PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia en Organización de Archivos
- **Código del Programa de Formación:** 134400 Versión 2
- **Nombre del Proyecto:** Implementación de servicios técnicos y tecnológicos que apoyen a la gestión de archivos en el sector empresarial
- **Fase del Proyecto:** Evaluación
- **Actividad de Proyecto:** Validar los procedimientos de trámite, organización, conservación y sistematización de datos en las transferencias primarias y prestación de servicios archivísticos
- **Competencia 1.** Atención a Clientes
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Reconocer la normativa y el protocolo para la prestación de servicios de información teniendo en cuenta políticas y lineamientos establecidos
Suministrar servicios de información de acuerdo con normativa y protocolos.
Realizar seguimiento de la prestación del servicio de información teniendo en cuenta normativa y protocolos institucionales.
Proyectar informes de gestión de acuerdo con políticas institucionales.

- **Duración de la Guía:** 96 horas

2. PRESENTACIÓN

Bienvenido al mundo de servicio, una de las actividades del día a día y razón fundamental del ser social, a partir de esta competencia se realizarán atentas observaciones a los diferentes usuarios que podemos encontrar en las organizaciones tanto al interior como al exterior de ellas; aprenderemos tácticas para su atención, retención y sobre todo para lograr mantenerlos informados y satisfechos con el servicio.



Figure 1 Fuente: https:// //softydi.com/servicios

Durante esta formación trataremos teorías, técnicas y herramientas para apropiar cultura organizacional, comportamiento social, comunicación, manuales y procedimientos para el préstamo y consulta de documentos, estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos, servicios de información reprográficos.



El compromiso del aprendiz consiste en la asistencia a las sesiones y desarrollo de actividades de diversas maneras: guiadas, autónomas, en aprendizaje colaborativo y experiencial, apoyados en el material e ilustraciones suministradas por el instructor, la biblioteca física y virtual, los repositorios de información y experiencias organizacionales, los compañeros, las redes y el internet.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN - Duración de la actividad: (5 horas)

Descripción de la actividad:

Situación Problémica: Las herramientas tecnológicas han generado un gran impacto en la prestación del servicio archivístico, su alineación e interacción con protocolos de atención. ¿Qué opina acerca del uso de la tecnología en el servicio al cliente?.

Apreciado Aprendiz, de forma individual responda cada una de las siguientes preguntas y socialícelas en su grupo de trabajo.

Preguntas Problematizadoras:

¿De qué forma nos afecta la tecnología en la prestación de servicio archivístico?
¿Cuáles son las causas y posibles consecuencias de no asistir adecuadamente las necesidades del usuario de servicio archivístico?
¿Existe un manual de servicio al ciudadano para usar el Archivo General de la Nación?
¿Qué medida podemos tomar para solucionar el problema de acceso a información digital en los usuarios de servicios archivísticos?

Para iniciar su proceso de aprendizaje recuerde momentos en los que usted ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado consultas de historias clínicas, registros de notas años escolares, contratos de arrendamiento, imágenes de registros fotográficos; teniendo presente estos recuerdos, participe activamente analizando los videos sugeridos, compare sus vivencias y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual, mapa mental o cuadro sinóptico.



Figure 2 Fuente: https://n9.cl/k8ch



Los videos se encuentran en el material de apoyo de la competencia o en YouTube a través de los siguientes enlaces:

http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al Cliente_Historia del Tapeque.
http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al Cliente en 3 pasos
https://www.youtube.com/watch?v=ZVxFrju41CI - El Arte del Servir

3.1.1. De manera individual haga la lectura del siguiente párrafo:



El servicio como una filosofía de vida que nos impulsa a ayudar a los demás; servir es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.
Luego, elabore con sus propias palabras *"su concepto de servicio al usuario archivístico"*, comparta sus argumentos en plenaria a sus compañeros de equipo.

Escuche las orientaciones del instructor.

Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.
Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, bases de datos

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTO NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

Descripción de las actividades: Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, que en este caso se denomina "Implementación de servicios técnicos y tecnológicos para la gestión de archivos en el sector empresarial" las actividades que se proponen en esta guía tienen como propósito elaborar la política de atención a los requerimientos informacionales del usuario de servicio archivístico, en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proceso formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:



3.2.1. Al pensar en unidades de archivo en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de un servicio, considera usted:
a) ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al usuario de archivos, justifique su respuesta?
b) ¿Qué importancia le han dado al usuario de archivos, para que sigan obteniendo calidad en el servicio?
c) ¿Cuántas de estas empresas le han dado a conocer su protocolo de servicio? ¿Describa mínimo tres de ellos?

3.2.2. De manera individual y desescolarizada, seleccione una Empresa en Colombia que usted siempre haya admirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría trabajar en ella, defina los términos contenidos en la siguiente tabla:

ITEMS	CARACTERIZACIÓN
Normatividad Archivística	
Usuario de la Información de Archivo	
Comportamiento Informativo	
Unidad de Archivo	
Archivo General de la Nación	
Conservación de Archivos	
Acervo Documental	

Después de revisar su participación (respuestas anteriores), socialícelas con el resto del grupo en mesa redonda bajo la orientación de su instructor.



Presenten los resultados al instructoren la mesa redonda y escuchen su retroalimentación.

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

3.3.1 Actividad de Aprendizaje: Generar resultados de la gestión de servicio al cliente de acuerdo a la aplicación de políticas y proceso organizacionales alineados a la normativa aplicable.

Descripción de actividad: Para realizar las actividades propuestas en esta guía consulte el documento de apoyo de "Como redactar correctamente un informe" donde recibirá instrucciones sobre tipos de informes, como se estructuran, tips para tener en cuenta en la redacción y la ortografía.
Socialicen el tema con su instructor esté atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

Actividad 1: (5 horas)

Consulte en el material de apoyo el documento "Política de atención al Cliente" Elabore un informe que contenga la siguiente información:



a) ¿Para qué sirve la política de atención al servicio de usuarios archivísticos?
b) ¿Cuáles son las características de las políticas de atención a los usuarios archivísticos?
c) ¿Como se estructura una política de atención al usuario?
d) Elabore una matriz de doble entrada, mediante una gráfica represente y describa los criterios que se deben de cumplir en la prestación de servicios de acuerdo a la norma ISO 9000 Satisfacción del Cliente y la Ley 594 de 2000 que regula la entidad Archivo General de la Nación.

Ejemplo de matriz de doble entrada.

GRÁFICA	CRITERIO
 *Figure 3 https://servicios/sistema-de-informacion-general-sig/archivo-digital-de-prensa.html*	El Archivo digital de prensa es una base de datos que sistematiza la información sobre Colombia, de 10 fuentes de prensa de circulación nacional y regional en temas específicos del área de las Ciencias Sociales. Posee información desde el año 1979 hasta la fecha y un acumulado de más de 700.000 registros recopilados a lo largo de 42 años.

Actividad 2: (7 horas)



Consulte en el material de apoyo el documento "Manual de Servicio al Ciudadano Archivo General de la Nación" y elabore un mapa conceptual sobre:

a) ¿Quién es el usuario de información archivística?
b) Comportamiento Informativo
c) Unidad de Archivo
d) Archivo digital de prensa
e) Gestión de documentos electrónicos de archivo
f) Banco de Archivos digitales de Arte en Colombia

En formación, su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades desarrolladas, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a) y preparar una pequeña exposición.

	Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de usuarios de información en las unidades de archivo, según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender y manejar posibles objeciones. Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema, retroalimente y realice preguntas.

Figure 4 Fuente: http:// roles-y-perfiles-de-usuario-en-software-de-gestion/

Actividad 3: (8 horas)



Para complementar la información vista hasta ahora, consulte en el material de apoyo el documento "Servicio al usuario de información en archivos", "Tipos de estudio de usuarios" y "Que es un archivo y sus diferentes servicios", realice: mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, rejillas de conceptos, etc.

Consultar el siguiente link sobre cómo realizar organizadores gráficos. https://www.youtube.com/watch?v=rSMJYqrC1Tk

Actividad 4: (8 horas)



Figure 6 Fuente: https://blog.desdelinux.net/sistemas-archivos-cual-elegir-discos-particiones-l

Estimado aprendiz, en los equipos de trabajo organizados previamente, navegue y lea detenidamente la información que encontrará en el siguiente enlace https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf

Seleccione mínimo tres de las anteriores didácticas para el desarrollo de los siguientes temas:

- Diferencia entre atención al usuario de información en archivos y servicio al usuario de información digital en archivos.
- El Triángulo del Servicio
- Los Momentos de Verdad
- El Ciclo del Servicio
- Momentos Críticos de la Verdad
- El Mal servicio y sus Costos
- Actitudes que determinan el mal servicio
- Manejo de Objeciones
- Portafolio de productos y servicios, definición, características



Realice la lectura de manera individual y después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; El instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier integrante del grupo debe estar preparado para sustentarla.



Actividad 5: (10 horas)

Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los usuarios de información archivística consulte en el material de apoyo el documento “Módulo II Servicio al cliente”, “El Cliente”, “Sistemas de Información empresarial” y “Métricas ITIL”, para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

a) Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas
b) Ergonomía: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en su puesto de trabajo.
c) Aplicaciones Informáticas de gestión
d) Ficheros informáticos de los usuarios archivísticos
e) Programas de fidelización por vía informática
f) Estrategias del Servicio al Usuario de Información de archivos digitales
g) Acuerdos de niveles de servicio



El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

Actividad 6. (10 horas)

Estimados aprendices, las herramientas para la gestión de la innovación son un medio que buscaapoyar las actividades de las unidades de archivo en las empresas para lograr resultados tangibles en el corto plazo; adicionalmente, dejan trazabilidad de las acciones que se emprenden a nivel nacional de acuerdo a la Ley 594 de 2000, con miras a satisfacer las necesidades, gustos y deseos los funcionarios a cargo de la prestación de los servicios presenciales y virtuales de la comunidad.

Los podcasts son una serie de episodios grabados en audio y transmitidos online. Estos pueden ser grabados en diferentes formatos, siendo las más comunes entrevistas entre invitado y presentador y grabaciones individuales donde el presentador (o presentadores) comenta sobre un tema específico, que en este caso será el de nuestra actual competencia.

Los invito a consultar el siguiente link donde encontrara como crear su PODCAST.
https://www.youtube.com/watch?v=bCtFIM80oJE&t=13s

En los mismos equipos de trabajo, preparen una serie de donde a través de archivos de audio se logre **describir las características, ventajas, herramientas y fases para la prestación de servicio al usuario de información de archivos.** En la carpeta Material de Apoyo encontrarán las instrucciones. Presenten sus resultados al instructor y escuche su retroalimentación plasmada en lista de chequeo.



Figure 8 Fuente https://www.portafolio.co/innovacion/podcast

Ambiente Requerido: Ambiente de formación amplio, con mesas, sillas, tablero, marcadores. Equipos de cómputo, Smart TV, tablero electrónico conexión a internet. Muebles colaborativos, mesas redondas, modulares, tipo junta, ambiente oficina y sillas ergonómicas.
Materiales de formación: Marcadores borrables de diferentes colores; marcadores permanentes de diferentes colores; caja de lápices, cajas de lapiceros; resma de papel carta u oficio; paquetes de octavosde cartulina de varios colores; tacos de post-it; borradores.
Duración: 48 horas

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Respetado aprendiz teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la guía de aprendizaje lo invito a ejecutar las siguientes actividades:

ATENCIÓN A CLIENTES

Actividad 1: (14 horas)



En parejas, elaboren el Instructivo de etiqueta y protocolo empresarial, de forma digital. Entregue a su instructor y socialice en el ambiente de formación.

Actividad 2: (14 horas)

En grupos de cuatro (4), elaboren el manual de servicio al cliente de forma digital. Entregue a su instructor y socialice en el ambiente de formación.

Duración: 28 horas
Ambiente Requerido: "Ambientes en Centro de Formación o móvil con equipos de cómputo, aplicativos, Aula de informática, ambiente polivalente, ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, WhatsApp, meet.
Materiales: Equipos de cómputo, impresora, scanner, internet, intranet, sillas y mesas, resmas, marcadores, tablero acrílico, Video Beam, Guías de aprendizaje, marcadores borrables.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
CONOCIMIENTO: Respuesta a preguntas relacionadas con servicio al cliente, etiqueta y protocolo empresarial.	Reconoce la entidad con su normativa y principios, teniendo en cuenta políticas de acceso a la información Sustenta la importancia de la etiqueta y el protocolo empresarial, de acuerdo con normativa interna. Argumenta el alcance de las relaciones interpersonales en el servicio, teniendo en cuenta manual de funciones, misión y visión de la entidad. Asume la importancia de la imagen personal la expresión verbal y no verbal teniendo en cuenta manual de funciones, misión y visión de la entidad. Reconoce criterios de Confidencialidad de la información y manejo de datos personales de acuerdo con normativa interna. Reconoce los componentes del modelo del triángulo del servicio de acuerdo con las políticas y procedimientos institucionales.	**Técnica:** Formulación de Preguntas **Instrumentos de Evaluación:** Cuestionario

	Reconoce los momentos de verdad de acuerdo con estrategias y normativa interna Identifica protocolo, procedimiento, portafolio de servicios, canales de información de acuerdo con normativa	
DESEMPEÑO: Dramatizado de etiqueta y protocolo empresarial. Estudio de Casos relacionados con control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización.	Proporciona servicio de información de acuerdo con la normativa institucional Diferencia las PQRSF y su tiempo de respuesta, teniendo en cuenta normativa Registra información relacionada con la prestación de servicios archivísticos, teniendo en cuenta políticas y protocolos de servicios Proyecta informes de hallazgos encontrados en la gestión de información de la unidad documental, teniendo en cuenta procesos y procedimientos Presenta el informe de gestión sobre requerimientos de servicios, teniendo en cuenta indicadores y políticas del servicio	**Técnica:** Observación Directa **Instrumentos de Evaluación:** Lista de chequeo
PRODUCTO: Instructivo de etiqueta y protocolo empresarial.	Verifica registros de prestación de Servicios al usuario de acuerdo con procedimientos establecidos y normativa Interna. Revisa reportes de prestación de Servicios de información teniendo en cuenta procesos internos y normativa. Aplica Indicadores del nivel de desempeño del servicio teniendo en cuenta políticas institucionales	**Técnica:** Valoración del producto **Instrumentos de Evaluación:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accidente de Trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo; así mismo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde la residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

Actitud: Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presentauna persona respecto de un objeto o idea.

Actividad Física: Comprende un conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa de metabolismo basal. A veces se utiliza como sinónimo de ejercicio físico, que es una forma de actividad física planificada y repetitiva con la finalidad de mejorar o mantener uno o varios aspectos de la condición física. La actividad física que realiza el ser humano durante un determinado período mayor a 30 minutos y más de 3 veces por semana generalmente ocurre en el trabajo o vida laboral y en sus momentos de ocio. Ello aumenta el consumo de energía considerablemente y el metabolismo de reposo, es decir, la actividad física consume calorías.

Actividad No Rutinaria: Actividad que no se ha planificado ni estandarizado, dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.
Actividad Rutinaria: Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estandarizable.
Actos Inseguros: Son aquellos que se presentan al alterar un procedimiento comúnmente considerado como seguro.
Análisis Del Riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y para determinar el nivel del riesgo.
Atención: Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.
Autoestima: Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.
Autoimagen: imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.
Calidad: Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.
Ciclo de Servicio: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.
Cliente: Es aquel que recibe un producto o servicio.
Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
Condición Ambiental Peligrosa: Es el estado potencialmente peligroso que puede causar un accidente y que puede corregirse con anterioridad la ocurrencia.
Consecuencia: Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente.
Cultura física: Disciplina de tipo pedagógica que se centra en el movimiento corporal para luego desarrollar de manera integral y armónica las capacidades físicas, afectivas y cognitivas de las personas con la misión de mejorar la calidad de vida de las mismas en los diferentes aspectos de esta, familiar, social y productivo.
Deporte: Toda aquella actividad física que involucra una serie de reglas o normas a desempeñar dentro de un espacio o área determinada (campo de juego, cancha, tablero, mesa, entre otros) a menudo asociada a la competitividad
Diagnóstico de Condiciones de Salud: Resultado del procedimiento sistemático para determinar "el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora". (Adaptada de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones).
Dimensión Interpersonal: Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.
Elemento de Protección Personal (EPP): Dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo de una persona
Enfermedad laboral: Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.
Higiene Industrial: Actividades dedicadas al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en o por los lugares de trabajo y que pueden ser causa de enfermedades

profesionales, perjuicios a la salud o al bienestar, incomodidades o ineficiencia entre los trabajadores o entre ciudadanos de la comunidad.

Imagen Personal: Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

Inteligencia: la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

Juego: Es una actividad que se utiliza para la diversión y el disfrute de los participantes; en muchas ocasiones, incluso como herramienta educativa. Los juegos normalmente se diferencian del trabajo y del arte, pero en muchos casos estos no tienen una diferencia demasiado clara.

Lúdica: proceso ligado al desarrollo humano, no es una ciencia, ni una disciplina, ni mucho menos, una nueva moda. La lúdica es más bien una actitud, una predisposición del ser frente a la cotidianidad, es una forma de estar en la vida, de relacionarse con ella, en esos espacios en que se producen disfrute, goce y felicidad, acompañados de la distensión que producen actividades simbólicas e imaginarias como el juego, la chanza, el sentido del humor, la escritura y el arte.

Medicina Preventiva y del Trabajo: Tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde a sus condiciones psicológicas y físicas

Salud: es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades." En la salud, como en la enfermedad, existen diversos grados de afectación y no debería ser tratada como una variable dicotómica.

Seguridad Industrial: Conjunto de actividades destinadas a la prevención, identificación y control de las causas que generan accidentes de trabajo.

Seguridad y salud en el trabajo: Disciplina que trata de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Tiempo Libre: aquel tiempo que la gente le dedica a aquellas actividades que no corresponden a su trabajo formal ni a tareas domésticas esenciales. Su rasgo diferencial es que se trata de un tiempo recreativo el cual puede ser utilizado por “su titular” a discreción, es decir, a diferencia de lo que ocurre con aquel tiempo no libre en el cual la mayoría de las veces no se puede elegir el tiempo de realización en este, la persona puede decidir cuántas horas destinarle.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Daniela Lazovska, (2017). Métricas para servicio al cliente. Recuperado de: Luismaram.com

Definición abc, (2007) http://www.definicionabc.com/deporte/cultura-fisica.php

Escuela de Organización Industrial, (2019). Sistemas de información empresarial. sistemasdeinformaciónempresarial.eoi.es.

Fernández Pinero, José Luis (2019). Midiendo ITIL, Métricas e indicadorespara la gestión de servicios ITL. Proactivanet.com

Función Pública. Decreto 1295/94, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales". https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629

Función Pública. Ley 100/93. Sistema de seguridad social integral. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248#:~:text=ART%C3%8DCULO%201%C2%BA.,Sistema%20de%20Seguridad%20Social%20Integral.,las%20contingencias%20que%20la%20afecten.

Función Pública. Ley 9/79. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

González Nana, (2016). 20 habilidades esenciales para ofrecer atención al cliente. http//: experiencia del ClienteMagentaig.com

Legis Comex. biblioteca.sena@misena.edu.co Accesosena*

Leyex.info. biblioteca.sena@misena.edu.co Accesosena*

Magisterio - Libros electrónicos. biblioteca.sena@misena.edu.co Accesosena*

Martínez, Catherine (2017). Que es un portafolio de servicios. Lifeder.com.

McGraw-Hill - Libros electrónicos. biblioteca.sena@misena.edu.co Accesosena*

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Colombia. Resolución 1016/89, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Res_Ext_1016_1989.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 2013/86. Por La Cual Se Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comites De Medicina, Higiene Y Seguridad Industrial En Los Lugares De Trabajo (Actualmente Comité Paritario De Salud Ocupacional). https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/2470-resolucion-2013-de-1986

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 2400 de 1979. Por el cual se establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1509/industrial%20safety%20statute.pdf

Ministerio de Trabajo. Ley 1562/2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional". https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf

Noticias Caracol. Sobrepeso, el punto de los colombianos. http://www.noticiascaracol.com/informativos/septimodia/video-276500

Patiño Díaz, Granados Luz Ángela, (2011). Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial, en Contribuciones a la Economía. Eumed.net.

Presidencia de la República. Decreto 1072 del 2015, ARTÍCULO 2.2.1.4.1. Calzado y vestido de labor. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8

Presidencia de la República. Resolución 312 del 2019 y políticas gubernamentales de promoción y prevención. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf

Salud, Imágenes y fotos de Stock. Recuperado de: http://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/salud.html UMB virtual, (2019). Contenido Modulo II Servicio al cliente. virtual net.umb.edu.co

Universidad Distrital. Norma GTC 45 "Guía para la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo". https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6034/ParraCuestaDianaMarcelaVasquezVera
ErikaVanessa2016-AnexoA.pdf;jsessionid=E324DDCF5DD59632263DA011D88F3239?sequence=2

X. Peralta Maniviesa, (2019). Cuando la responsabilidad social mejora el servicio al cliente SA 8000. http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Autor (es)	Cándida Asprilla Jaramillo	Instructora	Regional Chocó - Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad	20-03-2022
	Zoraida Yumari Contreras Jaimes	Instructora	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios CIES	20-03-2022
	Claudia Milena Espinosa Bohórquez	Instructora	Regional Santander - Centro de Servicios Empresariales y Turístico	20-03-2022
	Andrés Felipe Vásquez	Instructor	Regional Antioquia - Centro de Comercio	20-03-2022

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

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
Autor (es)	Yenny Carolina Mera Trochez	Instructor Red Archivo	Centro De Comercio Y Servicios	9/08/2023	Necesidades Del Programa

MINISTERIO DEL TRABAJO

ETIQUETA Y PROTOCOLO



@SENAComunica www.sena.edu.co

Competencia: Atención a Clientes

Resultado 2: Suministrar servicios de información de acuerdo con normativa y protocolos

ETIQUETA

Son las normas que nos direccionan como debemos comportarnos, de acuerdo con el lugar donde nos encontremos. Con esto se quiere decir que es la forma de vestirnos, comportarnos, etc. ante determinada situación. En otras palabras, está orientada a la conducta de las personas.



ETIQUETA DE LA TRADICIÓN

Los estados tiene leyes y normas exactas sobre la propiedad y protección de estos bienes, no obstante, cada ciudadano tiene el deber moral de cuidarlos con su actitud, interés y respeto, teniendo como resultante su vigencia y permanencia cultural.



Es necesario vigilar y cuidar los bienes patrimoniales, observar disciplina y comportamiento civilizado frente a construcciones históricas, e instruir a quienes no los valoran sobre su importancia artística y cultural.

ETIQUETA DEL PEATÓN





La seguridad y tranquilidad de quien camina en las calles, está determinada por la conciencia ciudadana de todos, y, en gran medida, por el comportamiento cívico y protocolario de los caminantes, resumidos en los siguientes puntos:

- ✓ El peatón caminará en andenes y senderos peatonales, parques y caminos destinados para esto. Al ingresar a la calle o a las ciclo rutas existe riesgo, razón por la cual, es necesario estar alerta.
- ✓ El peatón deberá estar sobrio, pues si estuviera en estado de embriaguez, bajo el efecto de alguna droga o de algún medicamento, aumenta su vulnerabilidad.

ETIQUETA DEL PEATÓN

- ✓ El movimiento en la calle debe ser fluido, es necesario evitar los corrillos o charlas que impidan la movilidad. La comunicación debe ser normal, considerándose de pésimo gusto los gritos, silbatos, el alto volumen de la voz y los ruidos estridentes con aparatos o equipos de sonido.
- ✓ En todo momento tienen prioridad los niños, ancianos, discapacitados y mujeres en estado de embarazo; nuestra actitud hacia ellos deberá ser de protección y extrema cortesía.









ETIQUETA EN LA EMPRESA

El ambiente de la oficina funciona como una comunidad, como tal, los empleados de las distintas esferas jerárquicas deben manejar la cortesía entre sí. En ocasiones no basta con ser cortés, es preciso tener un conocimiento exacto de lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado de vestir o de escribir una carta.





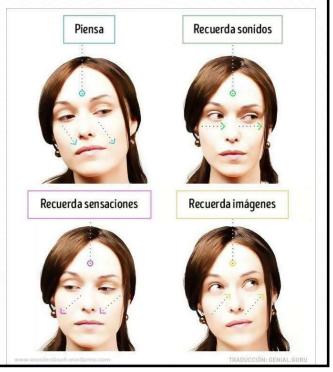
En el mundo empresarial, familiar y social; la discreción desempeña un papel importantísimo. Ser discreto, significa, saber guardar las confidencias que se le hacen, no importando si están relacionadas con los negocios o con aspectos de orden personal.





GESTOS Y LENGUAJE CORPORAL EN EL TRABAJO

Mientras hablamos, adoptamos posturas faciales y corporales que complementan el mensaje que pretendemos comunicar, afirmándolo o desvirtuándolo. Este aspecto suele ser pasado por alto por la mayoría de las personas; descuido imperdonable, dado que el lenguaje corporal es tan expresivo o más que las palabras.



GESTOS Y LENGUAJE CORPORAL EN EL TRABAJO

Hoy en día los jóvenes son mas des complicados, comportamiento positivo para la velocidad actual sin embargo debemos tener cuidado y aplicar las mínimas normas de postura:

- ✓Usar las sillas, no para sentarse, sino prácticamente acostarse y con las piernas estiradas
- ✓O lucir en extremo desaliñados, como muchos jóvenes de los últimos tiempos, jamás será elegante, agradable o bien recibido.



GESTOS Y LENGUAJE CORPORAL EN EL TRABAJO

Los gestos en el ambiente laboral son muy importantes, en el que debemos aparecer permanentemente lucidos y claros. La mirada debe ser:

- ✓Limpia
- ✓Segura
- ✓Directa
- ✓Dirigida al interlocutor con amabilidad y atención
- ✓Una mirada sin desafío, ni intensidad
- ✓Una mirada distribuida por tiempos para todos los que nos escuchan si son mas de un@.
- ✓Si se trata de una sola persona, la mirada debe dirigirse con pequeños descansos, teniendo la precaución de no distraerse.



ERRORES DE LA COMUNICACIÓN HABLADA EN EL TRABAJO

Las palabras utilizadas en la conversación con compañeros, jefes y subalternos, son importantes en el sitio de trabajo.

Para hablar correctamente es indispensable leer mucho: Periódicos, revistas, libros, volantes, arte etc.

Los términos coloquiales deben ser dosificados y en lo posible eliminados, esto aumenta nuestra importancia en la mente de los demás y eleva nuestra imagen.

"No me pagan por hacer esto"
"Es imposible"
"Tenía un mal día"
"Estoy ocupado, pídeselo a otra persona"
"Qué nochecita la de ayer"
"Qué guapa era la rubia con la que te vi el otro día, ¿no?"
"No sé si me gustaría hacer esto toda la vida"
"Lo haré si me das dos días de vacaciones"
"Fácil, esto lo hace cualquiera"
"Es culpa de mi compañero, no mía"
"¿Cuál es tu cuenta de Facebook?"
"Puf"

LENGUAJE COLOQUIAL: El lenguaje coloquial es el uso del lenguaje en un contexto informal y distendido. Es el lenguaje habitual que utilizan las personas para comunicarse entre sí. Por ejemplo: buenísimo, o sea, a lo mejor.

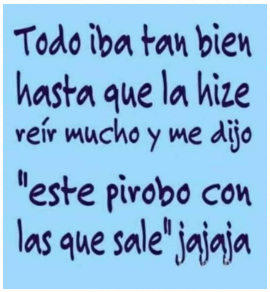
- ¿Qué quiso decir?
- ¿Me entiendes?
- ¿Y si vamos al cine en vez de al teatro?
- ¿No has visto la tele?
- Estuvo de lujo.
- Cambia esa cara, ¿quieres?
- ¡Buenísimo!
- Venga para acá, mija.
- O sea.
- ¡Qué mayor está!
- Es más estúpido que un burro.
- Voy para allá, espérame.
- ¿Dónde andabas?
- Son uña y mugre.
- Ahí te ves.
- expresiones del lenguaje coloquial
- A lo mejor.
- El niño no me come, estoy preocupado.
- ¡Hola!
- ¿Cómo va todo?
- La Diana decidió dejar de venir a las clases.
- Vente pa' ca.
- Habla hasta por los codos.
- ¡Te pasas!
- Es más inútil que el cenicero de una moto.
- Ponte las pilas.
- ¡Qué chévere!
- ¿Cómo va?
- Es pan comido.
- Siempre ves las cosas color de rosa.
- ¿Cómo te llamas?

ERRORES DE LA COMUNICACIÓN HABLADA EN EL TRABAJO

Las palabras o frases como:
"que vaina" - "el vainazo" - "hágame el cruce (o el catorce)".

La desagradable de dirigirse a las compañeras o compañeros como: "mamita"-"reinita"-"mamacita"- "muñequita"- "gordis"-"mi cielo", etc.

Y la fraseología desmesuradamente práctica y revenida como "abrámonos" para disolver una reunión, deben ser suprimidas de nuestro lenguaje.



ERRORES DE LA COMUNICACIÓN HABLADA EN EL TRABAJO

Nota: En la mayoría de los casos, la gente que nos rodea guarda silencio, pero en su memoria están perfectamente diferenciados los que utilizan tales expresiones, y en un nivel no muy recomendable.



Otros...



Demos un vistazo!

https://youtu.be/egkOLUjEdx4

https://youtu.be/ejD34c836gQ

G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia en Organización de Archivos
- **Código del Programa de Formación:** 134400 Versión 2
- **Nombre del Proyecto:** Implementación de servicios técnicos y tecnológicos que apoyen a la gestión de archivos en el sector empresarial
- **Fase del Proyecto:** Fase 3. Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Aplicar procedimientos de trámite, organización y conservación en el uso de datos para la atención y servicio de información en el archivo de gestión de una dependencia.
- **Competencias 2:** CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO
- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

Disponer los documentos para la digitalización según normativa y procedimientos establecidos.
Digitalizar los documentos de archivo análogos de acuerdo con técnicas de operación y política Institucional.
Recuperar los documentos resultantes del proceso de digitalización acorde con procedimientos y políticas Institucionales.
Preservar los documentos de archivo conforme a procedimiento establecido y políticas Institucionales.

- **Duración de la Guía:** 96 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz:

En la actualidad las entidades producen información en diferentes medios y soportes, por esto el mapa documental es cada vez más variado y complejo, pues, además de los documentos en papel que se producen y reciben en la oficina , se deben sumar los documentos como las transacciones electrónicas, los documentos digitalizados, las bases de datos y u otros sistemas de almacenamiento que también hacen parte del acervo documental; es así como , la información electrónica toma gran importancia en las organizaciones ya que es vital para permitir el acceso , la consulta y la toma de decisiones administrativas.

Por esta razón esta competencia tiene como fin desarrollar las habilidades en el aprendiz para conservar la documentación, gestionar bases de datos, bajo los requisitos normativos y de calidad, que permiten a generar estratégicas eficaces y eficientes que agilicen los procesos de consulta y recuperación de la información.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL:



Figure 1 Gestión de documentos electrónicos
Nota: Tomado de Gestión documental electrónica https://es.123rf.com/photo_48173965_gesti%C3%B3n-de-documentos-electr%C3%B3nicos.html

¡Apreciado aprendiz!

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





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

*Esto significa que, **si el archivista no cambia, lo cambian**. la sociedad exige cada vez con mayor vehemencia personas con conocimientos y capacidades técnicas, tecnólogos y profesionales con nuevas habilidades, con el fin de satisfacer públicos mejor informados, de las más diversas tendencias, orientaciones, conocimientos*

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

Ahora, si el archivista no adquiere habilidades ni conocimientos, como los anteriormente vistos en el proceso formativo ***¿cuáles serán las posibilidades de su empleabilidad y como se puede garantizar sus derechos laborales?***

De acuerdo a lo anterior, realice una exploración de ideas, responda las siguientes preguntas y socialice sus respuestas en plenaria de clase.

- ¿Considera usted que el archivista debe mejorar su perfil ocupacional en la adquisición de herramientas tecnológicas para estar vigentes en un mundo laboral competitivo, o por el contrario no es necesario ya que los archivos seguirán permaneciendo en soporte papel, debido a la baja inversión que las empresas hacen en los temas de nuevas tecnologías?
- ¿Es posible que los archivos en las entidades tiendan a desaparecer y por lo tanto también el perfil del archivista?
- ¿Qué puede hacer usted como futuro archivista para garantizar el uso y acceso a la información en el futuro, teniendo en cuanta la obsolescencia tecnológica?
- ¿El uso de las nuevas tecnologías puede vulnerar o mejorar el reconocimiento de los derechos fundamentales en los seres humanos?

Tiempo: 4 horas
Ambiente requerido: Ambiente de formación propio de la competencia.
Materiales: Televisor, equipos de cómputo conectados a internet.

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACION E IDENTIFICACION DE CONOCIMIENTO NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.



Figura 1 Digitalización de documentos
Nota: Tomado de https://greyphillips.com/PSI_Expedients.html

Aprendiz, teniendo en cuenta el video "Denuncia de pérdida de documentos", publicado en el siguiente enlacen: https://www.youtube.com/watch?v=oJ3UIRNJRbc , responda a los siguientes interrogantes en el foro que será habilitado por su instructor en la correspondiente plataforma.

- ¿Cree que es importante el uso de las tecnologías para el manejo eficaz de los documentos?
- Analice el procedimiento que se realiza en el video y compárelo con el procedimiento que se realiza en físico
- ¿Qué tan importante cree usted, que los reportes e informes generados desde una base de datos muestran información relevante de una organización? Justifique su respuesta.
- ¿Consideras que la ausencia de documentos puede vulnerar los derechos fundamentales de los trabajadores?

Tiempo: 6 horas
Ambiente requerido: Ambiente de formación propio de la competencia.
Materiales: Televisor, equipos de cómputo conectados a internet.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACION DEL CONOCIMIENTO (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Actividad de aprendizaje: Aplicar procedimientos de digitalización a los documentos de archivo, para la adecuada preservación, conservación y recuperación de la información

Descripción de Actividades: Aprendiz a continuación de presentan un conjunto de actividades que le permitirán desarrollar el aprendizaje, garantizando la apropiación de las competencias; por lo tanto, se le invita a revisar cada actividad de acuerdo a lo planteado y las evidencias que se deben presentar.

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO

Actividad 1: Consulte los siguientes términos relacionados con la digitalización de documentos: digitalización, escanear, digitalización certificada, clases de firmas electrónicas documento, valoración documental, salud ocupacional y protección personal para la digitalización, importancia de la confidencialidad, discreción, responsabilidad, ética y deontología en el manejo de la información; para esta consulta puede utilizar las bases de datos de la biblioteca del SENA, la cual puede consultar en el siguiente link: https://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases_libres.html

Tiempo: 6 horas

Figura 2 Simbolos de normativa



Nota 1 Nota:Tomado de https://greyphillips.com/PSI_Expedients.html

Actividad 2: De forma individual consulte en la página del Archivo General de la Nación https://www.archivogeneral.gov.co/ normativa en relación con la digitalización de algunas series documentales o requisitos para este procedimiento Acuerdo 005 de 2018, Decreto 1080 De 2015, Acuerdo 003 De 2015, Acuerdo 008 De 2014, Acuerdo 002 de 2014, Acuerdo 5 de 2013, Acuerdo 005 de 2013, Acuerdo 006 de 2011; con base en esta información realice una línea del tiempo con los requerimientos normativos relacionados específicamente con la digitalización de documentos, y presente la información de forma digital.

Tiempo: 12 horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
CONOCIMIENTO: Respuestas a preguntas relacionadas al proceso de digitalización e identificación de base de datos DESEMPEÑO Sustentación de las actividades para la identificación de datos Exposición de los procedimientos y la normatividad para la digitalización de documentos. Digitalización documentos con parámetros de calidad. Exposición de las estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa vigente PRODUCTO Expediente digital con documentos indexados aplicando los parámetros de calidad Informe del proceso de digitalización de acuerdo a los requisitos mínimos de digitalización. Esquema de metadatos de un expediente electrónico Informe sobre las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa vigente	Identifica la estructura y características de los datos de acuerdo con los requerimientos técnicos. Selecciona los datos a importar de acuerdo con los requerimientos técnicos Selecciona los datos a exportar de acuerdo con los requerimientos técnicos Lista los usuarios activos teniendo en cuenta los requisitos técnicos de la organización. - Comprobar los permisos de los usuarios de acuerdo con los requisitos técnicos de la organización. Revisa la seguridad de acuerdo con los requisitos técnicos de la organización. Alista los documentos que van a ser digitalizados, de acuerdo con los requerimientos de la organización y normativa. Clasifica los documentos teniendo en cuenta los criterios establecidos. Dispone de los documentos conforme a requisitos técnicos y políticas institucionales en los repositorios definidos por la organización. Realiza la migración la información conforme a requisitos técnicos y políticas de seguridad de la información de la organización. Realiza las copias de seguridad de acuerdo con los requerimientos de la organización. Actualiza los soportes documentales conforme a requerimientos técnicos y políticas de la organización.	Técnica: pregunta Instrumento: cuestionario Técnica: organizador gráfico Instrumento: rúbrica Técnica: Observación Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Exposición Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Exposición Instrumento: Lista de chequeo Técnica: valoración de producto Instrumento: Lista de chequeo construcción de bases de datos y documentos digitalizados.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Apache: servidor web, de configuración modular y de libre distribución (open source).

Bases de datos: (Database). Almacén de datos relacionados con diferentes modos de organización. Una base de datos representa algunos aspectos del mundo real. Se diseña y almacena datos con un propósito específico, se hace referencia a hechos conocidos que pueden registrarse, como ser números telefónicos, direcciones, nombres, etc.

Backup: copia de seguridad o de respaldo de forma total o parcial de un dispositivo de almacenamiento, generalmente un disco duro, incluyendo los archivos y directorios.

Campo: en una base de datos cada uno de los componentes de un registro. En un formulario cun área de texto para rellenar o una opción de elección

Dato: Podemos decir que un dato es una información que refleja el valor de una característica de un objeto real, sea concreto o abstracto

Documento electrónico de archivo: Registro de información generada, producida o recibida o comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida, por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Digitalización: Es el procedimiento tecnológico por medio del cual se convierte un soporte análogo (papel) o electrónico, en una imagen digital.

Descanso: El período de descanso es aquel en el cual el trabajador se encuentra libre de la actividad laboral y no está tampoco a disposición del empresario. Los períodos mínimos de descanso establecidos, salvo que en convenio colectivo se establezcan períodos superiores, son:

Descanso semanal: El trabajador tiene derecho a un descanso mínimo semanal de día y medio ininterrumpido. Como regla general, suele ser la tarde del sábado, o la mañana del lunes, y el día completo del domingo. Para los menores de 18 dieciocho años es de dos días, como mínimo. Entre jornada y jornada tiene que haber un periodo de descanso mínimo de doce horas. En la jornada continuada debe existir un descanso de al menos quince minutos.

Desempleo: Desocupación o paro, en el mercado de trabajo, hace referencia a la situación del trabajador que carece de empleo y, por tanto, de salario. Por extensión es la parte de la población que estando en edad, condiciones y disposición de trabajar -población activa- carece de un puesto de trabajo.

Desempleo friccional: (por rotación y búsqueda) y el desempleo por desajuste laboral (debido a las discrepancias entre las características de los puestos de trabajo y de los trabajadores) aparecen aun cuando el número de puestos de trabajo coincida con el número de personas dispuestas a trabajar. Se refiere a los trabajadores que van de un empleo a otro para mejorarse. Su desempleo es temporal y no representa un problema económico. El desempleo friccional es relativamente constante.

Desempleo estacional: Por una parte, el desempleo estacional es aquel que varía con las estaciones del año debido a fluctuaciones estacionales en la oferta o demanda de trabajo. Se habla de desempleo estacional, por otra parte, para referirse al que se produce por la demanda fluctuante que existe en ciertas actividades, como la agricultura, por ejemplo.

Desempleo de larga duración: Se considera parado de larga duración a la persona inscrita como demandante de empleo, de forma ininterrumpida, durante un periodo superior a un año. El desempleo de larga duración provoca un efecto negativo sobre la capacidad que tiene el mercado de trabajo, en el modelo clásico, para restablecer el pleno empleo de forma automática. En este modelo, el mercado tiende de manera natural hacia el equilibro sin desempleo, porque ante la existencia de paro, los desempleados compiten con los ya empleados por los puestos de trabajo disponibles, presionando a la baja los salarios y restableciendo el equilibrio con una disminución de salario. En el desempleo de larga duración, por el contrario, el mercado se distorsiona ya que este tipo de desempleados no compiten con los empleados, porque las empresas no los consideran "elegibles", en la medida en que entienden que no son capaces de sustituir a los que están desempeñando sus mismas tareas y por tanto no presionan a la baja los salarios y no reconducen el mercado de trabajo hacia un nuevo equilibrio.

Desempleo abierto: Son personas que no trabajaron durante la semana de referencia, buscaron activamente un empleo, es decir, realizaron acciones concretas para obtener un empleo, y estaban disponibles para trabajar de inmediato. Esos son los tres requisitos para estar desocupado abierto: no tener trabajo, buscar activamente trabajo y estar disponible y dispuesto a trabajar. Esta definición recomendada por la OIT en su Decimotercera Conferencia Internacional de Estadísticos de octubre de 1982 fue adoptada por los países de la OCDE, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, como la forma de medición oficial del grupo de países desarrollados.

Derecho Laboral: Derecho del trabajo es el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan las relaciones entre empleador(es), trabajador(es), las asociaciones sindicales del Estado. El Derecho del trabajo se encarga de normar la actividad humana lícita y prestada por un trabajador en relación de dependencia a un empleador a cambio de una contraprestación. Es un sistema normativo heterónomo y autónomo que regula determinados tipos de trabajo dependiente y de relaciones laborales. De esta manera, el concepto de trabajo al que presta atención el Derecho laboral es la actividad realizada por un humano que produce una modificación del mundo exterior, a través de la cual aquél se provee de los medios materiales o bienes económicos que precisa para su subsistencia (productividad), y cuyos frutos son atribuidos libre y directamente a un tercero.

Empleador: Es, en un contrato de trabajo, la parte que provee un puesto de trabajo a una persona física para que preste un servicio personal bajo su dependencia, a cambio del pago de una remuneración o salario. La otra parte del contrato se denomina «trabajador» o empleado.

Explotación Laboral: Se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.

Escáner: El escáner (del inglés scanner, el que explora o registra) es un aparato o dispositivo utilizado en medicina, electrónica e informática, que explora el cuerpo humano, un espacio, imágenes o documentos.

Expediente: Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y

relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.

Expediente digital o digitalizado: Copia exacta de un expediente físico cuyos documentos originales, tradicionalmente impresos, son convertidos a formato electrónico mediante procesos de digitalización.

Expediente electrónico de archivo: Conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por cualquier causa legal,
Índice electrónico: Relación de los documentos electrónicos que conforman un expediente electrónico o serie documental, debidamente ordenada conforme la metodología reglamentada para tal fin.
interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del asunto que les dio origen y que se conservan electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo.

Expediente híbrido: Expediente conformado simultáneamente por documentos análogos y electrónicos, que a pesar de estar separados forman una sola unidad documental por razones del trámite o actuación.

Expediente virtual: Conjunto de documentos relacionados con un mismo trámite o procedimiento administrativo, conservados en diferentes sistemas electrónicos o de información, que se pueden visualizar simulando un expediente electrónico, pero no puede ser gestionado archivísticamente, hasta que no sean unificados mediante procedimiento tecnológicos seguros.

Foliado electrónico: Asociación de un documento electrónico a un índice electrónico en un mismo expediente electrónico o serie documental con el fin de garantizar su integridad, orden y autenticidad.

Indización (indexación): Es la generación de un punto de acceso en un sistema de información referencial para facilitar la recuperación de documentos o información.

Igualdad salarial: Es el concepto según el cual los individuos que realizan trabajos similares (o trabajos con la misma productividad) deben recibir la misma remuneración, sin importar el sexo, raza, orientación sexual, nacionalidad, religión o cualquier otra categoría.

Jornada de trabajo: La jornada de trabajo o jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas en las que el empleado desarrolla su actividad laboral, en principio en el día o jornada laboral, si bien, por extensión, también repercute en el cómputo de la semana.

Jubilación: es el nombre que recibe el acto administrativo por el que un trabajador en activo ya sea por cuenta propia o ajena, pasa a una situación pasiva o de inactividad laboral, luego de alcanzar una determinada edad máxima legal para trabajar o edad a partir de la cual se le permite abandonar la vida laboral y obtener una retribución por el resto de su vida.

Negociación colectiva: Es aquella que se realiza entre los trabajadores de una empresa o sector, normalmente (aunque no siempre) reunidos a través de un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de empresas del sector. La finalidad de la negociación es llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los trabajadores del ámbito en el que se circunscribe la

negociación (contrato o convenio colectivo de trabajo). La negociación colectiva es una manifestación particular del diálogo social, y está considerado como un derecho fundamental básico integrante de la libertad sindical. Mundialmente se encuentra garantizado en el Convenio 98 y 154 de la OIT. Pensión: es un pago, temporal o de por vida, que recibe una persona cuando se encuentra en una situación, establecida por ley en cada país, que la hace acreedora de hecho de una cantidad económica, ya sea de los sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas. Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida (RPM): Es aquel mediante el cual los afiliados o sus beneficiarios obtienen una pensión de vejez, de invalidez o de sobrevivientes o una indemnización previamente definida, de acuerdo con lo establecido en dicha ley. Dicho régimen se caracteriza por ser un régimen solidario de prestación definida, en el cual los aportes de los afiliados y sus rendimientos constituyen un fondo común de naturaleza pública, que garantiza el pago de las prestaciones de quienes tengan la calidad de pensionados en cada vigencia, los respectivos gastos de administración y la constitución de reservas de acuerdo con lo dispuesto en la ley. Así mismo, en este régimen el Estado garantiza el pago de los beneficios a que se hacen acreedores los afiliados.

Pensión: es un pago, temporal o de por vida, que recibe una persona cuando se encuentra en una situación, establecida por ley en cada país, que la hace acreedora de hecho de una cantidad económica, ya sea de los sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas.

Protección para la Vejez: Propuesta del Gobierno Nacional para la creación de un sistema estructural que proteja a todos los trabajadores, basado en tres ejes: más cobertura, más igualdad y que no quiebre el sistema. El propósito es que todos los trabajadores formales e informales, puedan contar con un ingreso al llegar a la edad de jubilación o retiro, bien sea mediante una pensión, o un apoyo del Estado.

Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida (RPM): Es aquel mediante el cual los afiliados o sus beneficiarios obtienen una pensión de vejez, de invalidez o de sobrevivientes o una indemnización previamente definida, de acuerdo con lo establecido en dicha ley. Dicho régimen se caracteriza por ser un régimen solidario de prestación definida, en el cual los aportes de los afiliados y sus rendimientos constituyen un fondo común de naturaleza pública, que garantiza el pago de las prestaciones de quienes tengan la calidad de pensionados en cada vigencia, los respectivos gastos de administración y la constitución de reservas de acuerdo con lo dispuesto en la ley. Así mismo, en este régimen el Estado garantiza el pago de los beneficios a que se hacen acreedores los afiliados.

Riesgos Laborales: Esta Ley apunta a un sistema de protección universal, incluyendo a nuevos sectores de la población que hasta ahora no estaban protegidos ante las enfermedades o accidentes propios de su actividad Laboral. Establece, por ejemplo, la afiliación obligatoria para todos los trabajadores independientes vinculados a través de un contrato formal de prestación de servicios con duración superior a un mes.

Salario: Es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de cierta actividad productiva. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual.

Salario mínimo: El salario mínimo en Colombia es el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMMLV) el cual se reajusta antes de iniciar un nuevo año por un valor porcentual que en ningún caso puede ser inferior al Índice de Precios al Consumidor (IPC) o inflación causada el año inmediatamente anterior.

Seguridad laboral: Lo relacionado a la salud ocupacional es de interés público. La salud ocupacional tiene como objetivo la seguridad física y mental del trabajador, así como protegerlo contra riesgos. Los empleadores tienen las siguientes obligaciones: Asegurar contra riesgos del trabajo. Investigar los accidentes y enfermedades profesionales que ocurran y eliminar o controlar sus causas. Denunciar los accidentes y enfermedades ante la autoridad administrativa designada. El trabajador que sufra un accidente tiene derecho a: Asistencia médica, farmacéutica y a rehabilitación. Prótesis y aparatos médicos. Reeducación laboral Prestaciones económicas tales como indemnización por incapacidad temporal, pensión de invalidez, pensiones de viudez y orfandad.

Sindicato: Un sindicato es una organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral, respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente. Subempleo: ocurre cuando una persona capacitada para una determinada ocupación, cargo o puesto de trabajo no está ocupada plenamente, por lo que opta por tomar trabajos menores en los que generalmente se gana poco. También ocurre en algunas empresas donde la persona comienza con un cargo menor y después se capacita y se titula. Uno de los "trabajos del subempleo" es la venta de cosas en la calle.

Subempleo: Ocurre cuando una persona capacitada para una determinada ocupación, cargo o puesto de trabajo no está ocupada plenamente, por lo que opta por tomar trabajos menores en los que generalmente se gana poco. También ocurre en algunas empresas donde la persona comienza con un cargo menor y después se capacita y se titula. Uno de los "trabajos del subempleo" es la venta de cosas en la calle.

Teletrabajo: Es una forma de organización laboral que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación, para el contacto entre el empleador y el trabajador sin requerirse la presencia física de éste en un sitio específico de trabajo.

Trabajo decente: Es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

Trabajador: Un trabajador o trabajadora es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Alonso, J. A., García, M., & Lloveras i Moreno, M. (9 de septiembre de 2015). La norma 15489: un marco sistémico de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Obtenido de Eprints: http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf

Archivo General de la Nación. (9 de septiembre de 2015). Legislación: Archivo General de la Nación. Obtenido de AGN: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDONo.003del17deFebrerode2015.pdf

Archivo General de la Nación. (9 de septiembre de 2015). Pautas para la utilización de la digitalización. Obtenido de Archivo General de la Nación: http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/publicaciones

Congreso de la República. (9 de septiembre de 2015). Decreto 1080 de 2015: Actualícese. normatividad 2015: http://actualicese.com/normatividad/2015/05/26/decreto-1080-de-26-05-2015/

Congreso de la República de Colombia. (9 de septiembre de 2015). Archivo General de la Nación. AGN: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/LEY_594_DE_2000.pdf

Congreso de la República de Colombia. (9 de septiembre de 2015). *Decretos: Decreto 2609 -Archivo General de la Nación. AGN*: http://www.archivogeneral.gov.co/decretos

Consejo Internacional de Archivos. (2005). *Documentos electrónicos: manual para archiveros. Madrid. Fujitsu Corporation. (2010). Software para digitalización ScandAll Pro. ScandAll Pro. Sunnyvale, California, Estados Unidos.*

Kodak. (2010). Kodak Software Capture Pro. Kodak Capture Pro. New York, Estados Unidos.

Presidencia de la República. (9 de septiembre de 2015). *MinTIC. Obtenido de Sitio web del Ministerio de las Tecnologías:* http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3725_documento.pdf

Afanador Núñez, F. (2016). Derecho Colectivo del Trabajo. (Cuarta Edición). *Bogotá, Colombia: Legis Editores S.A.*

Carrizosa, J. & Muriel, A. (2007). *Didáctica para orientar la práctica de los derechos humanos. Defensoría del pueblo.*

Estrategia nacional para la garantía de los derechos humanos 2014-2034. Consultado el 14 de julio de 2016 en: http://www.derechoshumanos.gov.co/Observatorio/Publicaciones/Documents/2014/140815-estrategia_web.pdf

Consejería de Derechos Humanos Presidencia de la República. (2014). *Sistema Nacional de Derechos humanos y DIH. Consultado el 14 de julio de 2016* enhttp://www.derechoshumanos.gov.co/Observatorio/Publicaciones/Documents/131113-cartilla- sistema-nacional-web.pdf

Conferencia Internacional del Trabajo. (2012). *Principios y derechos fundamentales en el trabajo: del compromiso a la acción. Ginebra. Recuperado en agosto de 2016 en*: http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/112B09_52_span.pdf

Corte constitucional. (2015). *Constitución política de Colombia. Consultado el 14 de julio de 2016* en http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf

Conferencia Internacional del Trabajo. (2012). *Principios y derechos fundamentales en el trabajo: del compromiso a la acción. Ginebra. Recuperado en agosto de 2016* en: http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/112B09_52_span.pdf

Declaración Universal de los derechos humanos, adaptada y proclamada por la Asamblea General de la ONU en su resolución 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948.

Escuela Nacional Sindical. (2011). *Didácticas para la ciudadanía laboral 1. Consultado el 14 de julio de 2016* en http://www.ciudadanialaboral.org/archivos/2011_CL_didacticas_1.pdf

Uribe, D. (1983). *La tercera generación de los derechos humanos y la paz. (Primera Edición*). Bogotá, Colombia: Plaza & Janés editores.

Grundmann & Stahl. (2015) *Como la sal en la sopa. Capítulo 3.2 Manejo de conflictos y negociación.* Consultado el 14 de julio de 2016 en www.manual- didactico.com/pdf/como_la_sal_en_la_sopa_3-2.pdf

Helpdesk de la OIT. (s.f) *La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. No. 4.* Recuperado en agosto de Recuperado en agosto de 2016 en: http://www.ilo.int/wcmsp5/groups/public/---edema/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142781.pdf

La declaración de principios de la (OIT). (2000). *Un nuevo instrumento para promover los derechos fundamentales*. Recuperado en agosto de 2016 en: http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2000/100B09_357_span.pdf

La Declaración de la OIT. (1999). *La Declaración Universal de los Derechos Humanos. Relativa a los principios y Derechos Fundamentales del Trabajo.* Recuperado en agosto de 2016 en: https://ilo.userservices.exlibrisgroup.com/view/delivery/41ILO_INST/1242579160002676 López Cárdenas, D. (2015). Derecho laboral colombiano. (Segunda Edición). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Ibáñez.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cándida Asprilla Jaramillo	Instructora	Regional Chocó - Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad	20-04-2022
	Zoraida Yumari Contreras Jaimes	Instructora	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios CIES	20-04-2022
	Andrés Felipe Vásquez	Instructor	Regional Antioquia - Centro de Comercio	20-04-2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Yenny Carolina Mera Trochez	Instructor Red Gestion Documental Archivo	Centro De Comercio Y Servicios	31 De Agosto Del 2023	Adecuacion Según El Contexto De La Ficha.

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

TALLER : Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa - **Resultado:** Concepto Empresa

Apreciado Aprendiz.

Con base en la temática expuesta en clase, desarrolle la siguiente actividad de conceptualización y análisis de los intervinientes a la atención al Usuario, donde podrá realizar una serie de preguntas con el fin de que puedan reflexionar frente al tema visto en formación:

INSTRUCCIONES:

1. Lea cuidadosamente el taller
2. Conforme Grupos según lo determine el instructor.
3. El Taller lo debe sustentar en formación frente a sus compañeros e instructor.
4. Para la presentación del taller, usted debe escoger una herramienta tecnológica y/o herramienta ofimática.

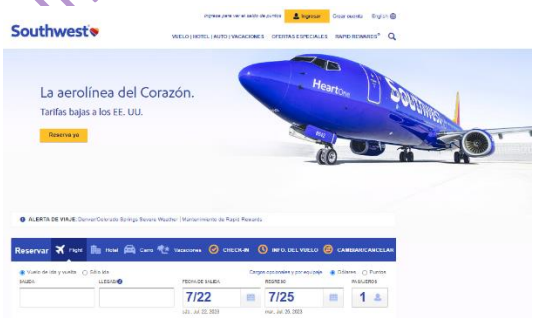
ACTIVIDAD

Con el fin de reforzar realizaremos el desarrollo de las siguientes preguntas con ayuda de la lectura del libro *"Administración: Un enfoque basado en las competencias"* con el fin de que usted Señor aprendiz pueda reforzar los conocimientos dados en formación:



Autor: Don Hellriegel, Susan E. Jackson
Editorial: Cengage
Edición: 12 © 2017 - Idioma Español
ISBN: 9786075263014
ISBN ebook: 9786075263076
Catalogado como: Administración general
Formato: PDF

1. Southwest Airlines (https://www.southwest.com) dice: "*La misión de Southwest Airlines es su dedicación a la mayor calidad en el servicio al cliente, que se brinda con un sentimiento de calidez, amabilidad, orgullo individual y espíritu emprendedor. Para nuestros empleados: nos interesa ofrecer un ambiente laboral estable con igualdad de oportunidades para el aprendizaje y el crecimiento personales. La empresa fomenta la creatividad y la innovación que tienen como objetivo mejorar su efectividad. Sobre todo, proporcionará interés, respeto y cuidado dentro*



Inst. Atención al Usuario

de la organización a todos los empleados, igual al que espera que ellos compartan en el exterior con cada uno de los clientes de Southwest". ¿Es adecuado este enunciado de misión? Explique por qué.

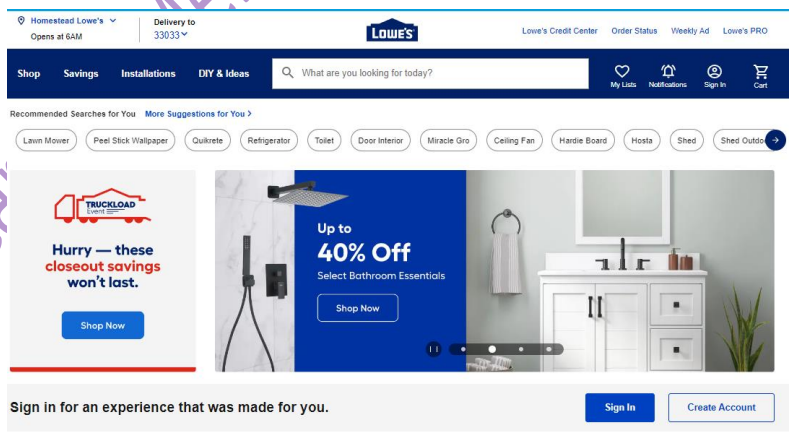
2. Piense en una unidad de una organización en la que haya trabajado o que conozca. Con base en su experiencia, ¿cuáles diría que eran los cuatro elementos del plan táctico de esa unidad? Pág. 237 del libro *"Administración: Un enfoque basado en las competencias.*

3. Piense en una empresa que conozca o en la que haya trabajado. ¿Cuáles eran sus fortalezas y debilidades? ¿Cuáles sus oportunidades y amenazas?

4. Procter & Gamble (P&G), el gigante de los productos de consumo, tiene toda una gama de marcas establecidas (por ejemplo, Tide, Crest, jabón Ivory) que las personas usan sobre todo para que cumplan tareas básicas. Suponga que usted es miembro del equipo de la alta dirección de P&G. ¿Cuáles factores y temas estratégicos tomaría en cuenta para decidir cómo comercializar y operar en distintos países? Identifique cuatro estrategias que P&G encontraría útiles. Explique por qué las eligió. Más información acerca de Procter & Gamble en www.pg.com



5. ¿Lowe's aborda de forma efectiva las tres preguntas básicas: 1) ¿A quién atenderemos? 2) ¿Cuáles necesidades de los clientes satisfaremos? y 3) ¿Cómo satisfaremos las necesidades de los clientes? Explique. Más información acerca de Lowe's en www.lowes.com



6. Piense en una empresa que conozca o en la que haya trabajado. ¿Cuál era su estrategia competitiva general? ¿Piensa que era efectiva? Explique por qué.

Inst. Archivo Cartagena Atención al Usuario

Bibliografía

Administración: Un enfoque basado en las competencias – Cengage, 2017
Link Acceso: https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=3790&pg=1

Marco Normativo

- Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos

- Acuerdo 005 del 15 de marzo de 2013 –"Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones"

Éxitos!

Elaboro:
Yenny Carolina Mera Trochez
Instructora de Archivo - Gestión Documental
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Cauca ycmera@misena.edu.co

Inst. Archivo Carolina Mera - Atención al Usuario