia a la plataforma usando el link **combinación correspondencia**.

Actividad 2: realizar el Taller Evaluativo Excel donde aplicara los conocimientos previos en el manejo de Excel Envié la evidencia a la plataforma usando el link **Taller Evaluativo**

Actividad 2: realizar el Taller Evaluativo Base de Datos donde aplicara los conocimientos previos en el manejo y e implementación de bases de datos Envié la evidencia a la plataforma usando el link **Taller Base de Datos**

Desarrollo de procesos de comunicación eficaces y efectivos, orales y escritos.

Ahora después de observar el video **ANEXO 4: "**Ortografía no tan aburridora", disponible en YouTube https://www.youtube.com/watch?v=_zaupCyLVBA.

Interactuar con: http://www.aplicaciones.info/ortogra2/ortograi.htm

se deberán nombrar los temas tratados, los cuales tienen relación con el siguiente apartado.

ORTOGRAFÍA: Marca la tilde, marca la diferencia

- Cada integrante analizará la infografía acerca de las reglas generales de acentuación, nombrada como **ANEXO 5: Tren ortográfico**. El instructor explicará las reglas generales de acentuación, casos de diptongo, hiato, palabras compuestas y diacríticas. Luego, en parejas se deberá realizar las actividades propuestas por el instructor.

Atención y servicio de información al usuario.

Actividad 1: Realizar el taller de estudios de casos relacionado con la atención y servicio a los usuarios.

Actividad 2~~: Defina:~~ Defina los siguientes términos:

Cliente interno

Cliente externo

Prestación de servicio

Atención

Calidad del servicio

Estrategias de atención

Servicios de consulta

Actividad 3: En el documento en Word que vienen desarrollando en equipos de trabajo, redacte los protocolos de atención al usuario que van a implementar en la unidad administrativa de archivo. Pueden tomar como ejemplo los descritos en el siguiente link, pero recuerden que deben de aplicarlos a la unidad administrativa "Archivo"

http://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/af6c65a4-09f9-41c8-b56e-51daa38b718e/PROTOCOLO+DE+ATENCI%C3%93N+AL+USUARIO.pdf?MOD=AJPERES&CVID=me3uJZC&useDefaultText=0&useDefaultDesc=0

3.4. Actividad de transferencia

Plantear el diseño de herramientas para la recolección de información en el desarrollo del diagnóstico integral que requiere la organización para la planeación de las transferencias documentales.



Según la experiencia de cada aprendiz, proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de las situaciones (problemas) que se presentan para tomar decisiones, promoviendo la interacción idónea consigo mismo y con los demás.

Desarrollo de procesos comunicativos, eficaces

Herramientas argumentativas para la construcción del párrafo

La escritura de un texto exige la capacidad para exponer no solo la opinión, sino la de persuadir y convencer a quien lo lee.

- Lea atentamente La Argumentación, allí encontrará algunas herramientas y sugerencias que ayudarán a crear textos argumentativos.
- Luego elabore un texto argumentativo en el que exponga la importancia de su rol como archivista. Socialice con el grupo en formación.

Superestructura

El texto es la unidad comunicativa con sentido, el cual requiere cohesión y coherencia, es este sentido la superestructura en el texto es el "esqueleto", las "bases" que soportan los "músculos", es decir las ideas principales y secundarias que dan sentido general, mediante oraciones y párrafos. La superestructura permite clasificar los textos en: narrativos, descriptivos, expositivos y argumentativos, entre otros. Con este antecedente, se deben observar las dos imágenes siguientes y redactara dos textos, uno descriptivo y el otro narrativo. Socialice con el resto del grupo.

- Observe las siguientes imágenes: Realice un discurso coherente.





- A partir de la lectura del relato "A usted le gusta hacer el trabajo solo o pide ayuda para hacerlo", redáctelo, desde una de las siguientes áreas de desempeño:
  - Derecho: abogado defendiendo una demanda contra la empresa por manejos equivocados en los archivos.
  - Noticia de periódico amarillista.
  - Experto en salud ocupacional defendiendo la empresa, con argumentación.
  - Informe corto según la GTC 185.
  - Carta con tono conversacional a un amigo.
  - Carta de la madre que está muy lejos de su hijo accidentado.

- Chisme a la manera de Tola y Maruja.

Se enunciarán las conclusiones del ejercicio en plenaria grupal.

De acuerdo con la tipología textual y las preguntas literales, analógicas y metatextuales correspondientes, cada aprendiz diseñará 6 preguntas. Los textos de cada área deberán ser: informativo, descriptivo, narrativo y explicativo. Ninguna pregunta debe dar como posible respuesta "sí" o "no". Debe pedirse que argumente, explique, ejemplifique, amplíe, sustente o infiera… **Será un trabajo autónomo, para envío en la plataforma virtual.**

- A partir de los videos de *"**Los secretos del lenguaje corporal**"* dispuestos en la plataforma, https://www.documaniatv.com/ciencia-y-tecnologia/los-secretos-del-lenguaje-corporal-video_af8a557be.html
- Reflexione y responda las siguientes preguntas de manera individual en su cuaderno:
  - ¿Para entender la comunicación verbal es necesario entender la comunicación no verbal**?**
  - ¿En una comunicación verbal por qué es importante la postura, la mirada y los gestos que hacemos?
  - ¿Por qué es importante la comunicación no verbal en nuestro diario vivir?
  - ¿En qué casos la comunicación no verbal puede influir de una manera negativa en nuestras vidas?
  - ¿Cuáles son los gestos ilustradores y adaptadores y en qué circunstancias pueden reflejarse?
  - Después de leer detenidamente el documento ***"Comunicación no verbal"*** para su comprensión, organizados en grupos de trabajo de tres aprendices, defina los siguientes conceptos solicitados por el instructor.

¿Cómo utilizo estrategias de comunicación en mi vida personal profesional?

Preparar la simulación de una entrevista laboral en grupos de trabajo, teniendo en cuenta que deben estructurar las preguntas, definir los roles (entrevistador, entrevistados); preparar el escenario, con el fin de aplicar los saberes frente a la comunicación escrita,

verbal y corporal.

Los aprendices, además, de forma individual prepararán su hoja de vida y en una página deben escribir su perfil profesional (Capacidades técnicas y personales) Este será insumo para la entrevista. Otro producto que debe construir en equipo es información de la empresa patrocinadora (Nombre, Sector, Misión, Visión, Valores, Proyectos, entre otros aspectos).

Tener en cuenta que la actividad de entrevista debe durar máximo (20) minutos, se sugiere grabar algunos de estos ejercicios para analizar la calidad de comunicación que se desarrolla. Se utilizará lista de chequeo para producto y desempeño. En plenaria se socializará aspectos conceptuales y de uso de factores que intervienen en una comunicación eficiente y asertiva.

Orientación de procesos de investigación aplicada

De acuerdo a los resultados de aprendizaje esperados en esta fase del programa de formación, debemos: estructurar el proyecto de acuerdo a criterios de la investigación, argumentar aspectos teóricos del proyecto según referentes nacionales e internacionales, analizar resultados para la toma de decisiones y proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación.

Tenemos claro que algunas empresas en Colombia tienen problemas con la Administración Documental, algunas no están aplicando la normatividad archivística, algunas tienen TRD y TVD pero no las aplican las tablas en su totalidad y muchas empresas tienen pendientes las trasferencias documentales primarias y secundarias. En esta actividad la guía de aprendizaje se requiere que analicemos los conocimientos recibidos y los relacionemos con el proyecto de formación en su fase correspondiente.

Con respecto a lo anterior, estimado aprendiz: ¡Es momento de aplicar lo que aprendió! En esta parte de la guía, el aprendiz demostrará el grado de comprensión del conocimiento frente a contextos reales.

Por lo tanto, en grupo de estudio los aprendices deben realizar las siguientes actividades aplicadas a su unidad productiva o caso de estudio:

- Plantear un **Caso de Estudio** para realizar una investigación frente a una problemática documental, este ejercicio será guiado por su Instructor.
- Realizar la estructura básica de un proyecto de investigación.
  El siguiente es un ejemplo que debe estar concretado con el instructor, el cual podrá hacer ajustes:

    1. CARACTERIZACIÓN DE LA UNIDAD PRODUCTIVA
    2. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR
    3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- Basado en el diagnóstico preliminar, en este lugar deben indicar las falencias detectadas en la unidad objeto de estudio en la aplicación de trasferencias primarias y secundarias.
- Se sugiere aplicar el árbol de problemas para identificar las verdaderas causas, el problema y las consecuencias.

3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- Por ejemplo: ¿Cómo contribuir a mejorar la gestión de apoyo administrativo, documental, archivo y de servicio al cliente para la empresa xxx ubicada en xxxx?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Por ejemplo: Elaborar planes de acción operativos de apoyo administrativo, documental, archivo y de servicio al cliente para que la empresa xxx ubicada en xxxx mejore de su desempeño.

4.1.1 Objetivos Específicos

- Por ejemplo: Identificar las necesidades de información en los procesos de gestión administrativa, documental, archivo y servicio al cliente en la empresa xxxxxxx, teniendo en cuenta su actividad económica y sector económico al que pertenece.
- Por ejemplo: Plantear el problema central a investigar en los procesos de gestión administrativa, documental, archivo y servicio al cliente de la empresa objeto de estudio.
- Por ejemplo: Proponer planes de acción operativos de apoyo tendientes a mejorar los procesos de gestión administrativa, documental, archivo y de servicio al cliente, que contribuyan al desarrollo eficiente en la gestión de la organización xxxxxxxxx
- Por ejemplo: Evaluar los planes de acción operativos de apoyo administrativo, de gestión documental, archivo y satisfacción del cliente de acuerdo a las necesidades, deseos y expectativas de los mismos.

5. JUSTIFICACIÓN

- En este espacio se indica porque es importante el presente proyecto para el empresario, los empleados, los clientes y la sociedad y economía en general, de igual forma indicando la importancia académica de este proyecto para el equipo investigador.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

- Debe ser composición textual que inicie con la problemática del sector al que pertenece la empresa, que tenga coherencia y adecuada concatenación referente las teorías aplicadas a la gestión administrativa, documental, de archivos y de servicio al cliente.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

- Debe ser composición textual que tenga coherencia y adecuada concatenación con términos claves para la comprensión de lo administrativo, documental, archivístico y de servicio al cliente

6.3 MARCO ESPACIAL O GEOGRAFICO

- Debe indicarse la cuidad, localidad, upz y barrio donde está ubicada la empresa.
- También debe ir el plano de la zona donde está la empresa (google maps)

6.4 MARCO TEMPORAL

- Indica la duración de la investigación y las fases del proyecto.

6.5 MARCO LEGAL

- Toda la normatividad relacionada con el desarrollo del proyecto y la actividad a la que se dedica la empresa y relacionado con la gestión administrativa, documental, de archivos y de servicio al cliente.

Tabla 1 Marco Legal

NORMA	APLICACIÓN
Constitución política de Colombia	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

6.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

- Deben diseñarlo para los meses de investigación y las actividades principales de las cuatro fases del proyecto

Ejem.

Tabla 2 Cronograma del proyecto

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
Actividades	**Mes xx**	**Mes xx**	**Mes xx**	**Mes xx**	**Mes xx**	**Mes xx**	**Mes xx**	**Mes xx**	**Mes xxx**

Explicar…….

6.7 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

Ejem.

Tabla 3 Presupuesto del proyecto

PRESUPUESTO DEL PROYECTO					
DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN				**xxx**	**MESES**
RECURSO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR MES	VALOR TOTAL
HUMANO	UND	4	1.000.000	4.000.000	XXXX
XX					
XX					
XX					
XX					
VALOR TOTAL					XXXXX

Deben diseñarlo para los XX meses de investigación.
Explicar xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

7. DISEÑO METODOLÓGICO
   - 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN
     - Generalmente es la descriptiva definida y explicada por que aplica para la investigación.
   - 7.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
     - Usualmente se utiliza el método cuantitativo y cualitativo ver material de apoyo.
     - Definidos y explicados por que aplica para la investigación.
   - 7.3 FUENTES DE INFORMACIÓN
     - 7.3.1 Fuentes primarias
       - Generalmente son el Empresario, empleados y clientes.
     - 7.3.2 Fuentes secundarias
       - Generalmente son páginas web indicando de que entidades, libros, tesis etc.
   - 7.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN E INSTRUMENTO
   - 7.5 VARIABLES
     - Identificar la población de estudio y las variables a tener en cuenta en la investigación, para Diseñar los instrumentos de recolección de información.
     - Explicar cómo se aplicó la OBSERVACIÓN, LA ENCUESTA Y LA ENTREVISTA en la investigación indicando que instrumentos se utilizaron ejemplo: Lista de chequeo, Cuestionarios, Fotos etc.
   - 7.6 DISEÑO MUESTRAL
     - 7.6.1 Población interna del estudio

Los diferentes grupos de estudio deben realizar exposición final, dando a conocer su investigación y la conclusión de esta para demostrar cual es la solución de la problemática y así dar a conocer la toma de decisiones.

Utilización de herramientas informáticas

Actividad 1: Prepare su participación para la actividad “mesa redonda en clase “donde hablaremos sobre la importancia, las ventajas y desventajas del Manejo y uso de las tics.

Actividad 1: Taller Tablas_ Dinámicas BD_Inmuebles2

Actividad 1: Taller subtotales BD_ Cursos

Actividad 1: Taller Evaluativo Excel

Estas actividades serán socializadas en el ambiente de aprendizaje.

Atención y servicio de información al usuario.

Actividad 1: Taller de aplicación de protocolos para la atención y servicio a los usuarios (Unidades administrativas “archivo”)

Actividad 2: Por parejas realizar un video donde se den las pautas para el comportamiento social.

Actividad 3: Presentar trabajo final realizado en Word (empresa, misión, visión, protocolos de atención). Aplicando la norma para la presentación de trabajos escritos.

Descripción

Aplicando los conocimientos adquiridos durante la consulta de los temas propuestos y apoyados en las Tics, presente 5 instrumentos para la recolección de información que permita elaborar el diagnóstico en la organización.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de formación dotado con:

15 mesas

30 sillas

25 Computadores con acceso a internet

1 Pantallas LED

- **Materiales**

3 cajas de lápiz HB mina negra No.2

3 cajas borrador miga de pan

3 cajas lapicero retráctil negro tinta indeleble

3 resma papel bond carta 75 gr.

3 resma papel bond oficio 75 gr.

Marcadores permanentes

Borrador para tablero

Regla plástica

Tajalápiz

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento: Responde a preguntas de conocimientos teóricos	Organiza el proceso de investigación que permita realizar un estudio, de acuerdo con los objetivos y políticas de la organización. Consulta las fuentes de información para obtener los resultados propuestos en la investigación. Aplica metodologías para la selección de las fuentes, muestra de la población objetivo, teniendo en cuenta el propósito de la investigación Diseña instrumentos para recolectar información y datos, teniendo en cuenta el propósito de la investigación y necesidades de la organización. Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno. Selecciona las herramientas computacionales para la verificación de los resultados de acuerdo con los requerimientos matemáticos. Reconoce las necesidades del contexto, según las problemáticas identificadas.	Cuestionario
Evidencias de Desempeño Elaboración de mapa mental sobre procesamiento de datos ~~s conceptuales~~		~~Rubrica~~ Lista de Chequeo

Evidencias de Producto: Informe de la investigación sobre el tema propuesto por el instructor	Describe el problema de investigación de acuerdo a los elementos observados. Aplica funcionalidades de sistemas operativos, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja herramientas colaborativas en internet, de acuerdo con las necesidades del equipo de trabajo. Comprueba el funcionamiento de los equipos, productos oservicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, deacuerdo con los resultados esperados.	Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Actividad de Aprendizaje: Acciones integradoras e integradas entre sí, realizadas por los Aprendices con la orientación del Instructor-a lo largo del proceso formativo

Ambiente de Aprendizaje: Contexto presencial o virtual en el que ocurre toda actividad instructiva, las tareas de aprendizaje y las tareas de enseñanza.

Aprendizaje: Proceso acumulativo por el cual los individuos asimilan gradual e incrementalmente conceptos, categorías y modelos de comportamiento que mejoran sus habilidades y sus capacidades.

Competencias: Conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado.

Conservación Total: Se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Así mismo, son Patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción hasta su destino final.

Disposición final de documentos: Selección de los documentos en cualquiera de sus edades con miras a su conservación temporal, permanente o su eliminación.

Evidencia de Aprendizaje: Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que "sabe", "sabe hacer" "es" el aprendiz.

Resultado de Aprendizaje: Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al instructor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos alcanzados.

Saberes previos: Conocimientos que sobre la realidad o un tema en particular tiene una persona en su memoria

Conclusiones: parte del informe de investigación que recoge los resultados finales del estudio indicando la confirmación o no de la hipótesis o la determinación sobre él (Hernández, et., al, 2010).

Cuestionario: Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández, et., al, 2010).

Datos cualitativos: Como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones (Hernández, et., al, 2010).

Diseño: Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación (Hernández, et., al, 2010).

Elaboración del marco teórico: Sustentar teóricamente el estudio, una vez que ya se ha planteado el problema (se han establecido los objetivos y preguntas de la investigación), se ha evaluado su relevancia y factibilidad (Hernández, et., al, 2010).

Enfoque cualitativo: Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández, et., al, 2010).

Enfoque cuantitativo: Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, et., al, 2010).

Enfoque mixto: Puede utilizar los dos enfoques –cuantitativo y cualitativo– para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema. Entrevista cualitativa En ella se pueden hacer preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera (Hernández, et., al, 2010).

Experimento: proceso que consiste en modificar deliberadamente y de manera controlada las condiciones que determinan un hecho, y observar e interpretar los cambios que ocurren en él (Hernández, et., al, 2010).

Fenómeno: hecho o acontecimiento que se manifiesta a los sentidos o a la conciencia (Hernández, et., al, 2010).

Hipótesis: Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones (Hernández, et., al, 2010).

Investigación: Conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno (Hernández, et., al, 2010).

Justificación de la investigación: Justificar es exponer todas las razones, las cuales parezcan de importancia y motiven a realizar una Investigación. Justificar una investigación es exponer las razones por las cuales se quieres realizar. Toda investigación debe realizarse con un propósito definido. Debe explicar porque es conveniente la investigación y qué o cuáles son los beneficios que se esperan con el conocimiento obtenido. El investigador tiene que saber "vender la idea" de la investigación a realizar, por lo que deberá acentuar sus argumentos en los beneficios a obtener y a los usos que se le dará al conocimiento (Hernández, et., al, 2010).

Marco conceptual: sistema de conceptos que describe y explica el proyecto de investigación (Hernández, et., al, 2010).

Marco muestral: Es un marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, así como la posibilidad de enumerarlos y seleccionar los elementos muestrales (Hernández, et., al, 2010).

Muestra: conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo (Hernández, et., al, 2010).

Objetivos de la Investigación: "Los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por lo tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos". Ya que todo objetivo implica la acción que se desea alcanzar, entonces es

necesario tener en cuenta que, al redactarlos, deben utilizarse verbos en infinitivo que conduzcan a la meta propuesta (Hernández, et., al, 2010).

Problema de Investigación: Los problemas de investigación se presentan de muchas formas y pueden originarse, entre otras, en las siguientes fuentes: Un interrogante o vacío en el conocimiento de algún aspecto de la realidad; Discrepancias acerca de varias investigaciones sobre una misma cuestión en estudio, debate o polémica sobre un asunto de interés público; Determinados hechos, para los cuales no se cuenta con la explicación que dé razón de su ocurrencia (Hernández, et., al, 2010).

Estadística: Se refiere al conjunto de métodos, normas, reglas, y principios para observar, agrupar, describir, cuantificar y analizar el comportamiento de un grupo.

Estadística descriptiva: Tiene como finalidad colocar en evidencia aspectos característicos (promedios, variabilidad de los datos, etc.), que sirven para efectuar comparaciones sin pretender sacar conclusiones de tipo más general.

Estadística inductiva o inferencial: busca dar explicaciones al comportamiento de un conjunto de observaciones, probar la significación o validez de los resultados; intenta descubrir las causas que las originan, con gran aplicación en el campo del muestreo, lográndose de ésta manera conclusiones que se extienden más allá de las mismas muestra estadísticas.

Muestra: Se define como un conjunto de medidas o el recuento de una parte de los elementos pertenecientes a la población. Los elementos se seleccionan aleatoriamente, es decir, todos los elementos que componen la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Población: Es un conjunto de medidas o el recuento de todos los elementos que presentan una característica común. El término población se usa para denotar un conjunto de elementos del cual se extrae la muestra.

Población finita: Cuando el número de elementos que compone la población es limitado.

Población infinita: Cuando el número de elementos que compone la población es ilimitado.

Probabilidad: En un proceso aleatorio, razón entre el número de casos favorables y el número de casos posibles.

Tablas de frecuencia: Tiene como finalidad presentar de forma ordenada los valores que toman las diferentes características, de tal forma que permitan al lector tener una visión

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Heredia Herrera, A. (2007). ¿Qué es un archivo? *Gijón: Ediciones Trea*.

- Mundet, C., & Mundet, J. R. R. C. (1994). Archivística: gestión de documentos y administración de archivos. José Ramón Cruz Mundet. Madrid.
- Imágenes tomadas de internet
- ICONTEC. GUÍA TÉCNICA GTC COLOMBIANA 185
- Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos (2000, 14 de julio). Congreso de la Republica de Colombia. En Diario Oficial No. 44.093, de 20 de julio de 2000, Art. 20.
- Ávila, F. (2007). ¿Cómo escribir con buena ortografía? Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.
- Con la lengua: oraciones simples y oraciones compuestas (1). Disponible en http://www.fundeu.es/noticia/con-la-lengua-oraciones-simples-y-oraciones-compuestas-1-6878/
- Con la lengua: oraciones simples y oraciones compuestas (2). Disponible en http://www.fundeu.es/noticia/con-la-lengua-oraciones-simples-y-oraciones-compuestas-2-6888/
- Fundéu BBVA. Fundación del español urgente. Consultada el 15 de noviembre de 2015 en www.fundeu.es
- González, B. y Mendoza, L. (2007). ¿Cómo construir oraciones y párrafos? 3era Edición. Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.
- Mier, F. y Arias, É. (2007). ¿Cómo producir textos escritos? Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.
- Montagut, G. (2007). Manual de redacción. Bogotá D.C.: Tareas.
- Real Academia Española. Diccionario panhispánico de dudas. Disponible en http://www.rae.es/diccionario-panhispanico-de-dudas/terminos-linguisticos
- Sánchez, J. (2007). Saber escribir. Madrid: Aguilar. Madrid.
- Tilde diacrítica, uso. Disponible en http://www.fundeu.es/recomendacion/tilde-diacritica/
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales / César Augusto Bernal Torres; Editor Orlando Fernández Palma. Tercera edición. Bogotá: Prentice Hall. Pearson. Disponible En: http://es.scribd.com/doc/194779776/Cesar-Bernal-Metodologia-de-la-Investigacion#scribd

- Hernández S.; Fernández C. & Baptista P. (2010). Metodología De La Investigación. McGraw Hill. Quinta edición. Disponible En: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA (2014). Pasos para la realización de un proyecto de Investigación: DISEÑO METODOLÓGICO.
- Real Academia Española. (6 de 12 de 2015). Real Academia Española. Obtenido de http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=probabilidad
- Jany Castro, José Nicolás. (2005) investigación integral de mercados: decisiones sin incertidumbre Chao, Lincoln. Estadística para las ciencias administrativas. (1993) Obtenido de: http://redbiblio.unne.edu.ar/pub/06/Documentos/06-0026355_D.pdf
- Anderson, sweeney, Williams. Estadística para administración y economía. (2008) Obtenido de: http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-13-Estadistica-para-administracion-economia.Pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ileana Medina Villani	Instructora	Comercio y Servicios - Cauca	11 de agosto de 2017
	Clara Inés Muñoz S.	Instructora	Comercio y Servicios - Cauca	11 de agosto de 2017
	Carmen Rosa Díaz	Instructora	Comercio y Servicios Distrito Capital.	2 de mayo de 2020
	Pedro Abel Medina	Instructor	Gestión Documental y de la Información. Centro de Gestión Administrativa, Regional Distrito Capital.	7 de mayo de 2020

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

Con formato: Título 1, Izquierda

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón Cambio
Autor (es)	Robert Rodríguez	Instructor	Comercio y Servicios - Cauca	2/5/2020	Actualización
	Rafael Niño	Instructor	Comercio y Servicios - Cauca	2/5/2020	Actualización
	Luz Carime Chía	Instructora	Comercio y Servicios – Cauca	2/5/2020	Actualización
	Dani Germán Tovar	Instructor	Comercio y Servicios – Cauca	2/5/2020	Actualización
	Gloria del Carmen Torres Guevara	Instructora	Comercio y Servicios Distrito Capital	10/5/2020	Actualización
	Ileana Medina Villani	Instructora	Comercio y Servicios Distrito Capital	15/05/2020	Ajustes y actualización
	Carmen Rosa Díaz	Instructora	Centro de Gestión Administrativa, Regional Distrito Capital.	15/05/2020	

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:**
  Tecnólogo en Gestión Documental
- **Código del Programa de Formación: 122901**
- **Código del proyecto formativo: 2001973**
- **Nombre del Proyecto**
  Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas
- **Fase del Proyecto**
  Ejecución.
- **Actividad de Proyecto**

  1. Implementar el Programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la Organización.

- **Competencias:**

  1. Organización archivo central de acuerdo con tecnologías y normativa
  2. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
  3. Emplear elementos de cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con los contextos productivos, social y personal.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

  1. Programar las transferencias documentales primarias y secundarias de la empresa, aplicando las tablas de retención y valoración documental.
  2. Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral y escrita.
  3. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  4. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.

- Duración de la Guía
  112 Horas

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz es fundamental para su formación profesional integral, que usted se responsabilice y se concientice del papel que juega en la parte práctica la fase de ejecución del proyecto de formación, es importante desarrollar y trabajar en el afianzamiento de los 3 pilares del aprendiz SENA, como apoyo para la ejecución efectiva de sus competencias, dependiendo de su creatividad, emprendimiento e innovación, se desarrollara un programa de transferencias documentales.

Durante el desarrollo de las diferentes actividades en el archivo, se ha evidenciado una necesidad primordial y fundamental, de ejecutar un programa de transferencias documentales primarias y secundarias dentro de la organización, esto con el fin de cumplir con toda la normatividad legal vigente en el área archivística

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Estimado aprendiz:

Dando continuidad al proceso de formación y afianzando los conocimientos y habilidades en el trabajo, en esta guía seguiremos con la fase de ejecución de su proyecto formativo, “Diseño e implementación de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas”, en este etapa de la fase del proyecto se desarrollará ~~la parte donde se ejecuta~~ lo relacionado con la implementación del Programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la Organización.

3.1.1 Identificar sus fortalezas y debilidades, frente a los conceptos y habilidades en su quehacer como archivista, utilizando el idioma inglés como segunda lengua, teniendo en cuenta el contenido programático.

Descripción:

Elabore un documento donde se evidencie la respuesta a los siguientes cuestionamientos y luego socialice los conceptos adquiridos con el grupo y el instructor, en una mesa redonda.

¿Qué procesos tiene claros y cuáles no, en su concepto y su quehacer como archivista dentro de una organización en el manejo documental y por qué?

Dentro de la normatividad que se ha manejado en su formación, ¿Qué normatividad pueden influenciar directamente en el manejo de transferencias documentales primarias y secundarias, como es esa influencia o afectación?

Elabore un informe donde se evidencien las respuestas a estas inquietudes.

¿Qué tan importante puede ser el manejo de transferencias documentales primarias y secundarias, en una organización y por qué?

¿Cómo puede influenciar en una organización, el manejo adecuado o inadecuado de las transferencias documentales?

¿Cómo emprendedor y creativo como plantearía mejorar los procesos donde en el archivo se desarrollan las transferencias documentales primarias y secundarias?

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

3.2.1 Recibir transferencias documentales primarias de acuerdo con el programa establecido, proyectando un plan de negocios que involucre vocabulario básico y técnico en inglés.

Descripción de las actividades:

Las transferencias documentales primarias y secundarias son un pilar fundamental dentro del manejo archivístico en una organización, es por esto que se debe integrar con la parte emprendedora y creativa de los aprendices y desarrollando el inglés como una habilidad complementaria dado los cambios que nos da la globalización constantemente.

1. Realice un autodiagnóstico del estado de las transferencias documentales.
2. Identifique aspectos de mejora u oportunidades de negocio, con el fin valorarla y estructurar la misma.
3. Elabore un informe ejecutivo donde se evidencia cómo se ejecutan los aspectos a mejorar o las oportunidades de negocio.
4. Socialice con el instructor el informe ejecutivo.



3.2.2 Aplicar las tablas de retención de acuerdo con los cronogramas planteados por la organización, involucrando vocabulario básico y técnico en inglés.

Es fundamental a la hora de ejecutar cualquier proyecto, elaborar y tener un plan de trabajo y seguir sus indicaciones, fechas y observaciones. Todo esto con el fin de ser eficientes y productivos dentro de la organización.

Mediante un mapa mental defina Transferencia Documental y las clases de transferencias existentes.

Elabore un flujograma definiendo el procedimiento para llevar a cabo una transferencia primaria.

Transferencia Documental

- Transferencias documentales
- Tipos de transferencias documentales
- Clases de transferencias documentales
- Transferencias Primarias



Plantee el problema, que se va a solucionar por medio de la idea de negocio y las acciones de mejora en la organización con el fin de mejorar los procesos documentales, teniendo en cuenta las necesidades del sector productivo y social.

Elabore un mapa conceptual con los siguientes cuestionamientos.

Emprendimiento

- Características del emprendimiento
- Habilidades del emprendimiento
- Tipos de emprendimiento y perfil emprendedor
- Estructura orgánico-funcional, concepto, clases, uso y aplicación.

Problema

- Descripción del problema
- Formulación del problema
- Sistematización del problema
- Variables del problema
- Delimitación del problema

Escriba y diseñe una lista de vocabulario sobre términos en inglés, básico y técnico

Vocabulario inglés

- Lista de documentos que se manejan en inglés
- Planes de acción establecidos para manejar el inglés como segunda lengua
- Terminología básica en inglés
- Lista de vocabulario para el manejo de inglés técnico.

Puede acceder a estos materiales a través del enlace Material de apoyo, el cual es suministrado por su instructor.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Consultar la normatividad vigente para llevar a cabo transferencias documentales.

DESCRIPCIÓN:

Lee e consultar las diferentes normas, leyes, políticas y decretos existentes sobre el manejo de las transferencias documentales en los diferentes archivos tanto que afecten a entidades públicas y privadas, esto con el fin de desarrollar planes de acción para maximizar los beneficios y otros para minimizar las debilidades.

Visite las páginas WEB del archivo general de la nación, del archivo de Bogotá y de su empresa patrocinadora con el fin de que navegue por ella y afiance sus conceptos, habilidades y destrezas.

http://www.archivogeneral.gov.co/

http://archivobogota.secretariageneral.gov.co/

Investigue y elabore un mapa conceptual donde evidencie que maneja la terminología relacionada con empresa

- Concepto de Empresa
- Características de empresa
- Estructuras de una empresa
- Tipología de una empresa
- Áreas funcionales de una empresa
- Formalización de una empresa
- Identificar estructuras organizacionales
- Definir la naturaleza de las organizaciones empresariales.

Normas de calidad ISO y Normas Técnicas Colombianas NTC relacionadas con el archivo

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

3.4.1 Interpretar diferentes conversaciones laborales y cotidianas en inglés, de acuerdo con el lenguaje técnico establecido.

- ❖ Estructura y prepara un dialogo corto y sencillo manejando vocabulario básico y relacionado con el archivo
- ❖ Realiza diálogos e interpreta y entiende conversaciones cortas desarrolladas en el ambiente, desarrollando un trabajo de campo en el archivo.

3.4.2 Socializar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización en diferentes áreas de la empresa.

Descripción:

- ❖ Aplica conceptos básicos de las transferencias documentales en el archivo
- ❖ Identifica y diferencia las transferencias documentales primarias y secundarias
- ❖ Desarrolla un trabajo significativa y productivo en el ámbito organizacional dentro de las archivo de la organización.

3.4.3 Estructurar las bases fundamentales y organizacionales de una empresa o un proyecto didáctico relacionado con el proyecto formativo.

Descripción:

- ❖ Estructure un proyecto, idea o mejora, relacionado con su formación profesional y el proyecto productivo desarrollado en su formación.
- ❖ Sustente su proyecto, idea o mejora, relacionado con su formación profesional y el proyecto productivo desarrollado en su formación.
- ❖ Retroalimente y mejore las propuestas realizadas por sus compañeros en el ambiente de formación.

- Ambiente Requerido

    1. Aula de Sistemas
    2. Ambiente Polivalente
    3. Plataforma Blackboard
    4. Empresa patrocinadora o ambiente productivo en el SENA

- Materiales

    1. Guías interdisciplinarias
    2. Equipos de computo
    3. Tutoriales
    4. Cibergrafia
    5. Marcadores
    6. Tableros
    7. Televisores
    8. Cable HDMI

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

EVIDENCIA CONOCIMIENTO: Prueba teórica **EVIDENCIA DESEMPEÑO:** Socialización del programa de transferencias documentales de la entidad. **EVIDENCIA PRODUCTO:** Presentación de empresa didáctica creada para apoyar las transferencias documentales, necesidad de un cliente.	Aplica principios y normativa para la realización de transferencias documentales, primarias y secundarias, de acuerdo con los procedimientos establecidos. Transfiere los documentos de acuerdo con el plan operativo de la Organización Aplica las Tablas de Retención y de Valoración Documental en el proceso de transferencias documentales, primarias y secundarias. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial Reconoce la idea general y detalles específicos en interacciones orales de la vida cotidiana articuladas con claridad y una velocidad promedio. Reconoce la idea general y detalles específicos en textos escritos de la vida cotidiana articulados con claridad.	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Trabajo de campo **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Exposición **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Archivo central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Creativo: La creatividad es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. La creatividad es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo".

Emprendedor: Se denomina emprendedora a aquella persona que identifica una oportunidad y organiza los recursos necesarios para cogerla. De hecho, en la etimología de la palabra se encuentra la voz latina prendĕre que significa literalmente *coger* o *tomar*. Es habitual emplear este término para designar a una «persona que crea una empresa» o que encuentra una oportunidad de negocio, o a alguien quien empieza un proyecto por su propia iniciativa.

Innovador: Se puede decir que la innovación es la creación de algún: producto, bien, servicio u proceso, que se caracteriza por ser algo nuevo, perfeccionado, que sale de lo convencional, no repetido o común. El innovador se debe encontrar en un estado mental creativo y productivo para poder desarrollar lo que tiene en mente.

Transferencia documental: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

Simple Present Tense

English Grammar Rules

The simple present tense in English is used to describe an action that is regular, true or normal.

We use the present tense:

1. For repeated or regular actions in the present time period.

2. For facts.

3. For habits.

4. For things that are always / generally true.

Negative Sentences in the Simple Present Tense

To make a negative sentence in English we normally use Don't or Doesn't with all verbs EXCEPT To Be and Modal verbs (can, might, should etc.).

Affirmative: You speak French.

Negative: You don't speak French.

You will see that we add don't between the subject and the verb. We use Don't when the subject is I, you, we or they.

Affirmative: He speaks German.

Negative: He doesn't speak German.

When the subject is he, she or it, we add doesn't between the subject and the verb to make a negative sentence. Notice that the letter S at the end of the verb in the affirmative sentence (because it is in third person) disappears in the negative sentence. We will see the reason why below.

Negative Contractions

Don't = Do not

Doesn't = Does not

Use of the Present Progressive

1.1. Actions happening at the moment of speaking

Peter is reading a book now.

1.2. Fixed plans in the near future

We are going to Basel on Saturday.

1.3. Temporary actions

I am working in Rome this month.

1.4. Actions happening around the moment of speaking (longer actions)

My friend is preparing for his exams.

1.5. Trends

More and more people are using their computers to listen to music.

1.6. repeated actions which are irritating to the speaker (with always, constantly and forever)

Andrew is always coming late.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- de la Nación, A. G. (2002). Acuerdo 042.
- de la Nación, A. G. Acuerdo 004.
- de la Nación, A. G. (2013). Acuerdo 005.
- de la Nación, A. G. (2003). Cartilla de Ordenación Documental. *Bogotá, DC*.
- Sierra Escobar, L. F., & Giraldo, D. C. (2010). La terminología archivística en Colombia: investigación documental y lexicométrica. Revista Interamericana de Bibliotecología, 33(2), 401-419.
- González, G. J., & de la Nacion, A. G. (2003). *Ordenación documental*. Sistema Nacional de Archivos, División de Clasificación y Descripción.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Diana Vargas Casallas Jenny Duque Juan Sebastián Chaparro	**Instructora** **Instructora** **Instructor**	**Gestión Documental**	**21 de julio 2017**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**

Autor (es)	Ileana Medina Villani	Instructora	Centro de Comercio y Servicios – Regional Cauca	**25 de abril de 2018**	**Actualización denominación de competencias y descripción de actividades**
	Diana Angélica Milena Vargas Casallas	Instructora	Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital		

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo Gestión Documental
- **Código del Programa de Formación: 122901**
- **Código del proyecto formativo: 2001973**
- **Nombre del Proyecto:** Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividades de Proyecto:**
  - Diagnosticar el estado de las transferencias documentales primarias y secundarias en la organización
- **Competencias:**
- Trámite de correspondencia
- Atención y servicio de información al usuario
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Preparar la producción de documentos empresariales, aplicando la normativa y la política organizacional
  - Proyectar la gestión y trámite de documentos de archivo, de acuerdo con normativa y política de la empresa
  - Verificar la trazabilidad de la prestación del servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta protocolo, normativa y política de la empresa.
  - Presentar propuesta de mejora en la prestación del servicio, de consulta y de información archivística, de acuerdo con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **Duración de la Guía:** 220 horas

2. PRESENTACION

Teniendo en cuenta que en la actualidad las entidades públicas y las empresas privadas, no han dado la importancia al proceso de transferencias documentales, es necesario que el aprendiz mediante el desarrollo de esta guía de aprendizaje, explore, analice, interprete y confronte la información recolectada a través del diagnóstico integral de archivos, haciendo uso de las

herramientas tecnológicas, normativa archivística y normas técnicas, con el propósito de lograr un aprendizaje integral aplicado a la situación problema.

Se pretende, además, que el aprendiz a través del trabajo colaborativo, integre los conocimientos previos con los nuevos y logre la construcción de nuevo conocimiento integral del saber el hacer y el ser, que le permita desde la acción, exploración, debate la sistematización y las competencias transversales y clave, contribuir con la solución de una situación problémica, fortaleciendo el trabajo autónomo y estableciendo relación de conocimientos para generar juicios de valor, en el procesamiento de la información de manera significativa e investigativa.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión

Estimado aprendiz, los nuevos retos y las tendencias de la gestión de la información en las organizaciones, las lleva a la necesidad de crear un modelo de gestión de la información donde se integre el talento humano, los recursos y la gestión para el logro de los objetivos de la misma.

Con esta guía usted continúa con nuevas competencias, el desarrollo de la fase de análisis del proyecto formativo titulado "Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas", involucrando conocimiento previo, con lo aprendido en el desarrollo de las tareas asignada y construyendo nuevo conocimiento.



Se invita al reconocimiento, entendimiento y comprensión de las actividades que a continuación de plantean:

3.1.1. Teniendo en cuenta la normativa para elaboración de comunicaciones organizacionales, gestión y trámite de documentos y elaboración de diagnóstico, reflexione sobre la importancia de

la gestión y administración de la información haciendo uso de las TIC como apoyo para la construcción y aplicación de las herramientas requeridas en la realización del diagnóstico integral que sirva de apoyo para el análisis y la planeación de las transferencias documentales.

Se invita a que de manera responsable comprenda y responda los interrogantes que a continuación de plantean:

¿Conoce la normativa relacionada con la producción, trámite y gestión de documentos en la organización?

¿Identifica los pasos a seguir para la elaboración del diagnóstico integral?

¿Identifica los pasos para brindar un servicio de información con calidad, calidez y efectividad?

¿Considera que con las lecturas desarrolladas usted está en capacidad de gestionar la información de la organización?

¿Considera que con la lectura de la Guía para elaboración del diagnóstico, usted está en capacidad de elaborar el diagnóstico en la organización?

¿Conoce las herramientas tecnológicas que se ofrecen hoy en día para brindar seguridad a la información digital?

Descripción

Teniendo en las lecturas realizadas sobre los temas propuestos reúnase en equipos de 4 personas prepare un conversatorio, para el desarrollo de dicha actividad se sugiere tener en cuenta el contexto, la lógica y la intención de la actividad para que esta permita aprendizaje, participación, interacción, enriquecimiento y desarrollo de la comunicación entre los asistentes.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de los conocimientos necesarios para el aprendizaje

Identificar los conocimientos previos en la elaboración y aplicación de las herramientas físicas y digitales para la elaborar el diagnóstico integral que permita preparar y planear las transferencias documentales primarias y secundarias en la organización a partir de las lecturas recomendadas y de las experiencias reales de los aprendices si las hay.

Tramite de correspondencia



La producción, la gestión y el trámite de documentos en la organización se convierten en pieza primordial para la gestión de la información, toda organización tiene la obligación de prestar un eficiente, oportuno y eficaz servicio de información que le permita dar respuesta al usuario final.

Descripción:

Tomando como referencia sus experiencias personales y lo aprendido en las lecturas propuestas, en equipos de 4 aprendices, debata a cerca de los conocimientos relacionados con: Producción, trámite, control y proceso de la gestión de documentos en la organización.

3.2.1. Mediante juego de roles aplicando comunicación eficaz y efectiva, como técnica que permita evidenciar su aprendizaje, indique cuáles son los procesos que se deben llevar a cabo la producción, gestión y administración de comunicaciones oficiales en la organización.

Atención y servicio de información al usuario



La importancia del buen servicio de información debe llevar a la implementación de protocolos y normativa que permitan aplicar los principios de transparencia, facilidad, celeridad, eficacia, y calidad en todos los procesos organización.

Descripción:

A partir de los aprendizajes previos de los aprendices y complementando estos con las lecturas propuestas, evidencie su aprendizaje a través del aprendizaje basado en problemas.

3.2.2. Mediante estudio de caso resuelva la situación planteada por el instructor, donde se identifiquen los mecanismos para la solución del problema.

3.3. Actividades de Apropiación

3.3.1. Diseñar herramientas para la recolección de información que permitan diagnosticar las condiciones de las transferencias documentales en las organizaciones haciendo uso de tecnologías y con criterios de lógica y racionalidad.

Descripción de las actividades de aprendizaje:

Trámite de correspondencia

Consulte sobre las siguientes normas:
Guía Técnica Colombiana GTC 185
Acuerdo 060 de 2001

Teniendo en cuenta las lecturas anteriores, para la producción, gestión y administración de comunicaciones organizacionales, en equipos de 4 aprendices y haciendo uso de la herramienta goconqr elabore un mapa mental que permita contextualizar su aplicación.

Atención y servicio de información al usuario

Reconozca el protocolo y la normativa para prestar el servicio de información y consulta archivística.

Aplicando normativa y haciendo uso de las TIC presente la propuesta de tres instrumentos para la recolección de información.

Establecer los protocolos para la atención de los usuarios en cuanto a las (PQRS) Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias.

Realizar los respectivos informes de trazabilidad del servicio

3.4. Actividad de transferencia

Levantar el diagnóstico actual de transferencias teniendo en normativa y requerimientos de la organización.

Descripción

Aplicando los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo y haciendo uso de los instrumentos para la elaboración del diagnóstico integral de archivo, en equipos de 5 aprendices, elabore el diagnóstico integral actual de las transferencias en la organización.

ATENCIÓN Y SERVICIO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

- En equipos de trabajo elabore un manual donde se indique los procedimientos para atender (PQRS) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en las unidades de información documental.
- Elaborar el instrumento para el préstamo de documentos para la empresa que crearon en la primera guía de aprendizaje.
- Por parejas, elaborar un informe final donde se evidencie los servicios que se prestaron durante el I trimestre de 2020 (cuantos usuarios solicitaron consultas a través de los diferentes medios tecnológicos, cuantos (PQRS) se presentaron y cuantas fueron atendidas, pendientes por atender).

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de formación dotado con:

15 mesas

30 sillas

25 Computadores con acceso a internet

1 Monitor o pantalla táctil

Impresoras

Escáneres

Unidad de correspondencia

Software para unidad de correspondencia

- **Materiales**

3 cajas de lápiz HB mina negra No.2

3 cajas borrador miga de pan

3 cajas lapicero retráctil negro tinta indeleble

3 resma papel bond carta 75 gr.

3 resma papel bond oficio 75 gr.

Sello de caucho

Numerador

Almohadilla para sellos

Marcadores borrables

Marcadores permanentes

Borrador para tablero

Papel bond cuadriculado

Regla plástica

Tajalápiz

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde a preguntas de conocimientos teóricos	Aplica las normas gramaticales y reglas ortográficas en la elaboración de comunicaciones organizacionales Redacta las comunicaciones aplicando normativa y política organizacional Elabora las comunicaciones aplicando normativa y política organizacional	Cuestionario

Evidencias de Desempeño . Elabora planillas de control y documentos organizacionales. . **Evidencias de Producto:** Documentos organizacionales elaborados y diligenciados.	Planea la gestión y trámite de documentos de acuerdo con la estructura orgánico-funcional y la normativa. Aplica los protocolos para el servicio y acceso a la información de acuerdo con normativa y política de la empresa Elabora planillas para el control de préstamo y consulta de información teniendo en cuenta protocolos. Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones.	Lista de chequeo Listas de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

GTC: Guía Técnica Colombiana

Trazabilidad: Es la propiedad que dispone el resultado de un valor estándar, que puede vincularse con referencias específicas mediante una seguidilla continuada de comparaciones.

Peticiones: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Ortografía: Es la rama de la gramática que se ocupa de la escritura correcta.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Imágenes tomadas de internet
- ICONTEC. GUÍA TÉCNICA GTC COLOMBIANA 185
- https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-PQRSD/
- http://rigo-respuestaaciudadanos.blogspot.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ileana Medina Villani	Instructora	Comercio y Servicios - Cauca	11 de agosto de 2017
	Clara Inés Muñoz S.	Instructora	Comercio y Servicios - Cauca	11 de agosto de 2017
	Diana Angélica Vargas	Instructora	Comercio y Servicios – Distrito Capital.	11 de agosto de 2017
	Gloria del Carmen Torres G.	Instructora	Comercio y Servicios – Distrito Capital	8 de mayo de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Carmen Rosa Díaz González	Instructora	Centro de Gestión Administrativa, Regional Distrito Capital	22 de mayo de 2020	Ajustes en las actividades de apropiación y en las Técnicas e Instrumentos de Evaluación.
	Ileana Medina Villani	Instructora	Centro Comercio y servicios, Regional Cauca.		

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Gestión Documental
- **Código del Programa de Formación:** 122901
- **Código del proyecto formativo:** *2001973*
- **Nombre del Proyecto**
  Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas
- **Fase del Proyecto:**
  Ejecución
- **Actividad de Proyecto:**
  1. Implementar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias

Competencias:

- Organización de fondos documentales acumulados de acuerdo con metodología archivística y normativa.
- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas III
- Mantenimiento de bases de datos de acuerdo con procedimientos técnicos II
- Digitalización de documentos de archivo de acuerdo con procedimientos técnicos y dispositivos tecnológicos I

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- Verificar la ejecución del plan de trabajo archivístico en el fondo documental de acuerdo con la normativa.
- Presentar un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral de acuerdo con los procedimientos establecidos desde su programa de formación.
- Controlar la información de las bases de datos según criterios de la organización y la tecnología disponible.
- Digitalizar los documentos de archivo teniendo en cuenta necesidades, normativa, tecnología y política de la empresa.

- Duración de la Guía

152 Horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado(a) Aprendiz(a):

Antes de dar inicio a las actividades que se plantean en este documento, es necesario que usted se identifique con el proyecto en el cual usted está asociado, es decir, "Diseño e implementación de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas, por lo anterior, lo invitamos a que sea consciente de su responsabilidad frente a las actividades de dicho proyecto, que están relacionadas con el cuidado, mantenimiento y seguridad de la información.

Dado el creciente número de documentos electrónicos presentes en los sistemas ofimáticos, incluyendo los entornos de red, existe un interés cada vez mayor en su mantenimiento y conservación a largo plazo. Para conservar los documentos electrónicos es importante incorporar una serie de requisitos archivísticos cuando se diseñan los sistemas y controlar los documentos durante su ciclo de vida para garantizar su calidad e integridad permanentes.

A continuación encontrará descrita cada una de las actividades que conforman la Guía De Aprendizaje, la cual debe ser desarrollada teniendo en cuenta el Material de Apoyo dado por el instructor.

Además, tener presente la bibliografía que puede encontrar en la Biblioteca del Centro de Gestión Administrativa (CGA). Evite usar contenidos, fragmentos de textos y parafraseo sin la correspondiente referencia y cita y el copiar y pegar.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

3.1.1 Interpretar la normativa para la gestión documental de conformidad con las políticas de la Organización.

Descripción:

Teniendo en cuenta las políticas y normativas vigentes para la gestión documental, es fundamental interpretar la normativa vigente para la gestión del contenido /documental, por tanto lo invito a que ingrese al siguiente link: **https://normativa.archivogeneral.gov.co/**

Analice las normas establecidas para aplicarlas y hacer una buena gestión documental.

- Ley 527 de 1999
- Ley 594 de 2000
- Ley 1712 de 2014

- Decreto 1080 de 2015
- Acuerdo 002 de 2004
- Acuerdo 002 de 2014
- Acuerdo 006 de 2014
- Acuerdo 008 de 2014
- Acuerdo 003 de 2015

Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita III

3.1.2 Identificar las estrategias de aprendizaje de la lengua inglesa detectadas en su plan de mejora.

Descripción de la actividad:

Continuando con el proceso de aprendizaje y para dar respuesta al resultado presentado en esta guía es necesario que se avance en el proceso de adquisición de una nueva lengua, para esto es importante que usted reflexione sobre su aprendizaje autónomo. Por lo anterior tome como referente la siguiente pregunta

- ¿Puedo diseñar estrategias de aprendizaje autónomo y colaborativo, teniendo en cuenta mi competitividad frente a lo laboral?

Organización de fondos documentales acumulados

3.1.3 Identificar las etapas para la organización de Fondos Documentales Acumulados de acuerdo con la normatividad vigente.

De acuerdo con las características de los fondos acumulados, analice si en su archivo personal o familiar se ha conformado alguno. Determine qué pasos seguiría para llevar a cabo su organización.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Mantenimiento de bases de datos Parte II

3.2.1 Identificar la normatividad aplicada a la gestión documental, teniendo en cuenta los lineamientos institucionales.

Descripción:

Realice un mapa conceptual, sobre las normatividad mencionada en la actividad de reflexión inicial, en grupos de 3 aprendices, socialice la actividad.

Digitalización de documentos de archivo Parte I

3.2.2 Realizar sondeo sobre el conocimiento y/o pre saberes de: Normativa archivística vigente aplicada a los procesos de la digitalización de los documentos, digitalización, digitalización certificada, dispositivos electrónicos e infraestructura tecnológica de acuerdo con los recursos disponibles.

Descripción:

Responda el autodiagnóstico de forma propuesto por su instructor, este cuestionario no es calificable, se realiza con el fin de evidenciar sus conocimientos sobre la temática a abordar.

Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita III

3.2.3 Contextualizar las estructuras gramaticales teniendo como referencia la norma de competencia

Descripción de la actividad

Continúe con el diseño de una tabla donde contextualice los diferentes estructuras y le sirva como referencia para su proceso académico; tenga en cuenta los siguientes temas: Auxiliar Would like to, would rather (uso y contexto), Had better, should, I think that, I consider

Organización de fondos documentales acumulados

3.2.4 Interpretar las etapas para la organización de Fondos Documentales Acumulados de acuerdo con la normatividad vigente.

Elabore un cuadro sinóptico donde explique brevemente las cinco etapas que se deben tener en cuenta al abordar la organización de fondos acumulados.

Defina qué es una tabla de valoración documental y su importancia.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Organizar el fondo documental acumulado teniendo en cuenta cuadros de clasificación y aplicando tablas de valoración documental, implementando el protocolo para digitalización de los documentos de archivo según su disposición final y la tecnología.

Descripción de actividades:

Mantenimiento de bases de datos Parte II

- Lea el material de apoyo suministrado por su instructor, sintetice su contenido y consigne en un cuadro comparativo mediante una herramienta web.

Digitalización de documentos de archivo Parte I

- Indague sobre los siguientes temas, con el fin de una mejor comprensión de los contenidos de la actividad de aprendizaje. Puede acceder a estos materiales a través del enlace Material de apoyo, el cual es suministrado por su instructor.

Normativas

- ✓ Normativa archivística vigente aplicada a los procesos de la digitalización de los documentos
- ✓ Alistamiento en la digitalización
- ✓ Condiciones previas al proceso de digitalización
- ✓ Requisitos archivísticos (tener TRD, cuadro de clasificación)
- ✓ Preparación física de los documentos a digitalizar
- ✓ Foliación y retiro del material abrasivo
- ✓ Alistamiento de equipos
- ✓ Insumos para el proceso de digitalización
- ✓ Normas de calidad ISO y Normas Técnicas Colombianas NTC

Digitalización

- ✓ Concepto
- ✓ Uso
- ✓ Aplicación

Digitalización certificada

- ✓ Concepto
- ✓ Uso
- ✓ Aplicación
- ✓ Normativa

Dispositivos electrónicos para digitalización

- ✓ Concepto
- ✓ Clases
- ✓ Características

Infraestructura tecnológica para la digitalización

- ✓ Concepto
- ✓ Cadena de digitalización
- ✓ Hardware (Equipos, elementos y accesorios) y software, redes, integración del sistema: conexión de la cadena
- ✓ Concepto, Funcionamiento de escáneres, tipos de escáneres, procesamiento de imágenes

- Diseñe un mapa mental donde ilustre cada uno de los conceptos, sus funciones y características, ésta actividad se socializará en la sesión de clase.

- Realice los Talleres guiados propuestos, sobre: Digitalización de documentos, creación de firmas electrónicas, creación de backup, que se encuentran la plataforma Territorium, fase de ejecución, carpeta material de apoyo digitalización de documentos.

Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita III

Ingresar al siguiente link y explorar la página con el fin de realizar una interpretación de los temas y aplicarlos en clase. Realice 10 ejercicios gramaticales y de escritura en la página relacionada.

https://learnenglish.britishcouncil.org/es

Organización de fondos documentales acumulados

Investigue que procedimientos se deben aplicar para la organización de fondos acumulados.

Investigue el marco teórico y normatividad vigente para la elaboración de la tabla de valoración documental de un fondo acumulado.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Mantenimiento de bases de datos Parte II

3.4.1 Establecer los indicadores para la gestión de datos de acuerdo con el procedimiento establecido.

Descripción:

- Elabore el informe de indicadores documentales asociados a la gestión de los datos
- Demuestre cómo utilizar mejores prácticas para la manipulación de las bases de datos

Digitalización de documentos de archivo parte II

3.4.2. Aplicar la gestión electrónica a los documentos de acuerdo con la tecnología disponible y política organizacional.

Descripción:

Realice prácticas de digitalización de documentos teniendo en cuenta los siguientes requisitos: Alistamiento, identificación, control de calidad, captura, almacenamiento, tiempo de ejecución, metadatos, técnicas de escaneo.

Organización de fondos documentales acumulados

3.4.3 Diseñar un Plan de trabajo que defina los lineamientos para la Organización de Fondos Acumulados de acuerdo con la estructura organizacional y recursos disponibles.

Elabore un Plan de Trabajo Archivístico Integral teniendo cuenta los requisitos definidos en el manual de fondos acumulados y el Acuerdo 002 de 2004.

Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita III

3.4.4 Aplicar el Plan de mejora con las estrategias encontradas teniendo en cuenta su aprendizaje en la lengua inglesa.

Descripción de la actividad:

Entregue un informe del proceso de adquisición del inglés, donde incluya una actividad específica de su quehacer diario y a su vez implemente lo aprendido en cuanto a vocabulario y estructuras gramaticales.

Ambiente Requerido

Ambiente de formación dotado:
Computadores con acceso a internet

Monitor o video beam

Impresoras

Escáneres

Materiales

1 Resma de papel bond tamaño carta
Marcadores
Tablero
Lápiz
Lapiceros
Carpetas de dos tapas
Cajas de archivo
Ganchos legajadores

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Prueba de conocimiento **Evidencias de desempeño:** Práctica creación de firmas electrónicas y digitalización de documentos. **Evidencias de Producto:** Informe final sobre práctica de digitalización de documentos	Aplica los instrumentos de descripción documental de acuerdo con normativa. Aplica la normativa para los procesos técnicos de archivo. Presenta los registros de consulta y acceso a la información. Aplica la normativa y la política de la empresa para la digitalización de los documentos de archivo. Interpreta los manuales técnicos de los equipos a utilizar en la digitalización de los documentos de archivo. Crea los indicadores de gestión con relación al uso de la base de datos y unidades administrativas de la organización Desarrolla las estrategias que garanticen la disponibilidad y el acceso a los datos(documentos a largo plazo) Es capaz de hacer una presentación breve y preparada sobre un tema dentro de su especialidad con la suficiente claridad como para que se pueda seguir sin dificultad la mayor parte del tiempo y cuyas ideas principales están explicadas con una razonable precisión.	**Técnicas:** Preguntas y repuestas **Instrumento**: Cuestionario **Técnicas:** práctica **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica**: Informe **Instrumento:** Listas de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Automatización: Utilización de la herramienta Tecnológica

Cláusulas relativas: son usadas para identificar, definir o clasificar una cosa o a una persona en una oración. Para ello se van a usar los pronombres relativos "who, "which" y "that", estos pronombres son los que identificaran el comienzo de la cláusula relativa

Digitalización: Acción de convertir información analógica en digital. Para documentación se emplean escáneres

Escáner: Dispositivo que permite pasar la información que contiene un documento en papel a una computadora.

If: En inglés, la mayoría de las oraciones que emplean el tiempo verbal condicional contienen el término "if". Muchas de las construcciones condicionales del inglés se utilizan en oraciones que incluyen verbos en pasado. En todos los casos, se componen de una proposición o cláusula con "if" y una proposición principal.

Indicador de gestión: Expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso

PDF: Portable document format, formato de documento portátil. Desarrollado por la empresa Adobe Systems.

Píxel: Son los puntos que en una pantalla componen las imágenes. Cuando la imagen es en blanco y negro, cada píxel equivale a un bit; cuando es en colores puede tener más dependiendo de la resolución que muestre en la pantalla.

Resolución: Determinada por el número de píxeles utilizados para presentar la imagen expresada en puntos por pulgada (ppp). Son: óptica o real, interpolada y de escaneo.

Sistematización: Orden lógico de la información, así sea manual

Tabla de valoración documental: Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

TIFF: Tagged Image File Format" o formato de archivo de imágenes con etiquetas. Esto se debe a que los archivos TIFF contienen, además de los datos de la imagen propiamente dicha, "etiquetas" en las que se archiva información sobre las características de la imagen, que sirve para su tratamiento posterior.

Verbos Frasales o Phrasal Verbs: en inglés son frases de dos palabras que contienen un verbo más un adverbio o una preposición y que al utilizarlos producen un significado diferente.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Archivo General de la Nación. (2004). Acuerdo 002. Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados". Bogotá.

Archivo General de la Nación. (2019). Acuerdo 004 " Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD. Bogotá.

Archivo General de la Nación. (2017).Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. Bogotá. Recuperado de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicaciones/ImplementacionSGDEA.pdf

Congreso de Colombia. 1999. Ley 527. Por medio de la cual 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 y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Tics. (2012). Ley 1712. Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf

Archivo General de la Nación. (2018). Requisitos mínimos de digitalización. Recuperado de https://observatoriotic.archivogeneral.gov.co/project/requisitos-minimos-de-digitalizacion/

Gutiérrez E. (2019). Cómo elaborar un Plan de Trabajo Archivístico y tener control de tus proyectos. Recuperado de https://www.nosonpapeles.com/como-elaborar-un-plan-de-trabajo-archivistico/

LearnEnglish. 2020. Habilidades. Recuperado de https://learnenglish.britishcouncil.org/es

Biblioteca SENA
Zapata Cárdena, C A. Gestión documental y gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de la información. Archivo General de la Nación (AGN, Colombia). 2011.
Bogotá.

Blasco Díaz. J.L. Fabra Valls, M.J. El Documento electrónico: aspectos jurídicos, tecnológicos y archivísticos.2008. Castelló de la Plana, España. Recuperado de http://www.digitaliapublishing.com.bdigital.sena.edu.co/visor/14730

Casilimas Rojas, Clara Inés, and Ramírez Moreno, Juan Carlos. Fondos Acumulados: Manual De Organización. Bogotá: Archivo General De La Nación, División De Clasificación Y Descripción, 2003.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Nancy Jaimes Rojas Diana Vargas Casallas Jenny Duque Guillén	Instructora Instructora Instructora	Gestión Documental	05 de diciembre de 2017

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**

Autor (es)	Ileana Medina Villani Diana Angélica Milena Vargas Casallas	Instructora Instructora	Centro de Comercio y Servicios – Regional Cauca Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital	26 de abril de 2018	Actualización denominación de competencias y descripción de actividades
	Yamilé Hidalgo Urrea	Instructora	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	8 de mayo de 2020	Actualización de actividades de aprendizaje e instrumentos de evaluación Referencias bibliográficas con normas APA

Colombia. Archivo General de la Nación

FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

HOJA No: ___ DE: ___

ENTIDAD REMITENTE: _____

ENTIDAD PRODUCTORA: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

OFICINA PRODUCTORA: _____

OBJETO: _____

REGISTRO DE ENTRADA			
AÑO	**MES**	**DIA**	**Nº T**

Nº T: Número de Transferencia

NÚMERO DE ORDEN	CÓDIGO	NOMBRE DE LA SERIE, SUBSERIE O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (aaaa-mm-dd)		UNIDAD DE CONSERVACIÓN				NÚMERO DE FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	NOTAS
			Inicial	Final	Caja	Carpeta	Tomo	Otro				

Elaborado por: _____ Entregado por: _____ Recibido por: _____

Cargo: _____ Cargo: _____ Cargo: _____

Firma: _____ Firma: _____ Firma: _____

Lugar: _____ Fecha: _____ Lugar: _____ Fecha: _____ Lugar: _____ Fecha: _____

INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

- **Entidad remitente:** Debe colocarse el nombre de la entidad responsable de la documentación que se va a transferir.
- **Entidad productora:** Debe colocarse el nombre completo o razón social de la entidad que produce o produjo los documentos.
- **Unidad administrativa:** Debe consignarse el nombre de la dependencia o unidad administrativa de mayor jerarquía de la cual dependa la oficina productora.
- **Oficina Productora:** Debe colocarse el nombre de la Unidad Administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.
- **Objeto:** Se debe consignar la finalidad del inventario, que puede ser: Transferencias primarias, transferencias secundarias, valoración de fondos acumulados, fusión y supresión de entidades y/o dependencias, inventarios individuales.
- **Hoja ___ de ___:** Se numerará cada hoja del inventario consecutivamente. *De___:* Se registrará el total de hojas del inventario.
- **Registro de entrada:** Se diligencia sólo para transferencias primarias y transferencias secundarias. Debe consignarse en las tres primeras casillas los dígitos correspondientes a la fecha de la entrada de la transferencia (año, mes, día). En *NT* se anotará el número de la transferencia.
- **Número de orden:** Debe anotarse en forma consecutiva el número correspondiente a cada uno de los asientos descritos, que generalmente corresponde a una unidad documental.
- **Código:** Sistema convencional establecido por la entidad que identifica las oficinas productoras y cada una de las Series, Subseries o asuntos relacionados.
- **Nombre de la Serie, Subserie o Asuntos:** Debe anotarse el nombre asignado al conjunto de unidades documentales de estructura y contenidos homogéneos emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

  Para las transferencias primarias secundarias y las ocasionadas por fusión y/o supresión de entidades o dependencias, el asiento corresponderá a cada una de las unidades de conservación. En los inventarios individuales, el asiento corresponderá a los asuntos tramitados en ejercicio de las funciones asignadas.

  Cuando no se puedan identificar series, se debe reunir bajo un solo asunto aquellos documentos que guarden relación con la misma función de la oficina productora.
- **Fechas extremas:** Deben consignarse la fecha inicial y final de cada unidad descrita. (asiento). Deben colocarse los cuatro dígitos correspondientes al año. En el caso de una sola fecha se anotará ésta. Cuando la documentación no tenga fecha se anotará s.f.
- **Unidad de conservación:** Se consignará el número asignado a cada unidad de almacenamiento. En la columna otro se registrarán las unidades de conservación diferentes escribiendo el nombre en la parte de arriba y debajo la cantidad o el número correspondiente.
- **No. de folios:** Se anotará el número total de folios contenido en cada unidad de conservación descrita.
- **Soporte:** Se utilizará esta columna para anotar los soportes diferentes al papel, anexos a la documentación: microfilmes (M), videos (V), casetes (C), soportes electrónicos, soportes electrónicos (CD, DK, DVD), etc.
- **Frecuencia de consulta:** Se debe citar si la documentación registra un alto, medio, bajo o ninguno índice de consulta; para tal efecto, se tendrán en cuenta los controles y registros de préstamo y consulta de la oficina responsable de dicha documentación. Esta columna se diligenciará especialmente para el inventario de fondos acumulados.
- **Notas:** Se consignarán los datos que sean relevantes y no se hayan registrado en las columnas anteriores. Para la documentación ordenada numéricamente como actas, resoluciones, memorandos, circulares, entre otros, se anotarán los siguientes datos: faltantes, saltos por error en la numeración y/o repetición del número consecutivo en diferentes documentos.

  Para los expedientes deberá registrarse la existencia de anexos: circulares, actas, memorandos, resoluciones, informes, impresos, planos, facturas, disquetes, fotografías o cualquier objeto del cual se hable en el documento principal. De estos debe señalarse, en primer lugar, el número de unidades anexas de cada tipo, ejemplo: una hoja con 5 fotografías sueltas: luego el número consecutivo (si lo tiene), ciudad, fecha, asunto o tema de cada anexo.

  Para los anexos legibles por máquina deberán registrarse las características físicas y requerimientos técnicos para la visualización y consulta de la información. Especificar programas de sistematización de la información.

  A los impresos se le asignará un número de folio y se registrará el número de páginas que lo componen.

  Así mismo, se anotará información sobre el estado de conservación de la documentación, especificando el tipo de deterioro: físico (rasgaduras, mutilaciones, perforaciones, dobleces, faltantes), químico (oxidación de tintas, soporte débil) y/o biológico (ataque de hongos, insectos, roedores).
- **Elaborado por:** Se escribirá el nombre y apellido, cargo, firma de la persona responsable de elaborar el inventario, así como el lugar y la fecha en que se realiza la elaboración del mismo.
- **Entregado por:** Se anotará el nombre y apellido, cargo, firma de la persona responsable de entregar la transferencia, así como el lugar y la fecha en que se realiza dicha entrega.
- **Recibido por:** Se registrará el nombre y apellido, cargo, firma de la persona responsable recibir el inventario, así como el lugar y la fecha en que se recibió.

MARCO LEGAL ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991

- **Artículo 74.** "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".
- **Artículo 269**. "En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas".

L E Y E S

- **Ley 4 de 1913**. Obligación de las entidades oficiales de entregar y recibir inventariados los documentos de los archivos.
- **Ley 57 de 1985** Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
- **Ley 80 de 1989**. Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 14 de 1993**. Sobre el uso de tinta indeleble para documentos oficiales
- **Ley 190 de 1995**. Estatuto anticorrupción (Art. 27 y 79).
- **Ley 527 de 1999**. Por medio de la cual 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 y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 734 de 2002**. Código Disciplinario único (Art. 34 numeral 1, 5 y 22, Art. 35 numeral 8, 13 y 21).
- **Ley 962 de 2005**. Antitrámites (Art. 3 inciso 3, Acceso a los registros y archivos de la Administración pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes) y Art. 28.
- **Ley 975 de 2005**. Ley de Justicia y Paz (Capítulo X "Conservación de archivo" Art. 56 Deber de memoria, Art. Medidas de preservación de los archivos, Art. Medidas para facilitar el acceso a los archivos

Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 1581 de 2012**. Régimen general de Protección de datos personales.

- **Ley 1712 de 2014**. Ley de transparencia.

- **Ley 1755 de 2015**. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo..

DECRETOS

- **Decreto 2274 de 1988**. Inventario patrimonio documental y facultad de inspección a los archivos.
- **Decreto 1748 de 1995**. Archivos laborales informáticos.
- **Decreto 2150 de 1995**. Suprime autenticación de documentos originales y uso de sellos, prohíbe entre otros: exigir copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder; prohíbe a las entidades públicas limitar el uso de tecnologías para el archivo documental por parte de los particulares. Autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos.
- **Decreto 254 de 2000**. Por el cual se expide el régimen para la liquidación de las entidades públicas del orden nacional.

Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- **Decreto 2609 de 2012**. Reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y dicta otras disposiciones en materia de Gestión Documental.
- **Decreto 2693 de 2012**. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1515 de 2013**. Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 en lo concerniente a las transferencias secundarias y de documentos de valor histórico al Archivo General de la Nación, a los archivos generales de los entes territoriales, se derogan los Decretos 1382 de 1995 y 998 de 1997 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

- **Decreto 333 de 2014**. Por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto-ley 19 de 2012.
- **Decreto 2573 de 2014**. Por el Cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 029 de 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.
- **Decreto 103 de 2015**. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 106 de 2015. Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 594 de 2000 en materia de inspección, vigilancia y control a los archivos de las entidades del Estado y a los documentos de carácter privado declarados de interés cultural; y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 1078 de 2015** Decreto Único Reglamentario del Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

- **Decreto 1081 de 2015**. Por medio del cual se expide el decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

- **Resolución 3564 de 2015**. Por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.

ACUERDOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.

- **Acuerdo 007 de 1994**. Reglamento General de Archivos.
- **Acuerdo 011 de 1996**. Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos.
- **Acuerdo 005 de 1997**. Por el cual se establecen los requisitos mínimos para las personas naturales o jurídicas de derecho privado, que presten los servicios de organización de archivos, elaboración de tablas de retención y almacenaje o bodegaje de la documentación de las entidades públicas.
- **Acuerdo 047 de 2000**. Por el cual se desarrolla el Artículo 43 del Capítulo V "Acceso a los Documentos de Archivo", del AGN del Reglamento General de Archivos sobre "Restricciones por razones de conservación".

Acuerdo 49 de 2000 Por el cual se desarrolla el artículo 61 del capítulo 7° de conservación documentos el reglamento general de archivos sobre "condiciones de edificios y locales destinados a archivos".

- **Acuerdo 50 de 2000** Desarrolla el artículo 64 del título VII "Conservación de documentos…", del Reglamento General de Archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivos y situaciones de riesgo" expedido por el Archivo General de la Nación.
- **Acuerdo 56 de 2000** Desarrolla el artículo 45 "Requisitos para la Consulta", del capítulo 5 "Acceso a los documentos de archivo", del Reglamento General de Archivos, expedido por el Archivo General de la Nación
- **Acuerdo 60 de 2001** Establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas expedido por el Archivo General de la Nación.

Acuerdo 038 de 2002. Por el cual se desarrolla el Artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

- **Acuerdo 041 de 2002**. Por el cual se reglamenta la entrega de documentos y archivos de las entidades que se liquiden, fusionen o privaticen y se desarrolla el Artículo 20 y su parágrafo, de la Ley 594 de 2000
- **Acuerdo 42 de 2002** Establece los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplan con funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental, expedido por el Archivo General de la Nación.
- **Acuerdo 002 de 2004**. Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados.

Acuerdo 027 de 2006. Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994.

- **Acuerdo 05 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.
- **Acuerdo 002 de 2014** "Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones".
- **Acuerdo 006 de 2014**. Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI Conservación de documentos de la Ley 594 de 2000.

Acuerdo 007 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos para la reconstrucción de expedientes y se dictan otras disposiciones.

 Acuerdo 008 de 2014. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, 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.

CIRCULARES DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.

- **Circular 02 de 1997** Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.

Circular Interna No.13 de 1999, No se deben utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda .

- **Circular 01 de 2004**. Inventario de documentos a eliminar.
- **Circular 012 de 2004**. Orientaciones para el cumplimiento de la Circular 004 de 2003.
- **Circular 002 de 2009**. Tablas de Retención Documental.
- **Circular 004 de 2010**. Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos.
- **Circular externa 005 de 2011**. Prohibición para enviar originales de documentos de archivo a otro tipo de unidades de información

Circular externa 001 de 2012. Competencias del personal encargado del manejo documental y archivístico de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas e inscripción de proyectos archivísticos en los planes de desarrollo.

- **Circular externa 002 de 2012**. Adquisición de herramientas tecnológicas de gestión documental.
- **Circular externa 005 de 2012**. Proceso de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en la iniciativa Cero papel.
- **Circular 001 de 2015 del AGN**. Alcance de la expresión: "cualquier medio técnico que garantice su reproducción exacta"

NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS

- **NTC 4095**: Norma General para la Descripción Archivística.
- **NTC 4436**: Información y Documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad.
- **GTC-ISO-TR 18492**: Preservación a largo plazo de la información basada en documentos electrónicos
- **NTC 5985** Información y documentación. Directrices de implementación para digitalización de documentos.

NTC 1673, "papel y cartón. Papel para escribir e imprimir"
NTC 2223 "Equipos y útiles de oficina. Tinta líquida para escribir".

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

IDACO

1. OBJETIVO

Implementar el protocolo de atención al usuario del Instituto de acción comunal de Cundinamarca IDACO con lineamientos que le permitan a cada uno de colaboradores de la entidad conocer el comportamiento que se espera de ellos en sus procesos de contacto con nuestros usuarios internos y externos para garantizar la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

2. ALCANCE

Con la implementación del Protocolo de Servicio en Atención al Usuario, se busca generar una guía para los funcionarios y contratistas para la atención de los usuarios de los servicios prestados por la entidad, para el manejo de las comunicaciones e interacciones internas y externas utilizando los canales existentes para garantizar una adecuada y oportuna respuesta.

3. VALORES Y PRINCIPIOS

- ✓ **Trato digno:** cada usuario, cada comunal visto con respeto e igualdad
- ✓ **Trasparencia**: cada actuación de los funcionarios y contratistas deben generar confianza en la institución
- ✓ **Compromiso**: cada acción realizada debe reflejar conocimiento y amor por la entidad y el quehacer de la misma
- ✓ **Celeridad**: la garantía de hacer las cosas oportunamente, optimizando los tiempos y las herramientas.
- ✓ **Enfoque diferencial**: todos los usuarios merecen atención cálida sin distinción alguna.

- ✓ **Vocación de servicio:** Disposición permanente para atender al usuario con agrado y consideración.

4. PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL USUARIO

Este Protocolo de Atención al Usuario es un documento dirigido a todos funcionarios del IDACO que contiene los principales lineamientos que se consideran deben ser conocidos y practicados en la relación entre funcionarios y usuarios. De igual forma, contiene los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con el propósito de brindar un servicio de calidad al ciudadano y a su vez garantizar una interacción óptima en las diferentes formas de atención tanto internas como externas.

Los canales de atención al usuario se describirán en adelante con su respectivo protocolo:

4.1 ATENCIÓN PERSONALIZADA

La atención personalizada es el medio en el que los usuarios interactúan personalmente con los funcionarios de la IDACO, para realizar trámites, solicitar información y orientación o asistencia relacionada con nuestros servicios. La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo pero es determinante en un primer contacto.
Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde el momento que ingresa a nuestras instalaciones hasta que sale de la Entidad, por lo que debemos tener en cuenta:

a. **Presentación y comportamiento personal:** La apariencia personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al funcionario y a la entidad.

Los usuarios tendrán una primera impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca:

- ✓ La higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, la expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- ✓ La expresión facial es relevante, no hace falta sonreír de manera forzada; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.
- ✓ El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo y la postura adoptada mientras se atiende al usuario refleja lo que se siente y piensa
- ✓ Cumplir el horario de trabajo, tener todos los elementos disponibles para iniciar su labor, preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio, es primordial al momento de atender al usuario.

Recuerde que usted representa a la entidad y por tanto la impresión que debe llevarse el usuario, debe ser la mejor.

b. Organización del espacio físico:

Los factores como limpieza, orden, un ambiente agradable y aseado tienen un papel importante en el Servicio al Usuario. Por lo tanto deben tener presentes, algunas recomendaciones:

- ✓ Mantener una imagen corporativa, recipientes para basuras, Ventilación e iluminación adecuadas.
- ✓ Los Equipos deben mantenerse limpios y en buen estado, escritorios y mobiliario ordenados. Rótulos y carteleras o avisos bien elaborados.

- ✓ Espacios limpios y bien organizados, evitándose tener o ingerir alimentos en el espacio de trabajo y menos cuando se atiende al usuario.

c. **Relación con el usuario:** Es necesario en la interacción con el usuario:

- ✓ Salude cordialmente, estableciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- ✓ Pregúntele al usuario su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- ✓ Dedíquese exclusivamente al usuario que está atendiendo y escúchelo con atención, para que pueda suministrarle exactamente lo que está requiriendo.
- ✓ Suminístrele la información que requiera, de forma clara y precisa, en un lenguaje sencillo no utilice "tecnicismos".
- ✓ Sea respetuoso, cortes, mesurado, evite el trato confianzudo con el usuario. En cada interacción está representando a la entidad, por lo que debe evitar invadir el aspecto personal del usuario.
- ✓ Evite utilizar en los espacios de trabajo expresiones grotescas, agresivas o discriminantes que puedan generar malestar al usuario.
- ✓ Conozca a plenitud la Entidad, sus servicios, sus trámites, áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura.
- ✓ Mientras se atiende a un usuario en el puesto de trabajo es importante no comer, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o hablar por celular, entre otras; estas actividades pueden incomodar a los usuarios y hacer percibir que sus necesidades no son importantes
- ✓ Es indispensable atender a los usuarios respetando el orden de llegada
- ✓ Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, infórmeselo de forma inmediata al usuario
- ✓ Si requiere retirarse del puesto de trabajo, explíquele al usuario por qué debe hacerlo e infórmele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que

esperar. Al regresar, agradezca por su espera, utilice frases como “Gracias por esperar” (es una muestra de respeto por el tiempo del usuario).

- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquele al usuario, la razón e infórmele los tiempos en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Al finalizar la interacción con el usuario, asegúrese que resolvió todas sus inquietudes, puede indagar con frases, como “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Si se presenta alguna dificultad para atender al usuario, no discuta con él, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso a un nivel superior
- ✓ La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de entidad en las personas.
- ✓ Por tanto, no olvide tener en cuenta, frases como: Buenos días... Buenas tardes... ¿En qué puedo ayudarlo? ... Con mucho gusto / Permítame un momento... Siéntese por favor... Gracias... Bienvenido... Por favor, me confirma su nombre...entre otras que generen confianza y calidez en la atención.

d. Personal competente :

La calidad en la información es fundamental, así que de no conocerse la respuesta, quien orienta deberá conocer la entidad y remitir al funcionario competente para ahorrar tiempos y asegurar una atención de excelencia**,** ya sea del nivel técnico, profesional o gerencial.

e. **Atención preferencial**:

Es importante que el personal del IDACO preste una atención con enfoque diferencial y preferencial, dando prioridad a los adultos mayores, mujeres en gestación y personas con alguna discapacidad.

d. Usuarios difíciles o inconformes:

Un usuario molesto puede generar un impacto negativo hacia la entidad. Por eso es importante, tener en cuenta algunas pautas para su atención:

- ✓ Esfuércese que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle. No intente ganar una discusión, ni responder a sus comentarios o agresiones, no levante la voz.
- ✓ Si es necesario pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa y eso empeoraría la situación.

4.2. ATENCION TELEFÓNICA

Otro canal es la atención telefónica inicia al momento en el que se recibe, ahí se abre el canal de por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:

a. Saludo de bienvenida.
b. Asegurarse comprender el nombre y apellido del usuario.
c. Mantener una tonalidad homogénea, amigable.
d. Articular bien las palabras, Manejar un lenguaje claro y preciso.
e. Evitar hablar muy rápido, porque afecta la compresión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantener una fluidez verbal intermedia.
f. Evitar tutear al usuario.
g. Hablar con seguridad y Vocalizar las respuestas.

h. Hacer preguntas que aporten al trámite que usted está llevando.
i. Escuchar atentamente al usuario e indagar sobre el objeto de la llamada.
j. Realizar preguntas que le permitan orientar el requerimiento del usuario. Con esto demostrará interés y mejorará el tiempo de atención.
k. No utilizar palabras o frases como: "usted no me entiende", "le repito otra vez"; puedan herir la sensibilidad de las personas.
l. Si debe poner en espera la llamada, infórmele antes de hacerlo y explíquele brevemente el motivo, si por alguna razón se demora de una expresión de que importa el tiempo y solicite esperar un poco más.
m. Responder y orientar al usuario con la información que corresponda.
n. En caso de que el ciudadano deba trasferir la llamada con algún funcionario de otra área, informar tal situación indicándole al usuario el nombre, cargo y extensión de la persona.
o. Facilitar al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas.
p. Finalizar la llamada con amabilidad, en la despedida, deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como el IDACO se interesan por las personas y ofrecen soluciones y una atención cálida y respetuosa.
q. Recuerde entregar siempre un valor agregado, es decir frases, como “los comunales son la razón de nuestra entidad“ o este es una entidad de puertas abiertas o alguna expresión que cierre la conversación.

4.3 ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO:

La comunicación virtual o por **correo electrónico** es un canal muy importante y debe ajustarse al protocolo de comunicaciones escritas ya adoptado por el IDACO en el sistema de calidad e implementado en el protocolo del sistema de Mercurio

4.4. REDES SOCIALES:

Cuando la comunicación es por redes sociales, es decir comentarios, preguntas o solicitudes elevadas en estos medios Facebock, twiter y otros, deberá asignarse a una persona responsable del manejo de la información por este canal para que proceda conforme a los lineamientos establecidos por las oficinas de prensa y comunicaciones de la Gobernación y el IDACO.

4.5. BUZON DE SUGERENCIAS:

El buzón de sugerencias es una herramienta utilizada para que los usuarios depositen en este sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a fin que la entidad tome las medidas del caso frente a estas:

a. Los buzones estarán ubicados en un lugar visible en cada una de la entidad, señalizado y con formatos de encuesta y de PQRSD disponibles al usuario.
b. Deberá diseñarse y aprobarse el formato de peticiones, quejas y reclamos para utilizar en buzón del usuario.
c. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán escritos en el formato **de PQRSD** o de cualquier otro documento escrito por los usuarios y recepcionadas a través de los buzones.
d. Para el manejo de los buzones de sugerencias y la información recolectada a través de estos, se debe tener en cuenta que se realizará la apertura del buzón de sugerencias cada 15 días, el segundo y el cuarto viernes del mes.
e. En el momento de la apertura de este, se deberá solicitar a una persona de la comunidad, delegado del sistema de calidad o control interno y a la persona o personas encargadas de la atención al ciudadano, ser testigos de la apertura y verificar el número de formatos diligenciados dentro de este.

f. Se levantara un acta en la que quedará consignado la Apertura Buzón de Sugerencias.
g. Se realizara la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones encontradas en el buzón.
h. Tabular e interpretar los resultados de encuestas de Satisfacción a los Usuarios.
i. Enviar informe escrito de la información consolidada a través de las encuestas de Satisfacción a los Usuarios a cada una de las direcciones y al Gerente.
j. Socializar con Gerente y demás direcciones los informes trimestrales.
k. Consolidar informes a entidades de control de la entidad en lo referente a PQRSD9+ y encuestas de satisfacción y remitirla al área del IDACO que corresponda.
l. Los tiempos de respuesta de las peticiones deberán socializarse, pero deben responderse en tiempos inferiores a los tiempos de ley y al 100% de los comunicados se les dará respuesta, solución o agradecimiento.
m. Socialización de los consolidados de los PQRSD a los responsables de cada proceso: se enviara el consolidado de las sugerencias depositadas en el buzón y ellos generaran planes de mejoramiento si los consideran necesarios.

5. RESPONSABLES

- **Gerente**
  - ✓ Aprobar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad y los demás protocolos que se generen en búsqueda de la calidad en el servicio.
  - ✓ Proveer los recursos necesarios para la gestión e implementación de las actividades descritas en este procedimiento con el apoyo de la subgerencia Administrativa.

- ✓ Solicitar reporte de las acciones correctivas que se generen y los informes periódicos tendientes a la satisfacción de las necesidades e intereses de los ciudadanos de conformidad con las responsabilidades públicas de la entidad

Subgerencia:

- ✓ Asignar a los funcionarios que corresponda para el manejo de cada uno de los canales de comunicación del presente protocolo y la consolidación de formatos de PQRSD, apertura de buzón, informes de todas las áreas del IDACO
- ✓ A partir de los informes generados por las PQRSD recepcionadas en buzón realizar las acciones a las que se den lugar (Correctivas, preventivas o de mejora).

6. MARCO LEGAL

- Constitución Política Colombiana en su artículo 2, “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación….”
- Constitución Política Colombiana en su artículo 20. “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación”.
- Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

- Ley 142 de 1994 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003 “por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- Decreto 4110 de 2004 (diciembre 9) “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.
- “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios”.
- Decreto número 2623 de 2009 Departamento Nacional de Planeación “República de Colombia (13 de julio de 2009) “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano “.
- Decreto 01 de 1984 – Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 4110 de 2004 por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1151 de 2.008. Por el cual se establece la obligación de implementar la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Directiva Presidencial 07 de 1993 Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites.
- Directiva Presidencial 02 de 1994 Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites.
- Norma Técnica de la Calidad -NTCGP 1000:2009.

- Circular No. 06 de 2005 (junio 27) “Implementación del sistema de gestión de la calidad en las entidades del Estado obligadas por la Ley 872 de 2003, su Decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004”.
- Circular 06 de 2005, DAFP Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites.