SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
GESTION DE TALENTO HUMANO

TALLER No. 1 – ORDENACION DOCUMENTAL

Apreciado Aprendiz.

Con base en la temática expuesta en clase, desarrolle la siguiente actividad de conceptualización y comprensión del Sistema de Ordenación Documental.

INSTRUCCIONES:

1. Lea cuidadosamente el taller
2. Conforme Grupo máximo de tres (03) aprendices
3. Para la presentación y sustentación del taller realice diapositivas, por favor tenga en cuenta normas APA para su elaboración.

Actividad 1

Mediante la interpretación de lectura a la cartilla de ordenación documental, por favor responda las siguientes preguntas

- Que entiende por Ordenación Documental?
- Que Sistemas de Ordenación presenta la Cartilla en mención?. Explique cada uno de ellos y exponga un ejemplo.
- Que entiende por Series Complejas y series simples y explique los pasos metodológicos para su respectiva ordenación.

Bibliografía

Cartilla de Ordenación Documental – Archivo General de la Nación Bogotá, D.C. 2003

Éxitos en el desarrollo de su trabajo!

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

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
GESTION DE TALENTO HUMANO

MODELO PARA CUADRO DE CLASIFICACION

CUADRO DE CLASIFICACION

FONDO:
SUBFONDO:
SECCION:
SUBSECCION:

CODIGO	SERIE	SUB-SERIE	TIPOLOGIA DOCUMENTAL

El empleo es de todos
Mintrabajo

INTEGRANTES: ANYI VANESSA CHITO ANACONA
JULIANA TARINE URREA SANCHEZ.
LAURA GUZMAN SILVA

PROGRAMA:
GESTION EN EL TALENTO HUMANO

FICHA N. 2254893

@SENAcomunica
www.sena.edu.co
GC-F-004v.06

TABLA DE CONTENIDO

- Que entiende por Ordenación Documental?
- Que Sistemas de Ordenación presenta la Cartilla en mención?. Explique cada uno de ellos y exponga un ejemplo.
- Que entiende por Series Complejas y series simples y explique los pasos metodológicos para su respectiva ordenación.

ORDENACION DOCUMENTAL

El Proceso de Ordenación Documental dentro de la organización Archivística, su relación estrecha e inseparable con el Proceso de Clasificación que le antecede y con el Proceso de Descripción que le precede.

El objetivo es ofrecer una herramienta de fácil acceso que oriente las labores en los archivos tanto a nivel teórico como metodológico, en instituciones públicas y privadas, a los archivistas, funcionarios de archivo, estudiantes e interesados en el tema, que les permita establecer los sistemas de ordenación documental más adecuados de acuerdo con las características propias de las series documentales.

SISTEMAS DE ORDENACION

NUMERICOS: consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente, obedeciendo a la numeración que los identifica. Por ejemplo las Cuentas internas de los usuarios de servicios públicos.

SIMPLES: Las unidades documentales simples con ordenación cronológica se presentan en las series, Consecutivo de Correspondencia Despachada cuya ordenación puede ejemplificarse con fechas

CRONOLOGICOS: consiste en colocar un documento detrás del otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que la documentación ha sido tramitada, teniendo en cuenta en primer lugar el año, seguido del mes y al final el día.

ALFABETICOS: Consiste en la ordenación de los documentos por las letras del alfabeto (A – Z).

ONOMASTICOS: Se utiliza para series documentales compuestas por expedientes que permanecen abiertos por lapsos grandes de tiempo, por ejemplo, las Historias Laborales, las Historias Clínicas, etc. Es ideal para archivos de gestión pequeños en el que su crecimiento no es muy alto y facilita la consulta.

SISTEMAS DE ORDENACION

- **TOPONIMICOS:** Se ordena la serie documental alfabéticamente por nombres de lugares. Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, el municipio, la localidad, el barrio, etc. Siempre teniendo en cuenta el criterio que más se ajuste a la documentación y a las necesidades administrativas.

- **TEMATICO:** Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido

- **MIXTO:** Se puede ordenar de forma mixta (numérica por documento de identificación y alfabética por el nombre). Se utiliza para facilitar el acceso a series documentales de gran volumen y tienen que ver con expedientes de personas en entidades con un número elevado de empleados.

- **ALFANUMERICO:** Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico. En este sistema de ordenación, los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados

EJEMPLOS

- **ONOMASTICO:** En este sistema se debe tener en cuenta el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y el nombre al final. Por ejemplo: -ACOSTA LOPEZ, Andrés
  -CASCANTE PEREZ, José
- **TOPONIMICO** Se ordenará por nombres de los departamentos las unidades de conservación que contienen asistencia técnica que presta el Ministerio del Interior y de Justicia a las Gobernaciones.
  -Amazonas
  -Arauca
  -Boyacá
- **TEMATICO:** Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido. Por ejemplo: -Estadísticas
  -Informes
  -organismos de control
- **CRONOLOGICO:** Se ejemplifica con fechas: -2002, 02, 28
  -2002, 03, 01
  -2002, 03, 02

SERIES COMPLEJAS Y SIMPLES

Son series conformadas por unidades documentales complejas llamadas expedientes. Cada uno está compuesto por varios tipos documentales entre sí pero relacionados en un trámite determinado.	Son series conformadas por tipos documentales donde cada una es independiente de las otras unidades. Estas son suficientes en sí mismas en cuanto a contenido y comparten entre sí los mismos rasgos estructurales o formales.

PASOS METODOLOGICOS: simples

- Análisis de las características formales de las unidades documentales para comprobar su
- pertenencia a la serie documental.
- Selección del sistema de ordenación

COMPLEJAS:

- Verificar que cada unidad documental compleja o expediente refleje el orden original del trámite.
- Selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación de la serie.



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

INSTRUCTORA:KELLY HURTADO

APRENDICES:

ANGELA SILVA CAMPO

MONICA FERNANDEZ

CAMILO ARAQUE

GESTION DE TALENTO HUMANO

POPAYAN-CAUCA

02/08/2021

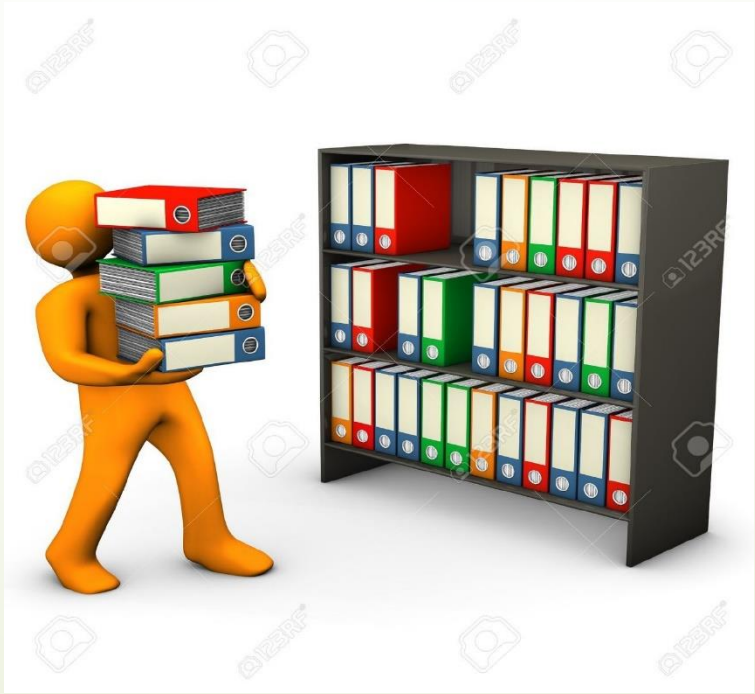
Actividad 1

Mediante la interpretación de lectura a la cartilla de ordenación documental, por favor responda las siguientes preguntas :

1. Que entiende por Ordenación Documental?
2. Que Sistemas de Ordenación presenta la Cartilla en mención?. Explique cada uno de ellos y exponga un ejemplo.
3. Que entiende por Series Complejas y series simples y explique los pasos metodológicos para su respectiva ordenación.

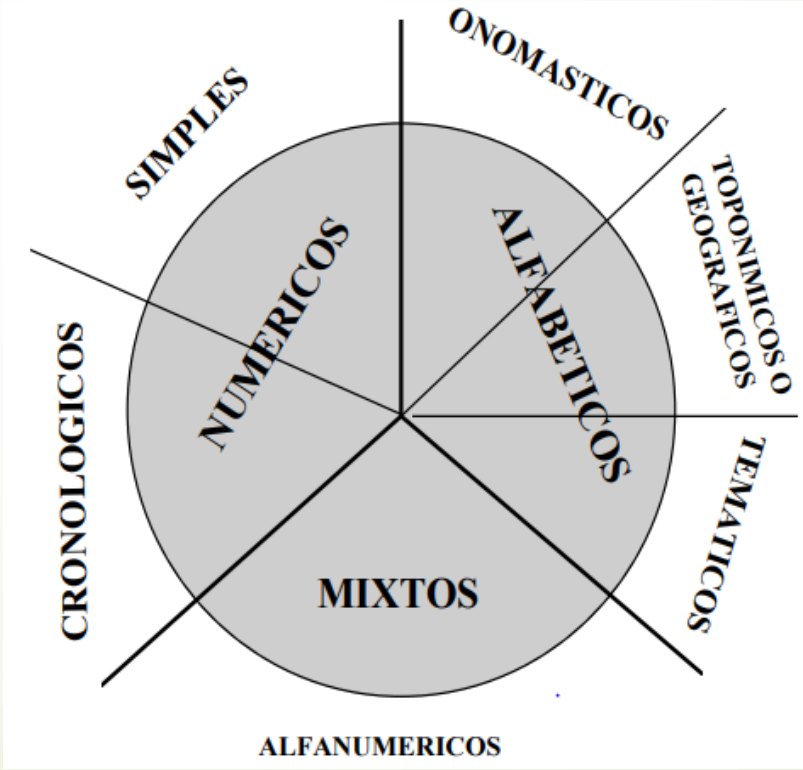
1. Que entiende por Ordenación Documental?

- **Es un conjunto de acciones orientadas por:**
- Clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.



2. ¿Que Sistemas de Ordenación presenta la Cartilla en mención?

- En los archivos se utilizan varios sistemas de ordenación que materializan la idea de secuencia: Numéricos (simples y cronológicos), alfabéticos (onomásticos, toponímicos y temáticos) y los mixtos o alfanuméricos.



❖ Sistemas de ordenación numéricos

- **Ordinal:** Este sistema de ordenación -quizás el más fácil de realizar- consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente, obedeciendo a la numeración que los identifica.

- **Cronológico:** Este sistema de ordenación consiste en colocar un documento detrás del otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que la documentación ha sido tramitada, teniendo en cuenta en primer lugar el año, seguido del mes y al final el día.

❖ Sistemas de ordenación alfabéticos

- **Onomástico:** La ordenación alfabética-onomástica se utiliza para series documentales compuestas por expedientes que permanecen abiertos por lapsos grandes de tiempo.

- **Toponímico (o alfabético-geográfico):** Se ordena la serie documental alfabéticamente por nombres de lugares. Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, el municipio, la localidad, el barrio, etc.

- **Temático:** Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido.

❖ Sistemas de ordenación mixtos

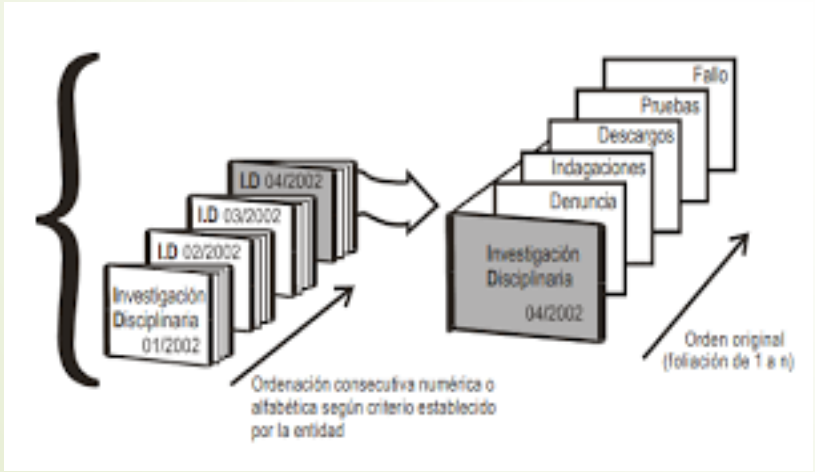
- **Alfanumérico:** Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico.

- **Ordinal Cronológico:** Aplica este sistema de ordenación también a series documentales cuyas unidades documentales son numéricas simples y a la vez cronológicas (Resoluciones, Acuerdos y Decretos)

3.¿Qué entiende por series complejas y series simples?

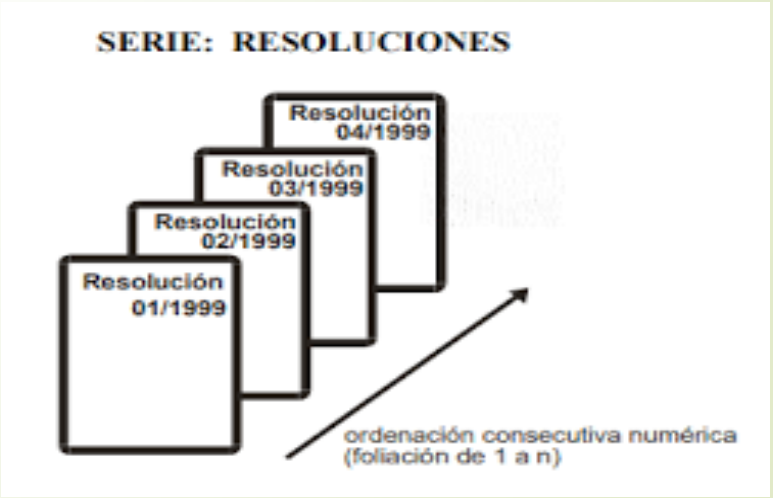
Series Complejas

- Son series comúnmente llamadas expedientes. Compuesto por varios documentos diferentes pero relacionados entre sí.



Series Simples

- Series conformadas por documentales simples. Son independientes de las otras unidades documentales.



Pasos metodológicos para su ordenación.

Series Simples

- Análisis
- Selección
- Aplicación
- Foliación
- Identificación

Series Complejas

- Análisis
- Verificación
- Selección
- Aplicación
- Almacenamiento de cada expediente.
- Almacenamiento de la serie
- Foliación
- Identificación

ORDENACIÓN DOCUMENTAL

- Carlos Daniel Guaca Vásquez
- Cristina Sotomayor Brochero
- Danyi Girleza Ruano Cajas

Gestión de Talento Humano

2254893

ORDENACIÓN DOCUMENTAL

Es la Clasificación y ordenación de documentos en los cuales se desarrollan actividades específicas pero distintas; logrando que la una sea complementaria y consecutiva de la otra.

Clasificación

- Es la acción donde se agrupa la información partiendo de lo general a lo especifico.

Ordenación

- Proceso mediante el cual determina que documento va primero y cual después, uniendo y relacionando las unidades documentales de una serie; teniendo en cuenta sus características.

1.Principio de orden original

- Es una herramienta metodológica que permite proceder adecuadamente en la organización de los archivos; dentro de este tenemos el manual de procedimientos; el cual permite organizar de manera pertinente y adecuada los documentos; teniendo en cuenta las series y expedientes que reflejan el cumplimiento de este proceso.

2.Sistema de ordenación

- Es el proceso que permite relacionar la organización de un documento con otro, teniendo en cuenta criterios previamente establecidos.
- ejemplo: numéricos, alfabéticos y mixtos.

Numéricos

- Representan el ordenamiento basado en números; estos se utilizan para rotular las guías, sud guías, carpetas e indicies dentro de los cuales tenemos: ordinal y cronológico. Ejemplo

Alfabéticos

- Es la secuencia que se establece en una lista de palabras, en función del orden en q se presentan, el abecedario o el alfabeto; donde encontramos: onomástico, toponímico y temático. Ejemplo

Mixtos

- En este sistema de ordenación, los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados; en el cual encontramos los alfanuméricos y los ordinales cronológicos. Ejemplo

3 serie documental

- Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneo, relacionadas de un mismo órgano o sujeto productor.
- Ejemplo: historias laborales, contratos, actas, entre otros…

Series documentales

- Simple: Es aquella q esta compuesta x un solo tipo de documento.
- Compuesta: Es aquella que necesita del acompañamiento de otros documentos.

Pasos para organizar series documentales simples

- Análisis de las características formales de las unidades documentales para comprobar su pertenencia a la serie documental.
- Selección del sistema de ordenación: numérico simple o numérico-cronológico que convenga de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación acordado.
- Almacenamiento de las series documentales en las adecuadas unidades de conservación.
- Foliación de los documentos en cada unidad de conservación.
- Identificación de cada una de las unidades de conservación.

Pasos para organizar series documentales compuestas

- Análisis del contenido de las unidades documentales para establecer su pertenencia al trámite o proceso ya sea administrativo o técnico.
- Verificar que cada unidad documental compleja o expediente refleje el orden original del trámite.
- Selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación de la serie.
- Almacenamiento de cada expediente en la adecuada unidad de conservación de acuerdo con el
- sistema de ordenación seleccionado.
- Almacenamiento de la serie en la adecuada unidad de conservación.
- Foliación de todos y cada uno de documentos que conforman los expedientes.
- Identificación de las diferentes unidades de conservación.

Sub series

Unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de una forma separada de acuerdo a sus características especificas; ,las cuales a su vez están integradas por tipos documentales.

Tipo documental
La unidad documental es el resultado físico de una actividad llevada a cabo en las unidades administrativas por las funciones que le han sido asignadas; pueden ser simples o compuestas.

Unidad Documental compuesta: (expediente): es una unidad organizada de documentos (varias unidades simples) que han sido reunidos por cualquiera de estas razones:

- Por el productor, para su uso corriente
- Durante el proceso de organización archivística (porque se refiere al mismo tema, actividad o asunto

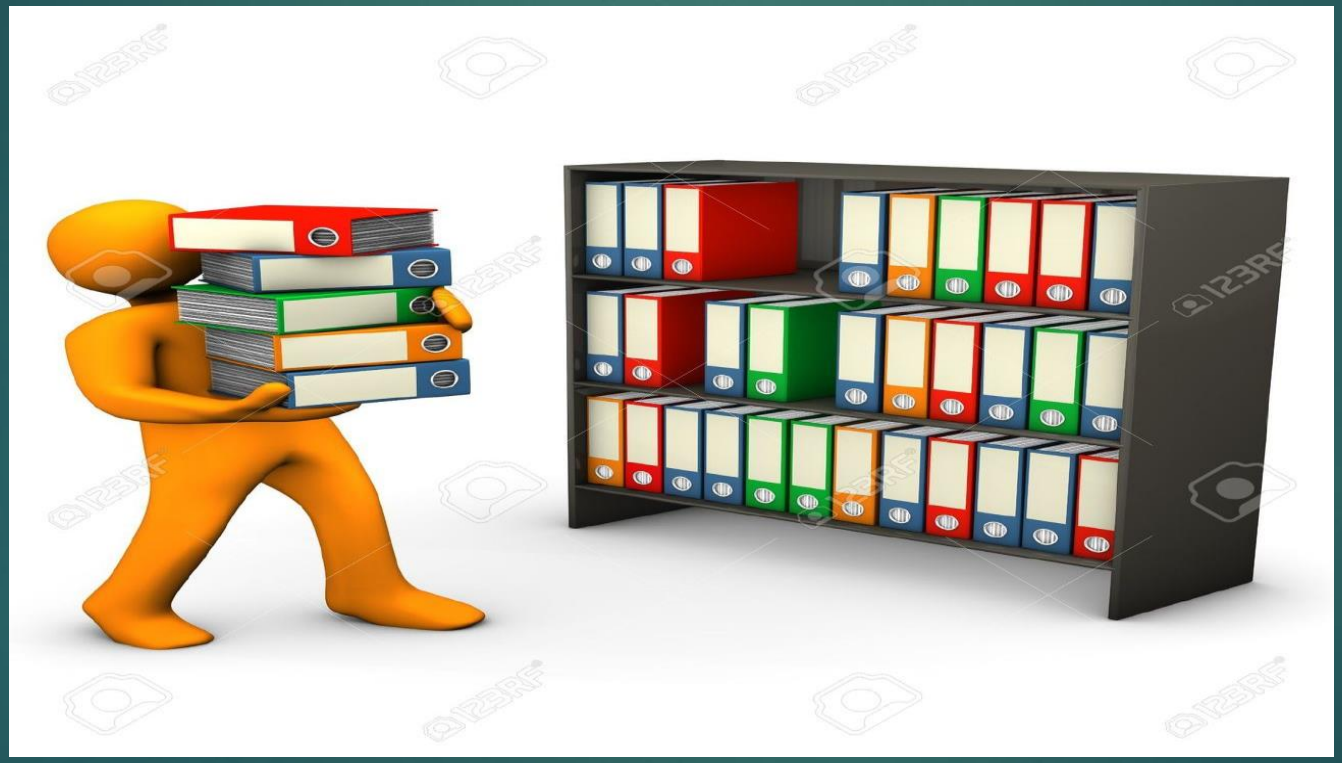
Unidad Documental simple: (documento): se refiere a la unidad documental archivística más pequeña que existe, esta unidad no puede ser dividida en más parte de lo que ya es, ejemplo una fotografía, un informe, etc.

Ordenación documental

presentado por

Daniela Gonzalez

QUE ENTIENDE POR ORDENACIÓN DOCUMENTAL.



Los procesos de organización de archivos son tres (3): clasificación, ordenación y descripción, a pesar de la aparente claridad. se encuentran dificultades al trabajar en los archivos que consisten en determinar que se entiende archivísticamente por cada uno de ellos, pues requieren atención por parte de los encarga-dos de archivos para aclarar sus especificidades.

Organización=clasificación + ordenación +descripcion

Se puede decir que la organización es un resultado de realizar adecuadamente, en primer lugar, la clasificación y enseguida la ordenación. Si no se dan los procesos de manera complementaria se debe afirmar que no hay una adecuada organización pues se pueden tener o custodiar archivos bien clasificados personal ordenados

La organización (clasificación, ordenación) no solo se comprueba examinando físicamente los documentos, ésta también se puede –y se debe- observar o representar en instrumentos de control (Inventarios, Tablas de Retención Documental, Tablas de Valoración Documental) o en instrumentos de consulta (Guías, Catálogos). En tales instrumentos se puede apreciar la coherencia y confiabilidad de los procesos de organización.

QUE SISTEMAS DE ORDENACION PRESENTA LA CARTILLA EN MECION EXPLIQUE CADA UNO DE ELLOS Y EXPONGA UN EJEMPLO.



ALFANUMERICOS :

estos sistemas de ordenación son fáciles de comprender, pues algunos se han aplicado indiscriminamente a agrupaciones documentales grandes, y no a series documentales grandes, igualmente se ha aplicado al mismo sistema de ordenación, pues resulta incorrecto odrenar cronológicamente todo los documentos en un archivo o una misma unidad administrativa pues se corre el riesgo de perder no sola toda la clasificación si no también la secuencia del tramite original.

Ejemplo:

es una combinación de ambos sistemas por decir A-1, A-2, A-100, etc.; pueden ser también 1-A, 1-B, 1-C, etc., para la orientación de las personas que lo usan debe contener la hoja de control o guía.

utiliza una combinación de nombres y dígitos. Por lo general, los grandes sistemas alfanuméricos emplean acceso indirecto, lo que quiere decir que un índice o código deberá ser consultado para obtener un archivo. Esos grandes sistemas, normalmente están automatizados.

SISTEMAS DE ORDENACION NUMERCOS

ORDINAL

Este sistema de ordenación quizás el mas fácil de realizar consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, obedeciendo a la numeración que los identifica por ejemplo las cuentas internas de los usuarios de servicios públicos.

ENERGÍA	ACUDUCTO
cuenta interna No. 0464304-4	cuenta interna No. 00927824
cuenta interna No. 04643004-4	cuenta interna No. 00927824
Cuenta interna No. 04643004-4	cuenta interna No. 00927824

CRONOLOGICO

Este sistema de ordenación consiste en colocar un documento detrás de del otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que la documentación ha sido tramitada teniendo en cuenta en primer lugar el año, seguido del mes y al final el día.

Ejemplo 2002-02-28 junio 2008
2002-03-01 mayo 2008
2002-03-02 abril 2008
2002-03-03 marzo 2008

SISTEMA DE ORDENACION ALFABETICOS

consiste en la ordenación de los documentos por las letras del alfabeto (A-Z) y puede ser





ONOMASTICO

Se utiliza para series documentales compuesta por expedientes que permanecen abiertos por lapsos grandes de tiempo. Es ideal para archivos de gestión pequeños en el que su crecimiento no es muy alto y facilita la consulta }

ejemplo

- historias laborales
- los expedientes académicos de alumnos
- historias clínicas

TOPONIMICO (o alfabético geográfico)

Se ordena la serie documental alfabéticamente por nombre de lugares, este tipo de ordenación puede basarse siempre teniendo en cuenta el criterio que mas se ajuste en la documentación y las necesidades administrativas.

EJEMPLO:

Amazonas
Arauca
Boyacá
Cauca
Cesar
Guajira
Putumayo
Valle del Cauca

TEMATICO

Se ordena las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido.
EJEMPLO:
Estadísticas
Informes
Al organismo de control
Informes de gestión
Informes estadísticas
Ordenes de pago

SISTEMAS DE ORDENACION MIXTTOS

Alfa numérico

Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico, en este sistema de ordenación los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados.
EJEMPLO:
Contrato de prestación de servicios, cuya ordenación se basa en el año de celebración del contrato y el nombre del contratista así:

2000 Martínez Duran Jorge
2001 MONRROY LOPEZ SUSANA
2001 TORREZ GODOY GUILLERMO

ORDINAL CRONOLOGICO

Este sistema de ordenación también aplica a series documentales cyuyas unidades documentales son numéricas simples y ala vez cronológicas, (RESOLUCIONES ACUERDOS Y DECRETOS, las cuales se controlan en el primer el numero de la unidad documental y después por el cronológico así) lugar por

EJEMPLO

001 2002, 01,31
002 2002, 02,31
003 2002,02,02
004 2002,03,04

QUE ENTIENDES POR SERIES COMPLEJAS Y SERIES SIMPLES Y EXPLIQUE LOS PASOS METODOLOGICOS PARA SU RESPECTIVA ORDENACION.

SERIES COMPLEJAS

son series conformadas por unidades documentales complejas comúnmente llamadas expedientes. Cada uno esta compuesto por varios tipos de documentales diferentes entres si per relacionados en un razón de un tramite determinado, cada expediente es diferente de otro de su misma serie y por lo general se almacenan en unidades.

PASOS METODOLOGICOS

Análisis del contenido de las unidades documentales para establecer su pertenencia al trámite o proceso ya sea administrativo o técnico.

Verificar que cada unidad documental compleja o expediente refleje el orden original del trámite.

Selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie.
Aplicación del sistema de ordenación de la serie.

Almacenamiento de cada expediente en la adecuada unidad de conservación de acuerdo con el sistema de ordenación seleccionado.

Almacenamiento de la serie en la adecuada unidad de conservación.

Foliación de todos y cada uno de documentos que conforman los expedientes.

Identificación de las diferentes unidades de conservación. COS

SERIES SIMPLES

son conformadas por unidades documentales simples donde cada uno es independiente de las otras unidades documentales simples de la misma seri. Estas son suficientes en si mismas en cuanto a contenido.

PASOS METODOLÓGICOS

Análisis de las características formales de las unidades documentales para establecer su pertenencia a la serie documental.

Verificar que cada unidad documental compleja o expediente refleje el orden original del tramite

selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie

aplicación del sistema de ordenación de la serie

almacenamiento de cada expediente en la adecuada unidad de conservación de acuerdo con el sistema de ordenación seleccionado

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Gestión del Talento Humano – Ficha 2254893

Aprendices

Kevin Enrique Alvarado

Junior Leandro Panesso

Instructora

Lenny Kelly Hurtado

Popayán 02 de agosto de 2021

Tabla de contenido

Puntos de la actividad
Solucion de la actividad
Bibliogragia

Actividad 1

Mediante la interpretación de lectura a la cartilla de ordenación documental, por favor responda las siguientes preguntas

1- Que entiende por Ordenación Documental?

2- Que Sistemas de Ordenación presenta la Cartilla en mención?. Explique cada uno de ellos y exponga un ejemplo.

3- Que entiende por Series Complejas y series simples y explique los pasos metodológicos para su respectiva ordenación.

Solución de la actividad

1- Que entiende por ordenación documental?

R//: Es el proceso archivístico que se realiza dentro de la organización que consta establecer secuencias naturales cronológicas o alfabéticas, que hay dentro de las categorías o grupos definidos en la clasificación.

2- Que Sistemas de Ordenación presenta la Cartilla en mención?. Explique cada uno de ellos y exponga un ejemplo.

R//: Los sistemas son numéricos, alfabéticos y mixtos?
sistema de ordenización númerico: Es el mas fácil de organizar se disponen los documentos de forma consecutiva progresivamente según la numeración que los identifican.
Ejemplo: numero interno de los usuarios de servicios.

Energía

Cuenta interna No. 0464304-4.

Cuenta interna No. 0464305-4

Cuenta interna No. 0464306-4

Acueducto
Cuenta interna No. 00927824.
Cuenta interna No. 00927825.
Cuenta interna No. 00927826.

Gas
Cuenta interna No. 00134521.
Cuenta interna No. 00134522.
Cuenta interna No. 00134523.

Cronológico:

Consiste en ubicar un documento detrás de otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que se halla tramitando la documentación. Teniendo en cuenta primero el año luego, el mes, y finalmente el día.
Ejemplo

- 2002/02/28.
- 2002/03/01.
- 2002/03/02.
- 2002/03/03.

Sistema de ordenación alfabéticos:

Consiste en la ordenación de documentos por las letras del alfabeto (A-Z).-

Onomásticos: Se utilizan para series documentales como expedientes que permanecen abiertos por un largo tiempo.

Ejemplos:

- Las Historias Laborales.
- Las Historias Clínicas.
- Los expedientes en los colegios de los alumnos.
- Los expedientes judiciales.

Muy importante el orden primero los apellidos y finalmente el nombre

- Alvarado Tarazona Kevin Enrique.
- Bayona Andrés Fernando Felipe.
- Carrillo Fernández Camila Andrea

Toponímico (alfabeto-geográfico):

Consiste en organizar alfabéticamente por nombre de lugares, este tipo de ordenamiento es para el país o departamento, municipio, barrio, siempre teniendo en cuenta el criterio que mas ajuste.

Ejemplo: Ordenar los departamentos según los expedientes del ministerio interior y justicia.

- Amazona.
- Arauca.
- Boyacá.
- cauca.

Temáticos:
Se ordenan las series y subseries por el asunto o temas. Ejemplo:
•Estadísticas.
•Informes.
•Informes a organismos de control.
•Informes de gestión ordenes de pago.
Sistema de ordenamiento mixto-Alfanumérico: Se ordenan según la serie utilizando el orden alfabético y numérico cronológico. Aunque se crucen no serán separables y si asociados.
Ejemplo:
•2000 Carrillo Pérez Diana.
•2005 Portillo Leal Oscar.
•2006 Torres Mamian Kevin.
También en forma mixta se usan los números de identidad cuando es un numero elevado de trabajadores o alumnos.
• 1044502201 Álvarez Sofía.
• 1002847284 Tyontes Pérez juan.
•1004926796 Alvarado Kevin.

Además se utilizan la ordenación en series de una dependencia y están representadas en letras de alfabeto según la oficina productora, luego los dígitos de serie y subserie.

Ejemplo:

Secretaria general•SG-01 Actas.

- SG-01-01 Actas consejo directivo.
- SG-02 Acuerdos.
- SG-04 informes.
- RH-01 Código de vestimenta.
- RH-02 Código de aseo personal.
- RH-03 Código de peinados.

Ordinal cronológico:

Es una serie de documentales cuya unidad son numéricas simples y a la vez cronológicas.

Ejemplo:

- 001 2002/01/31
- 002 2002/01/31
- 003 2002/02/02
- 004 2002/03/04
- 005 2002/04/05

3- Que entiende por Series Complejas y series simples y explique los pasos metodológicos para su respectiva ordenación.

Series documentales complejas

Son series conformadas por unidades documentales complejas comúnmente llamadas expedientes. Cada uno está compuesto por varios tipos documentales diferentes entre sí pero relacionados en razón de un trámite determinado. Cada expediente es diferente de otro de su misma serie y por lo general se almacenan en unidades de conservación (carpetas) separadas; no obstante, es preciso anotar que existen expedientes de gran volumen que se deben dividir ubicándolos en diferentes unidades de conservación.

Pasos metodológicos para su ordenación:

- Análisis del contenido de las unidades documentales para establecer su pertenencia al trámite o proceso ya sea administrativo o técnico.
- Verificar que cada unidad documental compleja o expediente refleje el orden original del trámite.
- Selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación de la serie.
- Almacenamiento de cada expediente en la adecuada unidad de conservación de acuerdo con el sistema de ordenación seleccionado.
- Almacenamiento de la serie en la adecuada unidad de conservación. Foliación de todos y cada uno de documentos que conforman los expedientes.
- Identificación de las diferentes unidades de conservación.

Son ejemplos de unidades documentales complejas los contratos, las ordenes de pago, las historias laborales, las historias clínicas, las investigaciones disciplinarias, los procesos jurídicos, contravenciones, licencias de tránsito, etc.

Series con unidades documentales simples

Son series conformadas por unidades documentales simples (tipos documentales), donde cada una es independiente de las otras unidades documentales simples de la misma serie. Estas son suficientes en sí mismas en cuanto a contenido, aunque comparten entre sí los mismos rasgos estructurales o formales.

Los tipos documentales que integran las series documentales simples son similares y se colocan sistemáticamente unos a continuación de otros, pero ningún documento tiene relación con el anterior ni con el siguiente; el contenido de cada uno es particular y la información es diversa. Su ordenación permite controlar su producción.

Son series documentales simples por ejemplo: Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, las actas de juntas, asambleas, comités, comisiones, etc., o las circulares administrativas o reglamentarias.

Pasos metodológicos para su ordenación:

- Análisis de las características formales de las unidades documentales para comprobar su pertenencia a la serie documental.
- Selección del sistema de ordenación: numérico simple o numérico-cronológico que convenga de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación acordado.
- Almacenamiento de las series documentales en las adecuadas unidades de conservación.
- Foliación de los documentos en cada unidad de conservación. Identificación de cada una de las unidades de conservación.


GOOGLE CHROME
Ordenación documental
Empezar

Ordenación documental

¿Qué es ordenación do...?

Ubicación física de los documentos dentro de...

Sistemas de ordenación d...

Para efectuar tales propósitos, en los archiv...

Series complejas y series si...

La serie documental esta integrada por docu...



¿Qué es ordenación documental?

Se entiende que es un documento un proceso una descripción una herramienta cuya función son clasificación, ordenación y descripción. Que cumplen un rol muy importante que facilita el buen funcionamiento.



Sistemas de ordenación documental

Tenemos en cuenta que la ordenación de sistemas documentales debe hacerse a partir de las series documentales, para efectuar tales propósitos, en los archivos se utilizan varios sistemas de ordenación que materializan la idea de secuencia



Ordenamiento numérico



Ordenamiento alfabético



Ordenamiento mixto



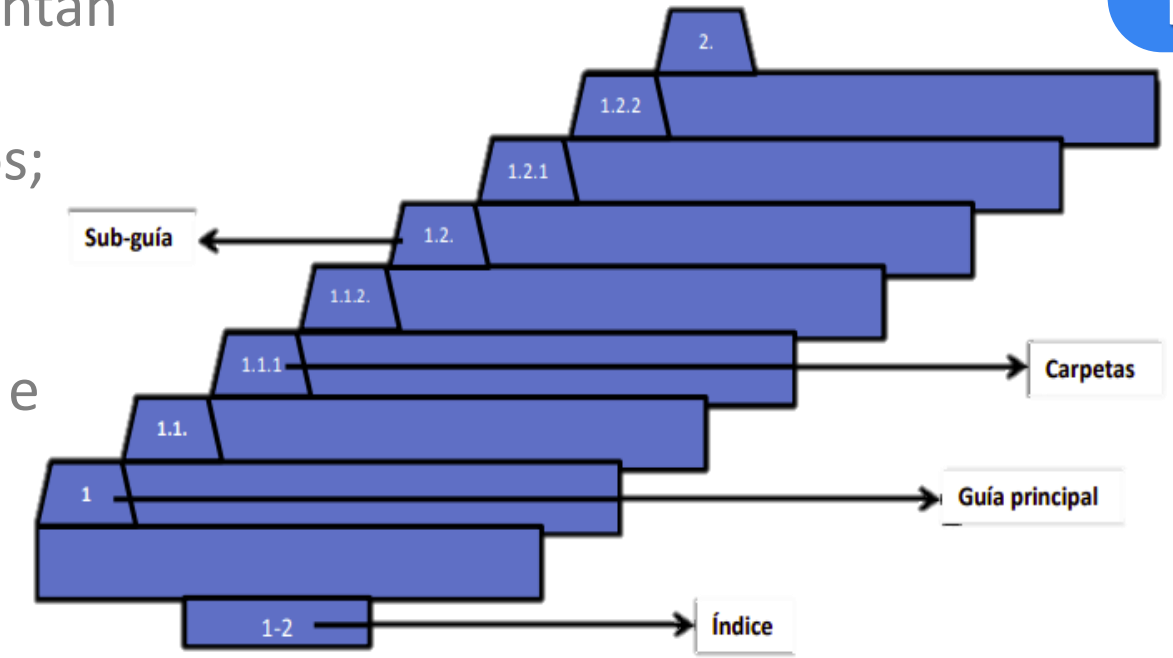
Ordenamiento alfanumérico

Ordenamiento numérico

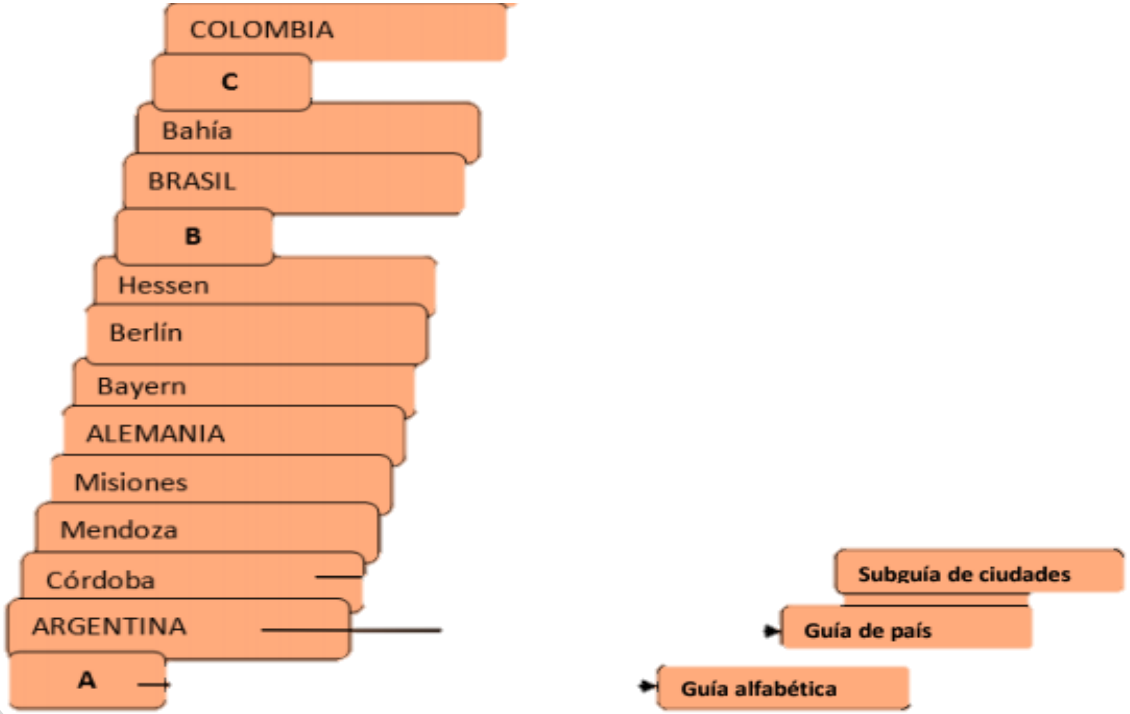


Ordenamiento numérico

Los sistemas numéricos representan el ordenamiento basado en números; éstos se usan para rotular las guías, subguías, carpetas e índice.



Ordenamiento alfabetico





Ordenamiento alfabético

Es la organización de los documentos o las tarjetas de los clientes, teniendo en cuenta su localización, es decir, agrupa a todos los corresponsales de un mismo lugar, por orden alfabético

Ordenamiento mixto



este sistema combina el principio alfabético con el numérico. Se puede utilizar en la ordenación de la series de una dependencia cuando están representadas con las letras del alfabeto que identifican la oficina productora, seguido de los dígitos de series y sub series.

- 12423345 ALVARADO PERZ,Norbeto
- 24125767 GOMEZ LOPEZ,Juan
- 24345678 ACOSTA ROJAS,Luis
- 41234098 GIRALDO PEREZ,Alberto
- 42569377 OSPINA ROA,Carlos



Ordenamiento alfanumérico



Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico. En este sistema de ordenación, los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados

- 2000 MARTINEZ DURAN, Jorge
- 2001 MONROY LOPEZ, Susana

Series complejas y series simples

Series simples

Los tipos documentales que integran las series documentales simples son similares y se colocan sistemáticamente unos a continuación de otros, pero ningún documento tiene relación con el anterior ni con el siguiente



Series complejas y series simples

Series complejas

Series con unidades documentales compuestas cada una está compuesta por varios tipos documentales diferentes entre sí pero relacionados en razón de un trámite determinado. Cada expediente es diferente de otro de su misma serie y por lo general se almacenan en unidades de conservación (carpetas) separadas



Series complejas y series simples

Sub series

Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se diferencian del conjunto de la serie por los tipos documentales que la conforman



GC-F-004v.06

ORDENACIÓN DOCUMENTAL

APRENDIZ: FLORALIA MORALES ORDOÑEZ

FICHA: 2254893

INSTRUCTORA: LENNY KELLY URTADO R.

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO REGIONAL CAUCA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
POPAYAN- CAUCA

CONTENIDO

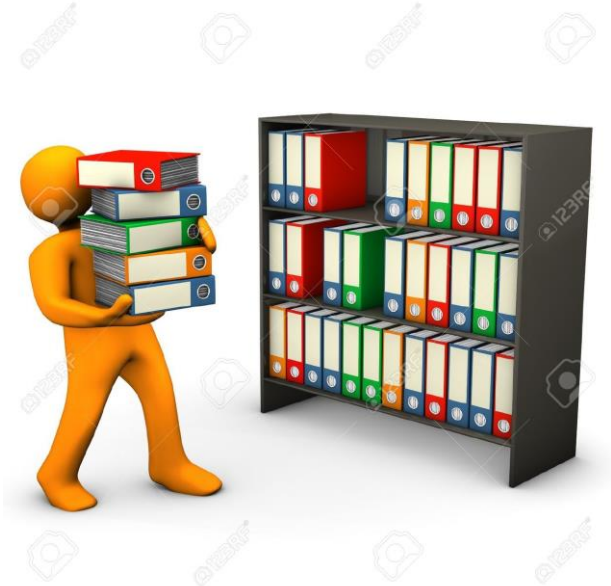
1. Que entiende por Ordenación Documental?

2. Que Sistemas de Ordenación presenta la Cartilla en mención?. Explique cada uno de ellos y exponga un ejemplo.

3. Que entiende por Series Complejas y series simples y explique los pasos metodológicos para su respectiva ordenación

ORDENACIÓN DOCUMENTAL

Operación archivística realizada dentro del proceso de organización que consiste en establecer secuencias naturales cronológicas y/o alfabéticas, dentro de las categorías o grupos definidos en la clasificación.



SISTEMAS DE ORDENACIÓN

SISTEMA DE ORDENACIÓN NUMERICO

Ordinal:

consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente, obedeciendo a la numeración que los identifica.

Ejemplos:

Por ejemplo las Cuentas Internas de los usuarios de servicios públicos.

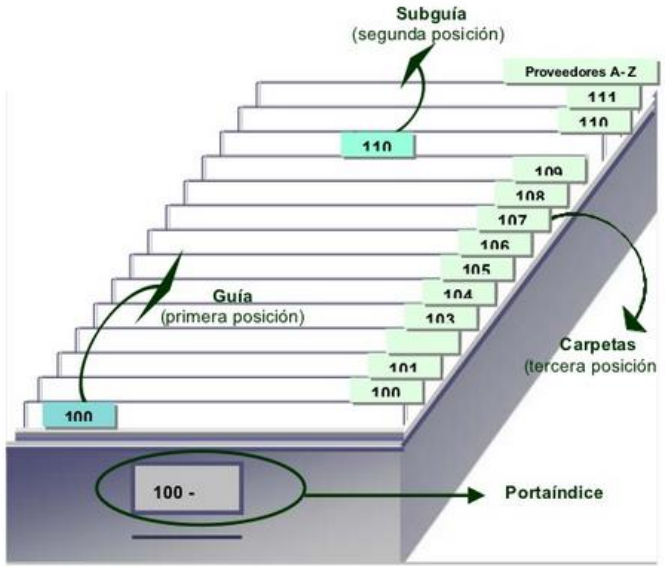
ENERGIA

- Cuenta Interna No. 0464304-4
- Cuenta Interna No. 0464305-4
- Cuenta Interna No. 0464306-4

ACUEDUCTO

- Cuenta Interna No. 00927824
- Cuenta Interna No. 00927825
- Cuenta Interna No. 00927826

Veamos un ejemplo de la ordenación de la serie proveedores de la empresa Expresión Creativa S.A., según el **sistema numérico ordinal**



SISTEMAS DE ORDENACIÓN

Cronológico

consiste en colocar un documento detrás del otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que la documentación ha sido tramitada, teniendo en cuenta en primer lugar el año, seguido del mes y al final el día.

Ejemplos:

1. La clasificación de las publicaciones periódicas
2. El ordenamiento del material periodístico
3. Las historias médicas
4. Los registros de transacciones bancarias



SISTEMAS DE ORDENACIÓN

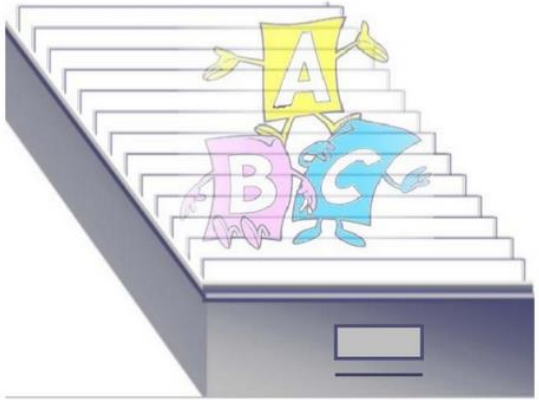
SISTEMA DE ORDENACIÓN ALFABÉTICO

Onomástico

utiliza para series documentales compuestas por expedientes que permanecen abiertos por lapsos grandes de tiempo**,** Es ideal para archivos de gestión pequeños en el que su crecimiento no es muy alto y facilita la consulta.

Ejemplos:

las Historias Laborales, las Historias Clínicas, los Expedientes Académicos de Alumnos



SISTEMAS DE ORDENACIÓN

TOPONÍMICO (O ALFABÉTICO-GEOGRÁFICO)

Se ordena la serie documental alfabéticamente por nombres de lugares. Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, el municipio, la localidad, el barrio, etc.







Ejemplos:

Por ejemplo: Se ordenará por nombres de los departamentos las unidades de conservación que contienen los expedientes de la serie “asistencia técnica” que presta el Ministerio del Interior y de Justicia a las Gobernaciones.

- Amazonas
- Arauca
- Boyacá
- Cauca
- Cesar
- Guajira
- Putumayo
- Valle del Cauca

SISTEMAS DE ORDENACIÓN

Temático

Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido**,** permite tener juntos todos los documentos que se generan alrededor de una misma gestión administrativa.

Ejemplo:

- Estadísticas
- Informes
- Informes a organismos de control
- Informes de gestión
- Informes estadísticos
- Ordenes de Pago



SISTEMAS DE ORDENACIÓN

SISTEMAS DE ORDENACIÓN MIXTOS

Alfanumérico

Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico. En este sistema de ordenación, los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados.



Ejemplo:

los Contratos de Prestación de servicios cuya ordenación se basa en el año de celebración del contrato y el nombre del contratista, así:

- 2000 MARTINEZ DURAN, Jorge

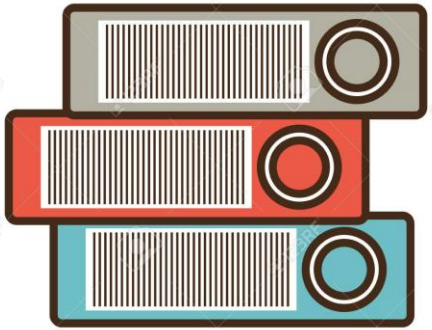
También se puede ordenar de forma mixta (numérica por documento de identificación y alfabética por el nombre)

- 12423345 ALVARADO PÉREZ, Norberto

SISTEMAS DE ORDENACIÓN

Ordinal Cronológico

Aplica este sistema de ordenación también a series documentales cuyas unidades documentales son numéricas simples y a la vez cronológicas (Resoluciones, Acuerdos y Decretos), las cuales se controlan en primer lugar por el número de la unidad documental y después por el cronológico



Ejemplo

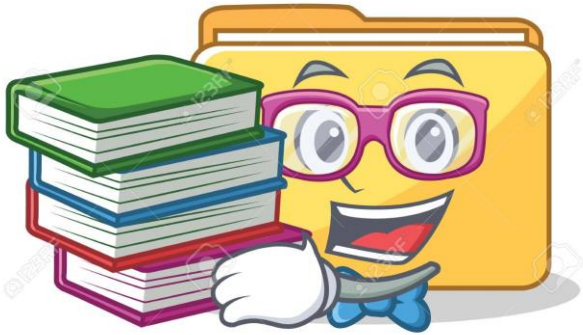
Ordinal Cronológico: este sistema de ordenación también a series documentales cuyas unidades documentales son numéricas simples y a la vez cronológicas (Resoluciones, Acuerdos y Decretos), las cuales se controlan en primer lugar por el número de la unidad documental y después por el cronológico

SERIES COMPLEJAS

Son series conformadas por unidades documentales complejas comúnmente llamadas expedientes. Cada uno está compuesto por varios tipos documentales diferentes entre sí pero relacionados en razón de un trámite determinado.

Pasos metodológicos

- Análisis del contenido
- Verificar
- Selección del sistema
- Aplicación del sistema
- Almacenamiento
- Almacenamiento de la serie
- Foliación
- Identificación



SERIES SIMPLES

Son series conformadas por unidades documentales simples, donde cada una es independiente de las otras unidades documentales simples de la misma serie. Estas son suficientes en sí mismas en cuanto a contenido, aunque comparten entre sí los mismos rasgos estructurales o formales.

Pasos metodológicos

- Análisis de las características
- Selección del sistema
- Aplicación del sistema
- Almacenamiento
- Foliación
- Identificación





GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

TALLER No. 1 – ORDENACION DOCUMENTAL

ANDRES FELIPE GAVIRIA OBANDO
ANGIE TATIANA FLOREZ SANCHEZ
JOHANA MARCELA MENESES
ROBINSON ALEJANDRO MOLANO ARIAS

Ficha: 2254893
Gestión Del Talento Humano.

¿Qué entiende por ordenación Documental?

La ordenación es el proceso mediante el cual se da disposición física a los documentos. Dicho de otra manera, la ordenación determina qué documento va primero y cuáles van después, es decir, es el proceso mediante el cual se unen y relacionan las unidades documentales de una serie, así como los tipos documentales al interior de los expedientes según un criterio predeterminado.

FACILITA:

- Acceso a la información
- Estudio y análisis del contenido





Sistemas de ordenación.



Teniendo en cuenta que la ordenación debe hacerse a partir de las series documentales

NUMERICOS.	ALFABETICOS.	MIXTOS O ALFANUMERICOS.
▶ **Ordinal:** consecutiva Ejemplos: cuentas internas. ▶ **Cronológicos:** colocar un documento detrás del otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que la documentación. Ejemplo: 2002, 02, 28 2002, 03, 01 2002, 03, 02 2002, 03, 03	▶ **Onomasticos**: permanecen abiertos por lapsos grandes de tiempo, por ejemplo, las Historias Laborales. Orden: primer apellido, segundo apellido y el nombre al final. ▶ **Toponimicos:** alfabéticamente por nombres de lugares. Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, el municipio, la localidad, el barrio, etc. ▶ **Temáticos:** Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido.	▶ Los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados. Por ejemplo los Contratos de Prestación de servicios. 2000 MARTINEZ DURAN, Jorge 2001 MONROY LOPEZ, Susana 2001 TORRES GODOY, Guillermo

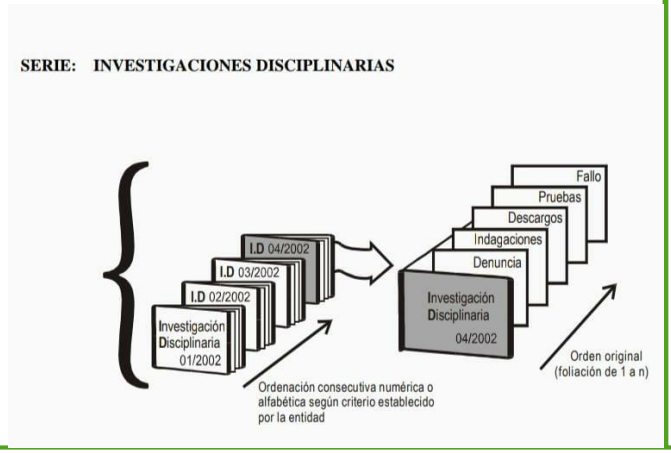
SERIES DE ORDENACIÓN.

SERIES COMPLEJAS.

Llamadas expedientes, cada uno está compuesto por varios tipos documentales diferentes entre sí pero relacionados en razón de un trámite determinado. Cada expediente es diferente de otro de su misma serie y por lo general se almacenan en unidades de conservación.

Pasos metodológicos para su ordenación:

- Análisis
- Verificación
- Selección
- Aplicación
- Almacenamiento
- Foliación

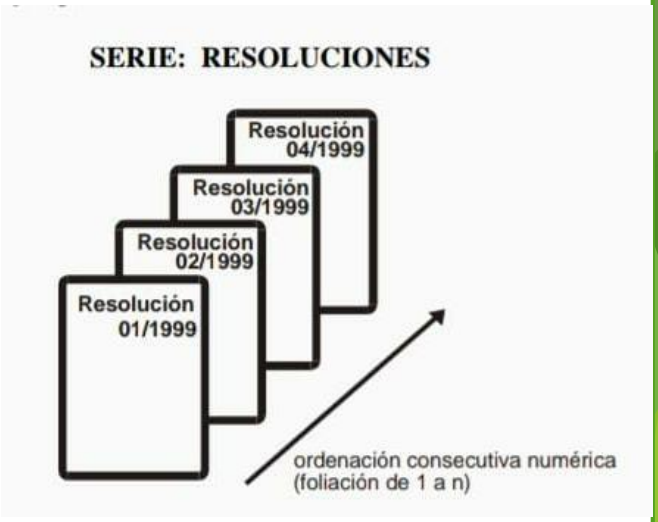


SERIES COMPLEJAS.

Cada una es independiente de las otras unidades documentales simples de la misma serie. Estas son suficientes en sí mismas en cuanto a contenido, aunque comparten entre sí los mismos rasgos estructurales o formales.

Pasos metodológicos para su ordenación:

- Análisis
- Selección
- Aplicación
- Almacenamiento
- Foliación
- Identificación



GRACIAS.

Gestión documental

Aprendiz:

Esperanza sarria conejo

Yulieth valentina parra Ruiz

Leidy yexuny Mosquera García

Instructora:

Lenny Kelly Hurtado

Programa Gestión del Talento Humano

Ficha:2254893

El empleo es de todos

Mintrabajo

SENA

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

GC-F-004v.06



Ordenación documental.



Interpretación de lectura a la cartilla de ordenación documental:

¿Qué se entiende por ordenación Documental?



1. Es aquella que comienza donde ha terminado la clasificación, es decir, se aplica a las series documentales.

2.La ordenación se puede entender como el proceso mediante el cual se establecen con claridad las relaciones entre los documentos de una serie.

3. La ordenación relaciona las unidades documentales simples o complejas entre sí y pertenecientes a una misma serie.

4.La ordenación hace referencia a la secuencia, a las relaciones de causa-efecto, continuidad e interdependencia entre los documentos en una serie.

Sistemas de Ordenación.

En los archivos utilizan varios sistemas de ordenación que materializan la idea secundaria: Numéricos (simples y cronológicos), alfabéticos (onomásticos toponímicos y temáticos) y los mixtos o alfanuméricos.


SIMPLES
ONOMASTICOS
TOPONIMICOS O GEOGRAFICOS
CRONOLOGICOS
NUMERICOS
ALFABETICOS
TEMATICOS
MIXTOS
ALFANUMERICOS

Sistemas de ordenación numéricos:

Ordinal: Este sistema de ordenación consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente, obedeciendo a la numeración que los identifica.

Ejemplo:

Las Cuentas Internas de los usuarios de servicios públicos.

ENERGÍA	ACUEDUCTO
Cuenta Interna No. 0464304-4	Cuenta Interna No. 00927824
Cuenta Interna No. 0464305-4	Cuenta Interna No. 00927825
Cuenta Interna No. 0464306-4	Cuenta Interna No. 00927826

Cronológico:

Este sistema de ordenación consiste en colocar un documento detrás del otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que la documentación ha sido tramitada, teniendo en cuenta en primer lugar el año, seguido del mes y al final el día.

Ejemplo:

Las unidades documentales simples con ordenación cronológica se presentan en las series, Consecutivo de Correspondencia Despachada cuya ordenación puede ejemplificarse así:

- **2002, 02, 28**
- **2002, 03, 01**
- **2002, 03, 02**
- **2002, 03, 03**

Sistemas de ordenación alfabética:

Consiste en la ordenación de los documentos por las letras del alfabeto (A – Z).

Onomástico:

La ordenación alfabética-onomástica se utiliza para series documentales compuestas por expedientes que permanecen abiertos por lapsos grandes de tiempo.

Ejemplo:

En este sistema se debe tener en cuenta el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y el nombre al final.

- **ACOSTA LOPEZ, Andrés**
- **CASCANTE PEREZ, José**
- **CHAPARRO MEJIA, María**
- **ECHEVERRI ARANGO, Pedro**
- **LOPEZ GOMEZ, Javier**
- **MARTÍNEZ, José**

Toponímico (o alfabético-geográfico):

Es donde se ordena la serie documental alfabéticamente por nombres de lugares.

Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, el municipio, la localidad, el barrio, etc. Siempre teniendo en cuenta el criterio que más se ajuste a la documentación y a las necesidades administrativas.

Ejemplo:

Se ordenará por nombres de los departamentos las unidades de conservación que contienen los expedientes de la serie “asistencia técnica” que presta el Ministerio del Interior y de Justicia a las Gobernaciones.

- Amazonas - Cesar
- Arauca - Guajira
- Boyacá - Putumayo
- Cauca - Valle del cauca

Temático:

Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido.

Ejemplo:

- Estadísticas
- Informes
- Informes a organismos de control
- Informes de gestión
- Informes estadísticos
- Órdenes de Pago

Sistemas de ordenación mixtos:

Alfanumérico:

Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico.

En este sistema de ordenación, los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados.

Ejemplo:

- 12423345 ALVARADO PÉREZ, Norberto
- 24125767 GÓMEZ LÒPEZ, Juan
- 24345678 ACOSTA ROJAS, Luis Mario
- 41234098 LARA ROA, Flor Alba

SERIES COMPLEJAS Y SERIES SIMPLES y PASOS METODOLÓGICOS PARA SU RESPECTIVA ORDENACIÓN

SERIES COMPLEJAS:

Son series conformadas por unidades documentales simples, cada una es independiente de las otras unidades

Los tipos que integran las series documentales simples son similares y se colocan sistemáticamente unos a continuación de otros, pero ningún documento tiene relación con el anterior ni con el siguiente; Son series documentales simples.

PASOS METODOLÓGICOS PARA SU ORDENACIÓN:

- **Análisis de las características formales de las unidades documentales para comprobar su pertenencia a la serie documental.**
- **Selección del sistema de ordenación: numérico simple o numérico-cronológico que convenga de acuerdo con las características de la serie.**

- Aplicación del sistema de ordenación acordado.
- Almacenamiento de las series documentales en las adecuadas unidades de conservación.
- Foliación de los documentos en cada unidad de conservación.
- Identificación de cada una de las unidades de conservación.

SERIES SIMPLES:

Están conformadas por unidades documentales complejas comúnmente llamadas expedientes. Cada uno está compuesto por varios tipos documentales diferentes entre sí, pero relacionados en razón de un trámite determinado, por lo general se almacenan en unidades de conservación (carpetas) separadas.

PASOS METODOLÓGICOS PARA SU ORDENACIÓN:

- ✓ **Análisis del contenido de las unidades documentales para establecer su pertenencia al trámite o proceso ya sea administrativo o técnico.**

- ✓ **Verificar que cada unidad documental compleja o expediente refleje el orden original del trámite.**

- ✓ **Selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie**
- ✓ **Aplicación del sistema de ordenación de la serie.**
- ✓ **Almacenamiento de cada expediente en la adecuada unidad de conservación de acuerdo con el sistema de ordenación seleccionado.**

- ✓ **Almacenamiento de la serie en la adecuada unidad de conservación.**
- ✓ **Foliación de todos y cada uno de documentos que conforman los expedientes.**

EJEMPLOS DE SERIES DOCUMENTALES SIMPLES Y COMPLEJAS

FUNCION	SERIE DOCUMENTAL	TIPO DOCUMENTAL	UNIDAD DOCUMENTAL	SISTEMA DE ORDENACIÓN
◆ Ejercer control de la Administración municipal	ORDENANZAS	Ordenanza	Simple	Ordinal – cronológica [1]
Toma de decisiones de la Dirección	RESOLUCIONES	Resolución	Simple	Ordinal – cronológica [1]
◆ Toma de decisiones del Consejo Directivo	ACUERDOS	Acuerdo	Simple	Ordinal – cronológica [1]
◆ Manejo contractual	CONTRATOS	*Requerimiento *Términos Referencia *Minuta Contrato *Certif. Disp. Pptal. *Póliza Cumplimiento *Public. Diario Oficial *Acta iniciación *Informes *Acta liquidación	Compleja	Mixta
◆ Manejo de Personal	HISTORIAS LABORALES	*Nombramiento o Contrato de trabajo *(....) *Doc. identificación *Hoja de Vida *Certificado de Estudio *Acta de posesión (.....)[2]	Compleja	Mixta (alfanumérica) o Alfabética
◆ Asistir judicial y extrajudicialmente a la Entidad ante las demandas y demás procesos en su contra.	PROCESOS JURÍDICOS	*Denuncia *Citaciones *Indagatorias *Pruebas *Fallo *Sentencia	Compleja	Mixta



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Taller N°1

Sara Catalina Castro Lopez
Dayana Mariana Hurtado Salazar
Luna Valentina Chavarro Ortiz



Sena comercio y servicio
Popayán-Cauca
Gestión De Talento Humano
N° de ficha 2254893
01.08.2021

Tabla de contenido

1. ¿Qué entiende por Ordenación Documental?

2.¿Qué Sistemas de Ordenación presenta la Cartilla en mención? Explique cada uno de ellos y exponga un ejemplo.

2.1 Sistema de ordenación numérico

2.1.1 Cronológico

2.2 Sistema de ordenación alfabético

2.2.1 onomástico

2.2.2. Toponímico

2.2.3 Temática

2.3 Sistema de ordenación mixto o alfanumérico

2.3.1Ordinal Cronológico

3. Que entiende por Series Complejas y series simples y explique los pasos metodológicos para su respectiva ordenación.

3.1Series con unidades documentales Complejas

3.2 Series Con Unidades Documentales Simples



1.

El proceso de Ordenación documental es la ordenación física y coherente de los documentos, con este proceso archivístico se contribuye en primer lugar, a la organización administrativa y, en segundo lugar, al conocimiento histórico institucional.

Sus dos fases son:

•Principio de Orden Original; Es la relación causa-efecto que se produce entre los

documentos, pues, hay un documento inicial, otro u otros que le siguen y, por último, uno más que concluye.

• Principio de Procedencia: permite saber quién produce los documentos y por qué razones lo hace.

También hay que tener en cuenta que existen los sistemas de ordenación, (a partir de las series documentales)

•Numéricos; que son simples y cronológicos

•Alfabéticos; que son (onomásticos, toponímicos y temáticos)

•Mixtos

En sí el proceso de ordenación documental cumple un roll de gran importancia dentro de la Organización Archivística.

2.

Los sistemas de operación nombrados en ella son:

-Sistema de ordenación numérico

-Sistema de ordenación alfabético

- Sistema de ordenación mixto o alfanumérico



2.1

El Sistema De Ordenación Numérico: Este consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente obedeciendo la numeración que los identifica.

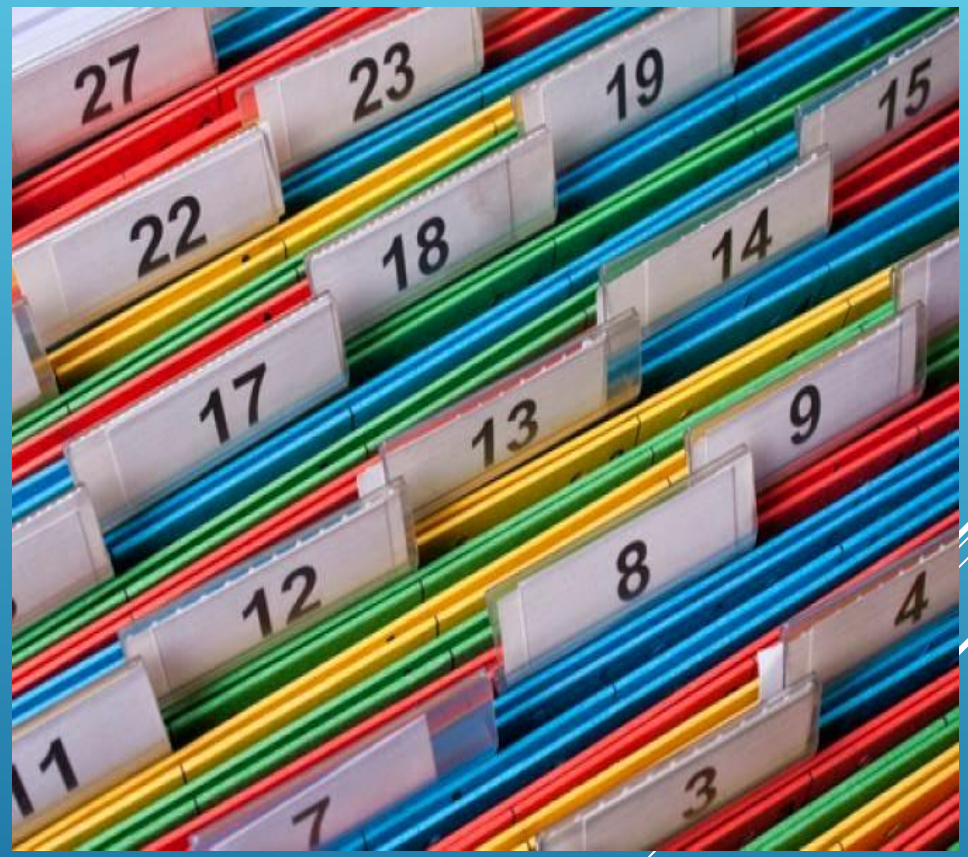
Ejemplo:

ENERGIA

Cuenta Interna No. 0464304-4

ACUEDUCTO

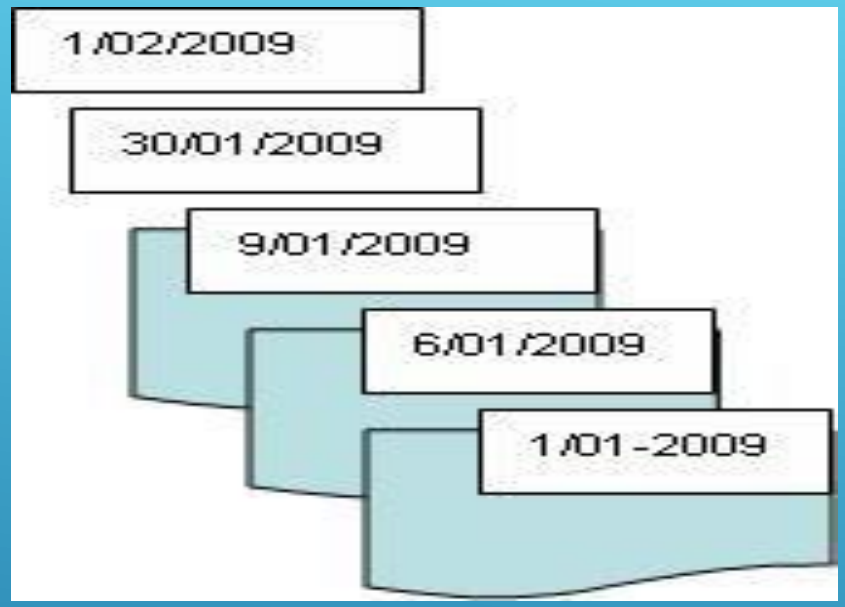
Cuenta Interna No. 00927824



2.1.1 Cronológico: Este consiste en colocar los documentos de forma consecutiva de acuerdo con la fecha de en la que la documentación ha sido emitida, teniendo en cuenta en primer lugar el año, luego el mes y por último el día.

Se presentan en las series, consecutivo de correspondencia despachada cuya ordenación puede ejemplificarse así:

2002, 02, 28
2002, 03, 01



2.2

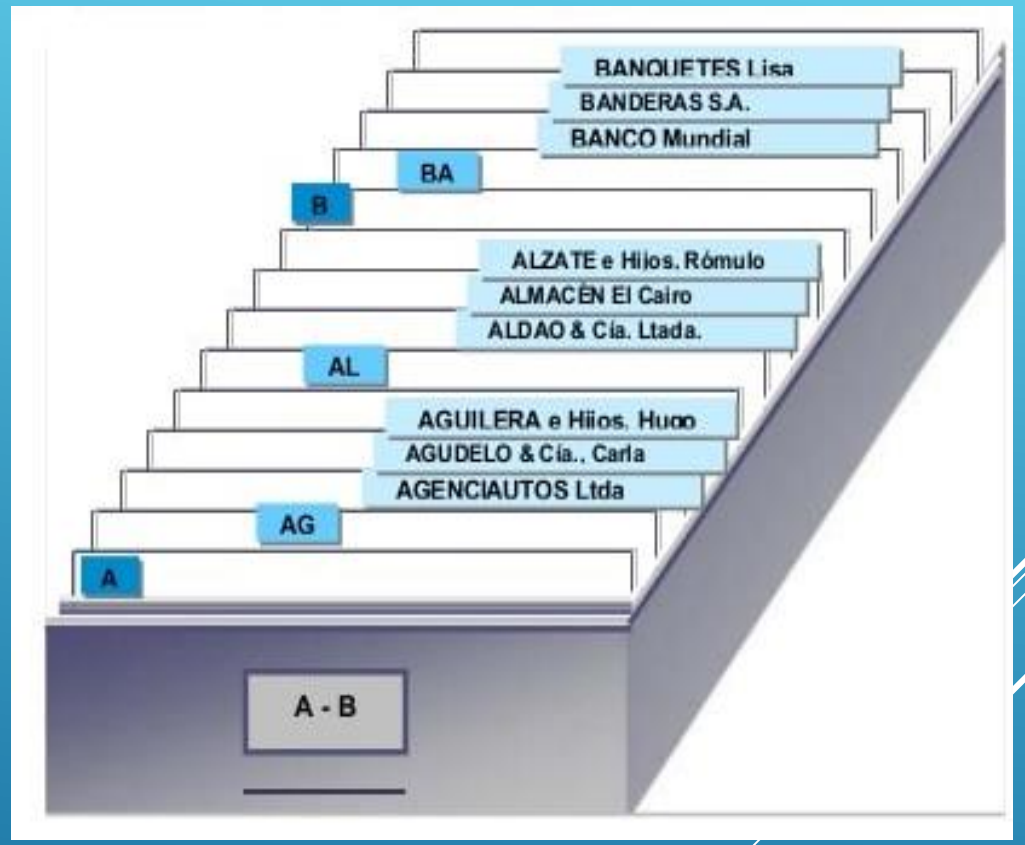
El sistema de ordenación alfabéticos:

Consiste en ordenar los documentos por orden del alfabeto (A, Z) Y Pueden ser:

2.2.1Onomástico: Se utiliza para las series documentales por expedientes permanentes que mantienen abiertos, Como las historias laborales, historias clínicas, y los expedientes académicos de alumnos.

En este sistema se debe tener en cuenta el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y el nombre al final. Por ejemplo:

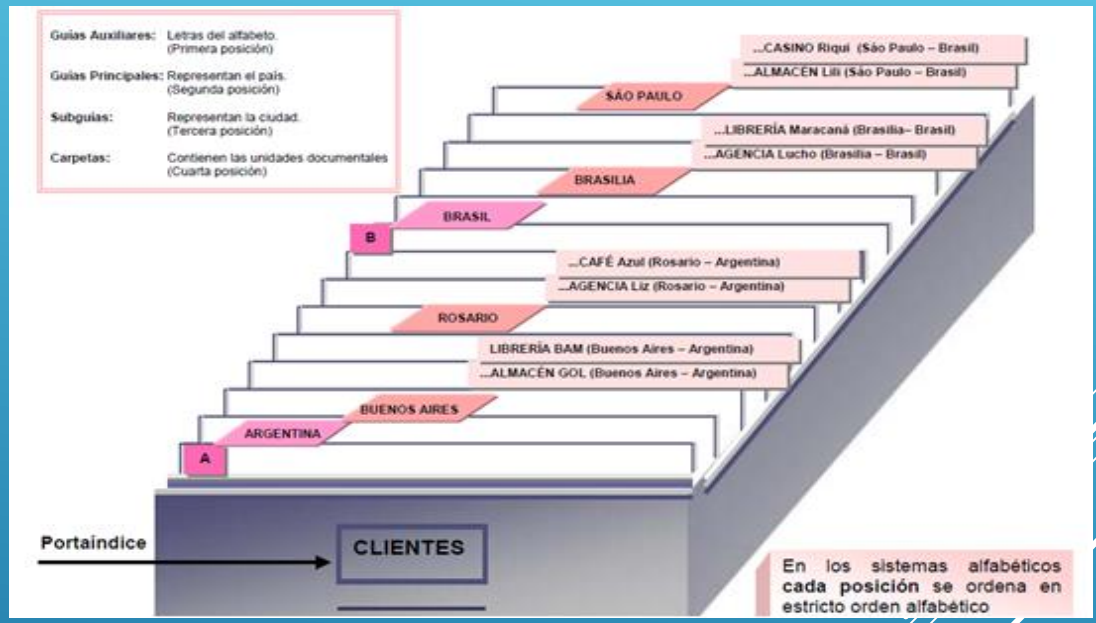
ACOSTA LOPEZ, Andrés
CASCANTE PEREZ, José
CHAPARRO MEJIA, María
ECHEVERRI ARANGO, Pedro



2.2.2 Toponímico: Se ordena por nombres de lugares. Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, municipio, localidad, el barrio, etc.

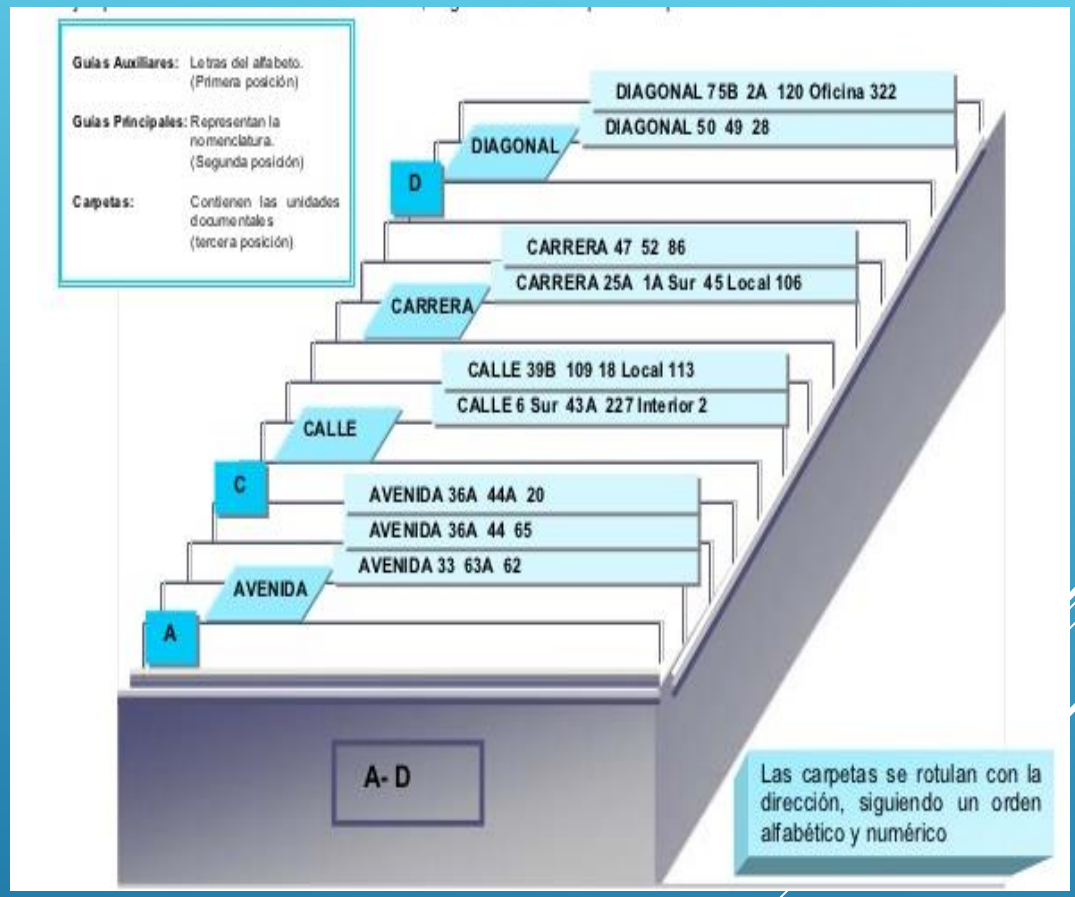
Por ejemplo:
Se ordenará por nombres de los departamentos las unidades de conservación que contienen los expedientes de la serie “asistencia técnica” que presta el Ministerio del Interior y de Justicia a las Gobernaciones.

-Amazonas
-Arauca
-Boyacá
-Cauca
-Cesar



2.2.3 Temático
Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido.
Por ejemplo:

-Estadísticas
-Informes
-Informes a organismos de control
-Informes de gestión



2.3
Sistema de ordenación mixta:

En este sistema los datos que se cruzan no son separables, siempre estarán asociados.
Por ejemplos, los contratos de prestación de servicios cuya ordenación se basa en el año de celebración y el nombre del contratista.

-2000 MARTINEZ DURAN, Jorge
-2001 MONROY LOPEZ, Susana

También se puede ordenar de forma mixta. Se puede para facilitar el acceso a series documentales de gran volumen, como los expedientes de personas en entidades con un número elevado de empleados o entidades que presentan servicios con números elevados de usuarios, como las historias clínicas o expedientes académicos de los alumnos.

-12423345 ALVARADO PÉREZ, Norberto
-24125767 GÓMEZ LÒPEZ, Juan
-24345678 ACOSTA ROJAS, Luis Mario



Este se puede utilizar en la ordenación de series de una dependencia cuando están representadas con las letras de un alfabeto que identifican a la oficina productora, seguido de dígitos, series y subseries. Por ejemplo, la oficina de la secretaria general.

-SG-01 Actas
-SG-01-01 Actas Consejo Directivo
-SG-02 Acuerdos



De esta manera se evidencia la ordenación por oficina como la propia serie, permitiendo ubicar físicamente por procedencia y por series documentales

2.3.1Ordinal Cronológico

este sistema de ordenación también a series documentales cuyas unidades documentales son numéricas simples y a la vez cronológicas, las cuales se controlan en primer lugar por el número de la unidad documental y después por el cronológico, así:

-0001 2002, 01, 31
-0002 2002, 01, 31
-0003 2002, 02, 02



El sistema de ordenación elegido o adoptado debe proporcionar seguridad y oportunidad en la localización de la información, en todo caso, dicha elección dependerá de las características y el volumen de la serie.

3.

¿Que Entiende Por Series Complejas Y Series Simples Y Explique Los Pasos Metodológicos Para Su Respectiva Ordenación?

3.1Series con unidades documentales Complejas:

Son series conformadas por unidades documentales complejas comúnmente llamadas expedientes. Cada uno está compuesto por varios tipos documentales diferentes entre sí. Pero relacionados en razón de un trámite determinado. Cada expediente es diferente de otro de su misma serie y por lo general se almacenan en unidades de conservación. Existen expedientes de gran volumen que se deben dividir ubicándolos en diferentes unidades de conservación.



Pasos Metodológicos Para Su Ordenación:

1.Análisis de contenido de las unidades documentales para establecer su pertenecía al tramite o proceso ya sea administrativo o técnico.

2.Verificar que cada unidad documental compleja a expediente refleje el orden original del trámite.

3.Selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie

4.Aplicación del sistema de ordenación de la serie.

5.Almacenamiento de cada expediente de la adecuada unidad de conservación de acuerdo con el sistema de ordenación seleccionado.

6.Almacenamiento de la serie en la adecuada unidad de conservación.

7.Foliacion de todos y cada uno de documentos que conforman los expedientes.

8.Identificación de las diferentes unidades de conservación.

3.2 Series Con Unidades Documentales Simples:

Se conforman por unidades documentales simples, donde cada una es independiente de las otras unidades documentales simples de la misma serie. Están son suficiente en si misma en cuanto a contenido aunque comparten entre sí los mismo racos estructurales o formales. En los tipos documentales que integran, las series documentales simples son similares y se colocan sistemáticamente unas a continuación de otras. Pero resaltando que ningún documento tiene relación con el anterior ni con el siguiente.

El contenido de cada uno es particular y la información es diversa. La ordenación nos va permitir controlar su producción



PASOS PAGA SU ORDENACIÓN:

1 Análisis de sus características formales de las unidades documentales para comprobar su pertenencia a la serie documental.

2 Selección del sistema de ordenación : numérico simple o numérico cronológico que convenga de acuerdo con las características de la serie.

3 Aplicación del sistema de ordenación acordado.

4 Almacenamiento de las series documentales en más adecuadas unidades de conservación.

5 Identificación de cada una de las unidades de conservación

GRACIAS

ORDENACIÓN DOCUMENTAL

TALLER N°2

INTEGRANTES:
NICOLE GABRIELA HOYOS ARANGO
ANYI VANESA MUÑOZ DAZA
JOHANA ANDREA DAMIAN GONZALEZ

QUE SE ENTIENDE POR ORDENACIÓN DOCUMENTAL

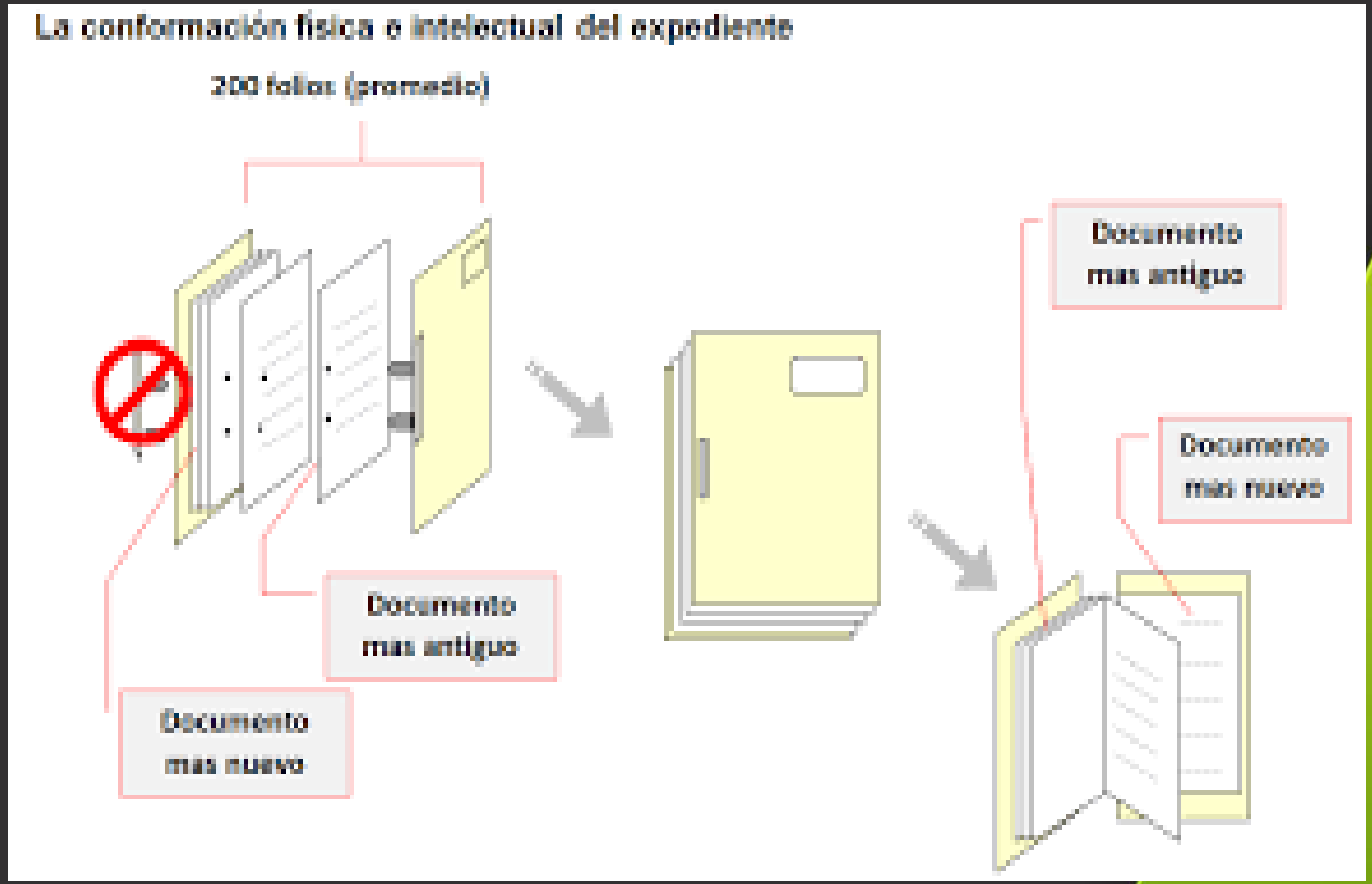


QUE ES ORDENACIÓN DOCUMENTAL

Es el proceso mediante el cual se determina que documento va primero y cual va después, es decir muestra la relación entre los documentos y da testimonio de la gestión que dio origen al documento.



QUE ES ORDENACIÓN DOCUMENTAL



QUE SE ENTIENDE POR ORDENACIÓN DOCUMENTAL

PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL O HISTORÍCO:

es una herramienta metodológica para proceder adecuadamente en la organización de los archivos.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA:

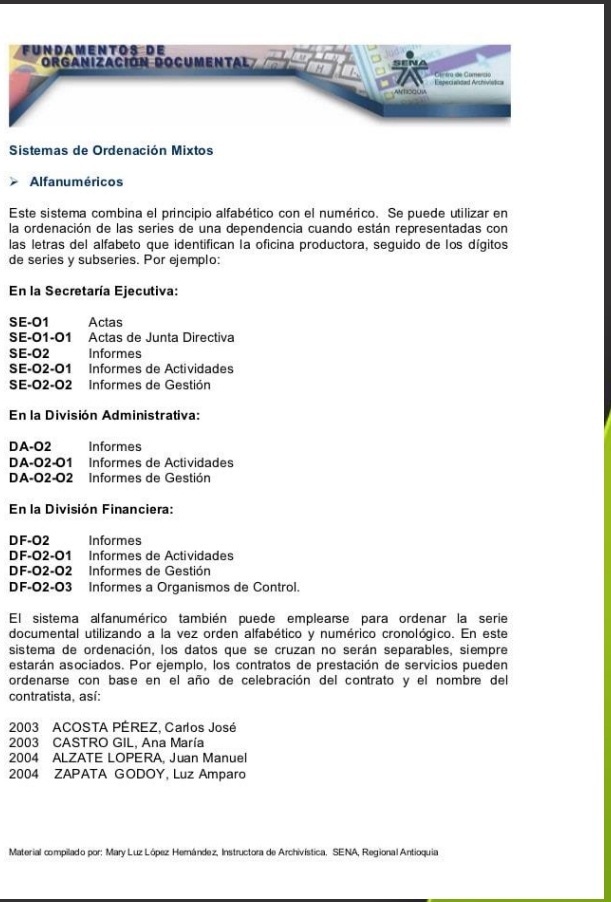
permite saber quién produce los documentos (las unidades administrativas) y por qué razones lo hace (por asignación de funciones)

SISTEMA DE ORDENACIÓN



SISTEMA ALFANUMERICO

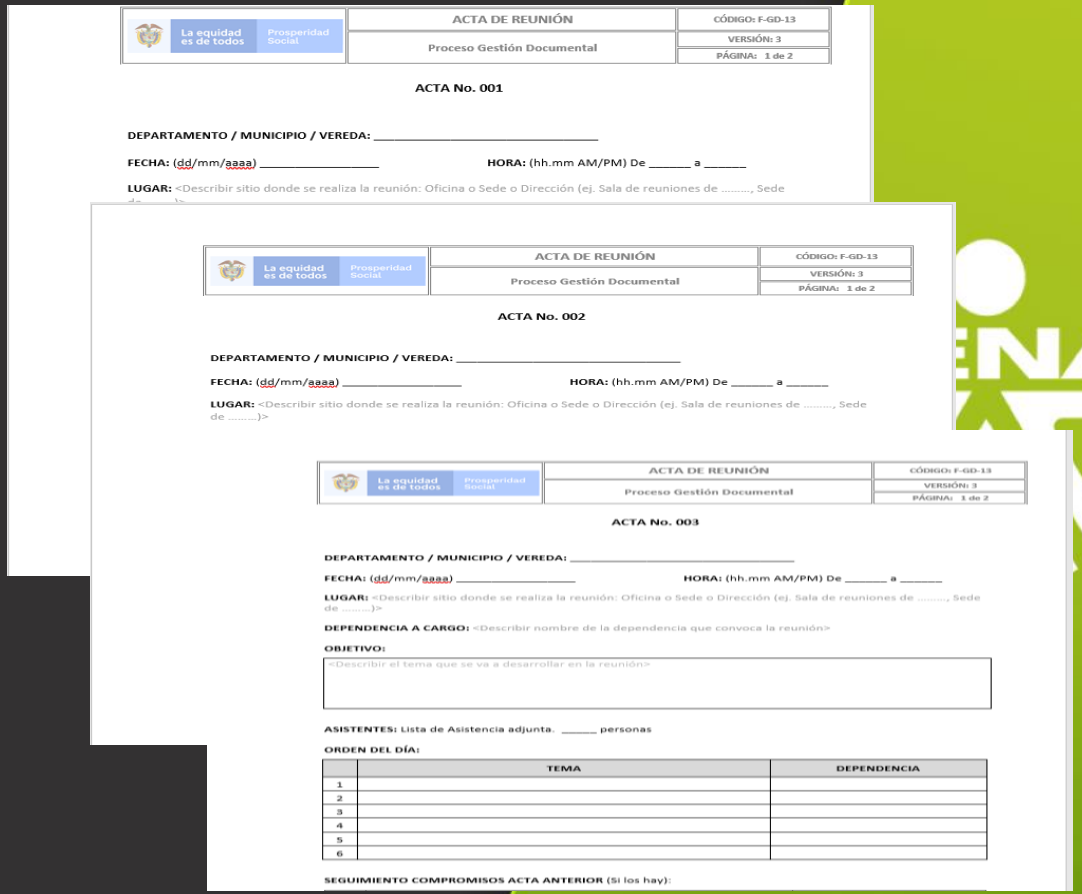
se emplea para calificar a **aquello que se compone de números, letras y otros tipos de símbolos**.



SISTEMA DE ORDENACIÓN NUMÉRICOS

1. Ordinal:

consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente, obedeciendo a la numeración que los identifica. EJEMPLO: ACTAS DE REUNION.



La equidad es de todos · Prosperidad Social	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: F-GD-13
	Proceso Gestión Documental	VERSIÓN: 3
		PÁGINA: 1 de 2

ACTA No. 001

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: _____

FECHA: (dd/mm/aaaa) _____ **HORA:** (hh.mm AM/PM) De _____ a _____

LUGAR: <Describir sitio donde se realiza la reunión: Oficina o Sede o Dirección (ej. Sala de reuniones de ....., Sede

La equidad es de todos · Prosperidad Social	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: F-GD-13
	Proceso Gestión Documental	VERSIÓN: 3
		PÁGINA: 1 de 2

ACTA No. 002

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: _____

FECHA: (dd/mm/aaaa) _____ **HORA:** (hh.mm AM/PM) De _____ a _____

LUGAR: <Describir sitio donde se realiza la reunión: Oficina o Sede o Dirección (ej. Sala de reuniones de ....., Sede de .....)>

La equidad es de todos · Prosperidad Social	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: F-GD-13
	Proceso Gestión Documental	VERSIÓN: 3
		PÁGINA: 1 de 2

ACTA No. 003

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: _____

FECHA: (dd/mm/aaaa) _____ **HORA:** (hh.mm AM/PM) De _____ a _____

LUGAR: <Describir sitio donde se realiza la reunión: Oficina o Sede o Dirección (ej. Sala de reuniones de ....., Sede de .....)>

DEPENDENCIA A CARGO: <Describir nombre de la dependencia que convoca la reunión>

OBJETIVO:

<Describir el tema que se va a desarrollar en la reunión>

ASISTENTES: Lista de Asistencia adjunta. _____ personas

ORDEN DEL DÍA:

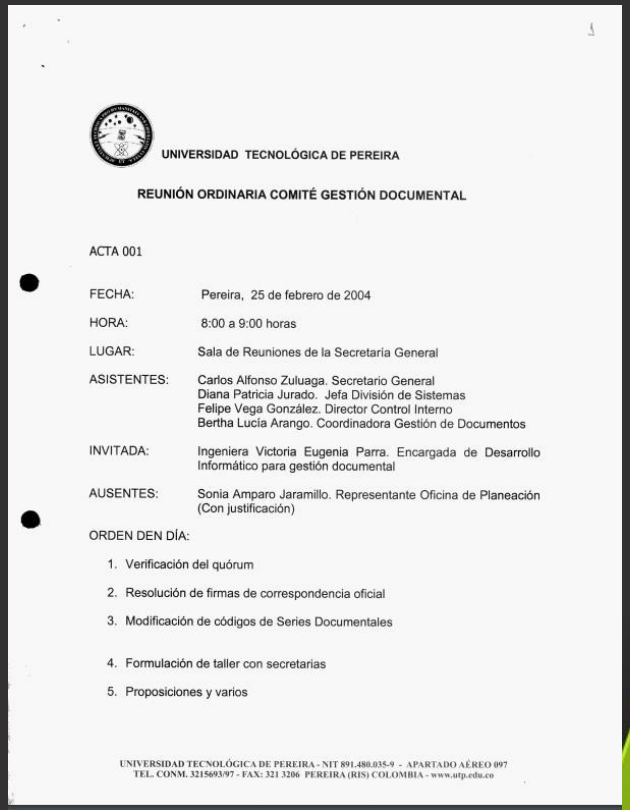
	TEMA	DEPENDENCIA
1		
2		
3		
4		
5		
6		

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR (Si los hay):

SISTEMA DE ORDENACIÓN NUMÉRICOS

1. CRONOLÓGICO:

Este sistema de ordenación consiste en colocar un documento detrás del otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que la documentación ha sido tramitada teniendo en cuenta en primer lugar el año, seguido del mes y al final el día. EJEMPLO: Reunión Ordinaria de Comité de Gestión Documental.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

REUNIÓN ORDINARIA COMITÉ GESTIÓN DOCUMENTAL

ACTA 001

FECHA: Pereira, 25 de febrero de 2004

HORA: 8:00 a 9:00 horas

LUGAR: Sala de Reuniones de la Secretaría General

ASISTENTES: Carlos Alfonso Zuluaga. Secretario General
Diana Patricia Jurado. Jefa División de Sistemas
Felipe Vega González. Director Control Interno
Bertha Lucía Arango. Coordinadora Gestión de Documentos

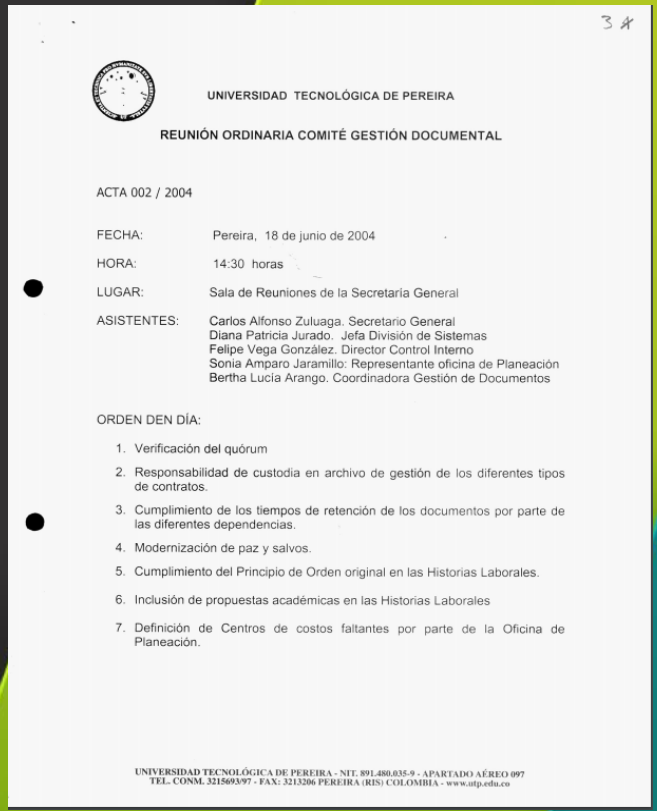
INVITADA: Ingeniera Victoria Eugenia Parra. Encargada de Desarrollo Informático para gestión documental

AUSENTES: Sonia Amparo Jaramillo. Representante Oficina de Planeación (Con justificación)

ORDEN DEN DÍA:

1. Verificación del quórum
2. Resolución de firmas de correspondencia oficial
3. Modificación de códigos de Series Documentales
4. Formulación de taller con secretarias
5. Proposiciones y varios

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA - NIT 891.480.035-9 - APARTADO AÉREO 097
TEL. CONM. 3215693/97 - FAX: 321 3206 PEREIRA (RIS) COLOMBIA - www.utp.edu.co



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

REUNIÓN ORDINARIA COMITÉ GESTIÓN DOCUMENTAL

ACTA 002 / 2004

FECHA: Pereira, 18 de junio de 2004

HORA: 14:30 horas

LUGAR: Sala de Reuniones de la Secretaría General

ASISTENTES: Carlos Alfonso Zuluaga. Secretario General
Diana Patricia Jurado. Jefa División de Sistemas
Felipe Vega González. Director Control Interno
Sonia Amparo Jaramillo. Representante oficina de Planeación
Bertha Lucía Arango. Coordinadora Gestión de Documentos

ORDEN DEN DÍA:

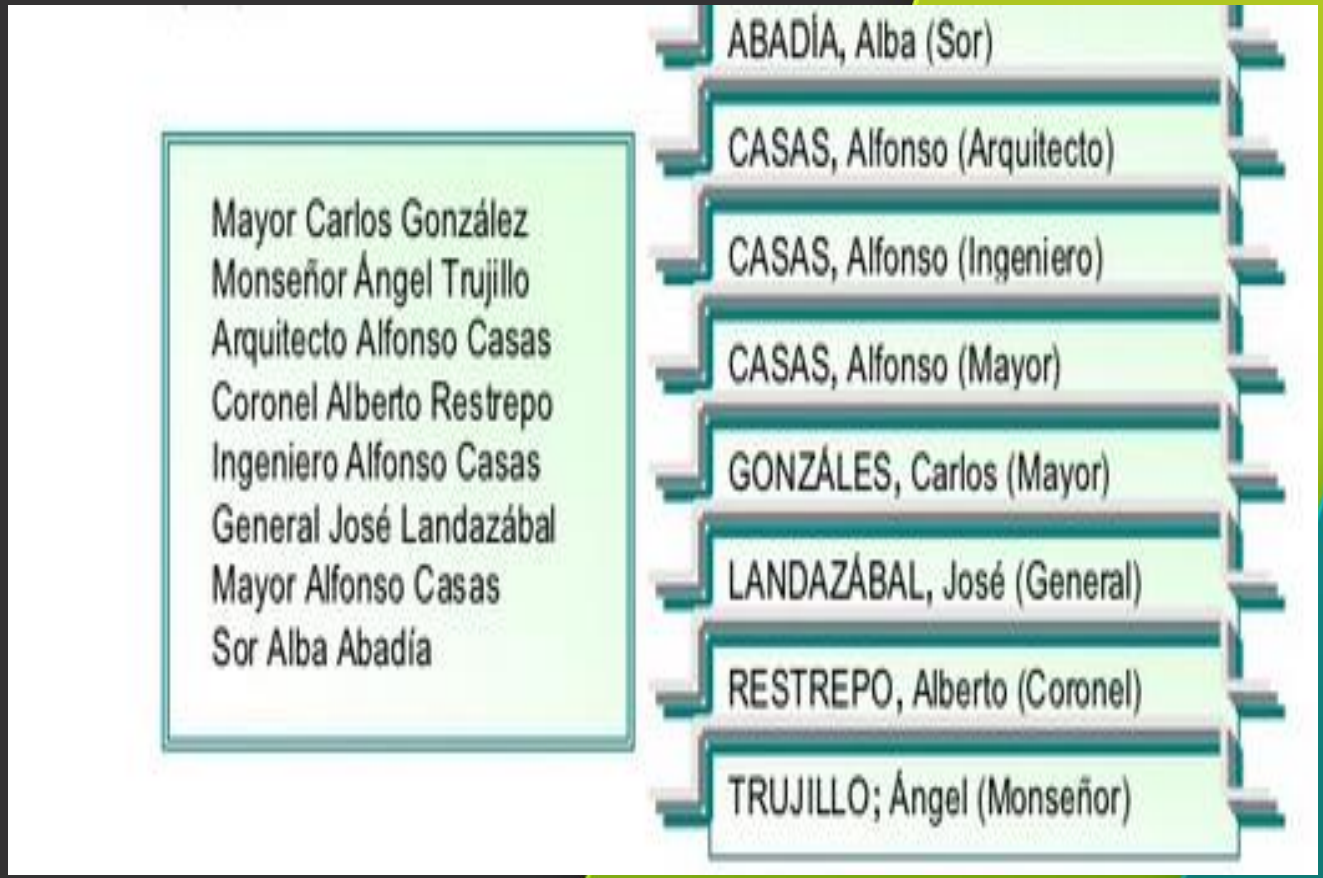
1. Verificación del quórum
2. Responsabilidad de custodia en archivo de gestión de los diferentes tipos de contratos.
3. Cumplimiento de los tiempos de retención de los documentos por parte de las diferentes dependencias.
4. Modernización de paz y salvos.
5. Cumplimiento del Principio de Orden original en las Historias Laborales.
6. Inclusión de propuestas académicas en las Historias Laborales
7. Definición de Centros de costos faltantes por parte de la Oficina de Planeación.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA - NIT. 891.480.035-9 - APARTADO AÉREO 097
TEL. CONM. 3215693/97 - FAX: 3213206 PEREIRA (RIS) COLOMBIA - www.utp.edu.co

SISTEMA DE ORDENACIÓN ALFABÉTICOS

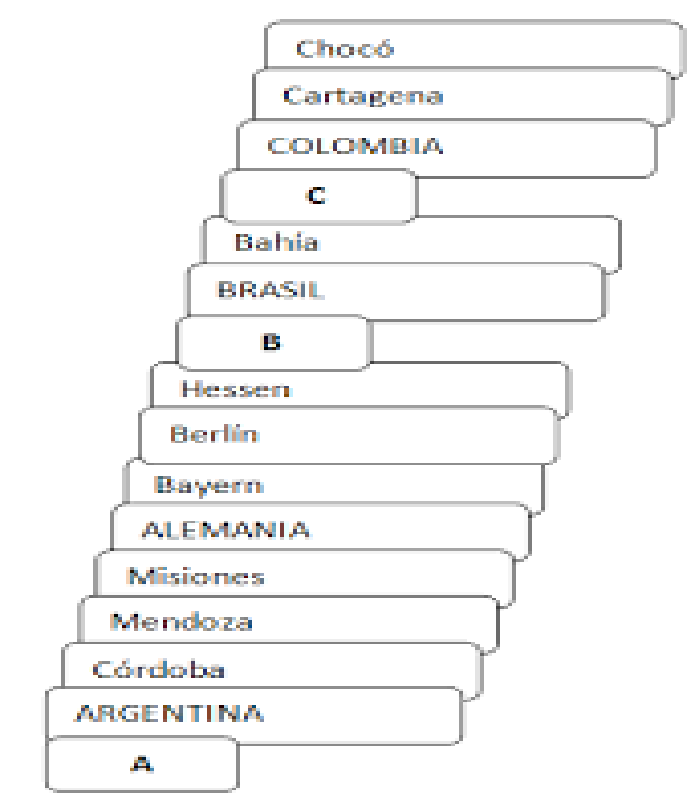
1. Onomástico:

En este sistema se debe tener en cuenta el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y el nombre al final. Ejemplo las cartas de cumpleaños para los colaboradores. O de Felicitaciones por su labor.



SISTEMA DE ORDENACIÓN ALFABÉTICOS

2. Toponímico (o alfabético-geográfico):
Se ordena la serie documental alfabéticamente por nombres de lugares en este sistema se debe tener en cuenta el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y el nombre al final. Ejemplo: empresas multinacionales.

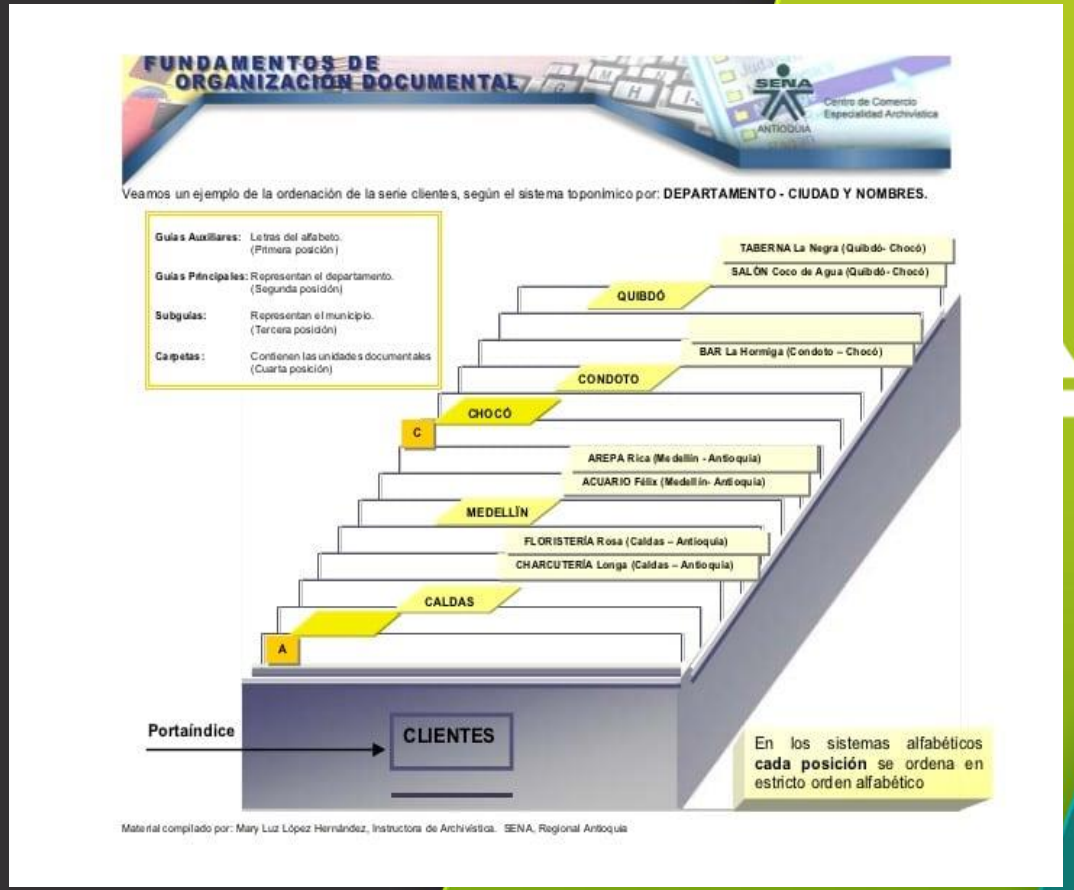


SISTEMA DE ORDENACIÓN ALFABÉTICOS

3. Temático:

Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido. Ejemplo: Un almacén de muebles puede ordenar sus documentos alfabéticamente, bajo nombres de asuntos como éstos:

ENSERES PARA EL HOGAR
ENSERES PARA LA OFICINA
MUEBLES DE ALCOBA
MUEBLES DE SALA



SISTEMA DE ORDENACIÓN MIXTOS

1. Alfanumérico:

Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados. Ejemplo: Expediente para la superación de la pobreza.



La equidad es de todos · Prosperidad Social	CONTROL DE INGRESO DE DOCUMENTOS A EXPEDIENTES	Código: F-GD-3
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 03

1	OFICINA PRODUCTORA	
2	CÓDIGO SERIE / SERIE	
3	CÓDIGO SUBSERIE / SUBSERIE	
4	NOMBRE DE EXPEDIENTE	
5	FECHA DE APERTURA HOJA DE CONTROL	

Nota: Al momento de ingresar los documentos, éstos deberán foliarse de acuerdo con el consecutivo que se esté llevando.

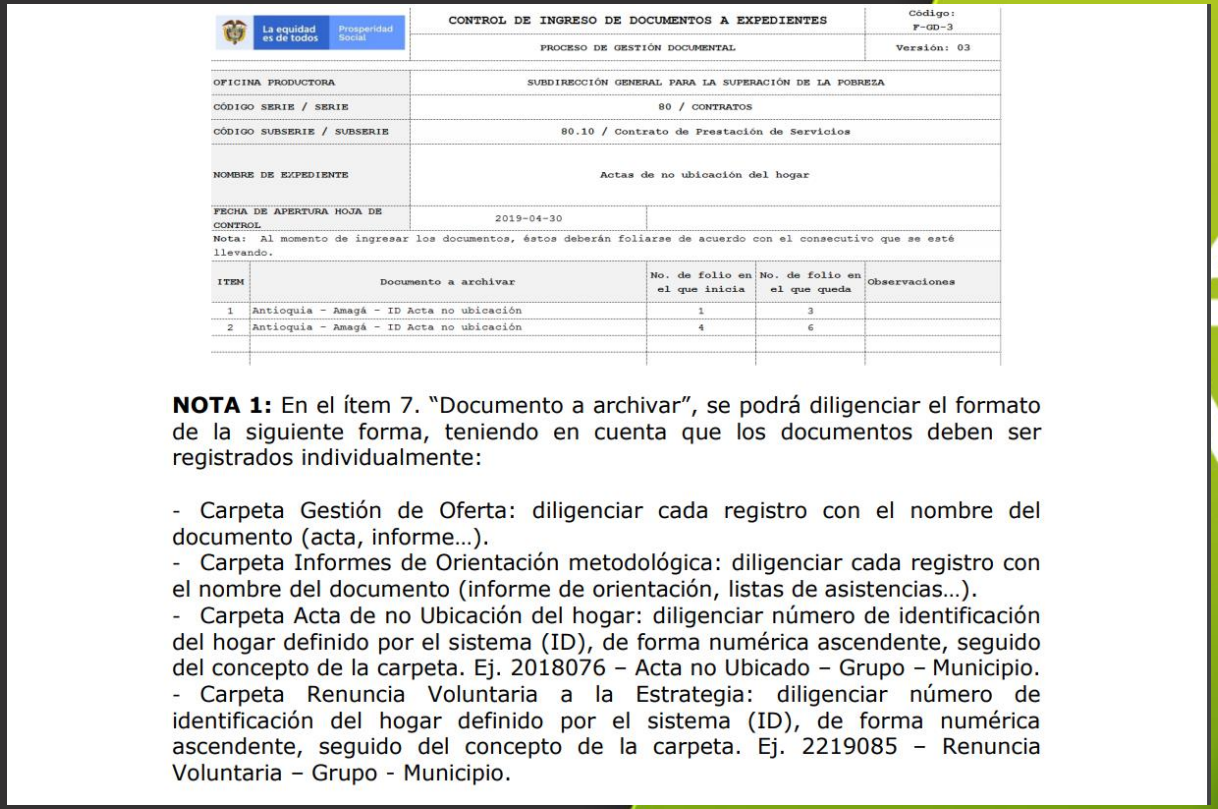
ITEM (6)	Documento a archivar (7)	No. de folio en el que inicia (8)	No. de folio en el que queda (9)	Observaciones (10)

11	Nombre del Responsable:	
12	Cargo del Responsable:	
13	Firma del Responsable:	

SISTEMA DE ORDENACIÓN MIXTOS

1. Alfanumérico:

Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados. Ejemplos de expediente.



La equidad es de todos · Prosperidad Social	CONTROL DE INGRESO DE DOCUMENTOS A EXPEDIENTES	Código: F-GD-3
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 03

OFICINA PRODUCTORA	SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA
CÓDIGO SERIE / SERIE	80 / CONTRATOS
CÓDIGO SUBSERIE / SUBSERIE	80.10 / Contrato de Prestación de Servicios
NOMBRE DE EXPEDIENTE	Actas de no ubicación del hogar
FECHA DE APERTURA HOJA DE CONTROL	2019-04-30

Nota: Al momento de ingresar los documentos, éstos deberán foliarse de acuerdo con el consecutivo que se esté llevando.

ITEM	Documento a archivar	No. de folio en el que inicia	No. de folio en el que queda	Observaciones
1	Antioquia - Amagá - ID Acta no ubicación	1	3	
2	Antioquia - Amagá - ID Acta no ubicación	4	6	

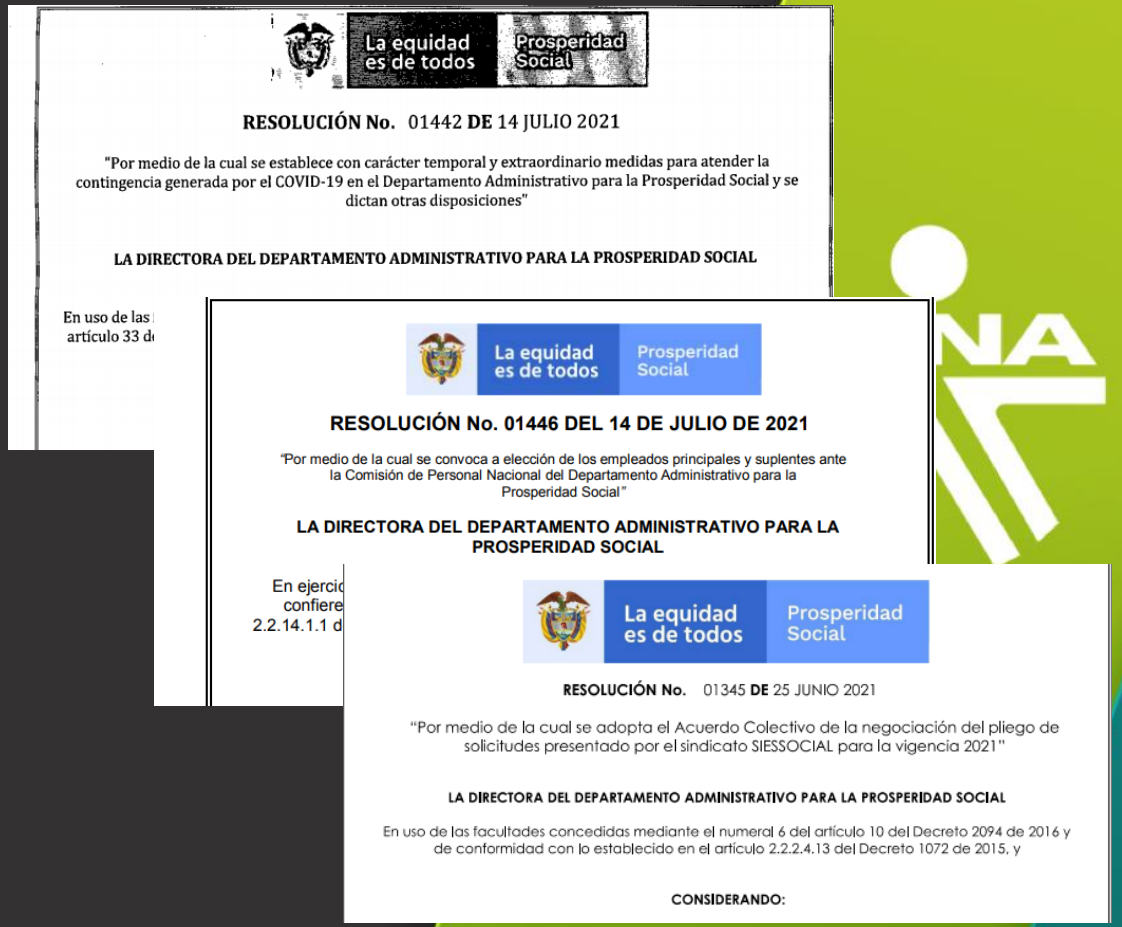
NOTA 1: En el ítem 7. "Documento a archivar", se podrá diligenciar el formato de la siguiente forma, teniendo en cuenta que los documentos deben ser registrados individualmente:

- Carpeta Gestión de Oferta: diligenciar cada registro con el nombre del documento (acta, informe…).
- Carpeta Informes de Orientación metodológica: diligenciar cada registro con el nombre del documento (informe de orientación, listas de asistencias…).
- Carpeta Acta de no Ubicación del hogar: diligenciar número de identificación del hogar definido por el sistema (ID), de forma numérica ascendente, seguido del concepto de la carpeta. Ej. 2018076 – Acta no Ubicado – Grupo – Municipio.
- Carpeta Renuncia Voluntaria a la Estrategia: diligenciar número de identificación del hogar definido por el sistema (ID), de forma numérica ascendente, seguido del concepto de la carpeta. Ej. 2219085 – Renuncia Voluntaria – Grupo - Municipio.

SISTEMA DE ORDENACIÓN MIXTOS

2. Ordinal Cronológico:

Aplica este sistema de ordenación también a series documentales cuyas unidades documentales son numéricas simples y a la vez cronológicas (Resoluciones, Acuerdos y Decretos), las cuales se controlan en primer lugar por el número de la unidad documental y después por el cronológico, Ejemplo Resoluciones.



La equidad es de todos | Prosperidad Social

RESOLUCIÓN No. 01442 **DE** 14 JULIO 2021

"Por medio de la cual se establece con carácter temporal y extraordinario medidas para atender la contingencia generada por el COVID-19 en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y se dictan otras disposiciones"

LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

En uso de las
artículo 33 d

La equidad es de todos | Prosperidad Social

RESOLUCIÓN No. 01446 DEL 14 DE JULIO DE 2021

"Por medio de la cual se convoca a elección de los empleados principales y suplentes ante la Comisión de Personal Nacional del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social"

LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

En ejercic
confiere
2.2.14.1.1 d

La equidad es de todos | Prosperidad Social

RESOLUCIÓN No. 01345 **DE** 25 JUNIO 2021

"Por medio de la cual se adopta el Acuerdo Colectivo de la negociación del pliego de solicitudes presentado por el sindicato SIESSOCIAL para la vigencia 2021"

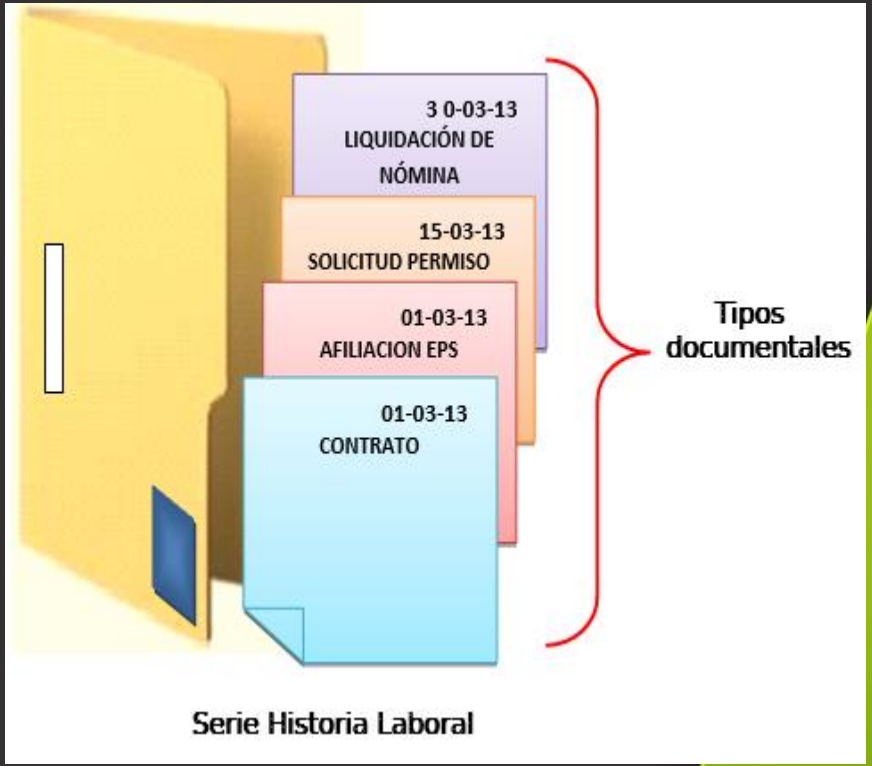
LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

En uso de las facultades concedidas mediante el numeral 6 del artículo 10 del Decreto 2094 de 2016 y de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.4.13 del Decreto 1072 de 2015, y

CONSIDERANDO:

SERIES

Las series, representan continuidad de actividades en el tiempo, por lo que pueden ser pequeñas o voluminosas pero no podrán estar formadas por una sola unidad documental.



SERIES COMPLEJAS O EXPENDIENTE

SON AQUELLOS DOCUMENTOS QUE PARECEN SER DISTINTOS, PERO ESTAN RELACIONADOS A FIN DE SU TRAMITE.

1. **Oficina Productora:** Debe colocarse el nombre de la unidad administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones. (Información preestablecida por **PROSPERIDAD SOCIAL**)
2. **Código Serie / Serie:** Sistema convencional establecido por la entidad que identifica las oficinas productoras y cada una de las series. (Información preestablecida por **PROSPERIDAD SOCIAL**)
3. **Código Subserie / Subserie:** Sistema convencional establecido por la entidad que identifica las oficinas productoras y cada una de las subseries. (Información preestablecida por **PROSPERIDAD SOCIAL**)
4. **Nombre de Expediente:** Debe consignarse el nombre con el cual se ha denominado el respectivo expediente.
5. **Fecha de apertura hoja de control:** Debe consignarse la fecha inicial del expediente (asiento). Con la siguiente estructura (AAAA-MM-DD).
6. **Ítem:** Debe anotarse en forma consecutiva el número correspondiente a cada uno de los asientos descritos, que corresponde al tipo documental.
7. **Documento a archivar:** Debe consignarse el tipo documental.
8. **No. de folio en el que inicia:** Se anotará el número en el que inicia la foliación del documento descrito.
9. **No. de folio en el que queda:** Se anotará el número en el que termina la foliación del documento descrito.
10. **Observaciones:** Se anotará información sobre el estado de conservación del documento, especificando el tipo de deterioro: físico (rasgaduras, mutilaciones, perforaciones, dobleces y faltantes), químico (oxidación de tinta y soporte débil) y biológico (ataque de hongos, insectos, roedores, etc.).
11. **Nombre del Responsable:** Se escribirá el nombre y apellido de la persona responsable de elaborar el Control de Ingreso de Documentos.
12. **Cargo del Responsable:** Se escribirá cargo de la persona responsable de elaborar el Control de Ingreso de Documentos.
13. **Firma del Responsable:** Se registra la firma de la persona responsable de elaborar el Control de Ingreso de Documentos.

PASOS METODOLOGICOS DE SERIES COMPLEJAS O EXPENDIENTE

Pasos metodológicos para su ordenación:

- Análisis del contenido de las unidades documentales para establecer su pertenencia al trámite o proceso ya sea administrativo o técnico.
- Verificar que cada unidad documental compleja o expediente refleje el orden original del trámite.
- Selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación de la serie.
- Almacenamiento de cada expediente en la adecuada unidad de conservación de acuerdo con el sistema de ordenación seleccionado.
- Almacenamiento de la serie en la adecuada unidad de conservación.
- Foliación de todos y cada uno de documentos que conforman los expedientes.
- Identificación de las diferentes unidades de conservación

SERIES SIMPLES

SON AQUELLOS DOCUMENTOS QUE MANTIENE UNA MISMA ESTRUCTURA PERO NO SE RELACIONAN ENTRE SI.

1. **Entidad Productora:** Debe colocarse en nombre completo o razón social de la entidad que produjo o produce los documentos. (Información preestablecida por **PROSPERIDAD SOCIAL**).
2. **Unidad Administrativa:** Debe consignarse el nombre de la dependencia o unidad administrativa de mayor jerarquía de la cual dependa la oficina productora. (Información preestablecida por **PROSPERIDAD SOCIAL**).
3. **Oficina Productora:** Debe colocarse el nombre de la unidad administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones. (Información preestablecida por **PROSPERIDAD SOCIAL**).
4. **Caja No.:** Debe anotarse el número consecutivo de la Caja.
5. **Código Serie / Subserie:** Sistema convencional establecido por la entidad que identifica cada una de las series y subseries. (Información preestablecida por **PROSPERIDAD SOCIAL**). Debe anotarse el nombre asignado al conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos (Series) emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
6. **Nombre Serie / Subserie:** Sistema convencional establecido por la entidad que identifica cada una de las series y subseries. (Información preestablecida por Prosperidad Social). Debe anotarse el nombre asignado al conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos (Subseries) emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
7. **Nombre de carpeta:** Debe consignarse el nombre con el cual se ha denominado la respectiva carpeta o expediente.
8. **No. Expedientes / Carpetas:** Total de carpetas dentro de la Caja.
9. **Año:** Año de vigencia de los documentos.

Nota: Solo aplica para los documentos en físico que sean enviados al Nivel Nacional (adjunto formato)

PASOS METODOLOGICOS DE SERIES SIMPLES

Pasos metodológicos para su ordenación:

- Análisis de las características formales de las unidades documentales para comprobar su pertenencia a la serie documental.
- Selección del sistema de ordenación: numérico simple o numérico-cronológico que convenga de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación acordado.
- Almacenamiento de las series documentales en las adecuadas unidades de conservación.
- Foliación de los documentos en cada unidad de conservación.
- Identificación de cada una de las unidades de conservación

GRACIAS



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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique : *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO =

CONTRATOS =

ACTA DE INICIO=

PLANES Y PROGRAMAS =

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL=

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS =

EXPEDIENTE ACADEMICO =

HISTORIA LABORAL =

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL =

DENUNCIA=

OFICIO DE CITACION=

COMUNICACIONES OFICIALES=

SECRETARIA DE AGRICULTURA=

ACTA DE CONCILIACION =

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS =

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS =

CONVENIOS =

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL =

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA =

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

CAMARA DE COMERCIO =

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO =

BOLETINES =

CIRCULAR INFORMATIVA =

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS =

TESORERIA =

COMPROBANTES DE EGRESO =

CUENTAS POR PAGAR =

INVENTARIOS =

OFICINA DE RECURSOS FISICOS =

OFICIO REMISORIO =

PROGRAMAS =

RESOLUCIONES =

BOLETINES DE PRENSA =

BALANCE ANUAL CONTABLE=

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO =

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS =

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES =

INFORMES =

IINVENTARIOS DE VEHICULOS =

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION=

OFICINA DE PRENSA =

CONTROL INTERNO =

AUDITORIAS =

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

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS =

AUDITORIA INTERNA =

NOMINA DE VACACIONES =

CIRCULARES =

PAZ Y SALVO =

ACTA DE POSESION =

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA =

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION =

LABORATORIOS =

CRONOGRAMA=

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA =

FACTURA DE COMPRA =

BIENESTAR SOCIAL =

OFICINA JURIDICA =

EXPEDIENTES =

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO =

COTIZACION =

BALANCES=

Nombres y Apellidos: _____

Ciudad y fecha: _____

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique : *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO = sección

CONTRATOS = serie documental

ACTA DE INICIO= Tipo documental

PLANES Y PROGRAMAS = unidad documental= serie documnetal

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= serie documental

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = subserie documental

EXPEDIENTE ACADEMICO = subserie documental serie

HISTORIA LABORAL = serie documental

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = tipo documental

DENUNCIA= serie tipo documnetal

OFICIO DE CITACION= tipo documental

COMUNICACIONES OFICIALES= series

SECRETARIA DE AGRICULTURA= sección

ACTA DE CONCILIACION = subserie Tipo documental

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = subsección

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = subsección

CONVENIOS = serie documental

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

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = subserie

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = fondo documental

CAMARA DE COMERCIO = fondo documental

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = subsección

BOLETINES = serie

CIRCULAR INFORMATIVA = subserie

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = fondo documental

TESORERIA = subsección

COMPROBANTES DE EGRESO = tipo documental serie documental

CUENTAS POR PAGAR = subserie en la entidad privada

INVENTARIOS = serie documental

OFICINA DE RECURSOS FISICOS = subserie subsección

OFICIO REMISORIO = tipo documental

PROGRAMAS = serie

RESOLUCIONES = subserie serie

BOLETINES DE PRENSA = subserie

BALANCE ANUAL CONTABLE= serie **SUBSER**IE

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = subserie

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = subserie

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = serie documental

INFORMES = serie

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = subserie

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= subserie

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

OFICINA DE PRENSA = subsección

CONTROL INTERNO = subsección SECCION

AUDITORIAS = serie

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = sección SUBSECCION

AUDITORIA INTERNA = sección SUBSERIE

NOMINA DE VACACIONES = tipo documental SUBSERIE

CIRCULARES = serie

PAZ Y SALVO = tipo documental

ACTA DE POSESION = tipo documental

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = subserie

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = fondo documental

LABORATORIOS = subsección TIPO DOCUMENTAL

CRONOGRAMA= serie TIPO DOCUMENTAL

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = tipo documental

FACTURA DE COMPRA = tipo documental

BIENESTAR SOCIAL = sección SUBSECCIÓN

OFICINA JURIDICA = sección SUBSECCION

EXPEDIENTES = serie

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = subserie

COTIZACION = tipo documental

BALANCES= serie

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

Nombres y Apellidos: Rosa Lidia Villota

Ciudad y fecha : Popayán, 09/Agosto/ 2021

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique : *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

1. SECRETARIA DE GOBIERNO = *Sección*
2. CONTRATOS = *Serie*
3. ACTA DE INICIO= *Tipo documental*
4. PLANES Y PROGRAMAS = *Serie*
5. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= *Subserie*
6. CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = *subserie*
7. EXPEDIENTE ACADEMICO = *Serie*
8. HISTORIA LABORAL = *Serie*
9. CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = *Tipo documental*
10. DENUNCIA= *Tipo documental*
11. OFICIO DE CITACION= *Tipo documental*
12. COMUNICACIONES OFICIALES= *Subserie* *Serie*
13. SECRETARIA DE AGRICULTURA= *Subsección* *Sección*
14. ACTA DE CONCILIACION = *Subserie* *Tipo documental*
15. OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = *Subsección*
16. OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = *Subsección*
17. CONVENIOS = *Serie*
18. CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = *Subserie*
20. ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = *Fondo documental*

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

21. CAMARA DE COMERCIO = *Subsección Fondo documental*
22. OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = *- Sección Subsección*
23. BOLETINES = *Serie*
24. CIRCULAR INFORMATIVA = *Subserie*
25. COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = *Fondo*
26. TESORERIA = *Sección Subsección*
27. COMPROBANTES DE EGRESO = *Tipo documental Serie documental*
28. CUENTAS POR PAGAR = *Tipo documental Serie documental en función pública*
29. INVENTARIOS = *Serie*
30. OFICINA DE RECURSOS FISICOS = *Subsección*
31. OFICIO REMISORIO = *Tipo documental*
32. PROGRAMAS = *Serie*
33. RESOLUCIONES = *Serie*
34. BOLETINES DE PRENSA = *Subserie*
35. BALANCE ANUAL CONTABLE= *Subseries*
36. CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = *Subserie*
37. CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = *Subserie*
38. HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = *Serie*
39. INFORMES = *Serie*
40. IINVENTARIOS DE VEHICULOS = *Subserie*
41. PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= *Subserie*
42. OFICINA DE PRENSA = *Subsección*
43. CONTROL INTERNO = *Sección*
44. AUDITORIAS = *Serie*

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

45. OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = *Sección Subseccion*
46. AUDITORIA INTERNA = *Subserie*
47. NOMINA DE VACACIONES = *Tipo documental Subserie*
48. CIRCULARES = *Serie*
49. PAZ Y SALVO = *Tipo documental*
50 ACTA DE POSESION = *Tipo documental*
51. NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = *Subserie*
52 ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = *Fondo documental*
53. LABORATORIOS = *Tipo documental*
54. CRONOGRAMA=*Tipo documental*
55. FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = *Tipo documental*
56. FACTURA DE COMPRA = *Tipo documental*
57. BIENESTAR SOCIAL = *Subseccion*
58. OFICINA JURIDICA = *Subseccion*
59. EXPEDIENTES = *Serie*
60. EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = *Subserie*
61. COTIZACION = *Tipo documental*
62. BALANCES= *Serie*

NOTA:
Las respuestas equivocadas estan en rojo, las corregidas en negro.

Nombres y Apellidos: *Maria Claudia Muñoz Arias*

Ciudad y fecha: *Popayán, 9 de agosto de 2021*

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique: *fondo, sección, subsección, series, Subserie, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO = Sección

CONTRATOS = Serie

ACTA DE INICIO= Tipo documental

PLANES Y PROGRAMAS = Subsección series

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= Subserie

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = Subserie

EXPEDIENTE ACADEMICO = Serie

HISTORIA LABORAL = Serie

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = Tipo documental

DENUNCIA= Serie tipo documental

OFICIO DE CITACION= Subserie tipo documental

COMUNICACIONES OFICIALES= Subserie serie comunicaciones oficiales externas (subserie)

SECRETARIA DE AGRICULTURA= Sección documental

ACTA DE CONCILIACION = Subserie tipo documental

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = Subsección documental

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = Subsección documental

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

CONVENIOS = Serie documental

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = Subserie documental

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = Fondo documental

CAMARA DE COMERCIO = Fondo documental

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = Subsección Seccion

BOLETINES = Serie documental

COLEGIO CIRCULAR INFORMATIVA = Subserie

SAN FRANCISCO DE ASIS = Fondo

TESORERIA = Sección subsección documental

COMPROBANTES DE EGRESO = Subserie serie documental

CUENTAS POR PAGAR = Subserie en la privada y Serie documental en la publica

INVENTARIOS = Serie

OFICINA DE RECURSOS FISICOS = Subsección

OFICIO REMISORIO = Sección tipos documental

PROGRAMAS = Serie

RESOLUCIONES = Serie

BOLETINES DE PRENSA = Subserie

BALANCE ANUAL CONTABLE= Subserie

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = Subserie

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = Subserie

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = Serie

INFORMES = Serie

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

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = Serie Subserie

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= Subserie

OFICINA DE PRENSA = Subsección

CONTROL INTERNO = Sección

AUDITORIAS = Serie documental
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = Subsección

AUDITORIA INTERNA = Subserie

NOMINA DE VACACIONES = Subserie

CIRCULARES = Serie

PAZ Y SALVO = tipo documental

ACTA DE POSESION = Subserie tipo documental

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = Subserie

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = Fondo

LABORATORIOS = serie si se especifica que laboratorio es. Tipo documental

CRONOGRAMA= Serie Tipo documental hace parte de.

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = Tipo documental

FACTURA DE COMPRA = Tipo documental

BIENESTAR SOCIAL = Subsección

OFICINA JURIDICA = Subsección

EXPEDIENTES = Serie

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = Subserie

COTIZACION = Serie Tipo documental

BALANCES= Serie

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

Nombres y Apellidos: Shirley Magola Zemanate Mamian _____

Ciudad y fecha: Popayán __Agosto 9 de 2021_____

Mal color verde

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique: *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO= Sección

CONTRATOS = Serie

ACTA DE INICIO= Tipología documental

PLANES Y PROGRAMAS = Sección **X Serie**

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= Subserie

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = Subserie

EXPEDIENTE ACADEMICO = Serie documental

HISTORIA LABORAL = Serie

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = Tipo documental

DENUNCIA= Tipología documental

OFICIO DE CITACION= Tipo documental

COMUNICACIONES OFICIALES= Subserie **X Serie**

SECRETARIA DE AGRICULTURA= Sección

ACTA DE CONCILIACION = Tipología documental

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = Subsección

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = Subsección

CONVENIOS = Subserie **X Serie**

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

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = Subserie

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = Fondo documental

CAMARA DE COMERCIO = Fondo Documental

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = Sección

BOLETINES = Tipología documental **X Serie documental**

CIRCULAR INFORMATIVA = Subserie

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = Fondo documental

TESORERIA = Sección **X Subsección**

COMPROBANTES DE EGRESO = Tipología documental **X Serie**

CUENTAS POR PAGAR = Serie en la función pública

INVENTARIOS = Serie

OFICINA DE RECURSOS FISICOS =Subsección

OFICIO REMISORIO = Tipología documental

PROGRAMAS = Serie

RESOLUCIONES = Serie

BOLETINES DE PRENSA = Subseries

BALANCE ANUAL CONTABLE= Subseries

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = Subseries

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = Subseries

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES= Subseries **X Serie**

INFORMES = Serie

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = Subseries

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= Subseries

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

OFICINA DE PRENSA = Subsección

CONTROL INTERNO = Sección

AUDITORIAS = Subserie **X Serie**

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = Sección **X Subsección**

AUDITORIA INTERNA = Subserie

NOMINA DE VACACIONES = Subserie

CIRCULARES = Serie

PAZ Y SALVO = Tipología documental

ACTA DE POSESION = Tipología documental

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = Subseries

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = Fondo documental

LABORATORIOS= Subsección **X Tipología documental**

CRONOGRAMA= Tipología documental

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = Tipología documental

FACTURA DE COMPRA = Tipología documental

BIENESTAR SOCIAL = Subsección

OFICINA JURIDICA = Subsección

EXPEDIENTES = Series

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = Subseries

COTIZACION = Tipología documental

BALANCES= Series

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

Nombres y Apellidos: _____**Ingrid Yolima Paruma Sánchez**
_____

Ciudad y fecha: _____**Popayán, 9 de agosto del 2021**_____
_____

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique : *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO = SECCIÓN

CONTRATOS = SERIE

ACTA DE INICIO= TIPO DOCUMENTAL

PLANES Y PROGRAMAS = SUBSERIES SERIE D

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= SUBSERIE

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = SUBSERIE

EXPEDIENTE ACADEMICO = SERIE D

HISTORIA LABORAL = SERIE

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = TIPO DOCUMENTAL

DENUNCIA= SUBSERIE TIPO DOCUMENTAL

OFICIO DE CITACION= TIPO DOCUMENTAL

COMUNICACIONES OFICIALES= SERIE

SECRETARIA DE AGRICULTURA= SECCIÓN

ACTA DE CONCILIACION = SUBSERIE TIPO DOCUMENTAL

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = SUBSECCION

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = SUBSECCION

CONVENIOS = SERIES

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

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = SUBSERIE

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = FONDO DOCUMENTAL

CAMARA DE COMERCIO = FONDO DOCUMENTAL

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = SUBSERIE SUBSECCION

BOLETINES = SERIE D

CIRCULAR INFORMATIVA = SUBSERIE

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = FONDO DOCUMENTAL

TESORERIA = SUBSECCION

COMPROBANTES DE EGRESO = TIPOS DOCUMENTALES SERIE D

CUENTAS POR PAGAR = SERIE FUNCION PUBLICA

INVENTARIOS =SERIE

OFICINA DE RECURSOS FISICOS = SUBSECCION

OFICIO REMISORIO = TIPO DOCUMENTAL

PROGRAMAS = SERIE

RESOLUCIONES = SERIE

BOLETINES DE PRENSA = SUBSERIE

BALANCE ANUAL CONTABLE= SUBSERIES

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = SUBSERIES

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = SUBSERIE

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = SERIE

INFORMES = SERIE

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = SUBSERIE

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= SUBSERIE

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

OFICINA DE PRENSA = SUBSECCION

CONTROL INTERNO = SECCION

AUDITORIAS = SERIE D

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = SUBSECCION

AUDITORIA INTERNA = SUBSERIE

NOMINA DE VACACIONES = SUBSERIE

CIRCULARES = SERIE

PAZ Y SALVO =TIPO DOCUMENTAL

ACTA DE POSESION = TIPO DOCUMENTAL

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = SUBSERIE

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION =FONDO

LABORATORIOS = TIPO DOCUMENTAL

CRONOGRAMA= TIPO DOCUMENTAL

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = TIPO DOCUMENTAL

FACTURA DE COMPRA = TIPO DOCUMENTAL

BIENESTAR SOCIAL = SUBSECCION

OFICINA JURIDICA = SUBSECCION

EXPEDIENTES = SERIE

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = SUBSERIE

COTIZACION = TIPO DOCUMENTAL

BALANCES= SERIE

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

Nombres y Apellidos: Moisés Fernando Gómez Molano

Ciudad y fecha: 09/08 /2021

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique : *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO = sección

CONTRATOS = serie

ACTA DE INICIO= Tipo Documental

PLANES Y PROGRAMAS = subserie

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= serie - subserie

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = subserie

EXPEDIENTE ACADEMICO = subserie serie

HISTORIA LABORAL = serie

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = Tipo Documental

DENUNCIA= susbserie Tipo Documental

OFICIO DE CITACION= Tipo Documental

COMUNICACIONES OFICIALES= serie

SECRETARIA DE AGRICULTURA= sección

ACTA DE CONCILIACION = susbserie Tipo Documental

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = subsección

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = subsección

CONVENIOS = fondo documental

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = subserie

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = Tipo Documental

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

CAMARA DE COMERCIO = fondo documental

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = susbserie

BOLETINES = serie

CIRCULAR INFORMATIVA = susberie

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = fondo documental

TESORERIA = subsección

COMPROBANTES DE EGRESO = Tipo Documental

CUENTAS POR PAGAR = subserie

INVENTARIOS = subserie

OFICINA DE RECURSOS FISICOS = subserie

OFICIO REMISORIO = subserie

PROGRAMAS = serie

RESOLUCIONES = subserie

BOLETINES DE PRENSA = subserie

BALANCE ANUAL CONTABLE= subserie

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = subserie

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = subserie

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = subserie serie

INFORMES = subserie

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = subserie

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= serie

OFICINA DE PRENSA = subsección

CONTROL INTERNO = sección

AUDITORIAS = sección subserie

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

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = subsección

AUDITORIA INTERNA = subsección subserie

NOMINA DE VACACIONES = subsección susberie

CIRCULARES = serie

PAZ Y SALVO = Tipo Documental

ACTA DE POSESION = Tipo Documental

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = subserie

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = fondo documental

LABORATORIOS = subserie Tipo Documental

CRONOGRAMA= Tipo Documental

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = Tipo Documental

FACTURA DE COMPRA = serie Tipo Documental

BIENESTAR SOCIAL = subsección

OFICINA JURIDICA = subsección

EXPEDIENTES = sección serie

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = subserie

COTIZACION = subserie

BALANCES= subserie

Nombres y Apellidos: Yohana Echeverri Montilla

Ciudad y fecha: 09- Agosto- 2021

Estimado Aprendiz, Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique: fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental entre los siguientes criterios. 2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

Verde= bien rojo= mal

SECRETARIA DE GOBIERNO = sección

CONTRATOS = Serie

ACTA DE INICIO= Tipo documental

PLANES Y PROGRAMAS =Sección (serie)

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL=Sección

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS =subserie

EXPEDIENTE ACADEMICO =subserie (serie documental)

HISTORIA LABORAL =serie

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL =Tipo documental

DENUNCIA=tipo documental

OFICIO DE CITACION=Tipo documental

COMUNICACIONES OFICIALES=sección (es una serie documenta)

SECRETARIA DE AGRICULTURA= Sección

ACTA DE CONCILIACION =subserie (una tipo documental)

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS =subsección

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = subsección

CONVENIOS = serie

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL =subserie

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = fondo documental

CAMARA DE COMERCIO = fondo documental

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO =subsección

BOLETINES = serie

CIRCULAR INFORMATIVA = subserie

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = Fondo acumulado

TESORERIA =Sección

COMPROBANTES DE EGRESO =Tipo documental (una serie documental)

CUENTAS POR PAGAR =serie publica (puede ser una subserie dependiendo de la empresa)

INVENTARIOS =serie

OFICINA DE RECURSOS FISICOS =Subsección

OFICIO REMISORIO = Subserie (tipo documental)

PROGRAMAS = serie

RESOLUCIONES = Serie

BOLETINES DE PRENSA = Subserie

BALANCE ANUAL CONTABLE= Subserie

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO =Subserie

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS =subserie

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = Sección (serie)

INFORMES = Tipo documental

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = Subserie

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= Subserie

OFICINA DE PRENSA =subsección

CONTROL INTERNO =subsección (sección)

AUDITORIAS = sección (serie)

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS =Subsección

AUDITORIA INTERNA =subserie

NOMINA DE VACACIONES =Subserie

CIRCULARES =Serie

PAZ Y SALVO = Tipo documental

ACTA DE POSESION = Subserie

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = subserie

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = fondo

LABORATORIOS = sección (tipo documental)

CRONOGRAMA= tipo documental

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA =Tipo documental

FACTURA DE COMPRA =Tipo documental

BIENESTAR SOCIAL =Sección (subsección)

OFICINA JURIDICA =subsección

EXPEDIENTES =Serie

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO =Subserie

COTIZACION = tipo documental

BALANCES=Serie

Nombres y Apellidos: __Ingrid Tatiana Cabrera Morocho

Ciudad y fecha: __9 de agosto de 2021

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique : *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO

sección bien

CONTRATOS =serie bien

ACTA DE INICIO=tipología documental bien

PLANES Y PROGRAMAS =series bien

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= subseries

bien

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS =

serie documental mal subseries

EXPEDIENTE ACADEMICO =serie bien

HISTORIA LABORAL =serie bien

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL =

subserie mal

DENUNCIA=serie mal tipología documental

OFICIO DE CITACION= subserie

mal tipología documental

COMUNICACIONES OFICIALES=

serie bien

SECRETARIA DE AGRICULTURA=

seccion bien

ACTA DE CONCILIACION

SERVICIO NACIONAL DE
APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

=subserie mal tipología documental

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS =

fondo mal subsecion

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS =

seccion mal subsecion

CONVENIOS =serie bien

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL =

subseries bien

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA =

Fondo bien

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

CAMARA DE COMERCIO =seccion mal fondo documentales

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO =

subsección bien

BOLETINES =serie bien

CIRCULAR INFORMATIVA =serie mal subserie

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS

= fondos bien

TESORERIA =seccion mal subsecion

COMPROBANTES DE EGRESO =

subseries mal serie

CUENTAS POR PAGAR =

Subseries en la entidad privada

bien

INVENTARIOS =series bien

OFICINA DE RECURSOS FISICOS =

fondo mal subseccion

OFICIO REMISORIO = subseries mal

tipo documental

PROGRAMAS =series bien

RESOLUCIONES = series bien

BOLETINES DE PRENSA =

subsereis bien

BALANCE ANUAL subseries

bien

CONTABLE=subseries bien

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = secion

bien

SERVICIO NACIONAL DE
APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS =

subsecion bien

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES =

series bien

INFORMES =series bien

IINVENTARIOS DE VEHICULOS =

subseries bien

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION=

subseries bien

OFICINA DE PRENSA =series mal

subseccion

CONTROL INTERNO =

tipos documentales mal

seccion

AUDITORIAS =

Series bien

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = sub seccion bien

AUDITORIA INTERNA =subseries bien

NOMINA DE VACACIONES = subseries bien

CIRCULARES =series bien

PAZ Y SALVO =seccion mal tipo documentales

ACTA DE POSESION =tipos documentales bien

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = serie mal subserie

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = fondo bien

LABORATORIOS =tipos documentales bien

CRONOGRAMA=series mal tipo documental

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = subseries mal tipo documental

FACTURA DE COMPRA =subserie mal tipo documental

BIENESTAR SOCIAL = subsección bien

OFICINA JURIDICA = subsección bien

EXPEDIENTES =serie bien

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = subserie bien

SERVICIO NACIONAL DE
APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

COTIZACION =serie mal series

documentales

BALANCES=serie bien

Rojo bien
Verde mal

Nombres y Apellidos: leider joan barragan vallejo

Ciudad y fecha: popayan cauca 09 de agosto del 2021

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.
Identifique: *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

AMARILLA = BUENA ROJO= MALA

SECRETARIA DE GOBIERNO= SECCION

CONTRATOS =SERIES

ACTA DE INICIO=TIPOLOGIA DOCUMENTAL O UNIDAD DOCUMENTAL

PLANES Y PROGRAMAS =SERIE

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= SUBSERIE

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS=SUBSERIE

EXPEDIENTE ACADEMICO = SERIE

HISTORIA LABORAL =SUBSERIE SERIE

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = TIPO DOCUMENTAL

DENUNCIA= TIPOLOGIA DOCUMENTAL

OFICIO DE CITACION= TIPOLOGIA DOCUMENTAL

COMUNICACIONES OFICIALES= SUBSERIE SERIE

SECRETARIA DE AGRICULTURA= SUBSECCCION SECCION

ACTA DE CONCILIACION = TIPOLOGIA DOCUMENTAL

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = SUBSECCION

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = SUBSECCION

CONVENIOS =SUBSECCION SERIE

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = SUBSERIE

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA =FONDO DOCUMENTAL

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

CAMARA DE COMERCIO = FONDO DOCUMENTAL

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = SECCION -SUBSECCION

BOLETINES = SERIE

CIRCULAR INFORMATIVA =SERIE SUBSERIE

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS =FONDO DOCUMENTAL

TESORERIA =SECCION SUBSECCION

COMPROBANTES DE EGRESO =SERIE

CUENTAS POR PAGAR = TIPO DOCUMENTAL SUBSERIE(EN ENTIDAD PRIVADA)– SERIE(FUNCION PUBLICA CTA X PAGAR)

INVENTARIOS = SERIE

OFICINA DE RECURSOS FISICOS=SUBSECCION

OFICIO REMISORIO = SERIE TIPO DOCUMENTAL

PROGRAMAS = SERIE

RESOLUCIONES = SERIE

BOLETINES DE PRENSA =SUBSERIE

BALANCE ANUAL CONTABLE= SUBSERIE

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = SUBSERIE

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS =SUBSERIE

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES =SUBSERIE SERIE

INFORMES =SERIE

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = SUBSERIE

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION=SUBSERIE

OFICINA DE PRENSA = SECCCION SUBSECCION

CONTROL INTERNO =SECCION

AUDITORIAS =SECCCION SERIE DOCUMENTAL

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

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = SUBSECCION

AUDITORIA INTERNA =SUBSERIE

NOMINA DE VACACIONES = SERIE

CIRCULARES = SUBSERIE SERIE

PAZ Y SALVO =TIPOLOGIA DOCUMENTAL

ACTA DE POSESION = TIPOLOGIA DOCUMENTAL

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA =SUBSERIE

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = FONDO

LABORATORIOS =SUBSECCION TIPO DOCUMENTAL (HISTORIA LABORAL)

CRONOGRAMA= TIPO DOCUMENTAL

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA =TIPO DOCUMENTAL

FACTURA DE COMPRA =TIPOLOGIA DOCUMENTAL

BIENESTAR SOCIAL =SECCCION
OFICINA JURIDICA = SUBSECCION

EXPEDIENTES = SUBSECCION SERIE
EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = SECCION SUBSECCION
COTIZACION =TIPO DOCUMENTAL
BALANCES=SERIE

AMARILLA = BUENA ROJO= MALA

Nombres y Apellidos: LIDIA LICED BOTINA ORDOÑEZ
Ciudad y fecha: Popayán, 09 de agosto de 2021 ficha; 2187280

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique : *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO = SECCIÓN

CONTRATOS = SERIE

ACTA DE INICIO= TIPO DOCUMENTAL

PLANES Y PROGRAMAS = SUBSERIES SERIE D

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= SUBSERIE

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = SUBSERIE

EXPEDIENTE ACADEMICO = SERIE D

HISTORIA LABORAL = SERIE

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = TIPO DOCUMENTAL

DENUNCIA= SUBSERIE TIPO DOCUMENTAL

OFICIO DE CITACION= TIPO DOCUMENTAL

COMUNICACIONES OFICIALES= SERIE

SECRETARIA DE AGRICULTURA= SECCIÓN

ACTA DE CONCILIACION = SUBSERIE TIPO DOCUMENTAL

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = SUBSECCION

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = SUBSECCION

CONVENIOS = SERIES

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

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = SUBSERIE

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = FONDO DOCUMENTAL

CAMARA DE COMERCIO = FONDO DOCUMENTAL

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = SUBSERIE SUBSECCION

BOLETINES = SERIE D

CIRCULAR INFORMATIVA = SUBSERIE

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = FONDO DOCUMENTAL

TESORERIA = SUBSECCION

COMPROBANTES DE EGRESO = TIPOS DOCUMENTALES SERIE D

CUENTAS POR PAGAR = SERIE FUNCION PUBLICA

INVENTARIOS =SERIE

OFICINA DE RECURSOS FISICOS = SUBSECCION

OFICIO REMISORIO = TIPO DOCUMENTAL

PROGRAMAS = SERIE

RESOLUCIONES = SERIE

BOLETINES DE PRENSA = SUBSERIE

BALANCE ANUAL CONTABLE= SUBSERIES

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = SUBSERIES

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = SUBSERIE

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = SERIE

INFORMES = SERIE

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = SUBSERIE

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= SUBSERIE

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

OFICINA DE PRENSA = SUBSECCION

CONTROL INTERNO = SECCION

AUDITORIAS = SERIE D

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = SUBSECCION

AUDITORIA INTERNA = SUBSERIE

NOMINA DE VACACIONES = SUBSERIE

CIRCULARES = SERIE

PAZ Y SALVO =TIPO DOCUMENTAL

ACTA DE POSESION = TIPO DOCUMENTAL

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = SUBSERIE

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION =FONDO

LABORATORIOS = TIPO DOCUMENTAL

CRONOGRAMA= TIPO DOCUMENTAL

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = TIPO DOCUMENTAL

FACTURA DE COMPRA = TIPO DOCUMENTAL

BIENESTAR SOCIAL = SUBSECCION

OFICINA JURIDICA = SUBSECCION

EXPEDIENTES = SERIE

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = SUBSERIE

COTIZACION = TIPO DOCUMENTAL

BALANCES= SERIE

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

Nombres y Apellidos: Shirley Marlit Díaz Castillo

Ciudad y fecha: 09/08 /2021

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique: *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO= sección

CONTRATOS =tipo documental

ACTA DE INICIO=sección

PLANES Y PROGRAMAS =series

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= subserie

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = tipo documental

EXPEDIENTE ACADEMICO = tipo documental series

HISTORIA LABORAL = series

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = tipo documental

DENUNCIA=sección tipo documental

OFICIO DE CITACION= tipo documental

COMUNICACIONES OFICIALES= tipo documental series

SECRETARIA DE AGRICULTURA= tipo documental sección

ACTA DE CONCILIACION =series tipo documental

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = subserie subsección

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = serie subsección

CONVENIOS = subserie

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL =subserie

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = fondo documental

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

CAMARA DE COMERCIO = fondo documental

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = Subsección

BOLETINES = tipo documental serie

CIRCULAR INFORMATIVA = serie subserie

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = fondo documental

TESORERIA = subsección

COMPROBANTES DE EGRESO = Series

CUENTAS POR PAGAR = Subserie en la entidad privada

INVENTARIOS = series

OFICINA DE RECURSOS FISICOS = subsección

OFICIO REMISORIO = tipo documental

PROGRAMAS =sección series

RESOLUCIONES = series

BOLETINES DE PRENSA = subserie

BALANCE ANUAL CONTABLE= subserie

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = subseries

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = subseries

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = tipo documental serie

INFORMES = series

IINVENTARIOS DE VEHICULOS =subseries

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= subseries

OFICINA DE PRENSA =subsección

CONTROL INTERNO = sección

AUDITORIAS =Tipo documental series documental

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = serie subseccion

AUDITORIA INTERNA = tipo documental subserie

NOMINA DE VACACIONES = subserie

CIRCULARES = subsección

PAZ Y SALVO = tipo documental

ACTA DE POSESION = series tipo documental

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = subserie

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = fondo

LABORATORIOS = Subserie tipo documental

CRONOGRAMA= tipo documental

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = Tipo documental

FACTURA DE COMPRA = tipología documental

BIENESTAR SOCIAL = Subsección

OFICINA JURIDICA = Subsección

EXPEDIENTES = serie

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = Subserie

COTIZACION = tipo documental

BALANCES= Tipo documental serie

Nombres y Apellidos: Johana Stella Casamachin

Ciudad y fecha: Popayán, 9 de agosto de 2021

Las de color verde bien

Las de color amarilla mal

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

Estimado Aprendiz,

Con base en explicación en clase sobre Agrupación Documental, realice el siguiente ejercicio.

1. Identifique : *fondo, sección, subsección, series, subseries, y tipología documental* entre los siguientes criterios.
2. Escriba al frente de cada criterio su denominación según sea el caso.

SECRETARIA DE GOBIERNO = SECCIÓN DOCUMENTAL

CONTRATOS = SERIES

ACTA DE INICIO= TIPO DOCUMENTAL

PLANES Y PROGRAMAS = SERIES DOCUMENTALES SUBSERIE

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL= SUBSERIES

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS = SUBSERIE

EXPEDIENTE ACADEMICO = SERIE DOCUMENTAL

HISTORIA LABORAL = SERIE

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = TIPO DOCUMENTAL SERIE DOCUMENTAL

DENUNCIA= TIPOLOGIA DOCUMENTAL

OFICIO DE CITACION= TIPOLOGIA DOCUMENTAL

COMUNICACIONES OFICIALES= SERIE DOCUMENTAL SUBSERIE

SECRETARIA DE AGRICULTURA= SECCION

ACTA DE CONCILIACION = TIPO DOCUMENTAL

OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = SUBSECCION SECCION

OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = SUBSECCION SERIE

CONVENIOS = SERIES

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

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = SUBSERIE SERIE

ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = FONDO DOCUMENTAL

CAMARA DE COMERCIO = FONDO DOCUMENTAL

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO = SECCIÓN O SUBSECCIÓN SUBSERIE

BOLETINES = SERIE SUBSERIE

CIRCULAR INFORMATIVA = SUBSERIE

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = FONDO DOCUMENTAL

TESORERIA = SUBSECCION

COMPROBANTES DE EGRESO = SEIRE DOCUMENTAL

CUENTAS POR PAGAR = SUBSERIE EN LA ENTIDAD PRIVADA-SERIE EN LA FUNCION PUBLICA

INVENTARIOS = SERIE

OFICINA DE RECURSOS FISICOS = SUSECCION

OFICIO REMISORIO = TIPO DOCUMENTAL

PROGRAMAS = SERIE

RESOLUCIONES = SERIE

BOLETINES DE PRENSA = SUBSERIE

BALANCE ANUAL CONTABLE= SUBSERIE SERIE

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO = SUBSERIE

CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = SUBSERIE

HISTORIAS LABORALES DE DOCENTES = SERIE SUBSERIE

INFORMES = SERIE

IINVENTARIOS DE VEHICULOS = SUBSERIE

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

PLANES ANUALES DE INVESTIGACION= SUBSERIE

OFICINA DE PRENSA = SUBSECCIÓN

CONTROL INTERNO = SECCIÓN SUBSECCION

AUDITORIAS = SERIE DOCUMENTAL

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS = SUBSECCION SECCION

AUDITORIA INTERNA = SUBSERIE

NOMINA DE VACACIONES = SUBSERIE

CIRCULARES = SERIE DOCUTAL

PAZ Y SALVO = TIPO DOCUMENTAL

ACTA DE POSESION = TIPOLOGIA DOCUMENTAL

NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = SUBSERIE

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = FONDO DOCUMENTAL TIPO DOCUMENTAL

LABORATORIOS = TIPO DOCUMENTAL

CRONOGRAMA= TIPO DOCUMENTAL SECCION

FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA = TIPO DOCUMENTAL

FACTURA DE COMPRA = TIPO DOCUMENTAL

BIENESTAR SOCIAL = SUBSECCION

OFICINA JURIDICA = SUBSECCION

EXPEDIENTES = SERIE

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = SUBSERIE

COTIZACION = TIPO DOCUMENTAL

BALANCES= SERIE

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

Nombres y Apellidos: _PAULA LIANA MUÑOZ HOYOS

Ciudad y fecha: _POPAYÁN-CAUA- 09 DE AGOSTO 2021

Las que están subrayadas con color amarillo me he equivocado

Actividad

09 08 21

* Con base en explicación en clase sobre Agrupación documental, realice el siguiente ejercicio.

- Secretaria de gobierno: Sección
- Contrato: Serie.
- Acta de inicio: tipo documental
- Planes y Programas: Series.
- Plan de desarrollo Municipal: Subserie
- Contrato de prestacion de servicio: Sub-Serie - Subserie.
- Expediente academico: Serie.
- Historia laboral: Serie.
- Certificado de registro Presupuestal: tipo documental.
- Denuncia: tipo documental.
- Oficio de citación: tipo documental.
- Comunicaciones oficiales: Serie.
- Secretaria de Agricultura: Subserie.
- Acta de conciliación: tipo documental
- Oficina de Asuntos indigenas: tipo documental → Subsección

- Boletines de Prensa: Subserie.
- Balance anual contable: Subserie.
- Contrato de mantenimiento Subserie
- Convenio de Practicas o Pasantías: Subserie
- Historia laboral de docente: Serie
- Informes: Serie.
- Inventario de Vehiculos: Subserie.
- Planes anuales de investigacion: Sub-Serie
- Oficina de Prensa: Subseccion
- Control interno: Sección
- Auditoria: Serie
- Oficina de recursos Humanos: → Subseccion
- Auditoria interna: Subserie.
- Nomina de Vacaciones: Subserie
- Circulares: Serie.
- Paz y Salvo: Tipo documental.

- Oficina de asuntos agricolas: tipo documental. → Subsección
- Convenios: Serie
- Convenio interinstitucional: Subserie.
- Alcaldia distrital de bogota: Seccion → Fondo documental
- Camara de Comercio: Fondo documental.
- Oficina de atencion al usuario: Subseccion
- Boletines: Serie.
- Circular informativa: Subserie
- Colegio San Fanesco de Asis: Fondo documental.
- Tesoreria: Subseccion
- Comprobante de egreso: Serie.
- Cuentas por pagar: Serie en funcion Publica.
- Inventario: Subserie → Serie
- Oficina de recursos Fisicos: Subseccion
- Oficio Remisorio. Subseccion → Tipo documental.
- Programas: Subserie → Serie
- Resoluciones: Serie.

- Acta de pensión tipo documental
- Nomina funcionarios de planta:
  → Sub serie
- AGN: fondo documental.
- Laboratorios: tipo documental
- Conograma: tipo documental
- Formato de registro de Matricula
  → tipo documental
- Factura de compra: tipo documental
- Bienestar Social: Subsección
- Oficina Jurídica: Subsección
- Expediente: Serie
- ~~Expediente académico:~~
- Expediente disciplinario: Subsene
- Cotización: Serie.
- Balance: Serie.

María Elizabeth Cuellar Ordoñez

06-09-2021

Ejercicio en clase Agrupación Documental

secretaria de gobierno: sección

contratos =serie

acta de inicio=tipo documental

planes y programas =series

plan de desarrollo municipal= subserie

contrato de prestación de servicios: subserie

expediente académico =serie

historia laboral =serie

certificado de registro presupuestal: tipo documental

denuncia: tipo documental

oficio de citación=tipo documental

Comunicaciones oficiales: serie

secretaria de agricultura: sección

acta de conciliación: tipo documental

oficina de asuntos indígenas :subsección

oficina de asuntos agricolas : subsección

convenios: serie

convenio interinstitucional: subserie

alcaldía distrital de Bogotá: fondo

documental

cámara de comercio: fondo documental

oficina de atención al usuario: sección

boletines: serie

circular informativa: subserie

colegio san francisco de asis: Fondo documental

tesorería: subsección

comprobantes de egreso: serie

cuentas por pagar: serie en la función publica

inventarios: serie

oficina de recursos físicos: subserie

oficio remisorio: tipo documental

programas: serie

resoluciones: s e r i e

boletines de prensa: subserie

balance anual contable: subserie

contratos de mantenimiento: subserie

convenio de prácticas o pasantías: subserie

historias laborales de docentes: serie

informes: serie

inventarios de vehículos: subserie

planes anuales de investigación: subserie

oficina de prensa: subsección

control interno:

sección

auditorias: serie

oficina de recursos humanos: subsección

auditoria interna: subserie

nómina de vacaciones:

subserie

circulares: serie

paz y salvo: tipos documentales

acta de posesión: tipo documental

nomina funcionarios de planta: subserie

archivo general de la nación: fondo

laboratorios: tipo documental

cronograma: tipo documental

formato de registro de matrícula: tipo

documental

factura de compra: tipo documental

bienestar social:

subsección

oficina jurídica:

subsección

expedientes: serie

expediente disciplinario:

subserie

cotización: tipo documental

balances: serie

nombres y apellidos: Yuly Estefania Lujan Gómez

ciudad y fecha: Popayan,09 de agosto 2021

Solución

- Secretaria de Gobierno = Sección Documental
- Contratos = Serie Documental
- Acta de Inicio = Tipo Documental
- Planes y programas = Series Documentales
- Plan de Desarrollo Documental =Subserie
- CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS= Subserie (Serie Documental X)
- EXPEDIENTE ACADEMICO = Serie Documental
- HISTORIA LABORAL = Serie Documental
- CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL = Tipo Documental
- DENUNCIA = Tipo Documental
- OFICIO DE CITACION = Tipo Documental
- COMUNICACIONES OFICIALES = serie Documental (Subsección Documental X)
- SECRETARIA DE AGRICULTURA = Sección Documental
- ACTA DE CONCILIACION = Tipo Documental
- OFICINA DE ASUNTOS INDIGENAS = Subsección Documental
- OFICINA DE ASUNTOS AGRICOLAS = Subsección Documental
- CONVENIOS = Serie Documental
- CONVENIO INTERINSTITUCIONAL = Subsección Documental
- ALCALDIA DISTRITAL DE BOGOTA = Fondo Documental
- CAMARA DE COMERCIO = Fondo Documental
- OFICINA DE ATENCION AL USUARIO= Sección Documental (Series documentales)
- Sección Documental = serie Documental
- CIRCULAR INFORMATIVA = Subserie Documental
- COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS = Fondo Documental
- TESORERIA = Subsección Documental
- COMPROBANTES DE EGRESO = Serie Documental
- OFICIO REMISORIO = Tipo Documental (Serie Documental X)
- PROGRAMAS =Series documentales
- RESOLUCIONES = Series Documentales
- BOLETINES DE PRENSA = Subserie Documental
- BALANCE ANUALCONTABLE = Subserie Documental
- CONTRATOS DE MANTENIMIENTO= Subserie Documental
- CONVENIO DE PRACTICAS O PASANTIAS = Subserie Documental
- HISTORIAS LABORALES DEDOCENTES = Subserie Documental (Series Documental X)
- INFORMES =Series Documental

- IINVENTARIOS DE VEHICULOS = Subseries Documental
- PLANES ANUALES DE INVESTIGACION = Subserie Documental
- OFICINA DE PRENSA =Subsección Documental
- Control Interno = Sección Documental (Subserie Documental X)
- AUDITORIAS = Serie Documental
- AUDITORIA INTERNA = Subserie Documental
- NOMINA DE VACACIONES = Subserie Documental X
- CIRCULARES = Sección Documental
- PAZ Y SALVO =Tipo Documental
- ACTA DE POSESION = Tipo Documental
- NOMINA FUNCIONARIOS DE PLANTA = Subserie Documental
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACION = Fondo Documental (Tipo Documental X)
- LABORATORIOS = Tipo Documental
- CRONOGRAMA= Tipo Documental
- FORMATO DE REGISTRO DE MATRICULA= Tipo Documental
- FACTURA DE COMPRA= Tipo Documental
- BIENESTAR SOCIAL= Subsección Documental
- OFICINA JURIDICA= Subsección Documental
- EXPEDIENTES = Serie Documental
- EXPEDIENTE DISCIPLINARIO = Subserie Documental
- COTIZACION= Tipo Documental
- BALANCES = Serie Documental

Nombres y Apellidos: María Yamileth Velasco

Ciudad y fecha: Popayán 09/08/2021

Nombre: Cielo Yulissa Rivera

Con base en la explicación en clase sobre Agrupación documental realice el siguiente ejercicio.

Secretaría de Gobierno: Sección
Contratos: Tipo documental X - serie
Acta de inicio: Tipo documental
Planes y Programas: Serie
Plan de desarrollo Municipal: Subserie
Contrato de Prestación de Servicios: Tipos documentales X subserie
Expediente Académico: serie
Historia laboral: serie
Certificado de registro:
Presupuestal: Tipo Documental
Denuncia: Tipología Documental
oficio de citación: Tipología Documental
comunicaciones oficiales: serie
secretaría de Agricultura: sección
Acta de conciliación: Subserie X Tipo Documental
oficina de Asuntos indígenas: subsección
oficina de Asuntos Agrícolas: subsección
convenios: serie
convenio
interinstitucional: subserie
Alcaldía distrital de Bogotá: Fondo

Convenio Practicas o Pasantia:
Historia laborales de docentes:
informes:
inventarios de vehiculos:
Planes anuales de ivestiga: serie
Oficina de prensa:
control interno:
Auditoria: serie
Oficina de recursos humanos: Subseccion
Auditoria interna: Subserie
Nomina de vacaciones: Subserie
Circulares:
Paz y salvo: Tipo documental
Acta de posesion: tipologia
Nomina funcionari: Subserie
Archivo General de Nacio: Fondo
Laboratorios: tipo documental
cronograma: tipo documental
Formato de registro: tipo documental
Factura de compra: tipologia documental
Bienestar social: Subseccion
oficina juridica: Subseccion
expedientes: serie
expediente disciplinario: Subserie
cotizacion: tipo documental
Balance: serie

Camara de comercio : Fondo
Oficina de atencion al usuario : seccion
Boletines : serie
circular informativa : subserie
colegio san francisco de Asis : Fondo
Tesoreria : Subseccion
Comprobantes de egreso : subserie X serie
cuentas por pagar : subserie
Inventarios : serie
Oficina de recursos fisicos : subseccion
Oficio remisorio :
Programas :
Resoluciones : Series
Boletines de Prensa : subseries
Balance anual contable : subseries
Contratos de mantenimiento : subseries

Nombre : Cielo Yulissa Rivera

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

TALLER No. 4

ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA LAS TABLAS DE RETENCIÓN Y DE VALORACIÓN DOCUMENTAL

Apreciado Aprendiz.

Con base en la temática desarrollada en clase, y como parte de su formación y aprendizaje contextualice el Proceso Archivar documentos teniendo en cuenta la TRD y TVD, mediante el desarrollo de la siguiente actividad.

INSTRUCCIONES:

1. Trabajo en grupo
2. El trabajo escrito se evaluara en el momento de su exposición.

Actividad 1.-

Conceptualice:

- Explique el concepto de TRD y TVD
- Explique las diferencias de aplicación, uso y manejo de estos dos instrumentos archivísticos: TRD Y TVD.
- Detalle el paso a paso (proceso técnico) que se aplica en la organización los archivos de gestión. (Utilice gráficos para su explicación y socialización).
- La TRD nos brinda unos criterios para tener en cuenta y aplicar en la organizar los archivos de gestión. Relacione cada uno de ellos y explíquelos.
- Los Comités de Archivo y Consejos Departamentales son los encargados en los territorios de la aprobación de los instrumentos archivísticos. Como están conformados y que funciones tiene cada uno de ellos?.

Éxitos en el desarrollo de su trabajo!

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

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL CAUCA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO FICHA 2206976

COMPETENCIA: ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN

TALLER No.4 – ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS-TRD y TVD

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

POPAYÁN, 11 DE AGOSTO DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN……. 3
OBJETIVO GENERAL…… 4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS…….. 4
ACTIVIDAD 1 …….. 5
A) CONCEPTO DE TRD y TVD…….. 5
1. TRD…… 5
2. TVD…… 5
B) DIFERENCIAS DE APLICACIÓN, USO Y MANEJO DE ÉSTOS DOS INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS TRD Y TVD …… 5
C) PASO A PASO (PROCESO TÉCNICO) QUE SE APLICA EN LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN, GRÁFICOS…….. 6
D) CRITERIOS DE LAS TRD PARA TENER EN CUENTA Y APLICAR EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN. ……. 7
E) COMITÉS DE ARCHIVO Y CONSEJOS DEPARTAMENTALES – SU CONFORMACIÓN Y SUS FUNCIONES …….. 9
CONSEJOS DEPARTAMENTALES Y DISTRITALES-CONFORMACIÓN…….. 9
CONSEJOS DEPARTAMENTALES Y DISTRITALES- FUNCIONES…….. 9
COMITÉS DE ARCHIVO DEPARTAMENTALES Y DISTRITALES-CONFORMAC…. 11
COMITÉ TÉCNICO DE ARCHIVO-FUNCIONES…… 11
COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO-CONFORMACIÓN…… 12
COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO-FUNCIONES…… 12
CONCLUSIONES…… 15
BIBLIOGRAFÍA…… 16

INTRODUCCION

Éste trabajo fue elaborado para ampliar conceptos y conocimientos sobre la importancia en el proceso de archivar documentos, teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental en nuestro aprender y ejercer del proceso archivístico. Tomamos como base el Acuerdo 1080 de 2015, el Acuerdo 042 del 2002 y el Acuerdo 027 de 2006, en los que se dan las pautas para la correcta elaboración de TRD y TVD en los Archivos, tanto en entidades públicas como privadas que ejercen función pública, buscando ampliar y perfeccionar ésta labor para que el servicio al ciudadano y a las entidades al recuperar información, se realice de forma idónea y eficaz en nuestra labor como Gestores Documentales.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de nuestro trabajo, es ampliar y afianzar nuestros conocimientos como Gestores Documentales, buscando que de forma consciente se conserve, proteja y perpetúe el acervo, por lo cual hemos realizado éste taller investigando más allá de las normas, para que de forma adecuada al ejercer nuestra labor, podamos ser críticos y analíticos en el Proceso de Archivar Documentos, teniendo en cuenta la correcta elaboración de las TRD y TVD , mediante revisión y seguimiento detallado en los diferentes procesos con el fin de facilitar, fortalecer y mejorar los procesos y estrategias relacionadas al deber de la Gestión Documental.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

ACTIVIDAD 1

CONCEPTUALICE:

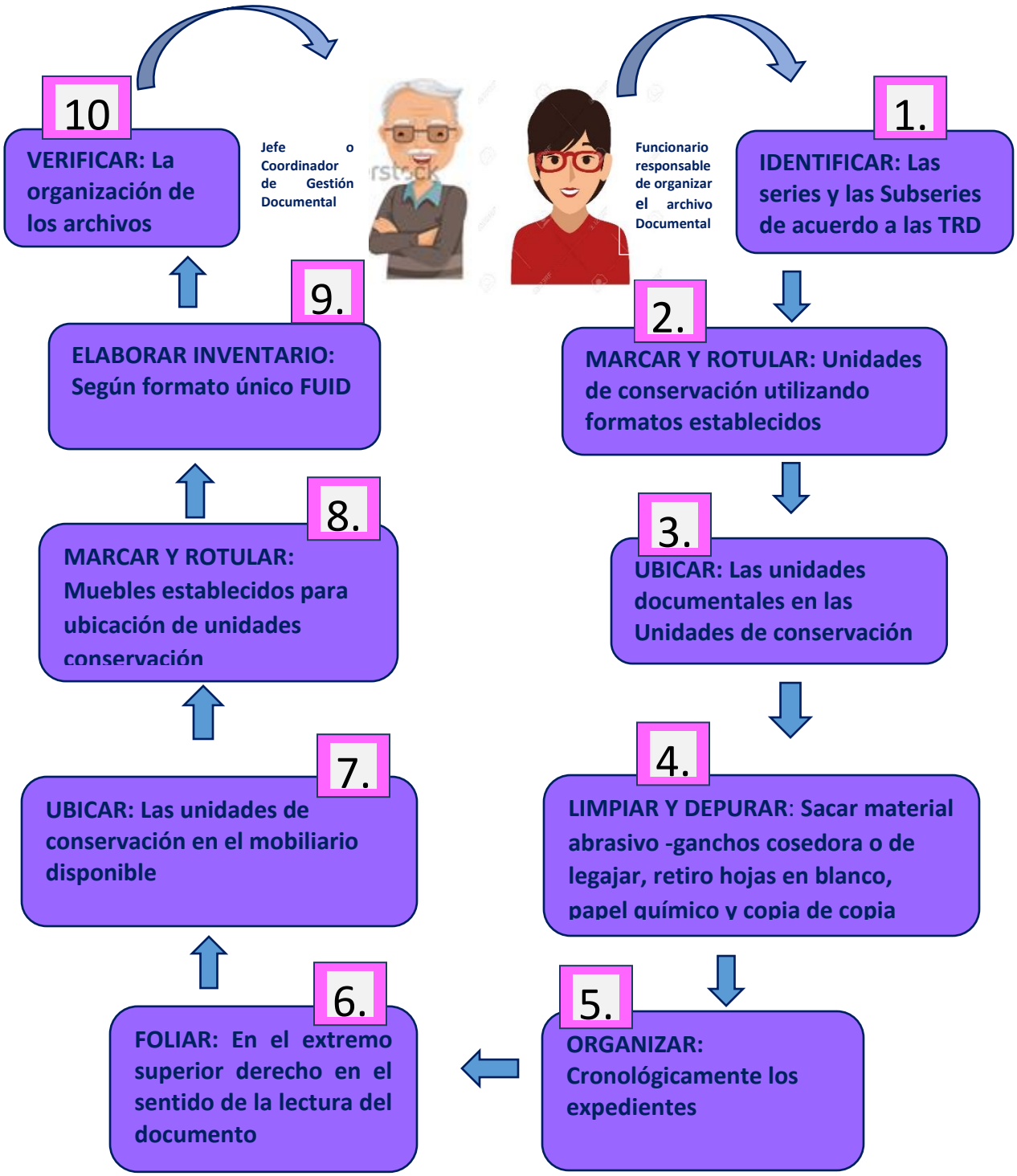
A. EXPLIQUE EL CONCEPTO DE TRD y TVD

1. **TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL:** Es un documento en el cual se consigna un listado de series, con los correspondientes tipos documentales, de una Entidad, para cada dependencia o área productora, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. Acuerdo 027/2006
2. **TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL:** Es un documento en el cual se consigna un listado de asuntos o series documentales de una Entidad, para cada dependencia o área productora, a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el Archivo Central y Fondo Acumulado, así como disposición final. Acuerdo 027/2006

B. EXPLIQUE LAS DIFERENCIAS DE APLICACIÓN, USO Y MANEJO DE ÉSTOS DOS INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS TRD Y TVD

INSTRUMENTO ARCHIVÍSTICO	DIFERENCIAS DE APLICACIÓN	USO	MANEJO
TRD	SE REGISTRA EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL ARCHIVO GESTIÓN	-SE REGISTRA EL LISTADO DE SERIES, SUBSERIES O ASUNTOS Y TIPOS DOCUMENTALES -VALORES PRIMARIOS Y VALORES SECUNDARIOS EN CUALQUIER FORMATO. - ES PARA ARCHIVOS ACTIVOS	-SE TIENE EN CUENTA EL ORGANIGRAMA -FUNCIONES DE CADA DIVISIÓN Y ÁREA PRODUCTORA -IMPORTANCIA EN LO LEGAL Y EN LA ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD
TVD	SE REGISTRA EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL ARCHIVO CENTRAL Y FONDO ACUMULADO	-SE REGISTRA EL LISTADO DE SERIES, SUBSERIES O ASUNTOS -PARA ARCHIVOS YA PRODUCIDOS SEMIACTIVOS O INACTIVOS O DOCUMENTOS SOBRE LA HISTORIA DE LA ENTIDAD SI NO HAY TRD	-SE TIENE EN CUENTA EL DIAGNÓSTICO DEL ARCHIVO -EL VOLÚMEN DE LA DOCUMENTACIÓN -LA GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO -EL ESTADO Y RELEVANCIA DE LA INFORMACIÓN.

C. DETALLE EL PASO A PASO (PROCESO TÉCNICO) QUE SE APLICA EN LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN, UTILICE GRÁFICOS PARA SU EXPLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN. SE INICIA TOMANDO LOS DATOS DE LAS TRD.



D. LA TRD NOS BRINDA UNOS CRITERIOS PARA TENER EN CUENTA Y APLICAR EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN. RELACIONE CADA UNO DE ELLOS Y EXPLÍQUELOS

Archivo General de la Nación

FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: XYZ-POPAYÁN HOJA: DE:

OFICINA PRODUCTORA: DIRECCIÓN

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		Disposición final				PROCEDIMIENTOS
		Archivo de Gestión	Archivo Central	CT	E	M	S	
100.01	INFORMES							
100.01.01	Informes al Consejo Directivo	2	10	X				

CONVENCIONES:

CT = Conservación Total

E = Eliminación

M = Microfilmación

S = Selección

Firma responsable: _____

Jefe de archivo

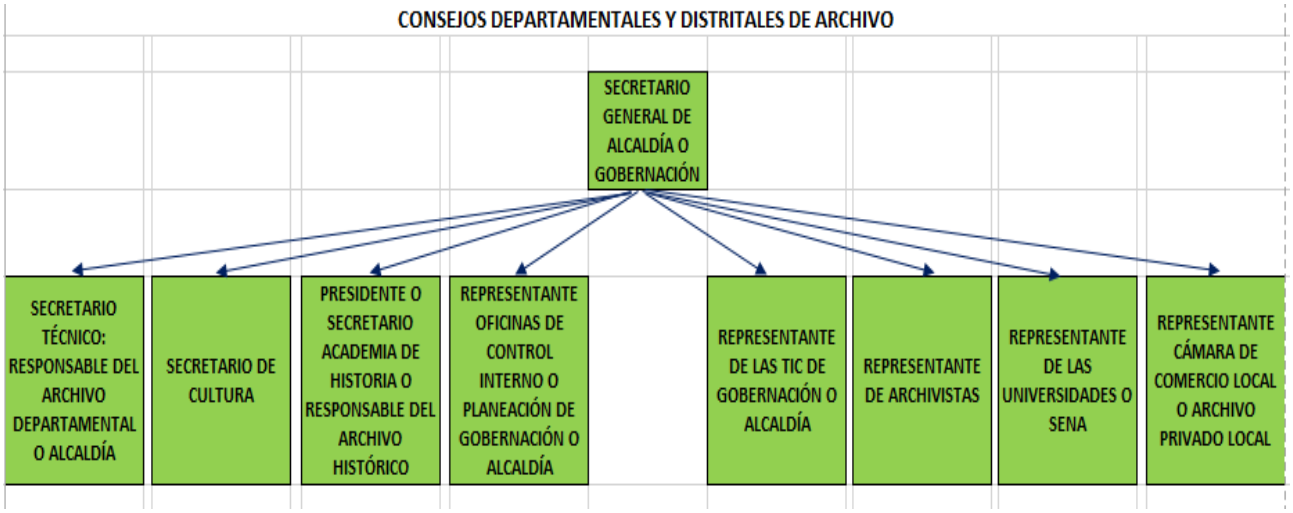
Fecha:

Los Criterios que se toman en la TRD para organizar los archivos de gestión son:

1. **Fondo:** Se debe tener en cuenta la identificación del fondo productor.
2. **Sección:** Se debe identificar el nombre de la Sección o dependencia que produce los documentos, teniendo en cuenta el organigrama y el manual de funciones de la Entidad.
3. **Subsección:** Se debe tener en cuenta de acuerdo al organigrama si existe subsección derivada de la unidad administrativa.
4. **Codificación:** Para realizar el proceso de codificación se debe tener en cuenta el organigrama y se debe respetar el orden numérico o alfanumérico que se haya establecido para cada Serie y sub-serie documental de la Empresa.
5. **Denominación de Serie y Subserie:** Debemos tener en cuenta asignar el nombre a cada serie y sub-serie documental, de acuerdo a la estructura organizacional de la entidad y al ejercicio de las funciones escritas en el manual de la empresa.

6. **Ordenamiento de cada uno de los tipos documentales:** Se debe tener en cuenta que los tipos documentales se ordenarán de manera que se pueda evidenciar el normal desarrollo de los trámites en una entidad, conservando los principios fundamentales como es el de orden original donde el primer documento que encontremos en la carpeta sea el de la fecha más antigua de producción y el último documento de la carpeta sea el de la fecha más reciente, a su vez se debe conservar el otro principio que es el de procedencia, donde se debe verificar que cada tipo documental sí pertenezca a la serie y sub-serie a la cual se está anexando.
7. **Tiempo de retención en archivo de gestión:** Aquí reposarán de acuerdo a lo establecido, documentos que de forma activa se estén consultando. Debe escribirse la fecha inicial y fecha final de retención en el archivo de gestión, de acuerdo a los tiempos de ciclo vital de los documentos ya estipulados, no importando el formato en que se encuentren.
8. **Tiempo de retención en archivo central:** Aquí se deben enviar los documentos que una vez haya finalizado su vigencia en el archivo de gestión, reposarán durante el tiempo ya establecido para futuras reclamaciones o verificaciones administrativas o jurídicas. Debe escribirse la fecha de transferencia al archivo central, de acuerdo a los tiempos de ciclo vital de los documentos ya estipulados, no importando el formato en que se encuentren.
9. **Disposición final:** Se debe tener en cuenta conforme está establecido en la Ley 594/2000 y Acuerdo 002/2014, cómo se hará la disposición final de los documentos ya sea conservación total, microfilmación, eliminación o selección, criterios que se tendrán en cuenta también en las TVD, en el que al interior de la empresa se hará un proceso de valoración documental que va a permitir establecer el tiempo prudencial para la retención en archivo de gestión o archivo central o disposición final del acervo. Esto se hará durante un tiempo la prudencial teniendo en cuenta la normatividad vigente como en todos los demás criterios, para definir cuál será du disposición final.
10. **Observaciones o procedimientos:** Aquí se establecerá el número de folios, soportes, frecuencia de consulta, detalles o notas aclaratorias que estén vinculadas a las series o tipos documentales que ingresen al archivo de gestión o al archivo central.

E. LOS COMITÉS DE ARCHIVO Y CONSEJOS DEPARTAMENTALES SON LOS ENCARGADOS EN LOS TERRITORIOS DE LA APROBACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS. COMO ESTÁN CONFORMADOS Y QUÉ FUNCIONES TIENE CADA UNO DE ELLOS?



FUNCIONES DEL CONSEJO DEPARTAMENTAL Y DISTRITAL DE ARCHIVO: (Decreto 1080 del 2015 Art.2.8.2.1.9) Articular y promover el desarrollo de la función archivística en sus respectivos territorios.

1. Asesorar al Archivo General de su jurisdicción sobre la aplicación de la política archivística.

2. Hacer **seguimiento** al cumplimiento de las políticas y normas archivísticas.

3. Programar y coordinar acciones acordes con las políticas, planes y programas propuestos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, bajo la coordinación de los Archivos Generales de la correspondiente jurisdicción territorial.

4. Evaluar las Tablas de Retención Documental – TRD y las Tablas de Valoración Documental – TVD de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas de su jurisdicción, incluyendo las de los municipios, aprobadas por los Comités Internos de Archivo, emitir concepto sobre su elaboración y solicitar, cuando sea del caso, los ajustes que a su juicio deban realizarse.

5. Emitir los conceptos sobre las TRD o las TVD que sean necesarios, luego de su revisión y convalidación y solicitar que se hagan los respectivos ajustes.

6. Presentar semestralmente dentro de la respectiva vigencia, **informes de su gestión** al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y a los archivos territoriales.

7. Evaluar y presentar al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado las solicitudes de declaratoria de archivos y documentos como bienes de interés cultural.

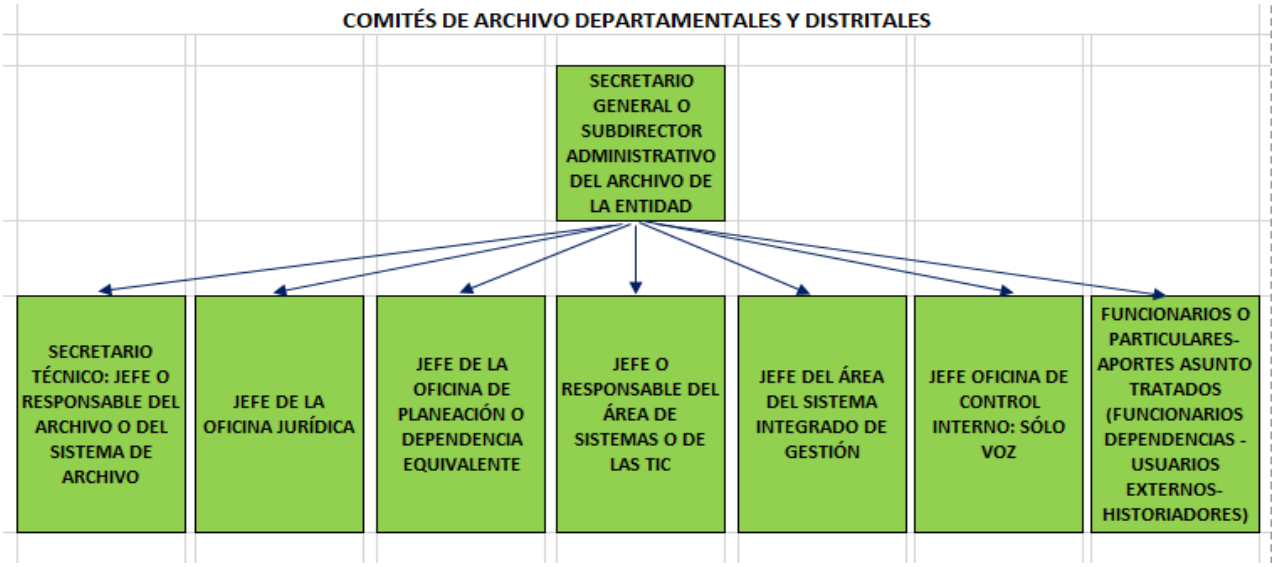
8. Evaluar y aprobar los planes especiales de manejo y protección relacionados con los archivos y documentos declarados como bienes de interés cultural.

9. Apoyar la gestión de programas y proyectos de los archivos de su jurisdicción, en todo lo atinente a la organización, conservación y servicios de archivo, de acuerdo con la normatividad y parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.

10. Informar al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado como órgano coordinador del Sistema Nacional de Archivos, **las irregularidades** en el cumplimiento de la legislación archivística, así como sobre cualquier situación que a su juicio atente contra el patrimonio documental del país.

Los Consejeros Representante de archivistas, Representante de Universidades o SENA y Representante de Cámara y comercio, serán designados para periodos de dos (2) años, prorrogables por una única vez, por dos (2) años adicionales. Circular 100-004 de 2018.

COMITÉS DE ARCHIVO DEPARTAMENTALES Y DISTRITALES: CONFORMACIÓN



FUNCIONES DEL COMITÉ TÉCNICO: (Decreto 1080 de 2015-Art. 2.8.2.1.13)- Facilitan el desarrollo de la función archivística, de acuerdo con las necesidades de la política archivística.

1. Asesorar al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado en la adopción de nuevos estándares, procedimientos y prácticas para el desarrollo de la función archivística y la modernización de los archivos públicos, privados que cumplen funciones públicas, y privados de significación histórica.

2. Cooperar con el Archivo General de la Nación, Jorge Palacios Preciado, en la modernización y desarrollo de los procesos archivísticos en materia de normalización, terminología, instrumentos de referencia y procesos técnicos archivísticos.

3. Abordar el análisis de problemáticas archivísticas y proponer al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado políticas, metodologías, técnicas, pautas y procedimientos para el desarrollo de los procesos archivísticos.

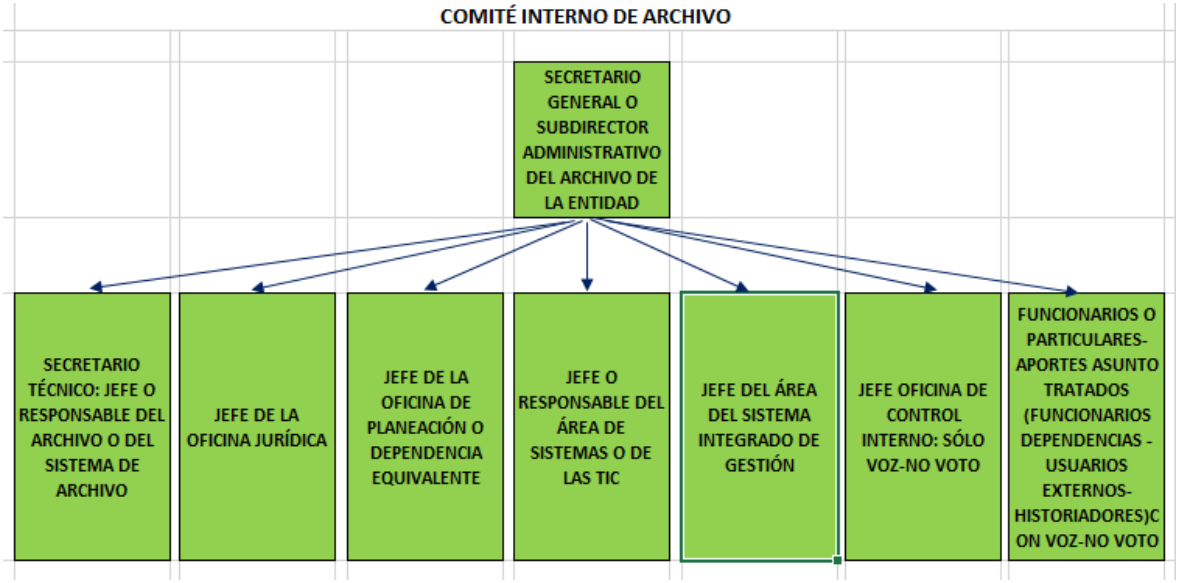
4. Revisar las normas técnicas internacionales que en materia archivística y de gestión documental requieran ser implementadas en el país, así como llevar a cabo el proceso de homologación o adaptación en coordinación con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas – Icontec.

5. Elaborar instructivos, guías, lineamientos y directrices que contribuyan al desarrollo e implementación de las políticas y normas de archivos promulgadas por el Archivo General de la Nación.

6. Llevar a cabo estudios, análisis e investigaciones en las áreas específicas de su competencia, de acuerdo con su naturaleza y área de conocimiento.

Parágrafo. El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y los Archivos Generales en los Territorios podrán financiar el funcionamiento de los Comités Técnicos para el normal desarrollo de sus funciones, con recursos de su propio presupuesto.

COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO: CONFORMACIÓN



FUNCIONES COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO: (Decreto 1080 del 2015 Art.2.8.2.1.16)

1. Asesorar a la alta dirección de la entidad en la aplicación de la normatividad archivística.

2. Aprobar la política de gestión de documentos e información de la entidad.

3. Aprobar las TRD y las TVD de la entidad y enviarlas al Consejo Departamental o Distrital de Archivos para su convalidación y al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado para su registro.

4. Responder por el registro de las TRD o TVD en el Registro Único de Series Documentales que para el efecto cree el Archivo General de la Nación.

5. Llevar a cabo estudios técnicos tendientes a modernizar la función archivística de la entidad, incluyendo las acciones encaminadas a incorporar las tecnologías de la información

en la gestión de documentos electrónicos de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6. Aprobar el programa de gestión de documentos físicos y electrónicos presentado por el área de archivo de la respectiva Entidad.

7. Aprobar el plan de aseguramiento documental con miras a proteger los documentos contra diferentes riesgos.

8. Revisar e interpretar la normatividad archivística que expida el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y los Archivos Generales Territoriales y adoptar las decisiones que permitan su implementación al interior de la respectiva entidad, respetando siempre los principios archivísticos.

9. Evaluar y dar concepto sobre la aplicación de las tecnologías de la información en la Entidad teniendo en cuenta su impacto sobre la función archivística interna y la gestión documental.

10. Aprobar el programa de gestión documental de la entidad.

11. Aprobar las formas, formatos y formularios físicos y electrónicos que requiera la entidad para el desarrollo de sus funciones y procesos.

12. Acompañar la implementación del Gobierno en Línea de la entidad en lo referente al impacto de este sobre la gestión documental y de información.

13. Presentar a las instancias asesoras y coordinadoras del Sistema Nacional de Archivos, **propuestas** relacionadas con el mejoramiento de la función archivística.

14. Apoyar el diseño de los procesos de la entidad y proponer ajustes que faciliten la gestión de documentos e información, tanto en formato físico como electrónico.

15. Aprobar la implementación de normas técnicas nacionales e internacionales que contribuyan a mejorar la gestión documental de la entidad.

16. Consignar sus decisiones en Actas que deberán servir de respaldo de las deliberaciones y determinaciones tomadas.

17. Hacer **seguimiento** a la implementación de las TRD y TVD, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en los aspectos relativos a la gestión documental.

NOTA: En acuerdo a la circular conjunta 100-004 de 2018 del Decreto 1080-2015. Las entidades que han conformado Comité de Archivo o Comité de Desarrollo Administrativo deberán hacer la transición al **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**. Los instrumentos y documentos de archivo que hayan sido aprobados bajo la denominación del Comité de Archivo o de Comité de Desarrollo Administrativo, serán válidos para la entidad o trámites que se requieran ante otras instancias.

A partir de su conformación, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño adelantará todas las funciones relacionadas con la política de gestión documental y archivos, que venía cumpliendo el Comité de Desarrollo Administrativo en la Rama Ejecutiva del orden nacional, y el Comité de Archivo en la Rama Ejecutiva del orden territorial. Las funciones se encuentran establecidas en el Decreto 1080 de 2015, artículo 2.8.2.1.16.

CONCLUSIONES

1. La debida organización de los archivos de gestión permite llevar un control, eficiencia y eficacia en su manejo, éste proceso sólo se lleva a cabo si se cuenta con los instrumentos como las TRD y TVD, instrumentos que determinan qué se tiene como archivo y cómo se tiene el archivo.
2. En el debido proceso de organización del archivo se seguirán los lineamientos que la normatividad exija, ello dará cuenta de que se está dando un correcto manejo a instrucciones, correcciones y arreglos que por años se han perfeccionado para finalmente presentar ante el público información accesible y pronta para sus requerimientos.
3. La guía al utilizar las TRD y las TVD en la organización de los archivos de gestión, permiten dar a conocer el manejo y funcionalidad de las instituciones, presentando un orden en su quehacer y guardando para sí una reseña histórica que es importante en momentos de peticiones jurídicas, administrativas e investigativas.
4. Conocer la conformación y las funciones de los Consejos Departamentales y Distritales y los Comités Institucionales de Gestión y desempeño, es importante en nuestro desarrollo y desempeño como Gestores documentales saber a qué instancias recurrir en casos que serán rutinarios en nuestro quehacer.
5. En ésta especie de resumen de la organización de archivos de gestión, podemos apreciar la gran responsabilidad que como Gestores Documentales nos espera, labor que irá de la mano con aplicación de normas, secuencia y seguimiento a los procesos, revisión continua de los procesos, actualización de los procesos, verificación de la conservación y preservación del acervo, entre otras más, labor que se hará grata si en nosotras está el empeño, dedicación y constante adquisición de datos e información que nos mantenga actualizadas en el ámbito documental y que contemos en que nos acompañe personal capacitado e idóneo para el manejo de archivos de gestión y sus afines.

BIBLIOGRAFÍA

- **Acuerdo 004- 30 de abril 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
- **Decreto 1080-26 de mayo de 2015**- ""Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura", Art. 2.8.2.1.9, Art.2.8.2.1.13 y Art. 2.8.2.1.16
- **Decreto 2578-13 dic de 2012**- "Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado"
- **Circular conjunta 100-004-31 de julio de 2018**- Cuyo asunto es sobre "COMITÉ DE ARCHIVO INTEGRADO A LOS COMITÉS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO"
- **Guía para la organización de archivos de gestión y transferencias documentales**. Proceso Gestión Documental. 16 octubre de 2018-Función Pública.
- **Ley 594 de 2000-14 de julio de 2000-** "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- **Acuerdo 042 de 2002-31 de octubre 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 594 de 2000.

PROGRAMA DE FORMACION

TECNOLOGIA EN GESTION DOCUMENTAL

NUMERO DE FICHA

2206976

MODELO DE FORMACION

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

INSTRUCTORA

LENNY KELLEY HURTADO

APRENDIZ

BLANCA HERMILA ZEMANATE

GINNA PAOLA CARDONA OCAMPO

TALLER Nº 4

ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA LAS TABLAS DE RETENCIÓN Y DE VALORACIÓN DOCUMENTAL

FECHA

AGOSTO 2021

POPAYAN CAUCA

INTRODUCION

Dada la importancia de la Gestión Documental por el Archivo General de la Nación, se llevó a cabo un taller realizado sobre las Tabla de Retención Documental, con el objetivo de tener claro el concepto de TRD y TVD, las diferencias de aplicación, uso y manejo de estos dos instrumentos archivísticos: TRD Y TVD, los procesos técnicos que se aplica en la organización los archivos de gestión. Los criterios para tener en cuenta y aplicar en la organización de los archivos de gestión, y cuáles son los instrumentos archivísticos de Los Comités de Archivo y Consejos Departamentales.

Explique el concepto de TRD y TVD

RTD: Es un listado por series que ayuda a la asignación de categorías y tipologías documentales. Es decir, define el centro de producción de la información de cada documento, lo organiza en la categoría que le corresponde y define, según su relevancia, el tiempo de permanencia en las diferentes etapas y archivos de la empresa, concluyendo con la descripción de su disposición final al cumplir el ciclo.

TVD: Es un listado de análisis y categorización del fondo de acumulación documental**,** esto por medio del establecimiento de pautas de prioridad según los valores históricos, fiscales y de administración. Lo anterior ayuda a delimitar el tiempo de permanencia de los documentos al interior de la empresa y el proceso a seguir, al momento de la finalización de su ciclo de vida.

Explique las diferencias de aplicación, uso y manejo de estos dos instrumentos archivísticos: TRD Y TVD

la gran diferencia radica en el manejo y el análisis de la información para su clasificación.

REVISION DE LA INFORMACION

TRD	TVD
• Relevancia legal y estructural de la información. • Organigrama empresarial. • Funciones de cada división y área.	• Se hace uso del diagnóstico de archivo. • Volumen de la documentación. • Gestión de almacenamiento. • Estado de la información y relevancia de la misma.

PRODUCCION DOCUMENTAL

TRD	TVD
• Unidades documentales. • Nivel de trámite y usabilidad de la información.	• Disposiciones y relevancia legal, estructural y organizacional de la información.

• Valores primarios y secundarios.	• Nivel de relevancia para las divisiones y áreas de la empresa. • Estructura organizacional.

CATEGORIZACION DE LA INFORMACION

TRD	TVD
• Reconocimiento y organización por series, subseries y tipologías documentales. • Valores documentales. • Clasificación por medio de listas y códigos.	• Revisión de la estructura organizacional, sus funciones y su nivel de producción documental. • Clasificación por importancia en los procesos y actividades empresariales. • Agrupación de la información por características comunes, que lleven a la creación de series documentales.

Detalle el paso a paso (proceso técnico) que se aplica en la organización los archivos de gestión. (Utilice gráficos para su explicación y socialización).

ORGANIZACION **CLASIFICACIÓN** **ORDENACION** **DESCRIPCION**

PASOS PREVIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

PASO 1. Identificación de la estructura archivística



PASO 2. Identificación de las series y subseries.



PASO 3. ACTUALIZACIÓN DE TRD.

PASO 4. APERTURA DE CARPETAS

PASO 5. CLASIFICACIÓN DE LAS SERIES Y SUBSERIES



Ejemplo de estante con series y subseries clasificadas

PASO 6. ORDENACIÓN DOCUMENTAL DE LAS CARPETAS

PASO 7. ORDENACIÓN INTERNA DE CARPETAS.

PASO 8. DEPURACIÓN DOCUMENTAL.



PASO 9. FOLIACIÓN DOCUMENTAL





PASO 10. ROTULACIÓN DE CARPETAS



PASO 11. ELABORACIÓN DE HOJA DE CONTROL.



PASO 12. AMARRE DE CARPETAS.



Cinta Faya



Amarre de Carpeta

Activar Windows

PASO 13. UBICACIÓN DE LAS CARPETAS DENTRO DE LAS CAJAS DE ARCHIVO.



PASO 14. ROTULACIÓN DE CAJAS



Rótulo Caja Ref X100 FGD.46



Rótulo Caja Ref X200 FGD.46

PASO 15. ELABORACIÓN DEL INVENTARIO

PASO 16. ELABORACIÓN DE INVENTARIO EN SOPORTE DIGITAL



4. La TRD nos brinda unos criterios para tener en cuenta y aplicar en la organizar los archivos de gestión. Relacione cada uno de ellos y explíquelos.

ACUERDO No. 042 (OCTUBRE 31 DE 2002)

ARTÍCULO CUARTO. - Criterios para la organización de archivos de gestión.

1) La organización de los archivos de gestión debe basarse en la Tabla de Retención Documental debidamente aprobada.

2) La apertura e identificación de las carpetas debe reflejar las series y subseries correspondientes a cada unidad administrativa.

3) La ubicación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes, los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites. El documento con la fecha más antigua de producción, será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma.

4) Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control.

5) Las carpetas y demás unidades de conservación se deben identificar, marcar y rotular de tal forma que permita su ubicación y recuperación, dicha información general será: fondo, sección, subsección, serie, subserie, número de expediente, número de folios y fechas extremas, número de carpeta y número de caja si fuere el caso.

6) Las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental, para ello se elaborará un plan de transferencias y se seguirá la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el jefe del archivo central, diligenciando el formato único de inventario, regulado por el Archivo General de la Nación.

7) Las cajas que se utilicen para la transferencia se identificarán así: código de la dependencia cuando se trate de transferencias primarias, fondo, sección, legajos identificados con su número respectivo, libros cuando sea del caso, identificados con el número que le corresponda, número consecutivo de caja, número de expedientes extremos y fechas extremas de los mismos.

5. Los Comités de Archivo y Consejos Departamentales son los encargados en los territorios de la aprobación de los instrumentos archivísticos. ¿Cómo están conformados y que funciones tiene cada uno de ellos?

Decreto 2578 de 2012
R/ Artículo 8°. Conformación de los Consejos Departamentales y Distritales de Archivos.

1. El Secretario General o un funcionario administrativo de igual jerarquía de la respectiva Gobernación o Alcaldía, quien lo presidirá.
2. El funcionario responsable del Archivo General de la Gobernación o Alcaldía Distrital, quien actuará como secretario técnico; si no existe Archivo General, dicha representación recaerá en el responsable del Archivo Central de la Gobernación o Alcaldía Distrital.
3. El Secretario de Cultura o quien haga sus veces.
4. El presidente o secretario de la Academia de Historia establecida en la respectiva jurisdicción, o el responsable del Archivo Histórico del departamento o distrito.
5. Un representante de las oficinas de control interno o planeación de la gobernación o alcaldía distrital, o la dependencia que haga sus veces.
6. Un representante del área de tecnologías de la información de la Gobernación o Alcaldía Distrital.
7. Un representante de los archivistas, designado por el Colegio Colombiano de Archivistas y la Sociedad Colombiana de Archivistas.
8. Un representante de las Instituciones de Educación Superior de la respectiva jurisdicción o del Servicio Nacional de Aprendizaje.
9. Un representante de la Cámara de Comercio local o de un archivo privado local.

BIBLIOGRAFIA

http://gestiondocumental.manizales.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/acuerdo_042.pdf.

https://atsgestion.net/retencion-documental-vs-valoracion/

https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/gestion_documental/instructivos/IGD.01.pdf

Organización de Archivos

Autor(a) Lina Fernanda Urriago Muñoz

Gestión Documental Servicio Nacional de aprendizaje-SENA

Descripción documental

Lenny Kelly Hurtado R.

11 Agosto 2021

Tabla de contenido

1. Explique el concepto de TRD y TVD 3
1.1 Tabla de Retención Documental (TRD): 3
1.2Tablas de Valoración Documental (TVD) 3
2. Explique las diferencias de aplicación, uso y manejo de estos dos instrumentos archivísticos: TRD Y TVD 3
2.2 Esto se ve reflejado en revisión de la información: 3
2.3Producción documental: 3
2.4 Categorización de la información: 4
3 La organización los archivos de gestión. 4
4. La TRD nos brinda unos criterios r en la organizar los archivos de gestión. 5
4.1Criterios para la organización de archivos de gestión 5
5. Los Comités de Archivo y Consejos Departamentales Comités de archivo 6
5.1 INTEGRANTES 6
5.2 Conformación de los Consejos Departamentales 7
5. Bibliografía 9

1. Explique el concepto de TRD y TVD

1.1 Tabla de Retención Documental (TRD): Se define como el 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, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.

1.2Tablas de Valoración Documental (TVD): Según el Archivo General de la Nación (AGN), las Tablas de Valoración Documental -TVD- son el listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna el tiempo de permanencia, así como su disposición final. Se elaboran para intervenir los fondos acumulados de las entidades. Las cuales ayudan a llevar a cabo una revisión objetiva de los documentos, con el fin de determinar su destino en el proceso archivístico.

Estos programas permiten determinar, en el área archivística, la disposición de la acumulación documental, con el fin de verificar por conceptos primarios o secundarios, la necesidad de mantener o no, ciertos documentos o información.

2. Explique las diferencias de aplicación, uso y manejo de estos dos instrumentos archivísticos:

TRD Y TVD

Según el Acuerdo 039 de 2002 del AGN en su artículo 2, se estipula que las TRD se deben elaborar para establecer la disposición de los documentos sin importar su formato, en cambio las TVD se deben elaborar las categorizaciones desde y para los fondos documentales acumulado. La gran diferencia radica en el manejo y el análisis de la información para su clasificación.

2.2 Esto se ve reflejado en revisión de la información:

En este punto se hace énfasis en los principios que se tienen en cuenta a la hora de establecer el orden de la información en cada una de las tablas.

En la TRD podemos encontrar, la relevancia legal y estructural de la información el organigrama empresarial y las funciones de cada división y área y en la TVD Se hace uso del diagnóstico de archivo por el volumen de la documentación, la Gestión de almacenamiento y el estado de la información y relevancia de la misma.

2.3Producción documental:

Aquí se revisa el origen y relevancia de la información en los procesos de categorización y gestión documental. La TRD se ven las Unidades documentales, nivel de trámite y usabilidad de la información y Valores primarios y secundarios. En la TRD están las Disposiciones y relevancia legal, estructural y

organizacional de la información, nivel de relevancia para las divisiones y áreas de la empresa y la estructura organizacional.

2.4 Categorización de la información:

Basados en la información recolectada se establecen las categorías y los tiempos de permanencia en los archivos. En la TRD encontramos el reconocimiento y organización por series, subseries y tipologías documentales, Valores documentales y Clasificación por medio de listas y códigos.

En la TVD está la Revisión de la estructura organizacional, sus funciones y su nivel de producción documental, Clasificación por importancia en los procesos y actividades empresariales y la agrupación de la información por características comunes, que lleven a la creación de series documentales.

3 La organización los archivos de gestión.



4. La TRD nos brinda unos criterios r en la organizar los archivos de gestión.

4.1Criterios para la organización de archivos de gestión

. 1) La organización de los archivos de gestión debe basarse en la Tabla de Retención Documental debidamente aprobada.

2) La apertura e identificación de las carpetas debe reflejar las series y subseries correspondientes a cada unidad administrativa.

3) La ubicación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes, los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites. El documento con la fecha más antigua de producción, será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma.

4) Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control.

5) Las carpetas y demás unidades de conservación se deben identificar, marcar y rotular de tal forma que permita su ubicación y recuperación, dicha información general será: fondo, sección, subsección, serie, subserie, número de expediente, número de folios y fechas extremas, número de carpeta y número de caja si fuere el caso.

6) Las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental, para ello se elaborará un plan de transferencias y se seguirá la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el jefe del archivo central, diligenciando el formato único de inventario, regulado por el Archivo General de la Nación.

7) Las cajas que se utilicen para la transferencia se identificarán así: código de la dependencia cuando se trate de transferencias primarias, fondo, sección, legajos identificados con su número respectivo, libros cuando sea del caso, identificados con el número que le corresponda, número consecutivo de caja, número de expedientes extremos y fechas extremas de los mismos

5. Los Comités de Archivo y Consejos Departamentales Comités de archivo

Es un órgano interno de la entidad, de carácter asesor en todos los aspectos relacionados con la organización, manejo y control de los documentos de una entidad**.**

El objetivo fundamental del Comité de Archivo debe ser la unificación de criterios y la normalización de procedimientos que abarquen la producción de documentos, número de copias, formatos y papelería a utilizar en cada trámite, manejo de correspondencia externa e interna, lugar y tiempo e conservación de archivos, etc., de todo el proceso documental.

5.1 INTEGRANTES: El Comité de Administración de Documentos, como ente coordinador de los sistemas y procedimientos para el control del flujo organizado de documentos y comunicaciones de la entidad, debe estar integrado por representantes de los niveles decisorios de la entidad en sus distintos aspectos. Unos serán integrantes permanentes y otros asistirán como participantes invitados, cuando los asuntos que se van a tratar estén relacionados con los documentos de su área de gestión.

- **Integrantes Permanentes** La máxima autoridad de la institución o su delegado, en la mayoría de los casos suele ser el Secretario General. El Asesor Jurídico o Abogado de la Empresa.. El Jefe de la Oficina de Sistemas o en su defecto el de Planeación. El Jefe Administrativo. El Jefe de Archivo y Correspondencia.
    - **Invitados Especiales:** Los Jefes de las oficinas involucradas en la toma de decisiones sobre documentos que afecten actividades por ellos coordinadas. Por ejemplo, si se va a decidir sobre documentos contables, deberá asistir al Comité de archivo.

FUNCIONES

En términos generales, la función del Comité de Archivo es la de asesorar y recomendar pautas y

Procedimientos que faciliten el logro de los objetivos de la organización coordinada de los documentos que produce la entidad.

Desde una perspectiva más detallada, estas funciones serán entre otras las siguientes:

1. Proponer la adopción de políticas y normas que coadyuven al manejo eficiente de los documentos que produce la entidad y asesorar la redacción del Manual de Procedimientos.

2. Asesorar y dar respuesta a las consultas que sobre el manejo y administración de los documentos y archivos se formulen.

3. Proponer y coordinar programas de evaluación de documentos, con el objeto de definir la vida útil de los mismos.

4. Recomendar la elaboración de las Tablas de Retención de Documentos, su conservación y destino final.

5. Seleccionar y definir el medio de destrucción de los documentos, con base en las disposiciones legales vigentes.

6. Asesorar a la entidad en la selección de tecnologías para conservación de documentos tales como la microfilmación, el almacenamiento en disco compacto (CD-ROOM), disco óptico, información por imagen, etc.

7. Propender por la capacitación y actualización del personal de archivo y de las dependencias productoras de documentos.

8. Registrar las decisiones tomadas en cada reunión.

9. Vigilar el cumplimiento de las normas establecidas.

5.2 Conformación de los Consejos Departamentales

Los Consejos Departamentales y Distritales de Archivos estarán conformados por los siguientes miembros, así:

1. El Secretario General o un funcionario administrativo de igual jerarquía de la respectiva Gobernación o Alcaldía, quien lo presidirá.

2. El funcionario responsable del Archivo General de la Gobernación o Alcaldía Distrital, quien actuará como secretario técnico; si no existe Archivo General, dicha representación recaerá en el responsable del Archivo Central de la Gobernación o Alcaldía Distrital.

3. El Secretario de Cultura o quien haga sus veces.

4. El presidente o secretario de la Academia de Historia establecida en la respectiva jurisdicción, o el responsable del Archivo Histórico del departamento o distrito.

5. Un representante de las oficinas de control interno o planeación de la gobernación o alcaldía distrital, o la dependencia que haga sus veces.

6. Un representante del área de tecnologías de la información de la Gobernación o Alcaldía Distrital.

7. Un representante de los archivistas, designado por el Colegio Colombiano de Archivistas y la Sociedad Colombiana de Archivistas.

8. Un representante de las Instituciones de Educación Superior de la respectiva jurisdicción o del Servicio Nacional de Aprendizaje.

9. Un representante de la Cámara de Comercio local o de un archivo privado local

Funciones consejo Departamental

1. Asesorar al Archivo General de su respectiva jurisdicción territorial en materia de aplicación de la política archivística.

2. Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas archivísticas.

3. Programar y coordinar acciones acordes con las políticas, planes y programas pro puestos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, bajo la coordinación de los Archivos Generales de la correspondiente jurisdicción territorial.

4. Evaluar las Tablas de Retención Documental - TRD y las Tablas de Valoración Documental - TVD de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas de su jurisdicción, incluyendo las de los municipios, aprobadas por los Comités Internos de Archivo, emitir concepto sobre su elaboración y solicitar, cuando sea del caso, los ajustes que a su juicio deban realizarse.

5. Emitir los conceptos sobre las TRD o las TVD que sean necesarios, luego de su revisión y convalidación, y solicitar que se hagan los respectivos ajustes.

6. Presentar semestralmente dentro de la respectiva vigencia, informes de su gestión al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y a los archivos territoriales.

7. Evaluar y presentar al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado las solicitudes de declaratoria de archivos y documentos como bienes de interés cultural.

8. Evaluar y aprobar los planes especiales de manejo y protección relacionados con los archivos y documentos declarados como bienes de interés cultural.

9. Apoyar la gestión de programas y proyectos de los archivos de su jurisdicción, en todo lo atinente a la organización, conservación y servicios de archivo, de acuerdo con la normatividad y parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.

10. Informar al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado como órgano coordinador del Sistema Nacional de Archivos, las irregularidades en el cumplimiento de la legislación archivística, así como sobre cualquier situación que a su juicio atente contra el patrimonio documental del país

5. Bibliografía

https://atsgestion.net/valoracion-documental-tabla/

https://atsgestion.net/retencion-documental-vs-valoracion/

http://apolox.usbcali.edu.co/ArchivosWeb/adminDocumental/EL_COMITE_DE_ARCHIVO.pdf

https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_2578_2012.pdf

https://www.cali.gov.co/publico2/documentos/informatica/Documento_Referencia4.pdf

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/conceptostecnicos/2014/SUBGPD/Radicado_2-2014-04471.pdf#:~:text=%2D%20Criterios%20para%20la%20organizaci%C3%B3n%20de,correspondientes%20a%20cada%20unidad%20administrativa.

Archivar los documentos teniendo en cuenta las tablas de retención documental y tablas de valoración documental

Alejandra Mañunga
Kelly Idrobo
Lina Camila Gómez

Servicio nacional de aprendizaje SENA
Gestión documental
Ficha 2206976

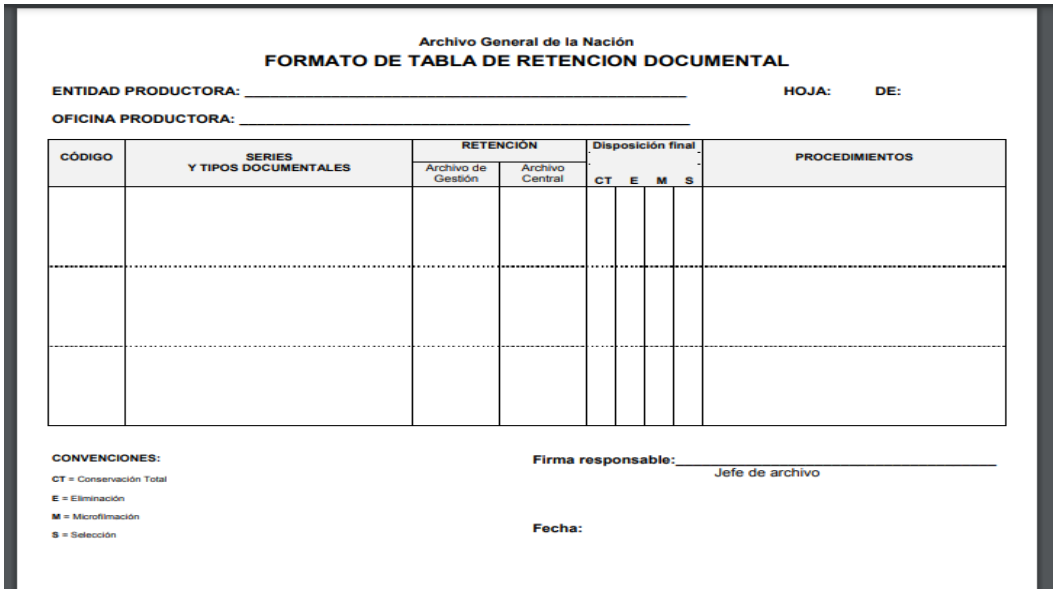
Instructor Lenny Kelly Hurtado

Popayán, 11 de agosto de 2021

- **Explique el concepto de TRD y TVD**

TRD:

La Tabla de Retención Documental es un listado de series y subseries con sus correspondientes tipos documentales, a las que se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los Documentos.



Archivo General de la Nación

FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: _____ HOJA: DE:

OFICINA PRODUCTORA: _____

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		Disposición final				PROCEDIMIENTOS
		Archivo de Gestión	Archivo Central	CT	E	M	S	

CONVENCIONES:

CT = Conservación Total

E = Eliminación

M = Microfilmación

S = Selección

Firma responsable:_____

Jefe de archivo

Fecha:

Imagen tomada de internet: https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/Instrumentos_Archivisticos/Formatotablasretenciondocumental.pdf

Esta se define como el 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, (archivo gestión que es la fase activa de los documentos, archivo central donde se da una fase semi activa) quiere decir que los documentos de acuerdo al tiempo de retención establecido en cada una de estas dos fases, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.

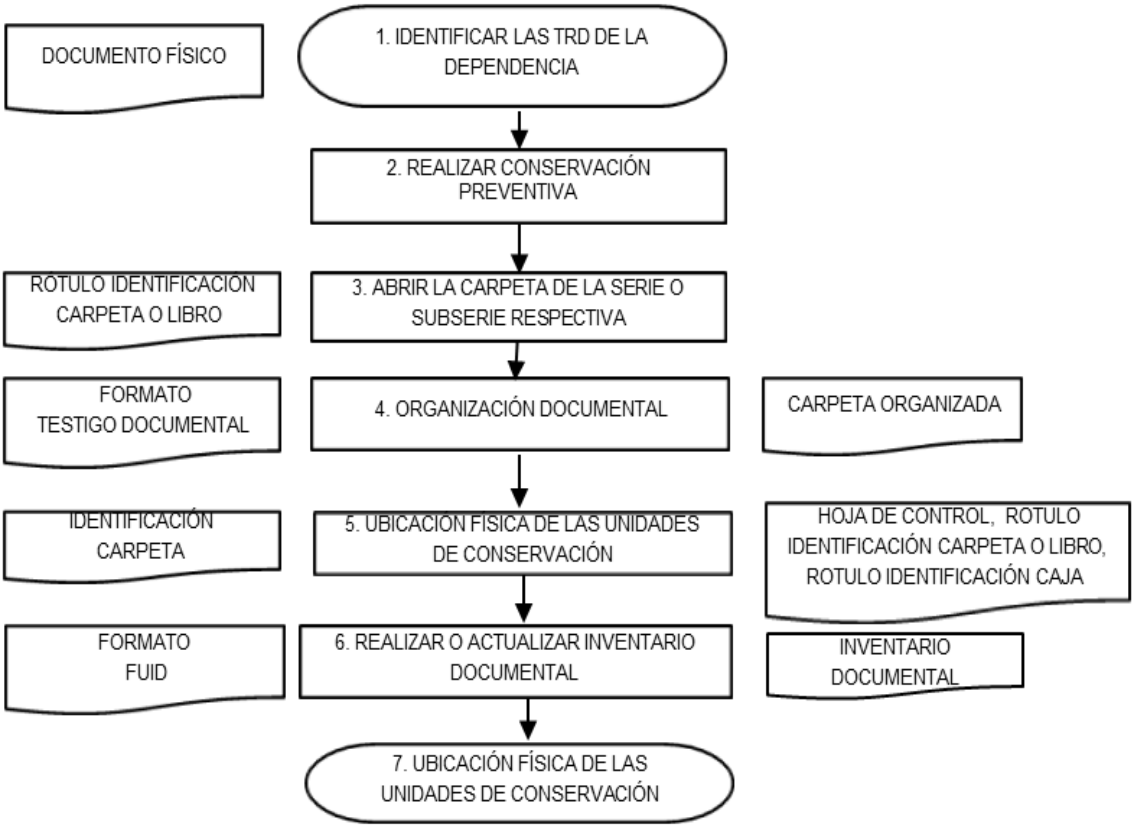
TVD:

Según el Archivo General de la Nación (AGN), las Tablas de Valoración Documental - TVD- son el listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna el tiempo de permanencia, así como su disposición final. Se elaboran para intervenir los fondos acumulados de las entidades

- **Diferencia TRD y TVD aplicación uso y manejo**

Según el Acuerdo 039 de 2002 del AGN en su artículo 2, se estipula que las TRD se deben elaborar para establecer la disposición de los documentos sin importar su formato, en cambio las TVD se deben elaborar las categorizaciones desde y para los fondos documentales acumulados.
Cuando se tiene un fondo acumulado tiene que primero levantar tabla de valoración documental TVD y se aplica a esos documentos antes de la tabla de retención documental TRD, cuando se aprueba la TRD aplica desde la fecha de aprobación para los documentos de ahí en adelante.

- **Detalle el paso a paso (proceso técnico) que se aplica en la organización de los archivos de Gestión. Utilice gráficos**



- Las TRD nos brinda unos criterios para tener en cuenta y aplicar en la organización de los archivos de Gestión

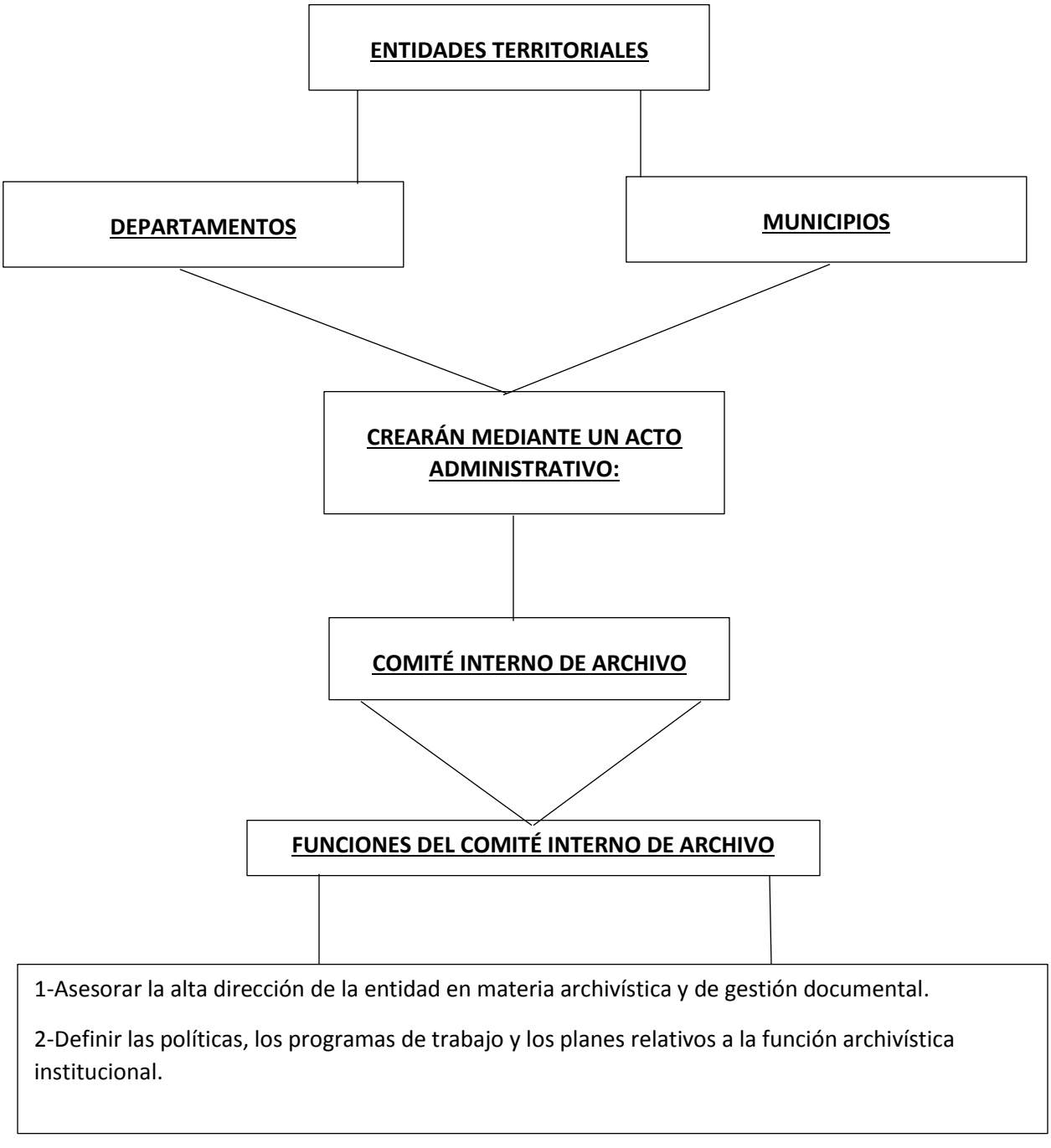
  Teniendo en cuenta el ACUERDO 42 DE 2002 (octubre 31) Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el

Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000, en su artículo 4º. Criterios para la organización de archivos de gestión nos indica los siguientes criterios:

- La organización de los archivos de gestión debe basarse en la Tabla de Retención Documental debidamente aprobada. Tiempo de trabajo
- La apertura e identificación de las carpetas debe reflejar las series y subseries correspondientes a cada unidad administrativa.
- La ubicación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes, los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites. El documento con la fecha más antigua de producción será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma
- Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control.
- Las carpetas y demás unidades de conservación se deben identificar, marcar y rotular de tal forma que permita su ubicación y recuperación. Dicha información general será: Fondo, sección, subsección, serie, subserie, número de expediente, número de folios y fechas extremas, número de carpeta y número de caja si fuere el caso.
- Las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental. Para ello se elaborará un plan de transferencias y se seguirá la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el jefe del archivo central, diligenciando el formato único de inventario, regulado por el Archivo General de la Nación.
- Las cajas que se utilicen para la transferencia se identificarán así: Código de la dependencia cuando se trate de transferencias primarias, fondo, sección, legajos identificados con su número respectivo, libros cuando sea del caso, identificados con el número que le corresponda, número consecutivo de caja, número de expedientes extremos y fechas extremas de los mismos

- **Los Comités de Archivo y Consejos Departamentales son los encargados en los territorios de la aprobación de los instrumentos archivísticos. ¿Cómo están conformados y que funciones tiene cada uno de ellos?**

  Artículo 14 Decreto 2578 del 2012, ***Del Comité Interno de Archivo, nos manifiesta que:*** Las entidades territoriales en los departamentos, distritos y municipios establecerán mediante acto administrativo, un Comité Interno de Archivo cuya función es asesorar a la alta dirección de la entidad en materia archivística y de gestión documental, definir las políticas, los programas de trabajo y los planes relativos a la función archivística institucional, de conformidad con la Ley 594 de 2000 y demás normas reglamentarias.



3. Aprobar las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental de la entidad y enviarlas al Consejo Departamental o Distrital de Archivos para su convalidación y al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado para su registro.

4. Responder por el registro de las tablas de retención documental o tablas de valoración documental en el Registro Único de Series Documentales que para el efecto cree el Archivo General de la Nación.

5. Llevar a cabo estudios técnicos tendientes a modernizar la función archivística de la entidad, incluyendo las acciones encaminadas a incorporar las tecnologías de la información en la gestión de documentos electrónicos de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6. Aprobar el programa de gestión de documentos físicos y electrónicos presentado por el área de archivo de la respectiva Entidad.

7. Aprobar el plan de aseguramiento documental con miras a proteger los documentos contra diferentes riesgos.

8. Revisar e interpretar la normatividad archivística que expida el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y los Archivos Generales Territoriales y adoptar las decisiones que permitan su implementación al interior de la respectiva entidad, respetando siempre los principios archivísticos.

9. Evaluar y dar concepto sobre la aplicación de las tecnologías de la información en la Entidad teniendo en cuenta su impacto sobre la función archivística interna y la gestión documental.

10. Aprobar el programa de gestión documental de la entidad.

11. Aprobar las formas, formatos y formularios físicos y electrónicos que requiera la entidad para el desarrollo de sus funciones y procesos.

CONFORMACIÓN DEL COMITÉ INTERNO DE ARCHIVÍSTICA

1. El funcionario del nivel directivo o ejecutivo del más alto nivel jerárquico de quien dependa de forma inmediata el Archivo de la entidad (Secretario General o Subdirector Administrativo, entre otros), o su delegado, quien lo presidirá;

2. El jefe o responsable del Archivo o del Sistema de Archivos de la entidad, quien actuará como secretario técnico.

3. El jefe de la Oficina Jurídica;

4. El jefe de la Oficina de Planeación o la dependencia equivalente;

5. El jefe o responsable del área de Sistemas o de Tecnologías de la Información.

6. El Jefe del área bajo cuya responsabilidad se encuentre el sistema integrado de gestión.

7. El Jefe de la Oficina de Control Interno, quien tendrá voz pero no voto, o quien haga sus veces.

8. Podrán asistir como invitados, con voz pero sin voto, funcionarios o particulares que puedan hacer aportes en los asuntos tratados en el Comité (funcionario de otras dependencias de la entidad, especialistas, historiadores o usuarios externos entre otros).

En las entidades donde no existen taxativamente los cargos mencionados, integrarán el Comité Interno de Archivo quienes desempeñen funciones afines o similares.

FUNCIONES DE LOS CONSEJOS DEPARTAMENTALES Y DISTRITALES DE ARCHIVOS

1. Asesorar al Archivo General de su respectiva jurisdicción territorial en materia de aplicación de la política archivística.

2. Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas archivísticas.

3. Programar y coordinar acciones acordes con las políticas, planes y programas pro puestos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, bajo la coordinación de los Archivos Generales de la correspondiente jurisdicción territorial.

4. Evaluar las Tablas de Retención Documental - TRD y las Tablas de Valoración Documental - TVD de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas de su jurisdicción, incluyendo las de los municipios, aprobadas por los Comités Internos de Archivo, emitir concepto sobre su elaboración y solicitar, cuando sea del caso, los ajustes que a su juicio deban realizarse.

5. Emitir los conceptos sobre las TRD o las TVD que sean necesarios, luego de su revisión y convalidación, y solicitar que se hagan los respectivos ajustes.

6. Presentar semestralmente dentro de la respectiva vigencia, informes de su gestión al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y a los archivos territoriales.

7. Evaluar y presentar al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado las solicitudes de declaratoria de archivos y documentos como bienes de interés cultural.

8. Evaluar y aprobar los planes especiales de manejo y protección relacionados con los archivos y documentos declarados como bienes de interés cultural.

9. Apoyar la gestión de programas y proyectos de los archivos de su jurisdicción, en todo lo atinente a la organización, conservación y servicios de archivo, de acuerdo con la normatividad y parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.

10. Informar al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado como órgano coordinador del Sistema Nacional de Archivos, las irregularidades en el cumplimiento de la legislación archivística, así como sobre cualquier situación que a su juicio atente contra el patrimonio documental del país.

Parágrafo: El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, podrá evaluar las Tablas de Retención Documental y de Valoración Documental de las Gobernaciones y Distritos, de sus entidades centralizadas, descentralizadas, autónomas y de las entidades privadas que cumplen funciones públicas de los municipios, distritos y departamentos, una vez aprobadas por el Comité Interno de Archivo de la respectiva entidad.

DECRETO 2578 DEL 2012- ARTÍCULO 7

A nivel territorial, las autoridades competentes en los departamentos y distritos deberán crear Consejos Departamentales y Distritales de Archivos como instancias responsables de articular y promover el desarrollo de la función archivística en sus respectivos territorios.

CONFORMACIÓN DE LOS CONSEJOS DEPARTAMENTALES Y DISTRITOS DE ARCHIVISTICA - ARTÍCULO 8

Los Consejos Departamentales y Distritales de Archivos estarán conformados por los siguientes miembros, así:

1. El Secretario General o un funcionario administrativo de igual jerarquía de la respectiva Gobernación o Alcaldía, quien lo presidirá.

2. El funcionario responsable del Archivo General de la Gobernación o Alcaldía Distrital, quien actuará como secretario técnico; si no existe Archivo General, dicha representación recaerá en el responsable del Archivo Central de la Gobernación o Alcaldía Distrital.

3. El Secretario de Cultura o quien haga sus veces.

4. El presidente o secretario de la Academia de Historia establecida en la respectiva jurisdicción, o el responsable del Archivo Histórico del departamento o distrito.

5. Un representante de las oficinas de control interno o planeación de la gobernación o alcaldía distrital, o la dependencia que haga sus veces.

6. Un representante del área de tecnologías de la información de la Gobernación o Alcaldía Distrital.

7. Un representante de los archivistas, designado por el Colegio Colombiano de Archivistas y la Sociedad Colombiana de Archivistas.

8. Un representante de las Instituciones de Educación Superior de la respectiva jurisdicción o del Servicio Nacional de Aprendizaje.

9. Un representante de la Cámara de Comercio local o de un archivo privado local.

Parágrafo 1°. Los Consejeros de que trata los numerales 7, 8 y 9, serán designados para periodos de dos (2) años, prorrogables por una única vez, por dos (2) años adicionales.

Parágrafo 2°. El Consejo podrá invitar a representantes de otros sectores, de acuerdo con los temas a desarrollar, quienes tendrán voz pero no voto.

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

TALLER No. 4

APRENDIZ:

Dolly Alexi samboni Alvarado

Instructora:

Lenny Kelly hurtado

Gestión Documental

N.0 FICHA :2206976

1. **Explique el concepto de TRD y TVD**

TRD

son un listado de series con su correspondiente tipo documentales, a las cuales se asigna el tipo de permanencia en cada etapa del siclo vital de los documentos

TVD

son un programa de gestión documental cuyo objetivo se centra en la revisión y planeación de información con el fin de establecer de manera objetiva el destino de los documentos en unos tipos centrales de registro es decir revisa plantea y evalúa la importancia de cada documento para determinar su permanencia dentro de los archivos de la empresa

2.Explique las diferencias de aplicación, uso y manejo de estos dos instrumentos

archivísticos: TRD Y TVD

la aplicación de las TRD se desarrolla teniendo cuenta la disposición final relacionada en las tablas de acuerdo con los diferentes periodos que existan

TVD tiene como propósito darle cumplimiento a la disposición final aprobada junto con los procedimientos señalados en el instrumento archivístico

que las TRD son un listado de series que ayuda a la asignación de categorías y tipologías documentales

las TVD son un listado de análisis y categorización del fondo de acumulación documental

3.Detalle el paso a paso (proceso técnico) que se aplica en la organización los archivos de gestión. (Utilice gráficos para su explicación y socialización).

PASO 1. Identificación de la estructura archivística: Se identifica la documentación a organizar en su estructura archivística, que comprenden los conceptos de fondo, sección, subsección, serie, subserie y tipos documentales.



PASO 2. Identificación de las series y subseries en la TRD: Identifica las series y subseries a organizar en la Tabla de Retención Documental de su Unidad Académico Administrativa. Cada Unidad Académico Administrativa, hace apertura e identificación de carpetas con base en las Tablas de Retención Documental. Es necesario que se abran carpetas para cada serie y subseries

Carpeta identificada en razón a las TRD.



PASO 3. Actualización de TRD: En caso de no tener las series y subseries a organizar debidamente incluidas en las TRD de la Unidad Académico Administrativa, solicitará su actualización en el Formato de Solicitud de Actualización de TRD - FGD.38. Si la UAA no cuenta con TRD, solicitar a la Dirección de Certificación y Gestión Documental su elaboración.

***Nota*:** Todas las áreas administrativas o grupos que generen documentos deberán organizarlos conforme a las TRD.

PASO 4. Apertura de carpetas

Una vez identificadas las series y subseries de la UAA, procede a la

conformación de carpetas en concordancia con los nombres de las series y subseries y sus respectivos códigos señalados por las TRD. Las “A-Z”

- **ORDENACIÓN DOCUMENTAL**

PASO 6. Ordenación documental de las carpetas:
Se determinará el sistema de ordenación más conveniente para la serie o subserie, entre los que se encuentran:
Alfabético,
Alfanumérico
Numérico,
Cronológico,

Toponímico o Ubicación Geográfica

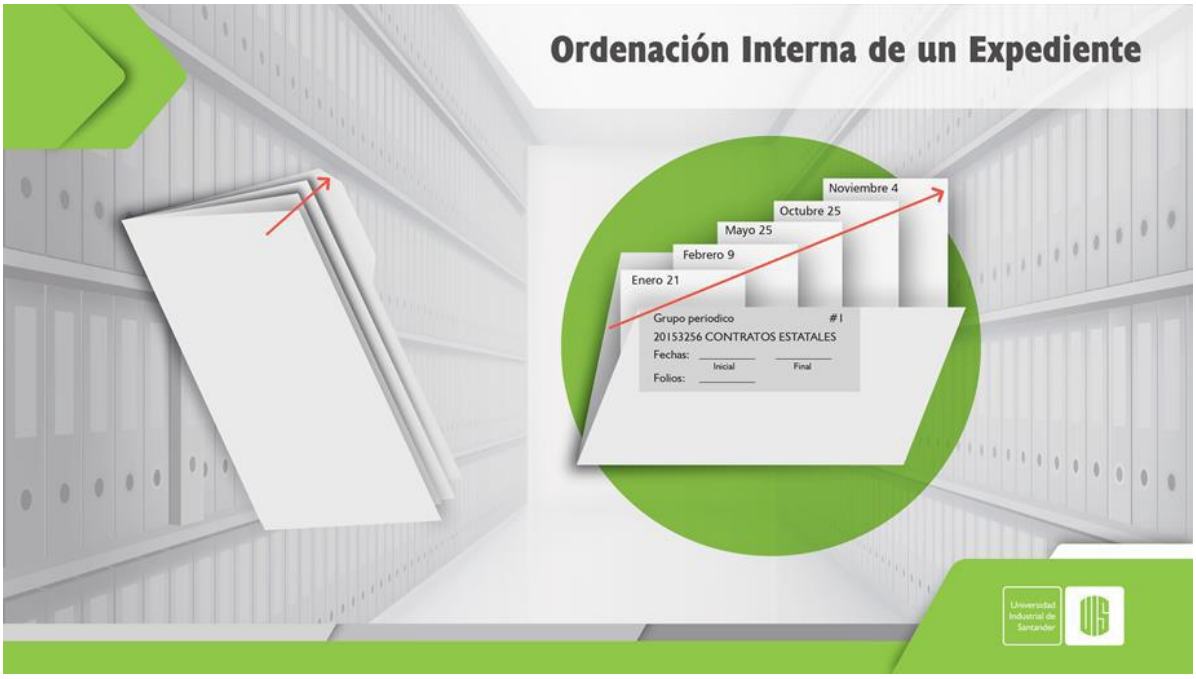




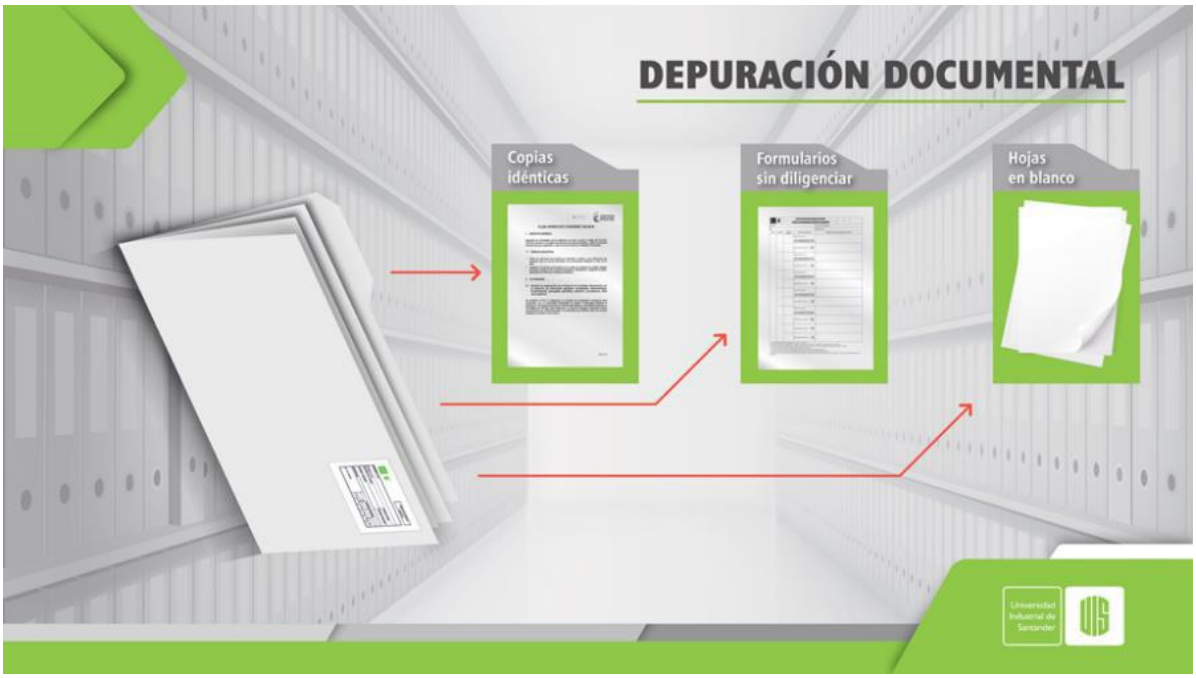
PASO 7. Ordenación interna de carpetas: La ordenación interna de los documentos en las carpetas debe evidenciar el desarrollo de los trámites o actuación administrativa.

- No se deben usar elementos metálicos (grapas, clips, legajadores, etc.), elementos plásticos ni bolsas; se podrá hacer uso racional de clips con recubrimiento plástico. No está permitida la perforación de documentos.
- Cuando existan documentos en papel químico o de fax se deberá sacar fotocopia y ubicarlo en el orden del documento original, debido a que con el tiempo sufren deterioro haciéndolos ilegibles.

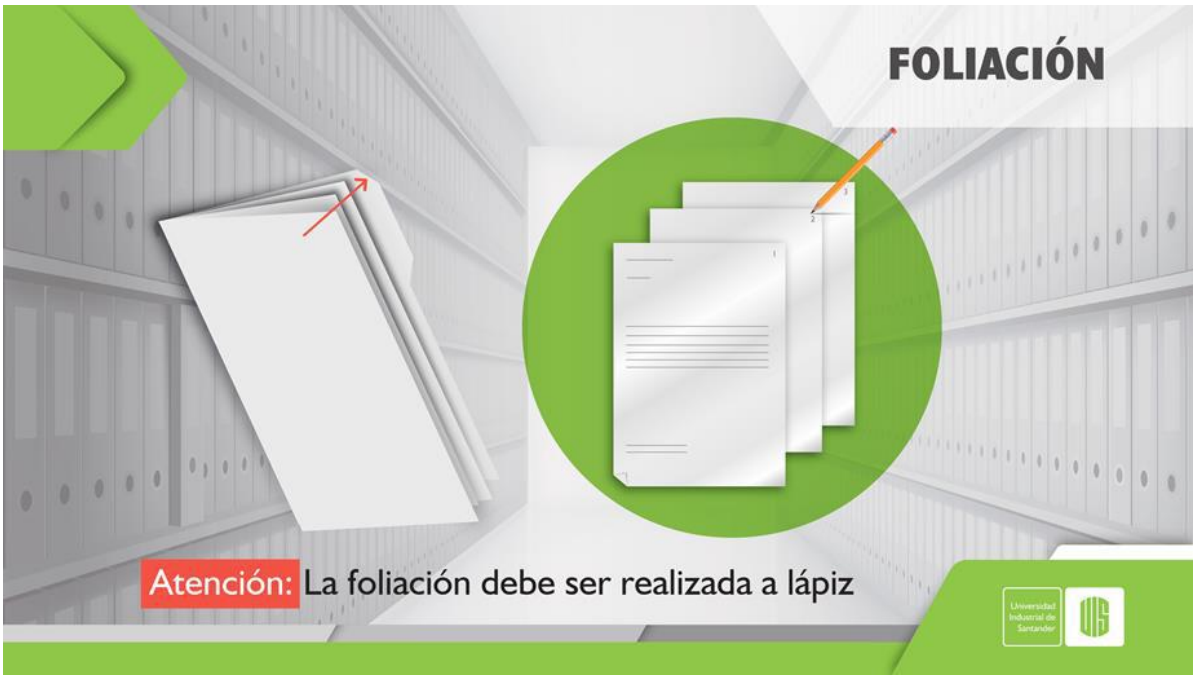
- Cuando se proceda a archivar documentos se debe tener especial cuidado de verificar que efectivamente han cumplido su trámite y que corresponden a la serie o subserie bajo la cual se están archivando.



PASO 8. Depuración documental. Al momento de la ordenación interna de la carpeta se retirarán los documentos tipo: copias idénticas, hojas en blanco y formularios o formatos sin diligenciar. Los documentos apartados deberán ser almacenados en carpetas para posteriormente aplicarles el Procedimiento de Eliminación Documental, levantando su respectiva acta de eliminación.



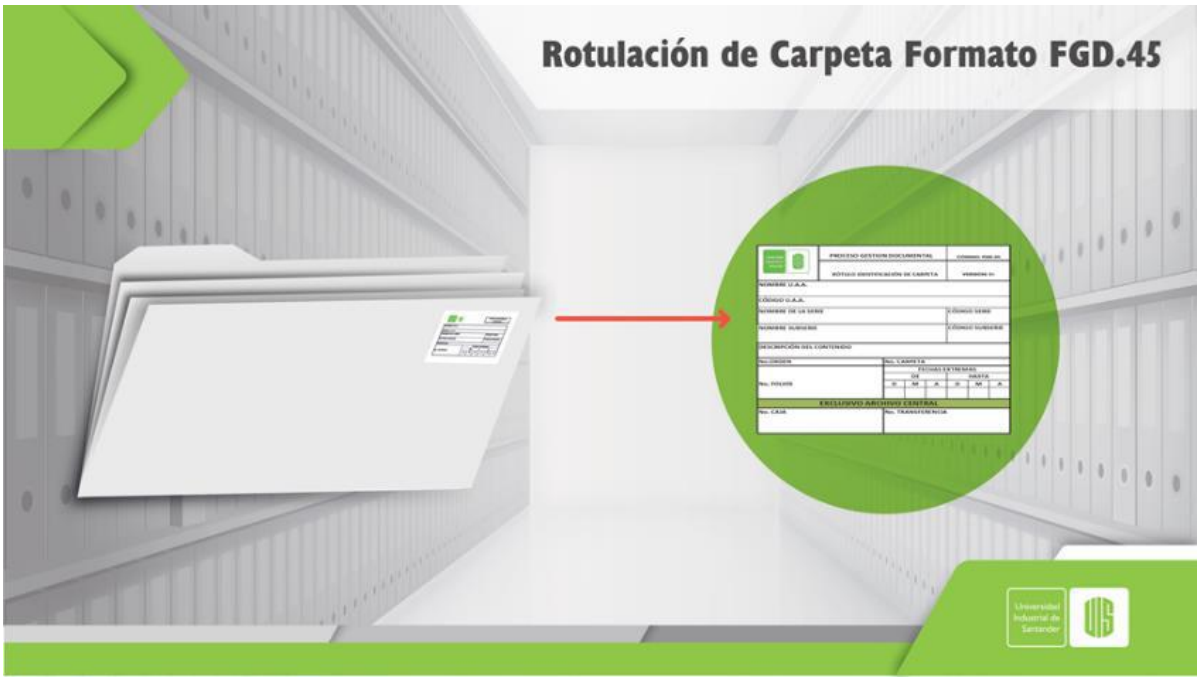
PASO 9. Foliación documental: Una vez ordenados los tipos documentales al interior de la carpeta, y depurados si es el caso, se procederá a su foliación, que consiste en la numeración de cada hoja en la esquina superior derecha en el sentido de lectura del texto. Los documentos que integran las unidades documentales estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación





PASO 10. Rotulación de carpetas: El rótulo de la carpeta es diligenciado correctamente, utilizando el Formato de Rotulación de Carpeta FGD.45. Se ubica en la esquina superior derecha de la carpeta vista de forma horizontal.

Una vez terminado el trámite de la serie o subserie dentro de la carpeta, todo rótulo debe estar completamente diligenciado e impreso



PASO 11. Elaboración de Hoja de Control**:** La hoja de control es diligenciada y ubicada en el interior de la primera carpeta en su parte inicial, el formato utilizado es el FGD.42. Se utilizarán cuantas hojas de control se requieran por cada expediente. Este formato no se folia. Se detalla de acuerdo al formato la fecha del tipo documental, el nombre del tipo documental y los números (inicial y final) de folios que corresponden al tipo documental relacionado.
La hoja de control debe ser actualizada cada vez que se incorporen nuevos documentos al expediente.

La hoja de control puede ser diligenciada a mano con letra legible. En el proceso de transferencia al archivo central no se recibirán carpetas con hojas de control que presenten tachones o enmendaduras.



PASO 12. Amarre de carpetas. La cinta utilizada es la de faya.

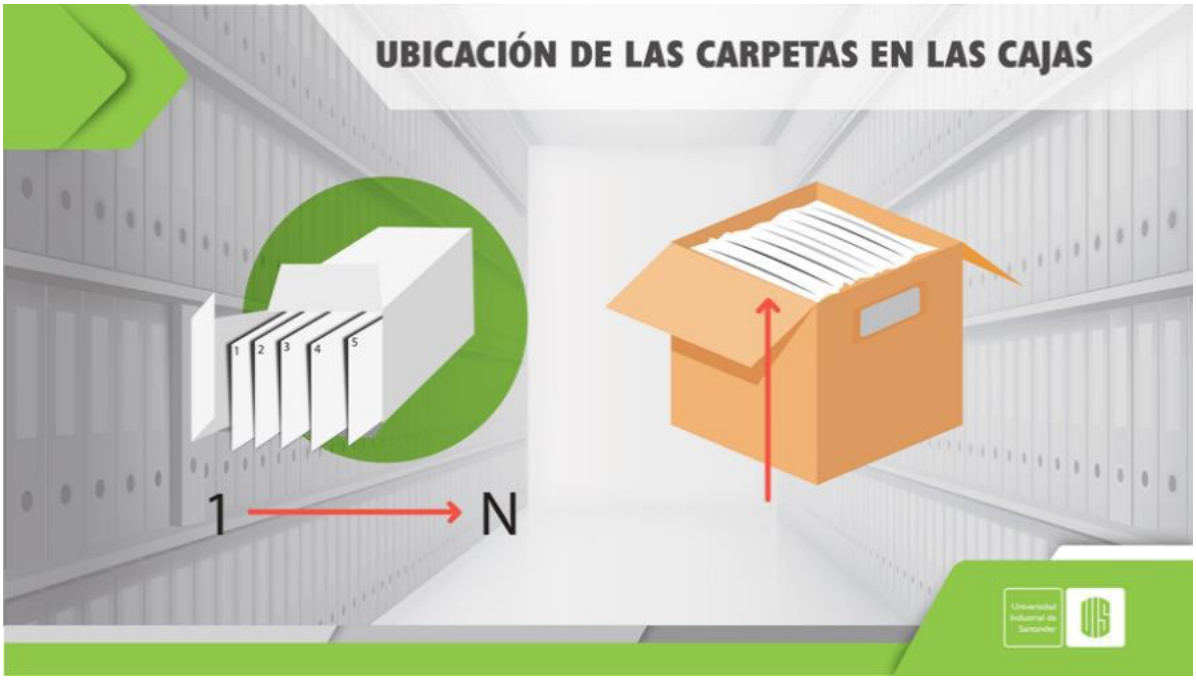
Nota: solo es necesario amarrar las carpetas que contengan documentos de muy diversos tamaños y que representen algún riesgo de pérdida.



Cinta Faya



PASO 13. Ubicación de las carpetas dentro de las cajas de archivo: La cantidad de carpetas dentro de la caja depende del volumen de los expedientes. En todo caso, se debe garantizar la adecuada circulación de aire dentro de las cajas. La ubicación de las carpetas dentro de las cajas debe garantizar de izquierda a derecha la secuencia lógica y funcional dada a la serie o subserie. El lomo de las carpetas debe quedar hacía abajo. Se utilizarán las cajas de referencia X100. y referencia X200(en documentos especiales). Para la rotulación de las cajas se diligenciará el formato FGD.46.



PASO 14. Rotulación de cajas**:** Las cajas se deben rotular conforme al formato FGD.46. Las carpetas se deben incluir en las respectivas cajas de archivo de izquierda a derecha de manera consecutiva, se debe tener en cuenta la conservación de los documentos, por lo tanto, se recomienda que el número de carpetas no exceda la capacidad de la caja, con el fin de no deteriorar la documentación o dificultar la consulta.

Las cajas se deben ubicar manteniendo secuencias de izquierda a derecha, y de arriba hacia abajo.



Rótulo Caja Ref. X100 FGD.46



Rótulo Caja Ref. X200 FGD.46

DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL

PASO 15. Elaboración del inventario: Se elaborará el Inventario Documental carpeta por carpeta en el Formato Único de Inventario Documental FGD.15. Diligencie todos los campos solicitados. Tenga en cuenta las fechas establecidas en el Cronograma de Transferencia Documental.

PASO 16. Elaboración de inventario en soporte digital: Garantiza que cuenta con el inventario documenta en soporte digital debidamente actualizado para ser entregado al momento de realizar las Transferencias Documentales.



4. La TRD nos brinda unos criterios para tener en cuenta y aplicar en la organizar los archivos de gestión. Relacione cada uno de ellos y explíquelos

Las TRD deben presentarse acompañadas de una introducción y de los anexos que sustenten el proceso de elaboración y aseguren su comprensión y aplicación, presentación y aval de la propuesta de tabla de retención mediante acta del comité de archivo de identidad.

Beneficios de las TRD fácil manejo de la información. Correcta administración de la producción documental. Administración eficaz y eficiente control de acceso de información.

Garantiza la conservación de los documentos, según su importancia.

Permite el manejo integral de la información.

5. Los Comités de Archivo y Consejos Departamentales son los encargados en los territorios de la aprobación de los instrumentos archivísticos. ¿Cómo están conformados y que funciones tiene cada uno de ellos?

Instancia de articulación del sistema nacional de archivo

A nivel nacional

- Archivo general de la nación Jorge Palacios preciado, quien será el coordinador del Sistema Nacional de archivos
- El comité evaluador de documentos del archivo
- Los coites técnicos

A nivel territoriales

- Los archivos generales departamentales, distritales Municipales de los territorios indígenas y de los Territorios Especiales Biodiversos y Fronterizos
- los consejos Territoriales de Archivo

A nivel Institucional

- Los Archivos Institucionales

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

TALLER No. 2

ATENCION Y SERVICIO DE INFORMACION AL USUARIO

Reflexión

Se pretende, 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.

INSTRUCCIONES:

1. Desarrollar el taller en grupo
2. El presente taller se evaluara en el momento de su presentación y socialización teniendo en cuenta su conocimiento del saber y el hacer sobre el protocolo y la normativa para prestar el servicio de consulta y de información archivística

Actividad 1

1.- Redacte los protocolos de atención al usuario que van a implementar en la unidad administrativa de archivo teniendo en cuenta lo visto en clase. 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

2.- Recuerde no se trata de copiar el texto – ejemplo que se entrega como guía, sea creativo, apóyese en la temática vista en clase y complemente mediante la investigación sobre el tema de atención y servicio al usuario

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

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO

2325249 - Gestión Documental

Instructora

Kelly Hurtado Rosas

Aprendices

Eimy Fabiana López Arias

Paula Daniela Certuche González

14/08/2021

Popayán-Cauca

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

GESTION DOCUMENTAL

TALLER No. 2

ATENCION Y SERVICIO DE INFORMACION AL USUARIO

Reflexión

Se pretende, 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.

INSTRUCCIONES:

1. Desarrollar el taller en grupo
2. El presente taller se evaluara en el momento de su presentación y socialización teniendo en cuenta su conocimiento del saber y el hacer sobre el protocolo y la normativa para prestar el servicio de consulta y de información archivística

Actividad 1

1.- Redacte los protocolos de atención al usuario que van a implementar en la unidad administrativa de archivo teniendo en cuenta lo visto en clase. 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

2.- Recuerde no se trata de copiar el texto – ejemplo que se entrega como guía, o sea creativo, apóyese en la temática vista en clase y complemente mediante la investigación sobre el tema de atención y servicio al usuario

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

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

Protocolo Para La Atención Del Usuario Para El Área De Archivo

OBJETIVO:

Promover en cada uno de colaboradores un excelente servicio para con los usuarios internos y externos con el fin de garantizar la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención los cuales son presencial, telefónico y virtual.

ALCANCE:

El protocolo de servicio en atención al cliente sea aplicado para la atención de los usuarios de los servicios prestados por la unidad administrativa Archivo.

MISIÓN:

El objetivo fundamental de la realización de un protocolo de atención del usuario, es servir de guía para los funcionarios y contratistas para la atención de los usuarios de la dirección tanto internos como externos.

VISION:

Establecer los estandores de prestación de servicios en cada una, además de una serie de normas básicas de trato con el cliente para cada uno de los momentos de la prestación del servicio.

VALORES Y PRINCIPIOS:

**Trato digno*: cada usuario merece tener un trato con respeto e igualdad.

**Compromiso:* cada acción realizada debe reflejar conocimiento y amor

por la entidad.

**Celeridad:* la garantía de hacer las cosas 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, teniendo en cuenta el buen servicio.

PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL USUARIO

Este Protocolo de Atención al Usuario contiene los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados, con el propósito de brindar un servicio de calidad al usuario y a su vez garantizar una interacción óptima en las diferentes formas de atención tanto internas como externas.

Los canales de atención al usuario son los siguientes:

ATENCION PERSONALIZADA

La atención personalizada es el medio en el que los usuarios interactúan personalmente con la unidad administrativa para realizar trámites, solicitar información y orientación o asistencia relacionada con nuestros servicios. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

. Presentación y comportamiento personal:

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.

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.

). 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 se deben tener presentes, algunas recomendaciones:

Mantener una imagen corporativa, recipientes para basuras, Ventilación e iluminaciones adecuadas.

Los Equipos deben mantenerse limpios y en buen estado, escritorios y mobiliarios 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:

*Salude cordialmente, estableciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.

*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.

*Es indispensable atender a los usuarios respetando el orden de llegada

*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.

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.

Atención preferencial: Es importante que el servicio que se presta al usuario sea con una atención con enfoque diferencial y preferencial, dando prioridad a los adultos mayores, mujeres en gestación y personas con alguna discapacidad.

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.

*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.

ATENCION TELEFONICA.

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:

*Saludo de bienvenida.
*Asegurarse comprender el nombre y apellido del usuario.
*Mantener una tonalidad homogénea, amigable.
* Evitar tutear al usuario. Hablar con seguridad y Vocalizar las respuestas.
* Hacer preguntas que aporten al trámite que usted está llevando.
*Escuchar atentamente al usuario e indagar sobre el objeto de la llamada.

* Realizar preguntas que le permitan orientar el requerimiento del usuario.

* 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.

* Responder y orientar al usuario con la información que corresponda.

*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.

*Finalizar la llamada con amabilidad.

ATENCION EN LINEA

La comunicación virtual o por correo electrónico es un canal muy importante y debe ajustarse al protocolo de comunicaciones escritas para brindar una mejor atención con facilidad al usuario.

REDES SOCIALES

Cuando la comunicación es por redes sociales deberá asignarse a una persona responsable la información de los ciudadanos y respecto de los que deben seguirse también un protocolo para que proceda conforme a los lineamientos establecidos por la unidad administrativa.

*Pagina wed

*Facebook

*Twitter

*Youtube

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:

*Deberá diseñarse y aprobarse el formato de peticiones, quejas y reclamos para utilizar en buzón del usuario.

*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.

* Se levantará un acta en la que quedará consignado la apertura Buzón de sugerencias

*Se realizara la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones encontradas en el buzón.

* Enviar informe escrito de la información consolidada a través de las encuestas de satisfacción a los Usuarios a cada una de las direcciones y Gerente.

*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.

MARCO LEGAL:

Ley 1712 del 6 marzo de 2014 Artículo 1 al 33

Crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. El objeto de la ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Artículo 1 al 12
Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí contempladas.

Ley 1438 del 19 de enero de 2011 Artículo 70 y 71
Reforma el sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. Específicamente se da orientación y asesoría sobre el procedimiento para la conformación de las Juntas Directivas y la elección del Gerente de las Empresas Sociales del Estado y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades.

Decreto 235 del 28 de enero de 2010 Artículo 1 al 4
Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas. Los requerimientos de información que se hagan por entidades estatales en cumplimiento de una función administrativa o en ejercicio de una facultad legal o por los particulares encargados de una función administrativa, a otras entidades del Estado, no constituyen solicitud de un servicio, y por ende, no generan costo alguno para la entidad solicitante.

Ley 962 del 8 de julio de 2005 Artículo 1
Dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, en lo que tiene que ver con: Reserva legal de permisos, licencias o requisitos; Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley; Información y publicidad; y Fortalecimiento tecnológico.
Resolución 251 del 30 Marzo de 2017
Por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por el Departamento Administrativo de la Función Pública

Decreto 270 del 14 de febrero de 2017 Artículo 1 al 8
Modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación

Resolución 054 del 30 de enero de 2017
Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

PROTOCOLOS DE ATENCION AL USUARIO EN EL AREA DE ARCHIVO

GESTION DOCUMENTAL

FICHA: 2325249

INSTRUCTORA: LENNY KELLY HURTADO ROSAS

APRENDIZES: DEICY CAYAPU CHAPARRAL

DIANEY ALEJANDRA GUERRERO

INGRITH KARIME SARRIA

CENTRO DE COMERCIOS Y SERVICIOS POPAYAN

2021

MISION

Controlar la documentación física y electrónica que da fe de los trámites institucionales y preservar la información de los diferentes procesos académicos y administrativos con el fin de consolidar la gestión y capacidad de respuesta ante los organismos de control y los usuarios interesados.

VISION

En el año 2023 el Archivo será un área reconocida en todos los ámbitos archivísticos para la aplicación los procesos de: organización, descripción, digitalización, preservación, acceso y difusión del patrimonio documental.

OBJETIVO GENERAL

Garantizar los derechos de la comunidad mediante el control de las comunicaciones y actos administrativos que afectan la custodia y disposición de la memoria institucional, capacitando adecuadamente a todos los productores documentales que administran la información de los archivos de gestión de la entidad.

ALCANCE

Implementar un protocolo de gestión archivística aplicando la ley de transparencia de la seguridad, custodia, integridad accesibilidad y confiabilidad para el manejo de las comunicaciones e interacciones internas y externas.Atreves de los diferentes medios de comunicación.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:



-**Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

-Amable: Cortés y sincero.

-Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

-Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

-Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

-Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el ciudadano.

-Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo. El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

ACTITUD:

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

-Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla. Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

-Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

-Entiende sus problemas. Es respetuoso. Lo orienta con claridad y precisión.

-Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

-Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.

-Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.

-No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

-Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

ATENCION A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:



- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

-Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él. Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.

LENGUAJE COMUNICACIÓN (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

-El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”, siempre son bien recibidas.

-Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

-Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.

- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

-Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán

CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud, las cosas deben decirse como son,sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón:

-Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

-Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCION DE RECLAMOS

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:



-Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

-Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

-Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

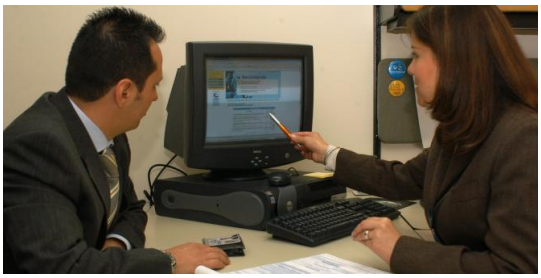
-Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

-Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

-Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios e información.



Recomendaciones Generales Presentación personal:

-Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria), ya que esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad. La identificación siempre debe estar visible.

-Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

-Expresividad del rostro: 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, es decir, educado, cortes, amable, comprensivo.

-Voz y lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible

-Postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

-Rapidez y eficiencia: Prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver el requerimiento del ciudadano, de forma diligente y ágil.

-El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

DURANTE LA ATENCION

-Procure ser empático con el ciudadano, Pregúntele el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar, con el fin de brindar un aire de atención personalizada.

-Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano

Finalización de la atención

-Informe al ciudadano, qué sigue en el proceso.

-Pregunte si puede colaborarle o ayudarle en algo más.

- Finalice el servicio con una despedida cordial, dirigiéndose al ciudadano por su nombre.

. Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

-Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre el demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad

-La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe tomarse una actitud de reconocimiento a su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud y solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cual es la solicitud o tramite.

Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, para lo cual se debe recurrir a butacas o cojines según el caso; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Las personas en condición de discapacidad, recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada.

Atención de Situaciones Difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanosinconformes, confundidos, ofuscados o irascibles, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

-Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite

-Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

-empiece a solucionar el problema.

PROTOCOLO CANAL TELEFONICO



RECOMENDACIONES GENERALES:

-Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

-Saber usar todas las funciones del teléfono.

-Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

- El volumen de la voz debe ser medianosi se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Si el servidor público no puede finalizar el trámite solicitado por el ciudadano en la llamada

-Asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.

-Ofrezca disculpas y alternativas de solución.

-Informe procedimientos que debe seguir.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo único institucional y redes sociales.



Recomendación general

-En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales

Correo Electrónico

El canal electrónico es un canal de comunicación que hace uso de los avances de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de ampliar y facilitar el acceso del ciudadano a la entidad, bien sea en tiempo diferido o real

En la finalización del servicio

El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.

Acciones de anticipación

Verificar el estado de los equipos antes de empezar la jornada laboral (diademas, computador, acceso a internet).

En el contacto inicial

-Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.

-Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

-Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

-Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

-Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano

EN LA FINALIZACION

-Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta

EN REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención.



CONTACTO INICIAL

-Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

-Explicar la razón de la demora.

-Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá

En la finalización del servicio

-Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo

PROTOCOLO CANAL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

El canal ventanilla única de correspondencia, es un canal de comunicación por medio del cual los ciudadanos interactúan con la entidad a través de comunicaciones escritas en medio físico y en tiempo diferido.



CONSIDERACIONES GENERALES

-Se cuenta con una oficina de recepción, radicación y distribución de documentos en Oficinas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

-El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación (página web, carteleras, etc.).

En la Recepción, Radicación y Distribución del documento

-Reciba todos los documentos que el ciudadano desee radicar.

-La numeración de los radicados debe hacerse en estricto orden de llegada o salida de documentos.

-Entregue al ciudadano la copia del documento radicada e infórmele el proceso que sigue en la entidad.

Buzón de sugerencias

Con el propósito de prestar un mejor servicio, el área de archivo quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten al área de archivo con las personas. Las quejas, sugerencias y felicitaciones tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio.

Marco legal:

LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA DEFINE:

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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO

2325249 - GESTIÓN DOCUMENTAL

INSTRUCTORA

KELLY HURTADO ROSAS

APRENDICES

MARICEL DIAZ

KAREN DANIELA

KATERINE

LUIS ALBERTO DUSAN

FICHA: 2325249

10/08/2021

POPAYÁN-CAUCA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

GESTION DOCUMENTAL

TALLER NO. 2

ATENCION Y SERVICIO DE INFORMACION AL USUARIO

1. OBJETIVO

Ofrecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al usuario, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio de gestión documental

2. Misión

Nuestra misión en gestión documental es garantizar y velar por la atención a nuestros usuarios. Está orientada por un conjunto de valores que facilitan la atención a los usuarios, permitiendo su acceso a las gestiones de la entidad en términos de igualdad y oportunidad

3. Visión

Para el 2026 nuestro objetivo en gestión documental. Ahora se centra más en la experiencia del usuario, agilizando la gestión de contenido a través de aplicaciones web más desarrolladas e intuitivas, parametrizables para cada usuario e incorporando nuevas soluciones para colaboración, movilidad, generación de documentos electrónicos o conservación de emails.

4. ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN

El personal vinculado a gestión documental, que interactúe con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, debe tener siempre una buena disposición para actuar de buena manera:

Respetuosa:
al valorar la autonomía de todos los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos, en el reconocimiento recíproco de la necesidad de cuidado por la fragilidad de la condición humana**.**

Amable:
trabajando con actitud comprensiva, receptiva y atenta, en la pronta solución de los problemas y en favor de los intereses de los ciudadanos. El personal de gestión documental saludará y se despedirá de manera cortés, y mantendrá una actitud amable durante la interacción con el usuario, evitando respuestas frías y ligeras.

Confiable:
expresando capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz, mostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios, para generar seguridad a los usuarios

Solidaria:
con un sentido de cooperación, trabajo en equipo y expresando un sentimiento de empatía por la situación del usuario, esmerándose por ayudar de manera efectiva.

Incluyente:
ofreciendo acceso equitativo y atención igualitaria de la misma calidad a todos los usuarios, valorando la diversidad y efectuando ajustes necesarios con una mirada integral de la realidad de cada persona, para garantizar la participación y una atención especializada a quien lo requiera

Oportuna:
la respuesta a la solicitud del servicio se dará dentro de los términos de Ley o en el tiempo acordado con el usuario. Durante las horas establecidas el personal permanecerá en su puesto de trabajo. En caso de ausentarse tiene que quedar un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.

Honesta:
al responder a los usuarios y en particular, en el caso de una negativa frente a lo solicitado, el personal debe expresarse con claridad y precisión, de conformidad con los hechos, la verdad y la justicia, evitando rodeos.

En ninguna circunstancia el personal puede recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención, sólo puede comprometerse con lo que puede cumplir.

Efectiva:
anticipándose y satisfaciendo las necesidades del usuario, resolviendo lo pedido de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir, esforzándose por desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas. Cuando el usuario no pueda acceder a lo solicitado, el personal se asegurará de que el usuario entendió los motivos, ofreciéndole alternativas que puedan solucionar la necesidad de atención identificada.

4. LENGUAJE

El lenguaje utilizado con el usuario de los servicios de gestión documental, cumplirá con ciertos requisitos para garantizar la efectiva comunicación y, en consecuencia, la buena atención.

El lenguaje siempre debe ser respetuoso, claro y sencillo, evitando tecnicismos que confundan al usuario.

Vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.
Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. El respeto no significa confianza.

Nuestro personal debe dirigirse siempre al usuario como señor y señora: Cuando el usuario se presente llamarlo por el nombre que utiliza para identificarse, y no necesariamente como aparece en el documento de identidad, con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.

No utilizar abreviaturas y, de ser necesarias, explicar su significado**.**

Evitar respuestas cortantes como ‘si’ y ‘no’. El lenguaje debe ser entendible y completo

5. ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal más común por el que los usuarios acceden a los servicios de gestión documental, En esta atención presencial juegan un papel importante elementos como los siguientes:

Presentación Personal
Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del personal, lo que a su vez influye positivamente en la imagen que los usuarios construyen de la gestión y en su percepción de la calidad de los servicios de gestión documental. Una buena presentación genera confianza en el servicio desde el primer contacto con el usuario, por lo que se recomienda usar la vestimenta adecuada y en completo estado de aseo y orden, de acuerdo al rol profesional que desempeñe cada una de las personas vinculadas en todos los escenarios de atención y mantener siempre visible el documento que lo identifique como miembro de gestión documental

Comportamiento

Expresión del rostro:
Los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del personal que lo atiende y al que pretende manifestarle su situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con el usuario en el momento en que se acerca.

Postura: La postura refleja lo que se siente y piensa, resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a gestión documental

Lenguaje:
Se vocalizará de manera clara manteniendo el control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado.

Cumplimiento del horario:
los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la gestión con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.

Atención Exclusiva:

Durante el tiempo de la consulta la atención estará dirigida exclusivamente al usuario de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende, por eso delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

Entorno de Atención

Puesto de Trabajo:

Al igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto relevante en la percepción del usuario hacia el personal y la empresa, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo, además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el ciudadano, como charlas entre compañeros, risas exageradas y música, se evitará también tener objetos distractores sobre el escritorio, como: juegos, fotos o impresos y objetos personales, como bolsos, joyas, etc.

6. SUJETOS QUE INTERACTUAN

Guarda de Seguridad

Protocolo

1. Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime para no obstaculizar la entrada.
2. Saludarlo antes que el usuario lo haga y no mirarlo con desconfianza.
3. En ningún caso puede indagar acerca de la situación que lo motiva a solicitar los servicios de gestión documental.
4. Si requiere revisar maletas o paquetes, debe informarse primero la necesidad de hacerlo de manera cordial.
5. Indicarle al usuario la ventanilla a la cual debe dirigirse para que le sea asignado el turno de atención.

Personal de Pre Consulta

Protocolo

1. Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos que lo traen a gestión documental
2. Verificar que el usuario traiga consigo los documentos necesarios para entrevistarse con el personal competente.

3. Informarle el turno asignado de acuerdo al asunto que manifiesta e indicar el lugar en donde debe esperar y el tiempo aproximado de espera.

Personal Competente

Protocolo
1. Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar y escuchar con atención.
2. Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.
3. En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
4. Responder a las preguntas que formule el usuario, ofreciendo la información clara y completa.
5. Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo en que ceban a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de los mismos.
6. Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

Personal de Ventanilla

Protocolo
1. Saludar amablemente e informar al usuario la fecha y hora exacta en la que debe presentarse, cuando sea necesaria una cita posterior.
2. Si ha sido remitido a otro punto de atención, preferiblemente dar por escrito la dirección, la fecha, la hora, y si es posible, el nombre del funcionario que lo atenderá. Por último, conviene asegurarse de que haya entendido la información.

7. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el personal y el usuario a través de la red de telefonía fija y móvil

Tono de Voz

Se recomienda mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida y actitud de servicio, de lo contrario, con una voz monótona el usuario percibirá que lo atienden sin ganas.
No obstante, no debe exagerarse en el volumen de la voz.

Lenguaje
Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.

Vocalización
Es importante suavizar los acentos, pronunciar las palabras claramente sin "comerse" ninguna letra y evitar regionalismos para facilitar la comprensión.
Además, respirar entre cada palabra para lograr que estas se formen bien.
La velocidad recomendada es levemente menor a la usada en persona.

Competencias
1. Saber usar todas las funciones del teléfono
2. Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por la gestión documental, las dependencias encargadas y los canales de atención de las mismas.

Protocolo
1. Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre de gestión documental, de la persona que atiende y enseguida ofreciendo ayuda.
2. La postura se proyecta también mediante la voz. Por eso se recomienda mantener una postura relajada y natural.

8. ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

Correo Electrónico

Protocolo
1. El personal de gestión documental es responsable de su correo institucional, por lo que no debe usarse para temas personales y menos para enviar cadenas,

por lo que se recomienda evitar el acceso a terceros que puedan manipular su información.
2. Responder únicamente las solicitudes que lleguen al correo institucional y no al personal.
3. Definir si la solicitud es de competencia de gestión documental
4. Cuando se dé respuesta a una solicitud es necesario señalar el asunto de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, indicar al usuario como el destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia "CC".
5. La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando la fecha y el asunto.
6. Regirse por lo establecido en el Manual de Imagen publicado por la Oficina de Comunicaciones e Imagen
Institucional
7. Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.
8. Tener cuidado en el uso de las mayúsculas sostenidas, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información y la correcta redacción destaca suficientemente la importancia de lo dicho.
9. Es importante responder a todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. Si es necesario enviarle documentos adjuntos, asegúrese de guardar el archivo en un formato estándar que pueda leerse en cualquier software, y que no sea muy pesado.
10. Cuando finalice el contenido se hace necesario que el personal se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el usuario pueda ubicarlo dentro de la Entidad, se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar errores que generen mala impresión de la Defensoría y del personal.

9. CHAT Y REDES SOCIALES

Los siguientes son canales por medio de los cuales la administración interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal.

Página web

Mailing de Comunicaciones
Boletines de Prensa
Intranet
Redes sociales
Facebook
Twitter
LinkedIn
YouTube

MARCO LEGAL

El Programa de Gestión Documental - PGD del Ministerio de Educación Nacional está enmarcado en el cumplimiento de la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivo, Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información y el Decreto 1080 de 2015, Libro II Parte VIII Título II Capítulo V – Gestión de documentos. Así mismo, en el cumplimiento del Artículo 2.8.2.5.10., de este último decreto, el cual obliga a la Entidad a formular el Programa Gestión Documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte integral del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual. Como instrumento archivístico el PGD le aporta a la Entidad la línea a seguir para la definición de los programas a implementar, los responsables y la programación de acuerdo con las prioridades y el presupuesto asignado. El desarrollo del Programa en cuanto a las acciones técnicas y normativas aplicadas aportarán al mejoramiento de la gestión documental en el Ministerio y a la construcción de una cultura de gestión del documento electrónico con política cero papel y el fácil acceso a la información por usuarios internos y externos, preservando la memoria institucional acorde con las buenas prácticas.

3.1 Requerimientos:

Normativos Las normas que aplican para el cumplimiento de la función archivística y la gestión documental para las entidades del orden nacional expedidas por el Archivo General de la Nación, y demás normas aplicables al Ministerio de Educación Nacional son las que se relacionan a continuación y las que le modifiquen posteriormente: Normatividad Descripción Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 15, Artículo 20, Artículo 74, Artículo 94. Ley 57 de 1985 Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Ley 489 de 1998 Normas sobre organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional. Disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política. Ley 527 de

1999 Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación. Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos. Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único. Ley 962 de 2005 Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Ley 1581 de 2012 Disposiciones generales para la protección de datos personales. Ley 1564 de 2012 Por medio de la cual expide el Código General de Proceso y se dictan otras disposiciones.

PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE ARCHIVO

CARMEN BEATRIZ MONTEJO

CLARA CECILIA ERAZO

LISETH ANGÉLICA VELAZCO

ZURY ANDREA ARÉVALO

S E N A

COMPETENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

TECNÓLOGO EN GESTIÓN DOCUMENTAL

POPAYÁN CAUCA

2021

INTRODUCCIÓN

Este protocolo está basado en el dar a conocer los documentos archivísticos en el área documental que son importantes para desarrollar y elaborar una información adecuada del almacenamiento de la información de archivos y biografías de la historia del área especificada de las que queremos darles a conocer.

Este documento contiene en lo máximo posible; detalles, claridad, precisión en el plan de trabajo del área de archivo.

1. MISIÓN

Garantizar a las personas y a las comunidades el acceso a la información manejada dentro del área de archivo. Aplicar cada uno de los lineamientos salvaguardando el archivo documental en custodia ya que dichos documentos contribuyen al patrimonio histórico a la evolución documental y permite llevar un orden de cada uno de los procesos realizados en la misma.

2. VISIÓN

En el año 2025 proyectamos ser una entidad reconocida por su gran desempeño en el área de archivo, brindando información eficaz y verás al personal y a la comunidad en general. Adquirir herramientas tecnológicas que permitan el fácil acceso a la información del archivo.

3. VALORES Y PRINCIPIOS

RESPETO: Es importante ya que todas las personas tenemos diferentes formas de pensar, de actuar y diferentes gustos, entonces aplicando este valor se puede tener una sana convivencia con el resto de personas.

COMPROMISO: Estar involucrado en su totalidad y cumplir con el acuerdo al que se ha llegado.

CONFIANZA: ser trasparente y generar confianza a los usuarios para salvaguardar los documentos.

TRATO DIGNO: Equidad para todo y para todos.

TRANSPARENCIA: Siempre caracterizarnos por nuestra honestidad y compromiso por brindar lo mejor de sí mismo.

CONFIDENCIALIDAD: garantizar que la información sea accesible únicamente a personal autorizado.

CELERIDAD: Seguridad y confianza en el mejor servicio a través de la responsabilidad de un trabajo bien desarrollado para el usuario.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Dar siempre la garantía a todas las personas de recibir, un trato digno y equitativo, sin distinción de raza ni color. Enfocados siempre en brindar lo mejor de sí mismos como seres humanos y como empresa a la cual prestamos nuestros servicios.

VOCACION DE SERVICIO: Capacidad y disposición para desempeñar el trabajo con la mejor actitud, siempre teniendo en cuenta la buena atención y servicio al usuario.

4. PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE ARCHIVO

Es un documento dirigido a los funcionarios de gestión documental, que contiene los principales lineamientos, deben ser conocidos y practicados. De igual forma contiene los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con el propósito de garantizar la seguridad de los archivos.

4.1 ATENCION PERSONALIZADA:

Es la atención que implica un trato directo o personal entre el trabajador archivístico y el usuario, teniendo en cuenta las necesidades, gustos, preferencias de este. Adaptar una buena postura e imagen y sobre todo la disposición para brindar y asesorar al usuario de la mejor manera, clara precisa y contundente de la información que este requiera.

A) PRESENTACION Y COMPORTAMIENTO PERSONAL:

- Buena presentación personal: portar el uniforme completo otorgado por la empresa, con una buena higiene personal correcta y oportuna.

- Tener un correcto lenguaje corporal, facial y verbal al momento de interactuar con los demás funcionarios y usuarios.

- Dar cumplimiento al horario de trabajo implantado por la empresa y tener todos los implementos organizados para comenzar su labor.

B) ORGANIZACÍÓN DEL ESPACIO FÍSICO:

Elemento importante en el que se desarrolla el trabajo interno y externo del área de archivo, y que por lo tanto debe estar siempre limpio y adecuado para ejecutar nuestra labor diaria de la mejor manera posible.

- Conservar siempre la buena y adecuada presentación de utensilios de aseo, para el manejo y disposición del usuario.

- Mantener una excelente iluminación para el desarrollo del trabajo.

- Representación gráfica y de prevención de los diferentes protocolos de bioseguridad.

- cumplir y acatar el distanciamiento social dentro del área de trabajo dejando siempre un metro de distancia entre compañeros de trabajo.

C) RELACIÓN CON EL USUARIO:

- Tener una buena iteración con el usuario.
- Escuchar atentamente al usuario.
- Dar pronta respuesta al usuario
- Respetar el turno de cada usuario.
- Utilizar un buen lenguaje corporal, facial y verbal.

- Sea Cortez, amable y respetuoso con el usuario.
- Sea discreto con cada documento del usuario.
- Maneje siempre la calma si se presenta algún problema con el usuario.
- Resuelva siempre las inquietudes del usuario a corto plazo o a largo plazo.

D) PERSONAL COMPETENTE:

El funcionario archivístico debe conocer el protocolo empresarial y estar siempre bien informado y capacitado sobre los temas a tratar con los diferentes usuarios, para así poder orientar y brindar una buena atención.

E) ATENCION PREFERENCIAL:

Se atenderá como usuario prioritario a:

Adultos mayores.

Personas en situación de discapacidad.

Mujeres en embarazo, o que tengan niños menores de 5 años.

F) USUARIOS DIFICILES O INCONFORMES:

Son usuarios que sienten que no les prestaron un servicio adecuado, para eso es importante tener en cuenta lo siguiente.

- **ACTITUD (ESCUCHA)**

Generar una relación de real interés con los usuarios es de suma importancia para la eficaz atención.

Al escuchar al usuario se generará confianza y empatía; esto hace que la persona se calme y sienta que está siendo atendida.

Escucha cuál es su problema y demuestra que comprendes su posición y su situación.

Mantén una actitud proactiva: se genera con una intención y compromiso claro e involucra una atención enfocada en la solución que necesita el usuario, por lo tanto podemos hacernos preguntas que pueden incluir: ¿Qué posibilidad, contribución o solución existe en lo que esta persona me está pidiendo?

- **CUIDA EL LENGUAJE NO VERBAL**

Es importante mirar al cliente a los ojos, tener una expresión facial amigable, un tono de voz adecuado, ya que esto le brindará seguridad al usuario. Reaccionar de manera brusca, ante una persona difícil, únicamente generará otra reacción más negativa por parte del otro.

- **SÉ ASERTIVO**

Expresa con sinceridad lo que estás pensando y sintiendo sin necesidad de humillar, insultar, y vulnerar los derechos de las otras personas.

LLEGA A ACUERDOS Y CÚMPLELOS

Es importante hacer solicitudes y promesas para que esta situación no vuelva a suceder. Esto implica hacer acuerdos explícitos sobre cómo van a manejar esta situación en un futuro si vuelve a suceder.

4.2 ATENCION TELEFÓNICA:

La atención telefónica es una línea de conexión entre la empresa y los usuarios, en donde pueden brindarse diferentes servicios que den respuesta a las solicitudes de los mismos, por ejemplo: información, soporte o apoyo.

- Responde una llamada antes de que el teléfono suene 3 veces.
- Preséntate de inmediato.
- Habla claro.
- Usa el altavoz solo cuando sea necesario.
- Escucha activamente y toma notas.
- Utiliza un lenguaje apropiado.
- Muéstrate alegre.
- Pregunta antes de poner a alguien en espera o transferir una llamada.
- Sé honesto si no sabes la respuesta.
- Ten en cuenta tu volumen.
- Verifica y responde los mensajes de voz.

4.3 CORREO ELECTRÓNICO:

El correo electrónico o e-mail, es un servicio que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet. Por medio de correos electrónicos se puede enviar, no solamente textos,

sino todo tipo de documentos digitales. Su rapidez y bajo coste están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

4.4 REDES SOCIALES:

Algunos de los canales de comunicación utilizados con frecuencia son: whatsaap, donde encontraremos, dudas, peticiones, quejas, felicitaciones, sugerencias, las cuales llegan de manera rápida y sin tanto procedimiento, aunque para dar respuesta a estos requerimientos se debe seguir el lineamiento designado.

5. RESPONSABLES

DIRECTOR O JEFE DEL ARCHIVO:

- Cuidar y clasificar todo documento de valor legal, administrativo e histórico que se encuentre en los archivos de cualquier unidad.
- Coordinar y supervisar los procesos de registro, organización y descripción de los grupos documentales que estén bajo custodia.
- Controlar el servicio de préstamo y consulta del patrimonio documental de la empresa.
- Promover, organizar y coordinar programas de capacitación y actualización sobre archivonomia.
- Establecer indicaciones sobre las instalaciones y suministros de los depósitos del archivo.

TÉCNICO DE ARCHIVO:

- Colaborar en la implementación del sistema de gestión documental en las diferentes unidades.
- Mantener la aplicación informática de gestión de documentos y archivos.

MARCO LEGAL

- **Ley 594 de 2000,** "La presente ley tiene como objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del estado". Reglamento de General de Archivos, mediante acuerdo 7 de junio de 1994. Este Reglamento establece lineamientos que permiten el buen manejo de los documentos y a su vez criterios para la toma de decisiones de las entidades públicas y privadas.

  La Ley 594 es la primera norma que establece de forma obligatoria para las entidades nacionales e instituciones privadas que produzcan documentación de carácter público, las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. Además, no solo informa una definición de una serie de conceptos, sino que a través de los once títulos que la componen da cuenta de la jurisdicción, la administración, la gestión, la consulta y la investigación de los archivos, entre otros principios.
- **Ley 962 de 2005**, la cual permite que los ciudadanos ejerciten una serie de derechos en la consulta de documentación administrativa nacional, "al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las Leyes.
- **Ley 1712 de 2014,** promueve la transparencia del derecho a la información, regulándolo en el carácter práctico de la seguridad que trae la consulta de los archivos.

Esta ley permite que los ciudadanos colombianos tengan acceso a la documentación pública, donde los funcionarios lo hagan por principio de buena fe, no discriminación y facilitación de la información.

- **Ley 1581 de 2012** La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
- **Decreto 1409 del 2010** por la cual se reglamenta el Ejercicio profesional de la Archivística, se dicta el Código de Ética y otras disposiciones. Para todos los efectos legales, se entiende por ejercicio profesional de la archivística el desempeño laboral de profesionales, con título legalmente expedido, en todo lo relacionado con el manejo de los archivos, cuyo campo de acción se desarrolla fundamentalmente en las áreas relacionadas con el conocimiento, organización, recuperación, difusión, preservación de la información, conservación y conformación del patrimonio documental del país.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

Tecnólogo de Gestión Documental

Número de ficha: 2325249

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN EL ÁREA DE ARCHIVO

Instructora:

Lenny Kelly Hurtado

Aprendices:

Ruby Angucho Rivera

Mónica Ortiz Mamian

Zharick Mildreth Rivera Chaparral

Popayán, agosto 13 del 2021

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN EL ÁREA DE ARCHIVO

Misión:

El área de archivo tiene la función de conservar, proteger y fomentar el desarrollo del patrimonio documental (físico, electrónico) ya sea público o privado, basado en las normas y estándares documentales, para destinarlo al servicio del Estado y de los ciudadanos, garantizando así el acceso a la información pública.

Visión:

Posicionamos a largo plazo el área de archivo como una de las más efectivas en la aplicación y el acceso de información, desarrollando con integridad los informes de interés social, que contribuyen a los procesos de construcción de identidad, ciudadanía y memoria institucional.

OBJETIVO GENERAL:

Crear un protocolo de atención y servicio al usuario que contribuya a los funcionarios de una empresa en el área de archivo a fortalecer los procesos documentales y prestar de forma adecuada el servicio de atención al usuario basado en la tolerancia, el respeto, la amabilidad entre otras aptitudes, teniendo en cuenta sus necesidades y las características de cada ciudadano.

Objetivos Específicos:

- Establecer principios de documentación y relación con el usuario, que permita una mejor calidad del servicio.
- Dar cumplimiento a la normatividad vigente que rige a las entidades públicas y privadas sobre Atención al Cliente.
- Fomentar diversos medios de comunicación para mejorar la prestación del servicio de información.

ALCANCE:

Implementar un protocolo de servicio al cliente con el cual se busca mejorar la atención prestada por parte de los funcionarios del área de archivo para con los ciudadanos, perfeccionando así la interacción manejada a través de los diferentes medios de comunicación (presencial, telefónico, correo electrónico y virtual).

VALORES Y ACTITUDES CORPORATIVOS:

- **Trato Digno:** los servidores públicos debemos ser amables, empáticos, incluyentes, y efectivos a la hora de cumplir nuestras funciones en el momento de la atención al público.
- **Sensibilidad:** la disposición que debemos demostrar al momento de atender a los usuarios debe ser confiable, servicial y comprensiva (tolerante y paciente) para satisfacer las necesidades de cada usuario.
- **Autocontrol:** debemos actuar con compromiso y determinación al momento de tomar decisiones y reaccionar ante las diversas situaciones que se puedan presentar al interactuar con los usuarios en una situación
- **Capacidad para asesorar:** el funcionario debe tener la capacidad de escuchar y entender al usuario, como siguiente paso nos dirigimos de una forma cordial, respetuosa, transparente utilizando un lenguaje claro y cotidiano para orientar al usuario de una forma correcta.

PROTOCOLO DE UN BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE ARCHIVO

El Protocolo de Atención y Servicio al Usuario es un documento dirigido a los archivistas en el que se da a conocer y se fomenta la práctica de una buena relación con el usuario y los funcionarios teniendo como meta brindar un servicio de calidad.

- Los canales de comunicación y atención al usuario junto a sus protocolos se describen a continuación:

a . Presentación personal:

La apariencia personal de un operario del área de archivo debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad para causar una buena impresión.

El operario debe estar bien presentado.

- **Para ello debe:**
- Hacer uso de su carné que lo identifique como funcionario.

- Utilizar ropa acorde con el oficio (limpia y planchada).
- Mantener las uñas arregladas y limpias.
- Mantener el cabello recogido haciendo uso de accesorios (moños, ganchos y cauchos)
- Hacer uso de un maquillaje natural y/o discreto.
- Los hombres deberán estar bien afeitados, y en caso de que usen barba, ésta deberá permanecer siempre bien arreglada.
- Siempre debe usarse correa.

- **Para tener en cuenta:**

- No hacer uso de prendas ajustadas, y en el caso de las mujeres faldas muy cortas.
- Las operarias no deberán maquillarse en su espacio laboral.
- Los operarios deben evitar masticar chicle en horario laboral.

b. Presentación del puesto de trabajo:

Mantener en completo orden y limpieza el espacio de trabajo para dar una buena impresión.

- **Para tener en cuenta:**

- El lugar de trabajo debe estar despejado, libre de carteras, maletines y demás elementos personales que no son parte de nuestro oficio.
- Evitar tener elementos que nos puedan distraer (foto, adornos, juegos e incluso la música).
- No debemos consumir ni bebidas y alimentos en el puesto de trabajo y a la vista de los usuarios.
- Tener una cantidad mínima de insumos en el dispensario y guardar el resto de una forma adecuada.
- Los documentos que se reciben deben ser organizados de forma inmediata.
- Dotar el sitio laboral de recipientes para basuras, ventilación e iluminación adecuadas.

c. Relación con el usuario:

Buenas prácticas para mejorar la interacción con el usuario. Al momento de atender al usuario se debe tener en cuenta:

- Cordialmente (buenos días, buenas tardes) y dirigirnos al usuario ya sea por su nombre anteponiendo "señora, señor o señorita". Además se debe ser respetuoso, cortés, mesurado y evitar un trato confianzudo.

- Establecer contacto visual o una expresión gestual y facial que representa amabilidad y disposición.
- Mientras estás en el puesto de trabajo es importante que te dediques a atender debidamente al usuario esto implica no comer, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o hablar por celular, ya que estas actividades pueden incomodar a los usuarios.
- Suministrar una información clara y asertiva, haciendo uso de un lenguaje sencillo sin el empleo de palabras técnicas. También se debe evitar el "cuchicheo" entre funcionarios de manera que el usuario no se sienta menos importante.
- Conozca a plenitud la Entidad, sus servicios, sus trámites, áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura.
- Atender a los usuarios respetando el orden de llegada siendo eficientes y si necesita retirarse de su puesto de trabajo manifestarle al usuario el ¿porqué de su retiro?, ¿cuál sería el tiempo que debe esperar?. momento de regresar dar las gracias por la espera.
- Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, comunicárselo de forma inmediata y respetuosa al usuario.
- Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta inmediatamente comuníqueselo, si se presenta alguna dificultad evite discutir, mantenga la calma, escúchelo y ofrézcale posibles soluciones en días próximos a través de los medios de comunicación disponibles (correo electrónico o una llama telefónica).
- 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?".

d. Personal competente:

Dado a que la información que se le da al usuario es de carácter fundamental, es necesario conocer la respuesta que se le va a dar a cada solicitud y en caso de que no la sepa remita al usuario con el funcionario capaz de brindar una respuesta adecuada, clara y completa dando así una atención de excelente calidad.

e. Atención preferencial:

Es importante que los funcionarios del área de archivo, presten una atención preferencial a aquellas personas en estado de discapacidad (Adultos mayores, mujeres embarazadas o con bebés, personas con alguna discapacidad)

- **Para tener en cuenta:**
- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese al lado del ciudadano.

- Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle sutilmente cuando se acerque.
- Saludar siguiendo el protocolo.
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

f. Usuarios difíciles o inconformes:

1. Cuando tratemos con un ciudadano inconforme, debemos seguir los siguientes pasos:
2. En caso de que el usuario se encuentra en un estado anímico de enojo, es necesario permitirle expresarse sin que lo interrumpan y evitando utilizar frases como el "cálmense", ya que esto puede ocasionar un efecto contrario.
3. Mantengamos el contacto visual.
4. Brindarle posibles soluciones para satisfacer de forma adecuada las necesidades del usuario, así mismo presentemos disculpas por lo ocurrido y hagámoslo sentir que hemos comprendido su inconformidad.

g. Atención telefónica:

Para ofrecer una excelente calidad por medio del canal telefónico se deben tener en cuenta las siguientes pautas de atención:

1. Al momento de recibir la llamada telefónica se debe atender inmediatamente con un saludo, mencionar el nombre de la dependencia a la cual pertenecemos e indicar su nombre, recepcionar el nombre del usuario y siempre mantener una comunicación clara y respetuosa.
2. Escuchar con atención el motivo de la consulta, realizando preguntas que aporten a completar el trámite que se está llevando a cabo y además le permitan dar una orientación asertiva, transmitiendo al usuario el interés que se tiene y la importancia de mejorar el tiempo de consulta.
3. Brindar al usuario una información clara y puntual, evitando hablar muy rápido ya que afecta la comprensión efectiva de la información o muy lento debido a que puede aburrir al receptor, dicho esto es importante dirigirse al usuario con seguridad y vocalización al momento de dar respuesta a su solicitud.
4. Evite el uso de frases como "usted no me entiende", "le repito otra vez", ya que esto puede molestar o herir la sensibilidad del usuario.
5. Cuando ponemos una llamada en espera es importante que informemos al usuario el motivo. Agradecer a la persona que llama por su paciencia y hagámosle saber cuánto tiempo tendrá que esperar, démosle la opción de

esperar en línea, comunicarse más tarde o dejar sus datos para que se comuniquen con él/ella con posterioridad.

6. Si el interlocutor no logra resolver sus dudas o inquietudes el funcionario debe transferir la llamada a otro operador indicando el nombre, cargo y la extensión a la que se le remite.
7. Finalizar la llamada con amabilidad, evite colgarle el teléfono, en la despedida aplique frases como "recuerde que estamos para servirle", deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como el se interesan por las personas y ofrecen soluciones y una atención cálida y respetuosa.

h. Atención por correo electrónico:

Hace referencia a las solicitudes o requerimientos de los usuarios, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo en el correo electrónico.

- **Para tener en cuenta:**
- Se debe responder al email de forma respetuosa, analizar y comprender la solicitud y tener en cuenta la puntuación y ortografía, para finalizar despedirse de manera cortés.
- Se debe responder de manera ágil, con un lenguaje directo y sencillo, esta respuesta debe estar dirigida al remitente.

i. Atención por redes sociales:

Cuando la información se difunde por medio de redes sociales (WhatsApp - Facebook - Twitter - Instagram) y el usuario manifiesta sus necesidades por medio de comentarios, preguntas o solicitudes, es necesario que se asigne a un funcionario responsable y ágil para que se haga cargo del manejo de la información y de la difusión verídica de la misma, ofreciendo así un canal seguro y eficiente donde el desarrollo de la consulta sea completo, puntual respetuoso y sin el empleo de palabras técnicas (confusas para el lector).

j. Buzón de sugerencias:

Está herramienta se utiliza con el fin de abrir un espacio para los usuarios en el que puedan depositar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones con el objetivo de que la entidad o grupo de trabajo tome acción, ante esto se debe tener en cuenta:

1. Los buzones de sugerencia deben estar a la vista de los usuarios, contar con su respectiva señalización y respectivos formatos de encuesta PQRSD

previamente diseñados y aprobados para el su fácil diligenciamiento u otro tipo de documento escrito por el usuario.

2. La información recolectada en el buzón de sugerencias debe abrirse cada 15 días con el acompañamiento de las siguientes personas; una persona de la comunidad, delegado del sistema de calidad o control interno y a la persona o personas encargadas de la atención al usuario y verificar el número de formatos diligenciados.
3. En el momento de la apertura del buzón se debe levantar un acta, luego debe realizar la verificación y clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
4. Tabular e interpretar los resultados de encuestas de Satisfacción a los Usuarios. luego debe realizar un informe por escrito de la información consolidada de las encuestas de satisfacción a los usuarios para luego tramitarla al gerente y demás directivos.
5. Basándonos en los informes, es pertinente realizar una evaluación del servicio de atención al usuario en el área de archivo , por consiguiente dar una respuesta, solución o agradecimiento en los tiempos establecidos por la Ley, para que apoyándonos en los consolidados de las PQRSD se realice el debido plan de mejoramiento.

k. Responsables:

- **Gerencia:**

➢ Se encarga de aprobar y verificar la documentación del sistema de calidad de la entidad (gestión sistemática y transparente que permite evaluar el desempeño, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios de consulta) y los demás protocolos que se desarrollan para prestar un excelente servicio.

➢ Solicitar reporte de las acciones que se deban corregir y los informes periódicos que impliquen la satisfacción de las necesidades e intereses de los ciudadanos.

- **Subgerencia:**

➢ Se deben asignar funcionarios competentes y responsables para el manejo de cada uno de los canales de comunicación que se consoliden en el protocolo (redes sociales, buzón de sugerencias, correo electrónico, medio presencial y telefónico).

- Los funcionarios deben diligenciar de forma responsable y periódicamente las PQRSD por consiguiente se deben realizar las acciones pertinentes (Correctivas, preventivas o de mejoramiento).

I. Marco legal:

- La constitución política colombiana define:

- 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.”

- 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”.

- La Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

- **Ley 1409 de 2010 artículo 1:** Definición. Para todos los efectos legales, se entiende por ejercicio profesional de la archivística el desempeño laboral de profesionales, con título legalmente expedido, en todo lo relacionado con el manejo de los archivos, cuyo campo de acción se desarrolla fundamentalmente en las áreas relacionadas con el conocimiento, organización, recuperación, difusión, preservación de la información, conservación y conformación del patrimonio documental del país.

- **Ley 872 de 2003 ARTÍCULO 1º**: *Creación del sistema de gestión de la calidad.* Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en

cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

- 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 1151 de 2.008**
- **Articulo 2°-. Objetivo de la Estrategia de Gobierno En Línea.** El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

- ✓ **CIBERWEB**
- ✓ **https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36842**
- ✓ **https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf**
- ✓ **https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/archivo_central/NORMATIVIDAD/10.%20LEY%201409%20de%202010.pdf**
- ✓ **https://vlex.com.co/vid/gestion-rama-poder-entidades-prestadoras-60054093**
- ✓ **http://www2.aladi.org/nsfaladi/legislacioncompraspublicas.nsf/df5c1e9aeacc9dd30325766300644d9e/4c4152102aeefbbf03257670004b1ba3?OpenDocument**

PROTOCOLOS EN EL AREA DE ARCHIVO

GESTION DOCUMENTAL

FICHA: 2325249

INSTRUCTORA: LENNY KELLY HURTADO ROSAS

APRENDIZES: DEICY CAYAPU CHAPARRAL

DIANEY ALEJANDRA GUERRERO

INGRITH KARIME SARRIA

CENTRO DE COMERCIOS Y SERVICIOS POPAYAN

2021

MISION

Controlar la documentación física y electrónica que da fe de los trámites institucionales y preservar la información de los diferentes procesos académicos y administrativos con el fin de consolidar la gestión y capacidad de respuesta ante los organismos de control y los usuarios interesados.

VISION

En el año 2023 el Archivo será un área reconocida en todos los ámbitos archivísticos para la aplicación los procesos de: organización, descripción, digitalización, preservación, acceso y difusión del patrimonio documental.

OBJETIVO GENERAL

Garantizar los derechos de la comunidad mediante el control de las comunicaciones y actos administrativos que afectan la custodia y disposición de la memoria institucional, capacitando adecuadamente a todos los productores documentales que administran la información de los archivos de gestión de la entidad.

ALCANCE

Implementar un protocolo de gestión archivística aplicando la ley de transparencia de la seguridad, custodia, integridad accesibilidad y confiabilidad para el manejo de las comunicaciones e interacciones internas y externas. Atreves de los diferentes medios de comunicación.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:



- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

-Amable: Cortés y sincero.

-Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

-Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

-Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

-Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el ciudadano.

-Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo. El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

ACTITUD:

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

-Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla. Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

-Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

-Entiende sus problemas. Es respetuoso. Lo orienta con claridad y precisión.

-Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

-Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.

-Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.

-No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

-Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

ATENCION A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:



- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

-Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él. Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.

LENGUAJE COMUNICACIÓN (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

-El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”, siempre son bien recibidas.

-Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

-Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.

- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

-Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán

CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud, las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón:

-Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

-Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCION DE RECLAMOS

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:



-Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

-Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

-Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

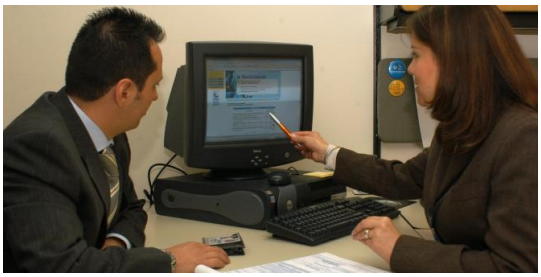
-Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

-Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

-Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios e información.



Recomendaciones Generales Presentación personal:

-Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria), ya que esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad. La identificación siempre debe estar visible.

-Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

-Expresividad del rostro: 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, es decir, educado, cortes, amable, comprensivo.

-Voz y lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible

-Postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

-Rapidez y eficiencia: Prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver el requerimiento del ciudadano, de forma diligente y ágil.

-El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

DURANTE LA ATENCION

-Procure ser empático con el ciudadano, Pregúntele el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar, con el fin de brindar un aire de atención personalizada.

-Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano

Finalización de la atención

-Informe al ciudadano, qué sigue en el proceso.

-Pregunte si puede colaborarle o ayudarle en algo más.

- Finalice el servicio con una despedida cordial, dirigiéndose al ciudadano por su nombre.

. Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

-Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre el demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad

-La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe tomarse una actitud de reconocimiento a su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud y solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cual es la solicitud o tramite.

Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, para lo cual se debe recurrir a butacas o cojines según el caso; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Las personas en condición de discapacidad, recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada.

Atención de Situaciones Difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o irascibles, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

-Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite

-Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

-empiece a solucionar el problema

PROTOCOLO CANAL TELEFONICO



RECOMENDACIONES GENERALES:

-Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

-Saber usar todas las funciones del teléfono.

-Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

- El volumen de la voz debe ser mediano si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Si el servidor público no puede finalizar el trámite solicitado por el ciudadano en la llamada

-Asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.

-Ofrezca disculpas y alternativas de solución.

-Informe procedimientos que debe seguir.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo único institucional y redes sociales.



Recomendación general

-En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales

Correo Electrónico

El canal electrónico es un canal de comunicación que hace uso de los avances de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de ampliar y facilitar el acceso del ciudadano a la entidad, bien sea en tiempo diferido o real

En la finalización del servicio

El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.

Acciones de anticipación

Verificar el estado de los equipos antes de empezar la jornada laboral (diademas, computador, acceso a internet).

En el contacto inicial

-Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.

-Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

-Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

-Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

-Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano

EN LA FINALIZACION

-Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta

EN REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención.



CONTACTO INICIAL

-Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

-Explicar la razón de la demora.

-Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá

En la finalización del servicio

-Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo

PROTOCOLO CANAL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

El canal ventanilla única de correspondencia, es un canal de comunicación por medio del cual los ciudadanos interactúan con la entidad a través de comunicaciones escritas en medio físico y en tiempo diferido.



CONSIDERACIONES GENERALES

-Se cuenta con una oficina de recepción, radicación y distribución de documentos en Oficinas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

-El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación (página web, carteleras, etc.).

En la Recepción, Radicación y Distribución del documento

-Reciba todos los documentos que el ciudadano desee radicar.

-La numeración de los radicados debe hacerse en estricto orden de llegada o salida de documentos.

-Entregue al ciudadano la copia del documento radicada e infórmele el proceso que sigue en la entidad.

Buzón de sugerencias

Con el propósito de prestar un mejor servicio, el área de archivo quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten al área de archivo con las personas. Las quejas, sugerencias y felicitaciones tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio.

Marco legal para la gestión documental

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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

El empleo es de todos | Mintrabajo

Programa: Atención al Usuario.



Aprendiz: Liliana Andrea Parra Certuche, Eneida Montero, Marcela Hurtado, Jhon Jairo Quintero Rojas, Ana Milena Ipia Hernandez.

Instructora: Lenny Kelly Hurtado R

Ficha: 2207446 Gestión Documental (Nocturno)

SENA

El Fondo Nacional de Garantías S.A



Es la entidad a través de la cual el Gobierno Nacional busca facilitar el acceso al crédito para las micro, pequeñas y medianas empresas, mediante el otorgamiento de garantías.

Siguiendo los vínculos inferiores podrá navegar para conocer los aspectos más importantes relacionados con nuestra Entidad, donde se le brindará la información requerida y se atenderán todos los trámites relacionados con la garantía. Para información adicional, puede acudir al FNG o a los Fondos Regionales de Garantías.

INTRODUCCIÓN

El presente Manual se ha desarrollado con el fin de divulgar los lineamientos del modelo de servicio al cliente, de tal forma que los derechos y necesidades de los clientes sean atendidas adecuadamente.

Adicionalmente incluye los lineamientos para la gestión de los servicios clave que serán tratados a través de Acuerdos de Niveles de Servicio o Servicios Universales, su ejecución de todos los funcionarios del FNG. Este modelo obedece al pilar No. 2 del plan estratégico 2015-2018, que pretende: Profundizar la cultura de servicio, buscando mejorar cada día la experiencia de nuestros clientes, , enmarcados en los lineamientos de Gobierno en Línea.

OBJETIVO

Dar a conocer los principales lineamientos del Modelo de Servicio al Cliente, a través de acuerdos de nivel de servicio o de establecer servicios universales, tanto internos como externos, debido a que ellos son la razón de ser y el enfoque principal del servicio para el FNG.



ALCANCE

Este manual inicia con la explicación de las políticas de servicio, se da a conocer la herramienta tecnológica que soportará el modelo y finalmente se explican los mecanismos de medición del servicio y los canales formales de comunicación para atención del cliente interno y externo. adicionalmente incluye los protocolos de servicio que se aplicarán con el fin de atender con calidad los requerimientos de los clientes.

HISTORIA DEL FNG

La mejor manera de conocer lo que es hoy el Fondo Nacional de Garantías, es entender de dónde viene, cómo se ha ido construyendo y cómo se fortalece el FNG, con el paso de los años. Para ello, hemos realizado una reconstrucción de su recorrido histórico.

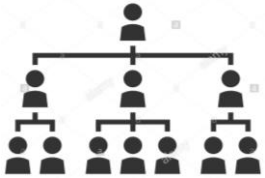
Sin duda, de ahora en adelante más allá de su historia, el papel protagónico que tiene la entidad en el contexto nacional, como instrumento financiero de cientos de Mipymes seguirá fortaleciendo su legado a través del tiempo.

A finales del año 2002, asume como Presidente del FNG, Juan Carlos Durán, luego de ser designado en el primer Gobierno del entonces mandatario, Álvaro Uribe Vélez. Sin duda, su llegada debe considerar como un hito, por cuanto dirigió los destinos del FNG durante más de 17 años.

El año 2006 estuvo marcado por cambios tecnológicos importantes en el proceso de modernización del FNG con la entrada en funcionamiento del Portal Transaccional, agilizando sustancialmente los procesos operativos.

En el plano de la tecnología y los procesos de cara al cliente externo, cabe destacar la entrada en funcionamiento de una nueva página web y del nuevo portal transaccional, los cuales presentaron significativas mejoras frente a la tecnología.

El año 2020 se inició cargado de muy buenos propósitos y grandes retos para el FNG, sin embargo, la historia cambió de una manera drástica y por consiguiente los destinos de la entidad comenzaron a marcar un nuevo rumbo.



Misión

Facilitar el acceso a la financiación a las unidades económicas colombianas, mediante el otorgamiento de garantías con énfasis en las mipymes.

Visión

Al 2022 el FNG contribuirá al fortalecimiento, reactivación y recuperación de las unidades económicas a través de soluciones de garantías, brindando una experiencia de servicio de la más alta calidad.

Principios

El FNG cumplirá su misión guiado por criterios éticos y técnicos, buscando el mejoramiento continuo de sus procesos, el desarrollo de su talento humano y la obtención de una rentabilidad que permita el crecimiento auto sostenible de la organización.

Valores

- **Servicio**: Actuamos con el firme propósito de lograr la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.
- **Excelencia**: Buscamos la calidad en nuestro trabajo, con sentido de compromiso y el permanente reto de hacerlo cada vez mejor.
- **Transparencia**: Actuamos dentro de la Ley y los principios éticos, sometidos al examen de nuestros accionistas, los organismos de control y la comunidad.
- **Respeto**: Valoramos y damos un trato digno a las personas.

MARCO NORMATIVO

NORMATIVIDAD EXTERNA

- Todos los funcionarios del FNG y principalmente los que tengan vínculo con la prestación del servicio al cliente, asumirán y actuarán de acuerdo con el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, los Principios y Valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia por el FNG.
  Lineamientos de Gobierno en línea GEL y del DNP - Departamento Nacional de Planeación.

NORMATIVIDAD INTERNA

Para efectos de aplicar y gestionar el modelo de servicio al cliente

- Visión del FNG Misión del FNG Manual del Sistema de gestión
- Integrado MECI Calidad Acuerdos de Servicio Servicios Universales
- Documentación del Modelo de Servicio al Cliente
- Manual de Comunicaciones Internas y Externas
- Proceso de Servicio al Cliente
- Procedimientos relacionados al proceso de Servicio al Cliente
- Instructivo Protocolos de Servicio al Cliente



ESTRUCTURA

La estructura está definida por los involucrados del rol y los responsables de la ejecución de la actividad. El diseño de los procesos se construye de la estructura organizacional para el departamento del servicio al cliente



GOBIERNO CORPORATIVO

El concepto de Gobierno Corporativo se refiere al conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa. En las secciones inferiores podrá conocer el Código de Ética implementado en el FNG, así como la figura de los Accionistas.

Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo

El Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo del FNG tiene por objeto establecer el estilo de la Dirección del Fondo, al igual que determinar las prácticas y políticas que en materia de Buen Gobierno Corporativo deben regir las actuaciones del FNG, principalmente, en lo concerniente a las relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva, la administración y los funcionarios de la Entidad.

También se establecen las normas de ética y conducta que todos los directivos y funcionarios deben tener en cuenta en el ejercicio de sus funciones, ya que están relacionadas con los principios, valores y directrices del Fondo.

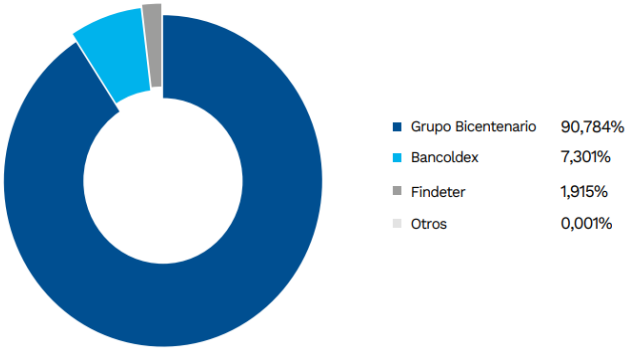
En la Biblioteca encontrará el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, adicionalmente la Declaración Pública por el respeto de los Derechos Humanos que realiza la Junta Directiva del FNG.

Fondo Nacional de Garantías S.A.

Perfil Estratégico

Accionistas

Composición Accionaria



En el Perfil Estratégico se plasman las estrategias que la entidad desarrolla en busca del cumplimiento de sus objetivos. Para esto se desarrolla un Plan Estratégico cuatrienal alineado con el Plan Nacional de Desarrollo y los Planes del Sector Comercio Industria y Turismo. El Plan Estratégico se hace operativo mediante planes de acción anual.



Naturaleza Jurídica

El Fondo Nacional de Garantías S.A., cuya denominación social podrá girar bajo la sigla "FNG S.A.", es una sociedad anónima de carácter mercantil y de economía mixta del orden nacional, cuya creación fue autorizada mediante el Decreto 3788 del 29 de diciembre de 1981 y vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El Fondo Nacional de Garantías S.A. se someterá a la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia, y a las reglas prudenciales sobre margen de solvencia, patrimonio técnico, constitución de reservas técnicas y demás normas que determine el Gobierno Nacional, a partir del 1 de enero de 2004.

El Fondo Nacional de Garantías S.A., dentro del giro ordinario de sus negocios, estará facultado para otorgar garantías sobre créditos y otras operaciones activas de esta naturaleza, que se contraigan a favor de entidades que no posean la calidad de intermediarios financieros, por parte de personas naturales o jurídicas que obran como comercializadores o distribuidores de sus productos y bienes en el mercado.

MODELO DE GESTIÓN HUMANA

El enfoque de gestión busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas de la organización a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de su gestión.

Estructura Salarial

De acuerdo con la legislación colombiana, constituyen salario todas las sumas que habitual y periódicamente recibe el empleado como retribución por sus servicios. La estructura salarial está asociada al nivel del cargo (si es empleado público o trabajador oficial), y a las funciones desempeñadas.

En el FNG la remuneración está dividida en las siguientes asignaciones:

- ***Asignación básica mensual***
- ***Auxilio de transporte***
- ***Prima de servicios***
- ***Prima de navidad***
- ***Vacaciones y Prima de Vacaciones***
- ***Bonificación por recreación***
- ***Cesantías***
- ***Escala Salarial en el FNG***



FNG
Fondo Nacional de Garantías S.A.

SENA

Bienestar Social e Incentivos

Programa de Capacitación y Desarrollo

Programa de Salud Ocupacional

Medicina Preventiva y del Trabajo

Seguridad Industrial

Comité Paritario de Salud Ocupacional

Plan de Emergencias

PLAN DE MOTIVACIÓN



GESTIÓN POR COMPETENCIAS

El FNG ha elaborado, con la participación de sus funcionarios, un modelo de competencias, que se denominó 'Creciendo con la Gente', el cual permite desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas que se traducen en comportamientos que necesitamos tener, adquirir o desarrollar, para lograr un desempeño superior en nuestro cargo dentro del FNG. Para ello, hemos clasificado nuestros comportamientos, así:

Competencias Organizacionales

Actitud de Servicio

Compromiso

Orientación a Resultados

Competencias Gerenciales

Visión Estratégica

Motivación

Flexibilidad

Seguimiento

Competencias por Proceso

Competencias Específicas





La Evaluación del Desempeño se considera como un proceso de retroalimentación, acompañamiento y seguimiento continuo entre el jefe y el colaborador, que se caracteriza por ser un proceso participativo y dinámico, que promueve el mutuo aprendizaje y la retroalimentación permanente. Es así que, el objetivo general de la Evaluación del Desempeño es estudiar, analizar y examinar las fortalezas y oportunidades de mejora de los funcionarios en sus respectivos puestos de trabajo.

Esta información sirve de insumo para que el área de Gestión Humana diseñe el plan de capacitación y desarrollo anual que requieren los funcionarios.



ENCUESTAS SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

La encuesta de Clima Organizacional es una herramienta que permite a la alta gerencia obtener información detallada del Clima Organizacional de la empresa, para definir un plan, políticas y acciones a seguir para retener, motivar y comprometer al personal; así como comparar sus resultados con la información estadística de otras empresas del mismo giro.

Informes de Archivo

El Fondo Nacional de Garantías S.A - FNG con el propósito de hacer más eficientes y seguros sus procesos operativos y con el ánimo de disponer de mayor cantidad y calidad de información para la gestión del negocio basada en sus principios de Transparencia, Respeto, Excelencia y Servicio, pone en marcha la implementación del Modelo de Gestión Documental en cumplimiento con la legislación Colombiana en materia de archivos, basado en la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos.

Gestión Documental

En esta sección, se describen los lineamientos correspondientes al Programa de Gestión Documental de la Entidad, que busca satisfacer las necesidades de tipo documental y archivístico en los diferentes procedimientos documentales (producción, recepción, distribución, gestión, organización, consulta, conservación y disposición final). Además, integra las especificaciones de la solución tecnológica que permitirá realizar una adecuada gestión física y electrónica de los documentos de la Institución.

Entidades de Control

A continuación encontrará el directorio de las entidades que controlan el FNG.

Entidad	Datos	Tipo de Control	Mecanismos del Control	Página Web
Contraloría General de la República	Carrera 10 Calle 17 Torre Colseguros. Tel. 2 81 63 00	Fiscal	Visitas / Reportes anuales.	Sistema de Información de Participación Ciudadana
Procuraduría General de la Nación	Carrera 5 No. 15 - 80. Tels. 3 36 00 11 - 3 52 00 66	Investigaciones disciplinarias.	Visitas / Denuncias.	Quejas y/o Denuncias Procuraduría
Contaduría General de la Nación	Cra 23 No. 26-39. Tel: 3 40 68 88	Financiero / Económico / Social	Informes trimestrales, semestrales y anuales	Quejas y/o Reclamos Contaduría
Superfinanciera	Calle 7ª No. 4-49 Tel: (571) 594 02 00 - 594 02 01	Financiero	Informes trimestrales, semestrales y anuales	Superfinanciera
Revisoría Fiscal	Calle 26A No. 13-97 Piso 25 Tel: 3239000 ext.4013	Fiscal	Informes	revisoria.fiscal@fng.gov.co
Autoregulador del mercado de valores de Colombia	Calle 72 No. 10 - 07 Oficina 1202 - Tel: 607 1010	Legal	Informes y auditorías	http://www.amvcolombia.org.co/
Oficina de control interno	Calle 26A No. 13-97 piso 25 - Tel: 323-9000	Control y regulación de procesos	Informes y memorandos	control.interno@fng.gov.co

CULTURA DE SERVICIO



Uno de los principales motores que mueven la Cultura de Servicio en el FNG es su VISIÓN “Contribuir al cumplimiento de los sueños de los empresarios colombianos a través de soluciones de garantías, brindando una experiencia de servicio de la más alta calidad”. A partir de esta iniciativa de la alta dirección.

PROTOCOLOS DE SERVICIO

Existen protocolos de servicio al cliente definidos para cada canal de comunicación, que son aplicados de forma transversal para toda la organización:

- Atención presencial
- Atención telefónica
- Atención virtual
- Atención por correspondencia.



PROCESOS

El mapa de procesos establecido por el FNG es a partir del cual se ha definido el Sistema de Gestión de Calidad. El FNG se encuentra certificado por la firma SGS en la norma técnica de calidad NTCGP-1000.

Características

- Flexibles
- Diseñados por los funcionarios que ejecutan los procesos
- Acordes con el quehacer actual de la organización
- Revisados periódicamente
- Actualizados
- Divulgados por la entidad
- Auditados periódicamente



SISTEMA DE ATENCIÓN DE PQRSD

El FNG ha definido un canal único y centralizado a través del cual se da tratamiento a las solicitudes recibidas de todos los clientes y demás grupos de interés. En este modelo de atención de PQRSD se definen algunos roles a saber:

- Dirección de Servicio al Cliente
- Especialista de Producto
- Especialista de Negocio



El FNG cumple con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo para la atención de PQRSD en cuanto a tiempo de entrega de las respuestas a sus clientes.

INFORMES DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSD



Como mecanismo de seguimiento a la gestión de PQRSD se realiza monitoreo permanente a las respuestas entregadas por los funcionarios encargados de la atención a los clientes, la herramienta CRM permite realizar seguimiento diario sobre las actividades asignadas y la gestión realizada.

Con las anteriores medidas se busca mitigar el riesgo de entregar información incorrecta, inexacta o incompleta a los clientes y obtener retroalimentación para definir acciones tendientes a mejorar el proceso de gestión de PQRSD.

PROCESO Y DOCUMENTACIÓN DEL MODELO

En el mapa de procesos de FNG, el proceso de Servicio al Cliente hace parte de los procesos misionales, como se observa en la siguiente gráfica:



CANALES DE COMUNICACIÓN

El canal de comunicación formal para elevar peticiones relacionadas con la creación de nuevos acuerdos, modificación o negociación a los acuerdos actuales y en general las necesidades de gestión de servicios que surjan en las diferentes dependencias del FNG es el Departamento de Servicio al Cliente. Diríjase a la Dirección o Subdirección de Servicio al Cliente o envíe un correo electrónico a: servicio.cliente@fng.gov.co, o en las extensiones 4050 o 4051, Dirección y Subdirección de Servicio al Cliente respectivamente.

¿DÓNDE SOLICITAR UN CRÉDITO?

Lo invitamos a conocer el listado de los diferentes intermediarios financieros (Bancos, Compañías de Financiamiento, Cooperativas, ONG, Fondos de Empleados, Cajas de Compensación Familiar, Fundaciones, etc.) vinculados al FNG por línea de garantía. Consulte el link inferior para ver el listado.

FNG
Fondo Nacional de Garantías S.A.

Caja de Compensación Familiar

COMFAMA Todo por la familia

Colsubsidio

SENA

Otros Intermediarios

• Cooperativas de Ahorro y Crédito • Caja de Compensación • Cooperativa Financiera • Corporación
• Fintech • Fondo de Empleados • Fundación • Microfinanciera • Otros

Entidades financieras (Bancos)

Bancamía · Banco Santander de Negocios · mibanco · Serfinanza · Bancolombia · Banco de Occidente · Davivienda · Itaú · BBVA · Banco AV Villas · Banco Popular · Banco Cooperativo Coopcentral · Banco Agrario de Colombia · Bancoomeva · Banco Caja Social · Banco GNB Sudameris · Banco de Bogotá · Mundo Mujer · Banco Pichincha · Banco W · Bancoldex · Scotiabank Colpatria · Credifinanciera · Banco Falabella · Banco Finandina

https://www.fng.gov.co/sobre-el-fng

Bancos

Bancamia
Banco Santander de Negocios Colombia
Mibanco S.A.
Serfinanza
Bancolombia
Banco de Occidente
Davivienda
Itau
Bbva
Banco Av Villas
Banco Popular
Coopcentral
Banco Agrario
Bancoomeva
Banco Caja Social
Banco GNB Sudameris
Banco de Bogota
Banco Mundo Mujer
Banco Pichincha
Banco W
Bancoldex
Scotiabank Colpatria S.A.
Banco Credifinanciera S.A
Banco Falabella
Banco Finandina

Cajas de Compensación Familiar

Comfama
Colsubsidio - Caja de Compensacion

Compañías de Financiamiento

Rentek Sas
Tuya S.A.
Finamco S.A.S.
C.F.C. G.M.A.C. Colombia S.A.
Finesa S.A.
Credititulos Sas
Santander Consumer Finance
Crezcamos S.A
Coltefinanciera
C.F.C. Dann Regional
Inklusiva S.A.S.
Fundacion Del Alto Magdalena
Fintra S.A.
Giros Y Finanzas C.F.C. S.A.
Financap S.A.S.

Cooperativas

Unimos
Cooperativa Financiera De Antioquia
Cooperativa Belen
Comultrasan
Cooperativa De Ahorro Y Credito
Cootregua
Cotrafa Cooperativa Financiera
Coofinep
Coop De Ahorro Y Credito Colanta
Confiar - Coop Financiera
Microempresas De Antioquia Coop De Ahorro Y Credit

Corporaciones

Fundacion Amanecer
Fundacion De La Mujer Colombia S.A.S.
Fundacion Mario Santo Domingo
Finanfuturo
Corporacion Interactuar
Microditoya Microfinanciera Sas
Contactar
Fundacion Coomeva
Corporacion Microcredito Aval
Corporacion Accion Por El Toli

Fintechs

Mesfix Sas
Bolsa De Valores De Colombia
Abl Capital S.A.S.
Aflore S.A.S.
Finsocial S.A.S.
Referencia S.A.S.
Zinobe Sas
Grupo R5 Ltda
Liquitech S.A.S.
Alpha Capital S.A.S.
Sempli S.A.S.
Finaktiva S.A.S.
Tu Progreso Sas
Bankamoda S.A.S.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Window



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Tecnólogo en Gestión Documental

Ficha No. 2207446

Angie Milena Astudillo

Lina Vannesa Castillo

Isabel Cristina Erazo

Nancy Yaneth Gómez

Adriana Hernández

TABLA DE CONTENIDO

- Archivo General de la Nación
- Introducción
- Objetivo
- Alcance
- ¿Que es servicio al ciudadano para el A.G.N.?
- Atributos del buen servicio al ciudadano
- Cómo prestar un buen servicio con calidad al ciudadano
- Protocolo para el buen servicio al ciudadano
- Canales disponibles para los ciudadanos
- Nivel de satisfacción del ciudadano
- Deberes y derechos de los ciudadanos y las autoridades
- Glosario
- Bibliografía

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN-COLOMBIA

- El Archivo General de la Nación es el Archivo Nacional de Colombia. Es un establecimiento público del gobierno nacional colombiano que promueve la conservación y consulta del legado documental nacional y ponerlo al servicio de la comunidad. Es la cabeza del Sistema Nacional de Archivos y está adscrita al Ministerio de Cultura. Su sede en Bogotá es una edificación inaugurada el 1 de Septiembre de 1992.



INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicio al Ciudadano en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado- AGN, es un documento que busca unificar criterios sobre el servicio que brindamos al ciudadano, (llámese persona natural o jurídica, de carácter público o privado), al momento de acercarse a nosotros, ya sea para obtener información o documentación, solicitar un servicio, formular un reclamo, realizar un trámite o interponer una queja.

El servicio que brindamos en el AGN debe ser prestado de forma eficiente y eficaz. Este Manual pretende, como fin principal, constituirse en una herramienta de consulta que mejore la calidad de los para garantizar una adecuada atención al ciudadano e integra A su vez, nos invita a desarrollar habilidades y destrezas con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas, completas y de fondo, indicándonos los pasos para conocer a los ciudadanos e identificar adecuadamente sus expectativas frente a nuestro servicio.

OBJETIVO

Definir los servicios a los ciudadanos en los Archivos Nacionales y establecer Guía de protocolos asistenciales disponibles a través de los diferentes canales disponibles Para los ciudadanos, sus deberes y derechos.

Presentar al usuario el funcionamiento de los servicios que brinda el archivo general de la Nación

Facilitar las solicitudes del servicio de conectividad con el que cuenta la empresa atraves de los canales de atención para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

ALCANCE

Inicia con la atención y direccionamiento que se da al ciudadano a través de los canales dispuestos por el Archivo General de la Nación
Finaliza con el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción al usuario, la cual es elaborada por el área prestadora de servicios

EL SERVICIO AL CIUDADANO PARA EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN



La filosofía de la entidad del A.G.N. Es dar lo mejor de cada servidor público, atender con calidad, eficiencia a sus usuarios. Realizando esta tarea con compromiso y amor a su quehacer cotidiano hacia la entidad.

EL SERVICIO CIUDADANO PARA EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN





Este compromiso y entrega se ve reflejado al tramitar oportunamente las peticiones,quejas, reclamos, sugerencias PQRSD. Siguiendo indicaciones y mandatos de la Constitución Política. Donde lo primordial es (“ “Servir significa “darse de corazón”)p.6

LOS ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa.
Nuestros principales atributos de servicio; los cuales debemos poner en practica al momento de atender a los ciudadanos son los siguienes.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

OPORTUNIDAD

se debe prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo agil requerido por el ciudadano de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios

EMPATIA

para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que nosotros los servidores públicos nos pongamos en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público vs ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio

CONFIABILIDAD

Se debe lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que les suministramos y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos

AMABILIDAD

al momento de atender a los ciudadanos debemos ser respetuosos y gentiles, otorgándoles la importancia que se merecen. Es

RAPIDEZ

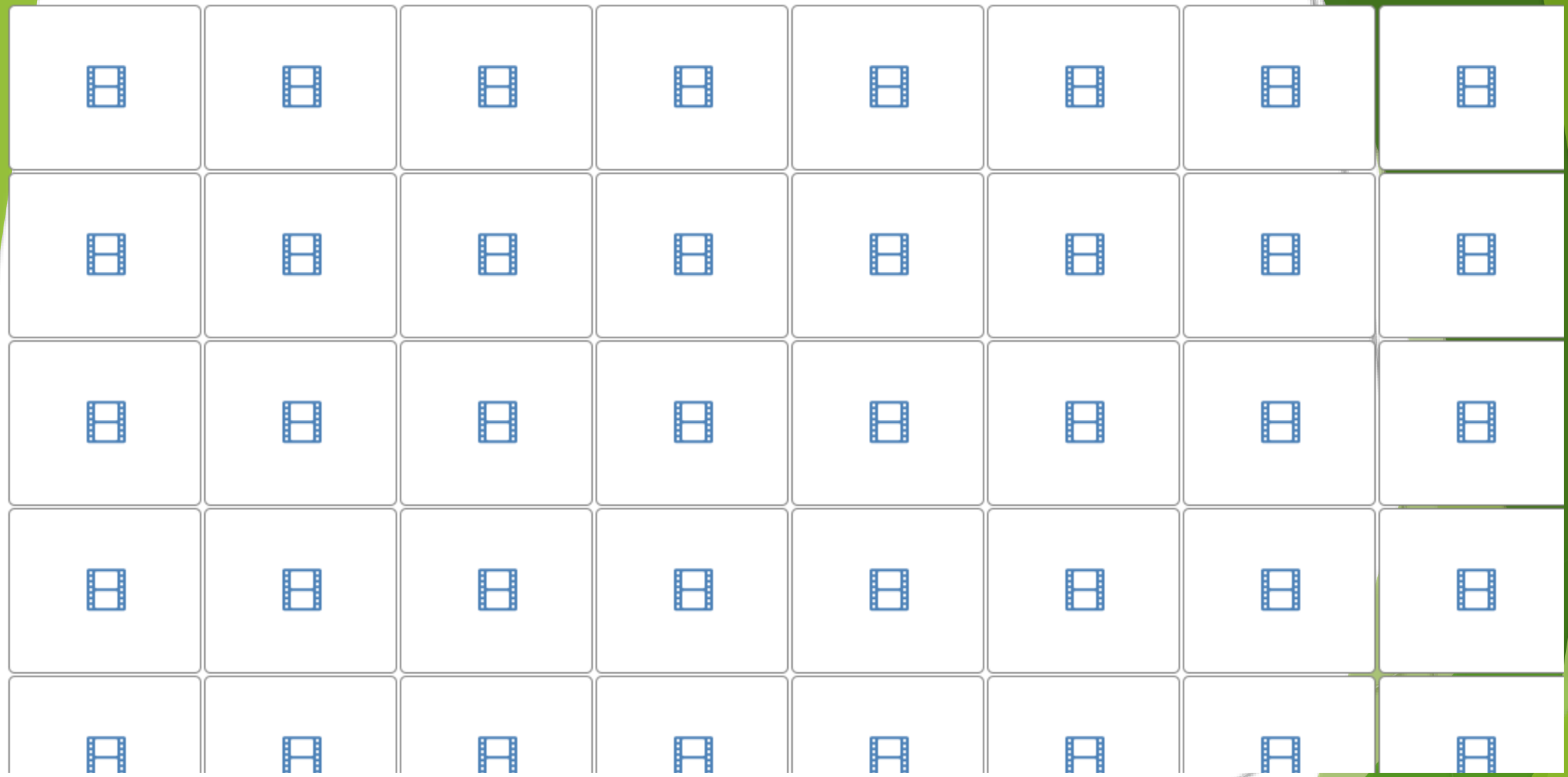
Se presta el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con discapacidad.

INCLUYENTE

Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

Efectivo

resuelve lo pedido.



Como prestar un buen servicio con calidad al ciudadano

- La calidad es entregar al cliente un servicio con excelencia satisfacer las expectativas de los ciudadanos, brindar soluciones de forma personalizada obtener resultados favorables para los clientes y la empresa. El ciudadano es nuestra razón de ser y por ende es fundamental brindar atención con calidad.

Habilidades y aptitudes para desarrollar

- La atención al ciudadano es la parte mas sensible en la administración de la empresa por eso es necesario que los servidores públicos tengamos el honor de orientar, brindar información, responder una petición, queja, reclamo, solicitud y denuncia. Para ello debemos desarrollar la mejor aptitud.

- Amabilidad y cortesía
- Igualdad de trato
- Sensibilidad
- Comprensión
- Conocimiento del servicio en profundidad
- Dinamismo
- persuasión
- autocontrol
- Credibilidad
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar

4.CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS

- En el Archivo General de la Nación identificamos cuáles son los intereses de cada persona cuando se acercan a nosotros.
- Es importante que tengamos presente que a los ciudadanos les gusta que:
- • Les demos importancia, los tratemos amable y respetuosamente, los atendamos con calidez y agilidad, los orientemos con precisión, les ofrezcamos alternativas de solución Comprendamos su situación.
- El ciudadano se llevará una buena impresión si como servidores:
- •Entendemos sus problemas, somos respetuosos, orientamos con claridad y precisión y atendemos con cordialidad y agilidad.

4.CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS

- De lo contrario, se llevara una mala impresión si como servidores:
- •Los tratamos de manera desinteresada, los hacemos esperar innecesariamente, y también si no poseemos la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- El buen servicio es muy importante, ahora bien, si un ciudadano es grosero o violento, también es necesario exigirle respeto de manera cortés. Si el usuario continúa con su actitud, los servidores debemos llamar a nuestro supervisor y cederle el manejo de la situación.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

➢ 5.1 DEFINICIÓN:

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos públicos o privados.

➢ 5.2 ETAPAS:

➢ APERTURA:

El saludo es necesario para iniciar cualquier tipo de comunicación con el ciudadano, es como abrir la «puerta de la entidad» dar la bienvenida a la misma, con esto demostramos cortesía y el ciudadano se siente importante.

➢ ANALISIS Y COMPRENSIÓN:

Es el momento en el que nosotros debemos escuchar y facilitar el espacio para que el ciudadano se exprese y observar detenidamente, de manera discreta para no incomodar pero poniendo atención a cada detalle que nos permita dar el manejo adecuado para iniciar a atender la solicitud o petición realizada.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

➢ INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN:

En esta etapa debemos empezar a tener alternativas para solucionar la situación que se esta presentando, en caso de que exista algún tipo de conflicto, debemos actuar así:

- ❖ Separar a las personas del conflicto y detallar el problema
- ❖ Concentrarse en los intereses y no en posiciones
- ❖ Idear soluciones de beneficio para ambas partes es decir que todos ganemos solucionando dicho conflicto; para esto debemos plantear mas de una solución

:

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

➢ 5.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL:

Es muy importante tener presente que como servidores públicos debemos honrar la dignidad de nuestro cargo y el servicio que prestamos. Una forma de hacerlo es siguiendo de manera rigurosa el protocolo para la atención presencial ya que es de vital importancia recordar que en servicio al usuario, todo comunica, la manera de saludar, de sonreír y hasta la presentación personal.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

➢5.3.1 PRESENTANCIÓN PERSONAL

- Nuestra apariencia personal en los puntos de atención al ciudadano del AGN debe ser sobria, discreta, debemos generar confianza y tranquilidad, demostrar orden y limpieza con esto lograremos dar una buena impresión, y principalmente tener en cuenta que como servidores públicos debemos estar siempre bien presentados.
- Debemos usar el carné que nos identifica, no usar prendas muy ajustada y en el caso de las mujeres, no usar faldas muy cortas, nuestra ropa debe estar siempre limpia y planchada, mantener el cabello limpio y recogido, las uñas arregladas y limpias, en el AGN se debe usar el chaleco de la entidad. En el caso de las mujeres el maquillaje debe ser natural; los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso ésta irá siempre bien arreglada, siempre deben usar correa.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

- **5.3.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

- La apariencia del espacio físico donde trabajamos tiene un gran primer impacto ante el ciudadano, por esta razón debemos mantenerlos limpios, ordenados, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- No debemos consumir alimentos ni bebidas en nuestro puesto de trabajo, los documentos que estén sobre el puesto de trabajo deben estar ordenados, los sellos, lapiceros, cosedora entre otros deben ser revisados a diario y contar con los soportes o repuestos correspondientes. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo debería limpiar el piso y las áreas de servicio al ciudadano, escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

5.3.3 LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL

- **La expresividad en el rostro:** Es importante mirar al interlocutor (al ciudadano) a los ojos se demuestra interés no es necesario sonreír de manera forzada. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, o sea, respetuoso, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** Es relevante adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que lo que intentamos comunicar sea comprendido a la perfección.
- **La postura:** Mientras se atiende al ciudadano la postura adoptada refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

5.3.4 ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.

- Mantener una actitud amable y comprensible, tener un trato equitativo, brindar opciones y alternativas para resolver las inquietudes del ciudadano para esto debemos tener información precisa para dar; cumplir con los horarios de trabajo llegando de 10 a 15 minutos ante; dediquemos atención exclusiva al ciudadano, hablar en un tono moderado, audible y vocalizar bien, si es posible usemos el nombre del ciudadano, antecedido por “señor”, “señora” o “señorita” durante toda la conversación, evitar tutear al ciudadano. Seamos prudentes en nuestra manera de reír, sentarnos, pararnos etc.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

➢ 5.3.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA VIGILANTES

- Los vigilantes son las primeras personas que reciben a los ciudadanos cuando se acercan a la entidad, por ello deben ser siempre amables; algunos ejemplos de bienvenida son los siguientes:

- Dar el saludo de bienvenida así.
- Buenos días / tardes / noches, bienvenido(a) al Archivo General de la Nación.
- • Efectuar la revisión de pertenencias, comunicando al ciudadano lo siguiente.

- Por favor coloque su maletín, bolso, etc. aquí en el escáner de control de maletas. Esto se hace para garantizar su seguridad en el Archivo General de la Nación. Gracias
- • Indicar al ciudadano el lugar de registro (Recepción) así

- Por favor siga a la recepción para que se registre.

5.3.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECEPCIONISTAS (Registro de ingreso)

- La persona encargada de realizar el registro de ingreso, debe atender al ciudadano amablemente y debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar la bienvenida.
- Buenos días / tardes / noches, mi nombre es -Nombre y apellido- bienvenido(a) al Archivo General de la Nación, ¿en qué puedo servirle?
- • Preguntar al ciudadano sus datos personales. (Nombre y apellido) ;Llamar al área o dependencia a donde se dirige el ciudadano, con el fin de solicitar la autorización para el ingreso del ciudadano.
- • Indicarle donde se encuentra ubicada la oficina a la cual se dirige, y en caso de ser necesario solicitar al guarda de seguridad que lo acompañe al lugar o dependencia.
- • Entretanto, la recepcionista solicitará el registro al ciudadano.

- Tenga la amabilidad de registrarse y entregar el formato de registro al AGN.
- • Entregará la ficha con la que se identificará dentro de las instalaciones de la Entidad y le comunicará que debe portarla en un lugar visible.
- • Una vez el ciudadano haya terminado su visita en la Entidad, el funcionario lo acompañará a la recepción.
- • Despedir al ciudadano con expresiones como:

- Buenas tardes señor(a) ha sido en un gusto atenderle, que tenga una feliz tarde, que tenga un feliz día.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

- **5.3.7 EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN AL USUARIO**
- **Evento N° 1:** Si por algún motivo debemos retirarnos del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano debemos: Explicar al ciudadano el motivo de nuestra ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado de tiempo de espera; esperar a que el ciudadano nos conteste y al regresar decir “ Gracias por esperar”
- **Evento N°2:** Si la solicitud del ciudadano no se puede resolver en ese sitio, sino en otra sede o por algún jefe de oficina que no se encuentre disponible en ese momento, debemos ponernos en contacto con el servidor publico e informar la identificación del ciudadano que presenta la solicitud, para que este sea recibido de manera apropiada.
- **Evento N°3:** Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata debemos: Explicar la razón de la demora, informar la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará, preguntar si hay algo mas en lo que pueda ayudar, agradecer al ciudadano por habernos permitido atenderle y hacer seguimiento a que se le dé respuesta al ciudadano.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

5.3.8 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

- La atención preferencial se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Se procede de la siguiente manera:
- **Por parte de los vigilantes:** Si hay fila en la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata, facilitarles un asiento o un espacio para las personas en silla de ruedas.
- **Por parte de los funcionarios:** Dar la bienvenida, establecer cual es el tipo de tramite que debemos otorgarle a la persona según su situación, brindarle la atención prioritaria, si existe un punto de atención especial para esta población ,atender por orden de llegada, de lo contrario serán atendidos antes que cualquier otro ciudadano.
- Tener en cuenta:

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese al lado del ciudadano.
- 2. Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- 3. Saludar siguiendo el protocolo.
- 4. Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

- **5.3.8.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Una vez entran a la recepción, el servidor publico deberá guiarlos hasta su área destinada. La atención, se realiza por orden de llegada.
- **5.3.8.2. Atención los niños, niñas y adolescentes:** Pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos abiertamente sobre asuntos de su interés. En caso de atención presencial:

- • Hay que escuchar atentamente y asignar a la solicitud o queja un tratamiento reservado
- • No manifestar duda sobre lo que el niño o adolescente diga; es mejor preguntar para entender.
- • Hay que llamarlos por su nombre y no usar sobrenombres como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- • Es conveniente hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

- **5.3.8.3. personas en situación de vulnerabilidad :** A las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público: Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor y Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- **5.3.8.4. Grupos étnicos minoritarios:** A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- • Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

• En este último caso, si Archivo General de la Nación cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

• Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. exigirá paciencia y voluntad de servicio.

• Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite. 5.3.8.5. Personas en condición de discapacidad

• Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

• No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.

• Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.

• Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.

• Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

• Hay que darle tiempo suficiente a la persona para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición.

• Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

•No lo jale del vestuario o del brazo.

• Informe los documentos que está entregando y lo que usted está haciendo.

Utilice expresiones como: “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.

• Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.

• Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale o distraiga, permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

• Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

• Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

• Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.

• Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicite que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono – dado que puede entender a través éste – diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

- El Departamento Nacional de Planeación a través del Programa de Servicio al Ciudadano, puso a disposición la “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” de la cual se extraen los siguientes apartes como factores indispensables para que el servicio al ciudadano sea incluyente. 5.3.8.6. Deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos.
- Disponer de sillas y puntos de atención o de contacto prioritarios para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
- • Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos..
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran
- Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores.

5.4. Protocolo para la atención telefónica En el Archivo General de la Nación debemos darle la misma importancia a la atención telefónica como a la atención presencial. existe el siguiente protocolo:

Llamadas entrantes:

Cualquier llamada se debe atender inmediatamente para evitar que la persona que llama espere demasiado tiempo.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Cuando levantemos el auricular, debe mencionar el nombre de la dependencia a la cual pertenecemos saludar e indicar el nombre. Este momento es importante ya que transmitimos la información más básica al ciudadano y confirmamos al interlocutor que se está comunicando o no con el área o persona que requiere.

- 5.4.1.Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico de personas en condición de discapacidad o especial .

Para el caso de la atención a población sorda, hacer uso del Centro de Relevo. Éste facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia.

El Centro de Relevo, es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen y se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet en http://www.centroderelevo.gov.co

Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados, que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social.

El servicio del relevo de llamadas está disponible de lunes a domingo, incluyendo festivos, 24 horas al día. Esta iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascol.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

5.5. Protocolo para la atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como formulario electrónico web, correo electrónico y redes sociales de AGN.

5.5.1. Correo electrónico

5.5.1.1. Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

5.5.1.2. Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

➢ 5.5.1.3. En el desarrollo del servicio

• Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.

• En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.

• En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.

• Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”.

• Escribir siempre en un tono impersonal.

• Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel.

• Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.

• Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

• Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

➢ 5.5.1.4. En la finalización del servicio

• El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de AGN.

• Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

➢ 5.5.2. Redes sociales.

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables.

➢ 5.5.2.1. Acciones de anticipación

Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder.
El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

➢ 5.5.2.2. En el contacto inicial

• Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

• Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

➢ 5.5.2.3. En el desarrollo del servicio

• Se puede sugerir consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.

• Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

• No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

• Explicar la razón de la demora.

• Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

➢ 5.5.3.Deberes para garantizar Accesibilidad al canal virtual

El Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública”, dispuso en el artículo 13

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

- Como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Por esta razón, es importante que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.
- Por lo anterior, se debe:
- Capacitar en el tema a los encargados de dicha labor o se contrate los servicios de expertos para cumplir con estos estándares.
- Contar con un administrador de contenidos para la página web, que se encargue de producir y publicar información, verificando que esta información se encuentre en un lenguaje sencillo, útil, comprensible, y que la información sea constantemente actualizada.
- Se recomienda habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.

➢ 5.6. Protocolo para tratar ciudadanos inconformes: Para este tipo de ciudadanos también es necesario que exista un protocolo de atención.: debemos proceder de la siguiente forma:

- **1.** Identifiquemos su estado, con el fin de establecer el manejo que se le debe dar. Por ejemplo, si el estado anímico del ciudadano es mal humorado o de frustración es necesario dejarlo hablar sin interrumpir para que se desahogue y en ninguna circunstancia le digamos que se calme. Por lo general, esas palabras surten el efecto contrario y el ciudadano puede sentirse más ofuscado de lo que se encuentra.

PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Tengamos siempre presente de qué manera podemos ayudar a satisfacer la necesidad del ciudadano.
- ✓ Presentemos disculpas al ciudadano por lo ocurrido y hagámosle ver que comprendemos la situación.
- ✓ Empecemos a solucionar el problema.
- ✓ Obtengamos del ciudadano toda la información que necesitemos.
- ✓ Verifiquemos los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
- ✓ Recordemos que, si mantenemos una posición serena, podremos controlar la situación y calmar al ciudadano.

➢ **5.7. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO:** Es esencial que tengamos claro que cuando damos una respuesta negativa a un ciudadano debemos tener la certeza de que no hay alternativa de solución. En estos casos, debemos tener en cuenta el siguiente procedimiento:

- ✓ Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le pueda ocasionar.
- ✓ Indicar al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, “Si me lo permite, muy respetuosamente le sugerimos que…” y recomendar, en caso de ser posible, una solución temporal para evitar que la situación se repita.
- ✓ Agradecer al ciudadano su comprensión.

LOS CANALES DISPONIBLES DE LOS CIUDADADANOS

- El Archivo General de la Nación pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

➢ CANAL PRESENCIAL

Ubicación	Horario de atención	Descripción
Carrera 6 # 6 – 91 1er Piso Edificio AGN (Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

➢ CANAL TELEFONICA

Línea de atención al cliente	Horario de atención	Descripción
TEL: (1) 3282888 FAX: (1) 3372019	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del AGN, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

➢ CANA VIRTUAL

Ubicación	Horario de atención	Descripción
Formulario Electrónico Web – Sede Electrónica	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: https://sedeelectronica.archivogeneral.gov.co/ Columna Registro: Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
contacto@archivogeneral.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

➢ COMUNICACIÓN ESCRITA

Ubicación	Horario de atención	Descripción
Carrera 6 # 6– 91 Primer Piso Edificio AGN (Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua

➢ BUZON DE SUGERENCIAS

Ubicación	Horario de atención	Descripción
Carrera 6 # 6– 91 Primer Piso Edificio AGN (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del AGN.

➢ REDES SOCIALES

Usuario	Horario de atención	Descripción
Facebook @archivogeneral Twitter @archivogeneral Instagram @archivogeneral YouTube CanalAGNColombia Flickr @agncolombia	Las redes sociales se encuentran activas 24 horas, no obstante, las respuestas y los comentarios se gestionan dentro de días hábiles.	Se brinda la información, comunicación y opinión.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Para la Entidad, la medición del nivel de satisfacción del ciudadano apunta a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano le preguntaremos por:

- ✓ La oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada
- ✓ La calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- ✓ La amabilidad y buen trato recibido.
- ✓ La claridad en el alcance de las funciones del AGN
- ✓ Los aspectos por mejorar en el proceso de atención al ciudadano.



NIVELES DE SATISFACCCIÓN







Es producido cuando el desempeño del producto lo servicio no alcanza las expectativas	Se produce cuandi el desempeño del producto o servicio coincide con las expectativas del consumidor	Es cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente
INSATISFACCIÓN	**SATISFACCIÓN**	**COMPLACENCIA**

8. Deberes y derechos de los ciudadanos y las autoridades

Deberes de los ciudadanos

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos





1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

- 6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
- 7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes



Deberes de las autoridades

- 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención
- 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

CONSIDERACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



Tomado de *"Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO*

- *Como trabajadores públicos se debe dar un trato adecuado a la población con respeto y tolerancia, aceptando las condiciones especiales como discapacidad, lo cual no tiene ningún obstáculo para poder desarrollarse como persona e integrarse en el medio que nos rodea, con los individuos en la sociedad.*
  Es importante que los servidores públicos conozcan las discapacidades existentes, para de esta forma poder dar un servicio adecuado e incluyente.

CONSIDERACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD





- *De acuerdo con el artí*culo 1° Los Derechos de las Personas con Discapacidad se incluyen " aquellas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que por esta razón se presentan barreras para hacer actividades y participar en igualdad de condiciones con los demás.

CONSIDERACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- 

- **Discapacidad sensorial:** Se encuentra la discapacidad visual, la discapacidad auditiva, baja visión.

  .

- **Sordo-ceguera:** : Esta discapacidad se compone de dos deficiencias sensoriales(auditiva y visual) haciendo la comunicación un poco compleja para desenvolverse en el medio.

CONSIDERACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- 

- **Discapacidad física o motora:** Presenta discapacidad física de movimiento, ausencia le parálisis de 1 a 4 extremidades se puede presentar como enfermedad ejemplo: poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. También aparece como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades), la talla también es una discapacidad cuando se es de muy baja estatura según la edad.
- Las personas con discapacidad motora pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, prótesis, sillas de ruedas u otras.

CONSIDERACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



- **Discapacidad Cognitiva:** Se presenta a temprana edad y se evidencia por la falta de razonamiento la solución de problemas, el pensamiento abstracto, la planificación, también la conducta y adaptación. Estos individuos pueden ser apoyados en su aprendizaje para lograr desarrollar su potencial al igual, lograr integrarse con los demás.

CONSIDERACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



- **Discapacidad Mental:** Se ocasiona por una alteración bioquímica y afecta la forma de pensar, sentir, humor comportamiento Ejemplos: los Depresivos, los Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estr**és** postraumático, trastornos de personalidad, etc.

CONSIDERACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



- **Discapacidad Múltiple:** Presentan mas de una insuficiencia sensorial física o mental por lo cual se les debe facilitar un aprendizaje particular para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y puedan salir adelante, poseen necesidades como movilidad, comunicación. De manera que para este tipo de población se deben de usar estrategias y procedimientos adecuados los cuales sean significativos en su avance sensorial.

TERMINOLOGÍA APROPIADA

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja / Persona con Acondroplasia
El (Ciego)	Persona ciega Persona con discapacidad visual Semividente Persona con baja visión
El (Sordo) Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva con limitación auditiva

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Hipoacústica	Persona hipoacústica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación
Inválido – Minusválido – Tullido – Lisiado – Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental – Enfermo Mental – Bobo – Tonto – Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de…	Persona que experimentó o que tiene… Persona en situación de…
Aquejado por padecer… Sufre de…	Persona que tiene

- .

La población con discapacidad merece un trato digno, para ello es de vital importancia que los servidores públicos de la entidad estén enterados y usen los términos adecuados hacia todas las personas

3. Otras consideraciones para tener en cuenta

Anexo 2. HERRAMIENTAS DE APOYO PARA PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL



3. Otras consideraciones para tener en cuenta 44

Las personas sordas si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.

Para las personas sordo-ciegos es natural el contacto físico durante la interacción.

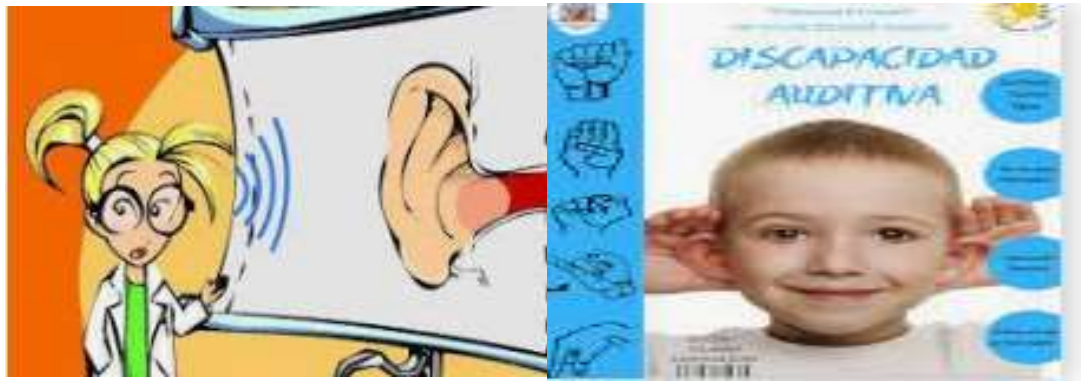
La información de tipo visual facilita la comprensión de la información, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva se facilita sistema de amplificación de audio y micrófono.

Se brinda horario de oficina incluyendo sábados y se da tiempo suficiente para tener una buena interacción por un tiempo de media hora.

Anexo 2. HERRAMIENTAS DE APOYO PARA PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL



3. HERRAMIENTAS DE APOYO PARA LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA



4. Herramientas de apoyo para la población con discapacidad auditiva 45
La atención en linea que se tiene presente en la A. G. N.

- SIEL:Interprete en linea capacitado para poder ofrecer una buena atención con clientes oyentes y sordos sistema de amplificación de audio y micrófono. Este servicio está disponible de lunes a viernes, sin incluir festivos, de 7:30 a.m. a 8:30 p.m. y sábados, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y se recomienda que accede desde Explorer, Mozilla Firefox y Opera. Tener en cuenta que la duración del servicio es de máximo 30 minutos, salvo casos excepcionales.

3. HERRAMIENTAS DE APOYO PARA LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD VISUAL





- El Archivo General de la Nación posee el software JAWS. Es el lector de pantalla más popular del mundo, desarrollado para usuarios con discapacidad visual a los que se les impide ver el contenido de la pantalla o navegar con un ratón. Para conseguir este propósito, el programa convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario puede acceder o navegar por él sin necesidad de verlo.

Guía de Lenguaje claro

- Lenguaje claro es una comunicación útil, eficiente y transparente busca mejorar la comunicación con los ciudadanos solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites para comunicarse de forma clara y precisa y, para ello, es importante ponerse en los zapatos del lector para entender sus expectativas y necesidades.

Implicaciones del lenguaje confuso

- **Impacto en la eficiencia de las instituciones:** La información que no es clara y comprensible nos obliga como entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano la información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades.

Costos de transacción del ciudadano

- La ausencia de información clara y completa también implica costos económicos para los ciudadanos cuando un ciudadano se encuentra con una información que no comprende recurre a otras instancias que van generando costos tiempo y dinero.

Vulneración de derechos

- Para ejercer con efectividad sus derechos, los ciudadanos deben entender la información que les proporcionamos. Cuando no nos comunicamos con claridad, impedimos no sólo la consecución de un trámite o servicio, impedimos el ejercicio de un derecho.

Proceso inefectivo de rendición de cuentas

- La complejidad en el lenguaje conlleva prácticas de rendición de cuentas inadecuadas que afectan la percepción de los ciudadanos
- Desconocimiento de las organizaciones del Estado, su funcionamiento y los resultados de la gestión pública.
- Pérdida de la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar políticas y proyectos de la Administración Pública, de acuerdo con las opiniones y los aportes que surjan del diálogo con la población.
- Menor transparencia en las acciones de los gobiernos y bajo interés sobre lo público por parte de la ciudadania

Para que se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

Principio básico para pensar en la audiencia

- Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; al igual que saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.

Lo que buscan los ciudadanos

- Los ciudadanos leen para encontrar respuestas claras, no precisan detalles ni información innecesaria pero sí un contexto, al igual que la utilización de palabras sencillas que les sean familiares. Buscan respuestas de primera mano.

Pasos para escribir lenguaje claro

- Por parte del AGN hacia el ciudadano debe ser respetuoso, claro y sencillo, utilizando frases corteses, evitando el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. Proceso que consta de cuatro pasos: organizar, escribir, revisar y validar.

Organizar las ideas

- Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo nos aseguramos de entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.
- Utilice la estructura básica para un texto

La estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones

- **Introducción**: debemos ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento?, ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?, ¿por qué es importante?, ¿cómo está organizado?
- **Cuerpo**: En esta sección desarrollemos las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.
- **Conclusión:** Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final; en ella se expliquemos al lector qué debe hacer a continuación.

Tengamos en cuenta que en algunos casos no toda la información que se presenta aplica para toda nuestra audiencia., reconozcamos el público (características, necesidades y expectativas de los ciudadanos que nos consultan) y enfoquemos la comunicación de la manera más asertiva.

Usemos encabezados para guiar al lector

- Asegurémonos de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.
- **Separemos la información para guiar al lector**: Las secciones largas dan la impresión de que el documento es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información facilita su comprensión.

- **Usemos ayudas visuales:** El uso de elementos visuales tablas, listas, diagramas, viñetas y otros facilita la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información facilidad y rapidez Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer.
- **Usemos oraciones cortas:** Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas
- **Evite el uso de palabras innecesarias:** Cuando escriba para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras

- **Revisar el documento**
- Una vez terminado un documento debemos revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación.

- **Validar el documento**
- La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida. Recordemos que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda:

BIBLIOGRAFIAS

file:///C:/Users/Maicol/Downloads/ManualServicioAlCiudadano_2018-%20agn

GRACIAS.

Protocolo Atención al Cliente

SENA
Regional Cauca
Centro de Comercio
y Servicios
Popayán

Presentación a cargo de:
DEVITH EDITH POTOSI, JENNIFER MINA SAA, YUDI GUITOTO, MANUEL SANTOS,
JOSE BARRRAGAN Y MILTON CESAR TOPA VARGAS

El empleo es de todos

Mintrabajo

SOCIALIZACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

invama
INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES
MANIZALES +GRANDE

SENA

Popayán, 2021

GC-F-004v.06

INTRODUCCIÓN



El presente documento contiene las bases y fundamentos que estructuran los rocedimientos relacionados con la atención al cliente externo del INVAMA, con el cual se pretende poner en contexto y guiar a los funcionarios de la entidad acerca de sus relaciones con el cliente externo y al mismo cliente de las instancias a las cuales se puede dirigir para gestionar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

ALCANCE

El presente documento pretende establecer las normas y procedimientos de atención que deben seguir los funcionarios del INVAMA para con los clientes internos y externos de la entidad.





JUSTIFICACIÓN

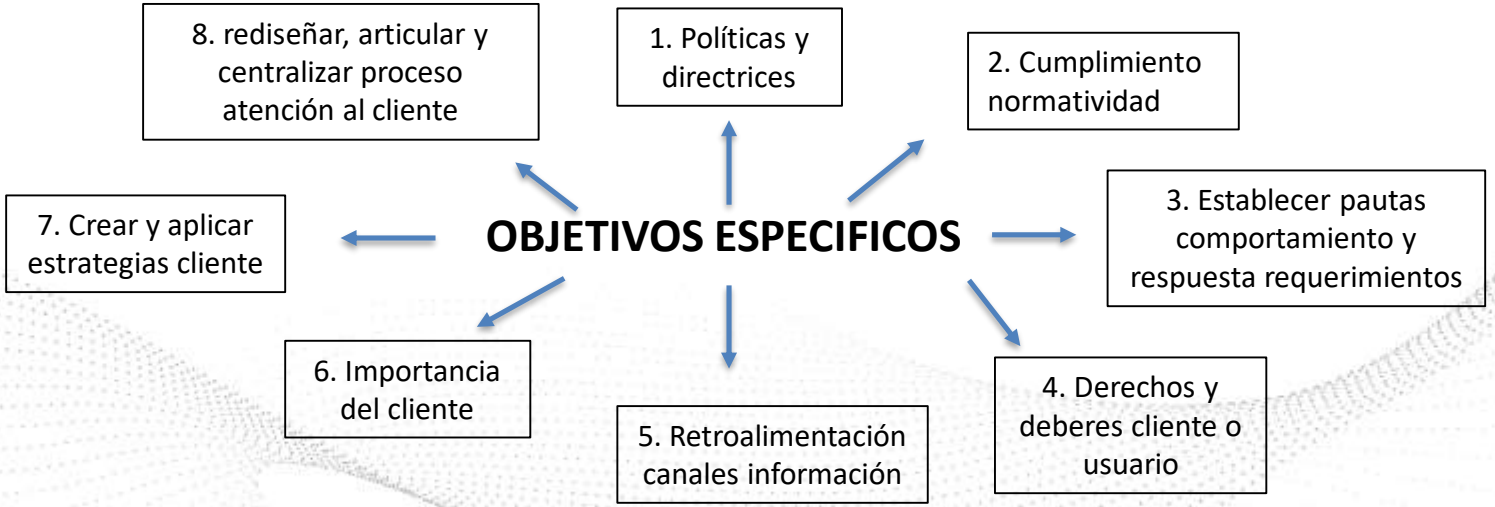
Es la prestación del servicio de alumbrado público en el municipio de Manizales, la ejecución de obras por medio de la herramienta de la contribución de valorización, la ejecución del alumbrado navideño y que los ejes estratégicos son ingreso a nuevos mercados - efectividad y excelencia operativa - satisfacción del cliente, se hace esencial definir y documentar la manera adecuada de atender y gestionar los requerimientos de los clientes los cuales no son necesariamente comunidad manizaleña sino que también corresponden a otros municipios a los cuales se les presta el servicio de alumbrado público y asesorías de valorización.

En el presente documento se establecen parámetros de atención al cliente adecuados para la especificidad de los servicios y trámites prestados en la entidad en los cuales cobra máxima importancia el entorno organizacional y los lineamientos basados en prestar una atención cálida y respetuosa, en la que se realice un seguimiento a la gestión dada a sus requerimientos, generando respuestas claras y oportunas, y respetando los derechos de los ciudadanos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Construir un documento que incluya una descripción de las normas de comportamiento y acción de todas las instancias que se dan con relación a la atención al cliente



¿QUÉ ES EL INVAMA El INVAMA?

El Invama realiza labores correspondientes a la prestación del Servicio de Alumbrado Público y ejecución de obras públicas por el sistema de contribución por valorización desde el momento en que se creó, mediante acuerdo 013 de marzo 20 de 1987. Sin embargo, dichas labores se ejecutaban desde 1961, año en el cual se reglamentó la contribución por valorización en Manizales mediante acuerdo 087 de marzo 24 de 1961, a través del "El Departamento de Valorización Municipal", labor que en 1987 pasó a ejercer el Instituto de Valorización de Manizales - INVAMA como establecimiento público de carácter municipal, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio propio e independiente; sujeto a los derechos inherentes de las personas jurídicas de derecho público de acuerdo con las normas generales, y le corresponde como organismo descentralizado del Municipio de Manizales los derechos de éste. Fue así como, mediante los recaudos del servicio de Alumbrado Público y el uso de la herramienta financiera de la Contribución de Valorización, se fortaleció la red de Alumbrado Público del municipio. Bienestar de los ciudadanos y desarrollo del municipio. Así mismo, se caracteriza por interactuar con los diferentes actores de la comunidad, para lograr consensos en cuanto al desarrollo de obras de interés público.

Misión

Prestar el servicio de Alumbrado Público y desarrollar proyectos por el Sistema de Contribución de Valorización con calidad y oportunidad, basados en la sostenibilidad y trabajo en equipo, generando seguridad y progreso a la comunidad.





Visión

Para el 2023, prestaremos el servicio de Alumbrado Público, enfocados en nuevas tecnologías y el uso racional de energía y la ejecución de proyectos por el Sistema de Contribución de Valorización, enfocados al desarrollo económico y social de la comunidad.

Alumbrado Público
Valorización
Historia
Misión y Visión
Objetivos y Funciones
Portafolio de Servicios
El Gerente
Directorio de Contactos
Casos de Éxito
Gestión Organizacional
Normatividad
Contratación

OBJETO DE INVAMA

Es la ejecución de obras de interés público por el Sistema de Contribución de Valorización; y prestar el servicio de Alumbrado Público a través de la administración, operación, comercialización, mantenimiento, expansión, reposición, facturación, recaudo; y en general ejecutar cualquier tipo de operación inmerso en el servicio.

PENSAMIENTO IDEOLOGICO



MEGA



EJES ESTRATEGICOS



VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

VALORES

Compromiso



compañerismo



Respeto



Honestidad



Lealtad



PRINCIPIOS

Transparencia



Responsabilidad



Imparcialidad



PALABRAS CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- **TIPIFICACIÓN TRÁMITES**



- **CONCEPTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO**

Competencia

Política

Servicio

Calidad

Garantía

Estrategia



Atención

Proceso

Expectativas

Procedimiento

Percepción

Manual

Norma

Accesibilidad

Regla

Satisfacción

Actitud

De respuesta

Mejora

Workflow

Asertividad

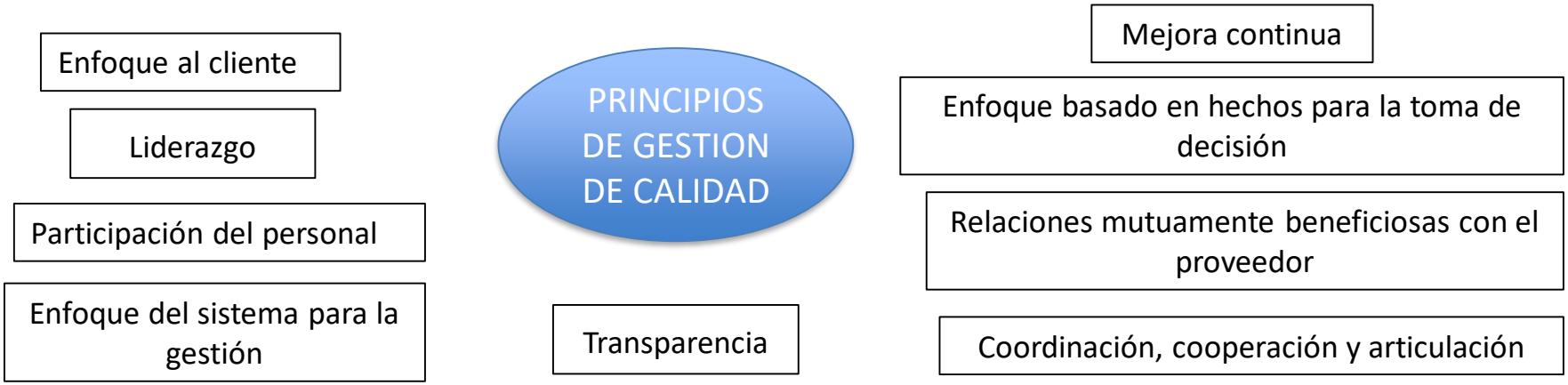
MARCO LEGAL

• Ley 134 de 1994: Normas de participación ciudadana.
• Ley 142 de 1994: Capitulo 7: Defensa de los usuarios en sede de la empresa
. • Ley 190 de 1995. Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
. • Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario.
• Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas.
• Ley 1150 de 2007. Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
• Ley 1437 de 2011: Proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas. Capítulo II Derechos, Deberes prohibiciones, impedimentos. Título II, Capítulo 1: Derecho de Petición.

- Resolución 005 del 2012 de la CREG: Datos que debe contener la facturación de Alumbrado Público para información de los usuarios
- Ley 1474 de 2011: Artículo 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 75: Política Antitrámites y Artículo 76: Es necesario tener la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto 2641 de 2012: Fija las estrategias para dar cumplimiento a los Artículos 73 al 76 de la Ley 1474 del 2011.

NORMAS TÉCNICAS DE EXIGENCIA

- **ISO_9000_2005. NORMA INTERNACIONAL**



- **NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.**
- **NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001 2008-11-14 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS.**

NORMAS DE ATENCION AL CIUDADANO

- LEY 872 DE 2003 (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD). De acuerdo al artículo 1°
- LEY 962 DE 2005 ANTITRÁMITES. La Ley 962 de 200
- DECRETO 2623 JULIO DE 2009 (CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO). Bajo el Decreto 2623 de 2009
- CONPES 3649 DEL 15 DE MARZO DE 2010. A través del documento CONPES 3649 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se establecen los "lineamientos



QUE ES EL CLIENTE PARA EL INVAMA

Organización o persona que recibe un producto o un servicio, puede ser externo o interno

Características del cliente externo:



Tipos de clientes:



ASPECTOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA AL PRESTAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE



GUIAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO



TIPOS DE TRÁMITES QUE SE PRESTAN EN INVAMA

Área Competente

PETICION	QUEJA	RECLAMO
• Alumbrado Público • Valoración • Administración	Administración	• Valoración • Alumbrado Público • Administración

Tramite o solicitud

Responsables

Días Contestación → 1, 2, 5 o 15 días hábiles según el tramite

REQUISITOS FORMULACION PQRS

Verbal

Escrita

Debe contener

- Designación de la Autoridad a la que se dirige.
- Datos personales del solicitante
- El objeto de la petición, queja, reclamo o sugerencia debidamente sustentado.
- Relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- La firma del interesado si es solicitud presencial o por escrito.
- Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.
- Si la petición, queja, reclamo o sugerencia afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerla.



ETAPAS DE LA ATENCION AL CLIENTE

APERTURA





ANALISIS Y COMPRENSION

INTERVENCION Y SOLUCION



TIEMPOS DE RESPUESTAS

Peticiones de interés Gral. y particular	→	15 días		
Peticiones de información	→	15 días		
Peticiones de consulta	→	30 días		
Recursos de reposición	→	60 días		
Información al defensor del pueblo	→	5 días	→ No competente	→ 10 días

CLASIFICACION DE LAS RESPUESTAS

Respuesta Inmediata

- Respuesta aprobada de manera expresa en acto administrativo.
- No se dan conceptos u opiniones personales.

Respuesta Diferida

- Requiera búsqueda documentación, estudios o análisis
- Funcionario informa otros medios virtuales
- No relación con Invama, guiar sobre entidad competente.

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCION CON CALIDAD

Respuestas efectivas y coherentes

Chequeos periódicos

Parámetros de atención por la oficina de atención al cliente

Importancia de una atención con calidad, oportuna y efectiva

Respuesta en menor tiempo posible a requerimientos

Dar a conocer tramites y acciones frente a requerimientos

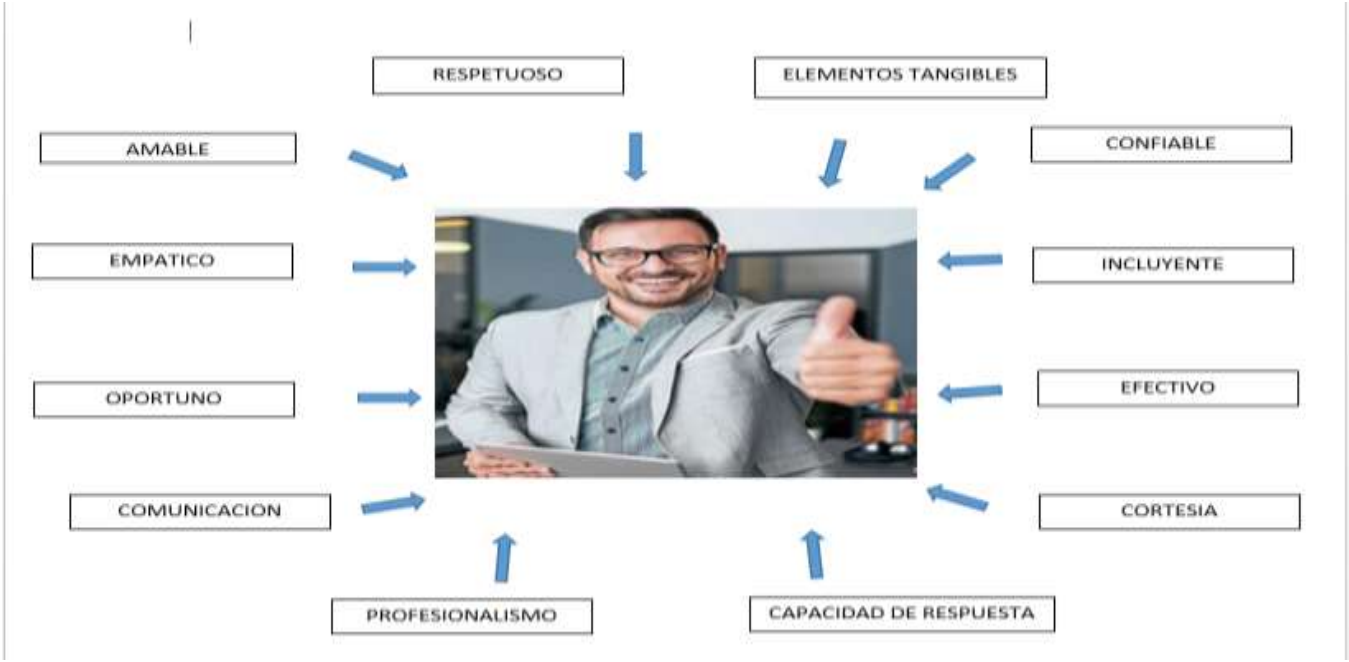
Seguimiento, control y evaluación acciones y soluciones PQRS por parte oficina control interno

PUNTOS DE CONTROL AL PROCEDIMIENTO DE LAS PQRS

No.	Descripción del riesgo	Tipo de Control	Frecuencia	Responsable
1	Pérdida de información	Mediante el proceso de ventanilla única	Semanal	Profesional Atención al cliente
2	Respuestas fuera de los términos de ley.	Mediante el seguimiento realizado a través del aplicativo Admiarchi.	Semanal	Dependencia responsable
3	No realizar seguimiento y medición a la gestión de las solicitudes.	Revisar los informes de seguimiento mensuales y los indicadores de atención al cliente.	Mensual	Profesional Atención al cliente
4	Uso indebido de la información	Mediante el proceso de ventanilla única	Mensual	Profesional Atención al cliente

CONCEPTOS BASICOS DEL PROTOCOLO ATENCION AL CLIENTE

ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO



Protocolo Atención al Cliente

PROTOCOLOS DE ATENCION AL CLIENTE

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, relacionada con el que hacer de las entidades públicas o privadas. Los canales de atención usados son:



Presencial



Telefónico



Correspondencia y virtual

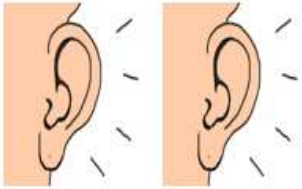
ATENCION TELEFONICA

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Esperar



Escuchar



Informar



Explicar



EN LA FINALIZACION DEL SERVICIO

Verificar



Retroalimentar



Despedirse amablemente



ATENCION TELEFONICA EN OFICINAS

CONMUTADOR





ATENCION PERSONAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios.



El Puesto de Trabajo

Presentación Personal

Comportamiento

RECOMENDACIONES GENERALES



La expresión en el rostro

La voz y el lenguaje

La postura

CONSEJOS ADICIONALES

- Hacer contacto visual
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención
- Usar el sentido común
- Cumplir el horario de trabajo
- Permanecer en el puesto de trabajo

Acciones de anticipación
Guardias de Seguridad



Protocolo Atención al Cliente

En el Contacto Inicial



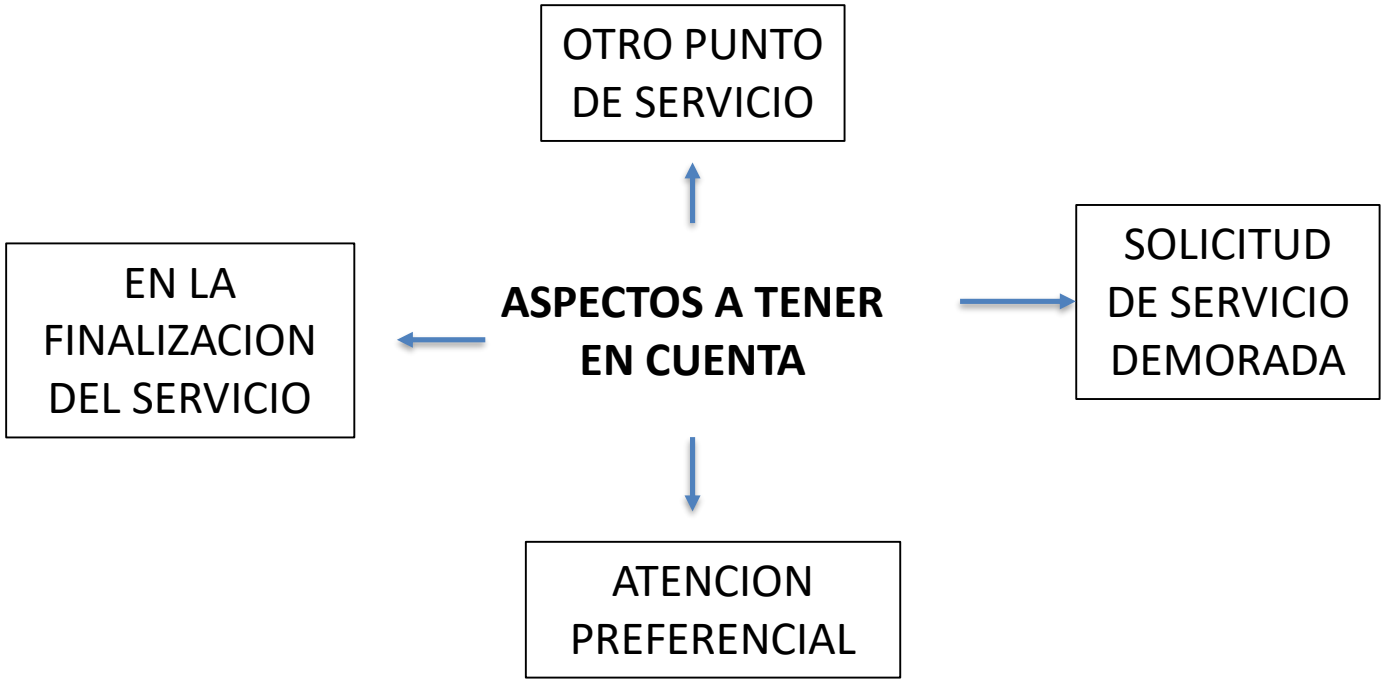
•Saludar con una sonrisa
•Preguntar al ciudadano su nombre

En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano
- Verificar que entienden la necesidad
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera.

Retiro del puesto de trabajo. Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar"


OTRO PUNTO DE SERVICIO
EN LA FINALIZACION DEL SERVICIO
ASPECTOS A TENER EN CUENTA
SOLICITUD DE SERVICIO DEMORADA
ATENCION PREFERENCIAL

ATENCION VIRTUAL



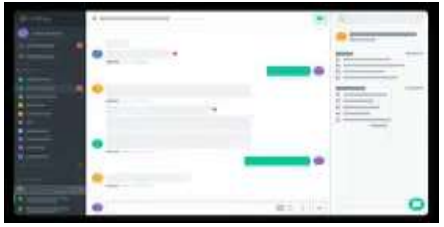
Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales. En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data)

CANALES DE LA ATENCION VIRTUAL

Correo electrónico



Chat



Redes sociales





ATENCIÒN POR CORRESPONDENCIA.

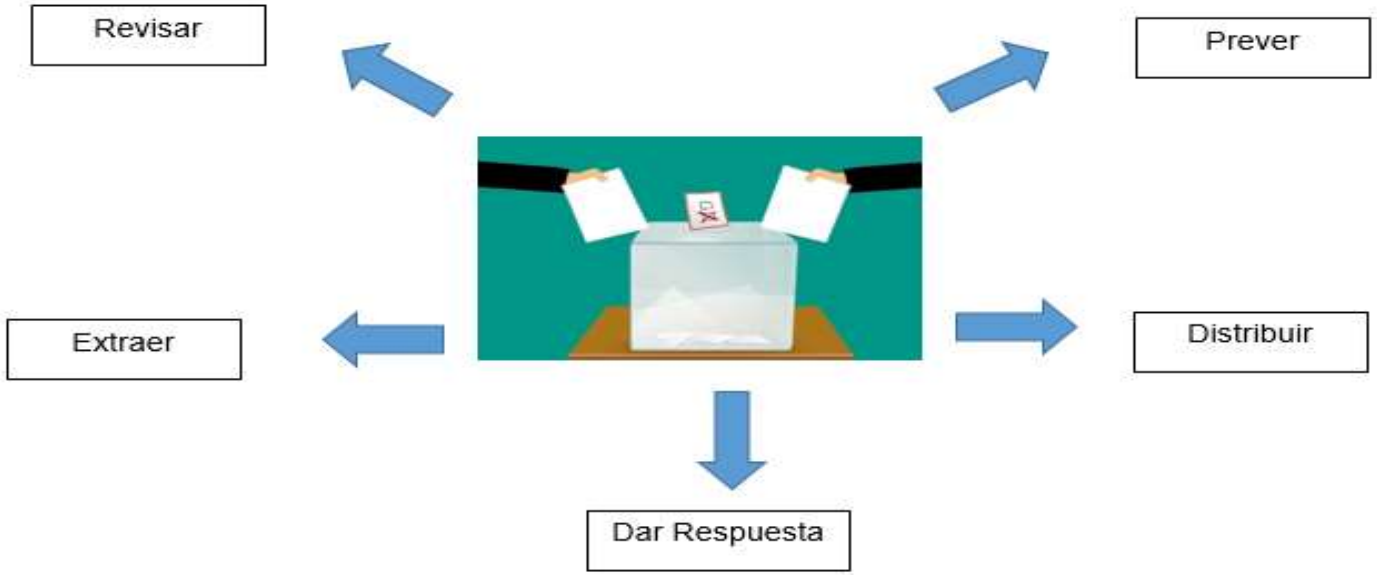


Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.



Protocolo Atención al Cliente

BUZON DE SUGERENCIAS



Desistimiento de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias

Atención prioritaria de peticiones

Desatención de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

. Radicación de las Peticiones (Ventanilla Única).



COMO RESOLVER LOS PROBLEMAS ENCONTRADOS



- Actitud
- Escucha
- Control
- Tono de voz
- Alternativas de solución
- Informar al jefe

12. MANEJO DEL CLIENTE INTERNO

Aspectos Generales



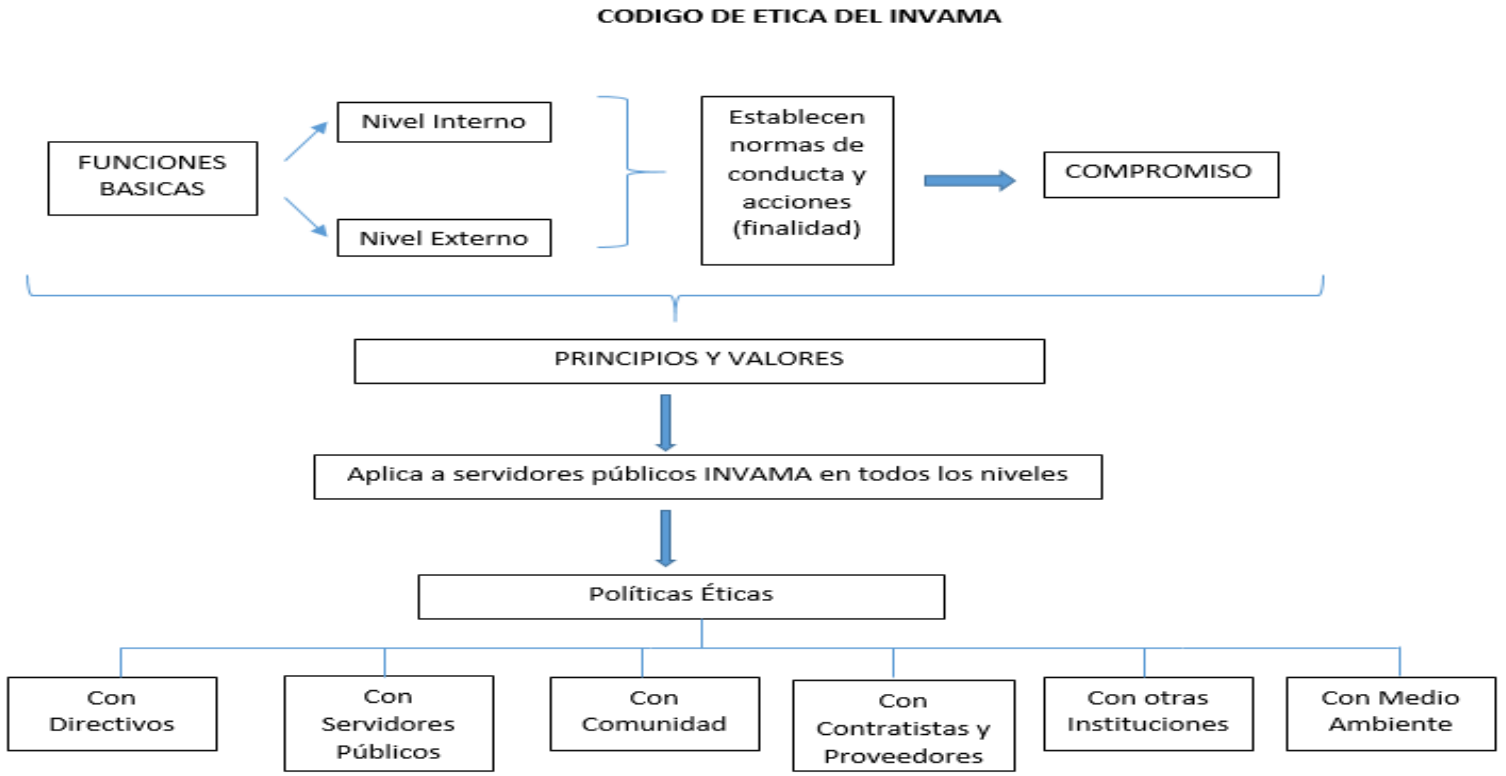
Funcionario

Obligaciones Cliente Interno



Funcionarios

Protocolo Atención al Cliente



13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía de atención al ciudadano-cliente por múltiples canales
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas
- Protocolos de servicio al ciudadano
- Protocolos de servicio y atención al ciudadano
- Manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias municipio de puerto concordia
- Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co