1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

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

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

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

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

- **Duración de la Guía:** 220 horas

2. PRESENTACION

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

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

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión



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

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

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

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

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

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

Descripción

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

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

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

Procesamiento de datos

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

Descripción:

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

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

Razonamiento cuantitativo

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

Orientación de procesos de investigación aplicada



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

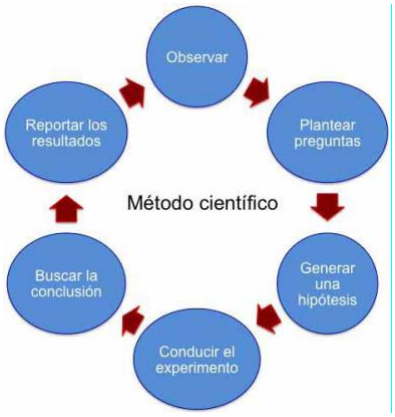
La investigación juega un papel importante en varios contextos de la vida cotidiana, observa el siguiente video y aprenderás cómo hacer una investigación básica, descubrirás la importancia de fuentes primarias y secundarias y los tipos de fuentes que hay: https://www.youtube.com/watch?v=pJOWvHONgwY

Estimado aprendiz conteste los ítems siguientes:

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

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

Descripción resumida del método científico



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

Etapas del método científico



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

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

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

Luego de ver el video anterior realice:

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

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

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

Utilización de herramientas informáticas



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

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

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

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

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

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

Atención y servicio de información al usuario.

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

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

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

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

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

3.3. Actividades de Apropiación

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

Descripción de las actividades de aprendizaje:

Procesamiento de datos

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

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

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

Razonamiento cuantitativo

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



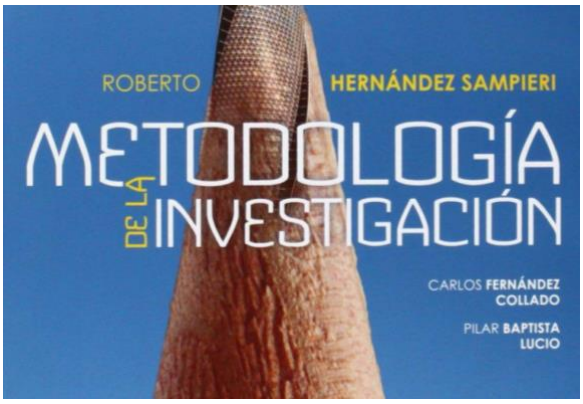
Tomar las medidas del archivo para estimar los metros lineales, área y volumen en archivo y estantería del archivo central o histórico de la CAR.

Orientación de procesos de investigación aplicada

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

Adicionalmente comparto el link que puede ser consultado:

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Utilización de herramientas informáticas

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

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

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

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

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

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

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

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

ORTOGRAFÍA: Marca la tilde, marca la diferencia

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

Atención y servicio de información al usuario.

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

Actividad 2: Defina los siguientes términos:

Cliente interno

Cliente externo

Prestación de servicio

Atención

Calidad del servicio

Estrategias de atención

Servicios de consulta

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

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

3.4. Actividad de transferencia



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

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

Desarrollo de procesos comunicativos, eficaces

Herramientas argumentativas para la construcción del párrafo

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

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

Superestructura

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

- Observe las siguientes imágenes: Realice un discurso coherente.





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

- Chisme a la manera de Tola y Maruja.

Se enunciarán las conclusiones del ejercicio en plenaria grupal.

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

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

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

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

verbal y corporal.

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

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

Orientación de procesos de investigación aplicada

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

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

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

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

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

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

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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

3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

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

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

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

4.1.1 Objetivos Específicos

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

5. JUSTIFICACIÓN

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

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

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

6.2 MARCO CONCEPTUAL

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

6.3 MARCO ESPACIAL O GEOGRAFICO

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

6.4 MARCO TEMPORAL

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

6.5 MARCO LEGAL

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

Tabla 1 Marco Legal

NORMA	**APLICACIÓN**
Constitución política de Colombia	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

6.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

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

Ejem.

Tabla 2 Cronograma del proyecto

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

Explicar…….

6.7 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

Ejem.

Tabla 3 Presupuesto del proyecto

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

Deben diseñarlo para los XX meses de investigación.
Explicar xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

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

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

Utilización de herramientas informáticas

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

Actividad 1: Taller Tablas_ Dinámicas BD_Inmuebles2

Actividad 1: Taller subtotales BD_ Cursos

Actividad 1: Taller Evaluativo Excel

Estas actividades serán socializadas en el ambiente de aprendizaje.

Atención y servicio de información al usuario.

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

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

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

Descripción

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

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de formación dotado con:

15 mesas

30 sillas

25 Computadores con acceso a internet

1 Pantallas LED

- **Materiales**

3 cajas de lápiz HB mina negra No.2

3 cajas borrador miga de pan

3 cajas lapicero retráctil negro tinta indeleble

3 resma papel bond carta 75 gr.

3 resma papel bond oficio 75 gr.

Marcadores permanentes

Borrador para tablero

Regla plástica

Tajalápiz

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

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

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

5. GLOSARIO DE TERMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

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

- Mundet, C., & Mundet, J. R. R. C. (1994). Archivística: gestión de documentos y administración de archivos. José Ramón Cruz Mundet. Madrid.
- Imágenes tomadas de internet
- ICONTEC. GUÍA TÉCNICA GTC COLOMBIANA 185
- Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos (2000, 14 de julio). Congreso de la Republica de Colombia. En Diario Oficial No. 44.093, de 20 de julio de 2000, Art. 20.
- Ávila, F. (2007). ¿Cómo escribir con buena ortografía? Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.
- Con la lengua: oraciones simples y oraciones compuestas (1). Disponible en http://www.fundeu.es/noticia/con-la-lengua-oraciones-simples-y-oraciones-compuestas-1-6878/
- Con la lengua: oraciones simples y oraciones compuestas (2). Disponible en http://www.fundeu.es/noticia/con-la-lengua-oraciones-simples-y-oraciones-compuestas-2-6888/
- Fundéu BBVA. Fundación del español urgente. Consultada el 15 de noviembre de 2015 en www.fundeu.es
- González, B. y Mendoza, L. (2007). ¿Cómo construir oraciones y párrafos? 3era Edición. Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.
- Mier, F. y Arias, É. (2007). ¿Cómo producir textos escritos? Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.
- Montagut, G. (2007). Manual de redacción. Bogotá D.C.: Tareas.
- Real Academia Española. Diccionario panhispánico de dudas. Disponible en http://www.rae.es/diccionario-panhispanico-de-dudas/terminos-linguisticos
- Sánchez, J. (2007). Saber escribir. Madrid: Aguilar. Madrid.

  Tilde diacrítica, uso. Disponible en http://www.fundeu.es/recomendacion/tilde-diacritica/

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales / César Augusto Bernal Torres; Editor Orlando Fernández Palma. Tercera edición. Bogotá: Prentice Hall. Pearson. Disponible En: http://es.scribd.com/doc/194779776/Cesar-Bernal-Metodologia-de-la-Investigacion#scribd

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

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

2. PRESENTACION

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

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

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

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Descripción

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

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

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

Tramite de correspondencia



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

Descripción:

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

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

Atención y servicio de información al usuario



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

Descripción:

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

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

3.3. Actividades de Apropiación

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

Descripción de las actividades de aprendizaje:

Trámite de correspondencia

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

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

Atención y servicio de información al usuario

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

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

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

Realizar los respectivos informes de trazabilidad del servicio

3.4. Actividad de transferencia

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

Descripción

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

ATENCIÓN Y SERVICIO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

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

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de formación dotado con:

15 mesas

30 sillas

25 Computadores con acceso a internet

1 Monitor o pantalla táctil

Impresoras

Escáneres

Unidad de correspondencia

Software para unidad de correspondencia

- **Materiales**

3 cajas de lápiz HB mina negra No.2

3 cajas borrador miga de pan

3 cajas lapicero retráctil negro tinta indeleble

3 resma papel bond carta 75 gr.

3 resma papel bond oficio 75 gr.

Sello de caucho

Numerador

Almohadilla para sellos

Marcadores borrables

Marcadores permanentes

Borrador para tablero

Papel bond cuadriculado

Regla plástica

Tajalápiz

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

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

5. GLOSARIO DE TERMINOS

GTC: Guía Técnica Colombiana

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

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