**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101
- Nombre del Proyecto: Fortalecimiento administrativo en unidades de negocio del Municipio de Soacha y áreas de influencia del Centro Industrial y Desarrollo Empresarial CIDE
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Realizar el diagnóstico de la unidad de negocio seleccionada.
- Competencia: 210602001 - Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 21060200101 Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política.
- Duración de la Guía: (16) horas presenciales (2) horas autónomas

**2. PRESENTACIÓN**

Los procesos de registro y radicación documental, ya sean físicos y/o electrónicos producidos o recepcionados por la organización, es responsabilidad de quienes administran los recursos informativos, por ende, se debe establecer normatividad y política archivística, que precise los procedimientos de entrada y salida de la información, así la unidad de correspondencia se visibilizará y se integrará pertinentemente en el plan de gestión documental organizacional.

Por lo anterior, es significativo que usted estimado aprendiz además de tener presente los servicios de la unidad de correspondencia, debe identificar plenamente las unidades administrativas de la organización o unidad de negocio, sus funciones y los documentos que se originan éstas. Así las cosas, una vez haya desarrollado la presente guía de aprendizaje, estará en la capacidad de realizar un diagnóstico documental de la unidad de negocios seleccionada previamente.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Presentar encuesta estudio Unidad documental, según lineamientos AGN.

### 3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Al realizar un diagnóstico, es vital que usted respetado aprendiz, identifique: estructura organizacional, areas funcionales, procesos y procedimientos, proceso de gestión documental.

Antes de diagnosticar un objeto, un proceso o un procedimiento, se requiere resolver diferentes planteamientos. Se le pide elegir una situación, un proceso o un objeto y responder:

- ✔ ¿Qué es lo que voy a diagnosticar?
- ✔ ¿Por qué lo voy a diagnosticar?
- ✔ ¿A quién lo voy a aplicar?
- ✔ ¿Cuándo lo voy a hacer y los más importante?
- ✔ ¿Para qué lo voy a hacer?

Presente la actividad propuesta a su instructor y socialicela ante sus compañeros.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.

**Duración de la actividad: 1 horas ( 1 horas trabajo directo)**

### 3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

**La administración**

La administración puede definirse, como la ciencia, el arte o la técnica de realizar cosas por medio de la gente, partiendo de la planeación, organización, dirección y control, y de los demás principios administrativos, que busquen el correcto aprovechamiento de los insumos y recursos del contexto, y que generen un impacto en la calidad de vida de las personas y de su sociedad.

Estas funciones administrativas están conformadas por una serie de principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas necesarias e imperativas para la correcta consecución de resultados de las organizaciones contemporáneas . El estudio del proceso administrativo sugiere que la administración se desarrolle mediante una serie ordenada, interrelacionada, interdependiente e interactiva de pasos sucesivos.

## La Empresa

Se entiende como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administratación, custodia de bienes o para la prestación de servicios.

Dentro de la organización empresarial existen tres tipos de factores necesarios para realizar sus operaciones, estos son las personas que se encuentra representado por los propietarios, los gerentes, los administradores y todos los empleados que laboran en los procesos administrativos y operativos de la empresa, el capital que esta constituido por los aportes que hacen los propietarios de la empresa y puede estar representado en dinero bienes y el trabajo que es la actividad que realizan las personas para lograr el objetivo primordial de la empresa que puede ser la producción de bienes, la comercialización de mercancías o la prestación de algún servicio.

## Manual de Funciones y Procesos

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentos la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

Asi como encontramos manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y la tecnología.
Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo manuales de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sitemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva.

Un Manual de funciones es documento que relaciona los diferentes cargos que existe en una empresa. Este manual se puede entender como el desgloce de los puestos de trabajo que se expresa en un organigrama empresarial, toda vez que detallan tanto las funciones como las competencias para desarrollar el cargo. También relaciona el perfil de la persona que debe desempeñar el cargo, la preparación académica y la experiencia necesaria que debe tener.

Un Manuel de procesos, es aquel donde se estipulan los estamentos, políticas, normas, sanciones, reglamentos y todo aquello concerniente a la gestión de la empresa. Este documento sirve como una especie de mapa de funcionamiento para el control interno de la empresa, el cual debe ser leído por todo el personal, este debe contener básicamente: la misión, políticas, principios, valores, estrategias, objetivos, funciones y los productos o servicios.

## El procedimiento administrativo

Un proceso, en términos generales, es la conjunción de eventos sucesivos que son necesarios para poder desarrollar cualquier actividad . Eso es lo que se hace o se debería hacer en las organizaciones, en los grupos

sociales . Ver la administración como un proceso que requiere de la consecución de actividades sucesivas, ordenadas y planeadas es, sin lugar a dudas, el mejor elemento para lograr cumplir con lo idealizado por los accionistas de las empresas y los emprendedores de nuestro país.

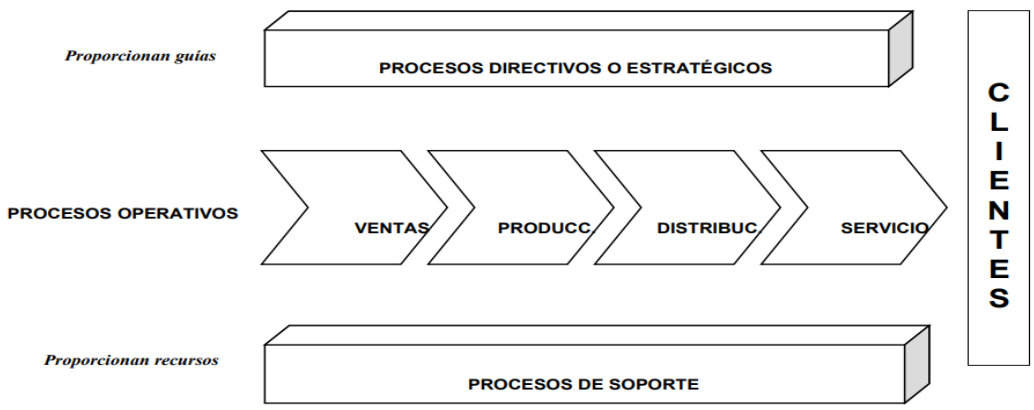
| Planeación | Organización | Dirección | Control |
|---|---|---|---|
| Definir la misión. | Dividir el trabajo. | Designar las personas. | Definir los estándares. |
| Formular objetivos. | Asignar actividades en órganos y cargos. | Coordinar esfuerzos. | Monitorear el desempeño. |
| Definir planes. | Asignar recursos. | Comunicar, motivar. | Evaluar desempeño. |
| Programar actividades. | Definir autoridad y responsabilidad. | Liderar, orientar. | Emprender acciones correctivas. |

*Funciones del administrador según la teoría neoclásica-Chiavenato (2006)*

La palabra Proceso proviene del latín processus que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). Se define al proceso como: "una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" [Carrasco, B., 2001, pg.11]

Procedimiento es un conjunto de reglas escritas o no escritas por medio de las cuales se efectúa una transacción y comprende los pasos formales que deben incluirse mientra se cumple una transacción.

**Ejemplo:**



- **Avtividad de aprendizaje No. 1 - Taller "Procesos y procedimientos organizacionales"**

Para realizar la actividad propuesta, se le solicita consultar en el material de apoyo suministrado por su instructor, o en la web y realizar las siguientes actividades:

- Explique en que consisten los procesos directivos o estratégicos. Esccriba un ejemplo
- Explique en que consisten los procesos operativos. Esccriba un ejemplo
- Explique en que consisten los procesos de soporte. Esccriba un ejemplo

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.
**Duración de la actividad: 4 horas ( 3 horas trabajo directo) (1 hora trabajo autónomo)**

## Generalidades Archivisticas-conceptos

Archivo es la memoria de una empresa, representada en la conservación de los documentos.

**Objetivos del archivo en la empresa.**
1.Constituir un centro de información disponible en todo momento.
La documentación de una empresa, frecuentemente es consultada como base de nuevas transacciones, por todo eso debe guardarse en un lugar determinado dispuesto a propocionar todo tipo de información que se requiere.

2.Conservar ordenada y adecuadamente los documentos de la empresa.
Toda documentación debe permanecer dentro de las máximas medidas de seguridad. El archivo debe estar ubicado en un sitio que brinde seguridad para que no sea detoriorado por al acción de la humedad y el fuego.

3.Satisfacer eficazmente las exigencias de la consulta e información.
Si la correspondencia está bien archivada no se pierde tiempo al buscar el documento solicitado y se propocionarán los datos en forma oportuna.
Mantener en reserva bajo seguridades especiales los documentos legales y técnicos de la constitución y funcionamiento de la empresa.

**Características del archivo**

- Que sirva a las necesidades de la empresa.

Un archivo debe adapatarse a los objetivos o fines de la empresa. Por ejemplo: si el fin de una empresa es la construcción, la parte más importante será lo relacionado con planos y contratos utilizados. Si la empresa es pequeña, el archivo de ésta.

- Que la identificación de su contenido sea lo más sencilla y simple posible.

El tipo de organización utilizado en el archivo debe ser tan comprensible que facilite su consulta y agilice el trabajo.

- Que permite efectuar con rapidez las operaciones de consultar y archivar efizcamente.

Que no dependa de la memoria de quien archiva.
Los documentos deben quedar en forma técnica de manera que puedan ser encontradas por toda persona autorizada.

## Documento

Son los escritos, impresos planos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones, magnetofónicas, talones, contraseñas, etiquetas, sellos, impresos y todo. Es una evidencia escrita de un hecho que tiene naturalez jurídica que se redacta cumpliendo determinadas formas que sirven para dotarlo de plena fe y crédito.

**Caracteres de los documentos de archivo**
La forma de un documento revela y perpetúa la función a la que sirve. La forma en diplomática es el conjunto de reglas de representación usado para transmitir un mensaje. Es decir el conjunto de caraterísticas de un documento que pueda ser separado de la determinación de los temas particulares personas o lugares que lo afectan. La forma puede ser física o intelectual.

- Fiabilidad: confianza, exactitud y seguridad de los contenidos
- Integridad: el documento está completo e inalterado
- Manejabilidad: hace referencia al contenido, a la estructura y el contexto.
- Unicidad: los documentos de archivo son únicos, tiene una información exclusiva.
- Objetividad: reflejan objetivamente la realidad que les produce.
- Carácter seriado: cada acto administrativo da lugar a un documento. Cuando estos actos se repiten, terminan produciendo muchos documentos similares, series de documentos.

El documento es una representación de otra, cabe estudiarlo desde dos puntos de vista: el aspecto exterior y su contenido interno.

Caracteres externos
Los elementos de la forma documental externa pueden ser examinados sin leer el documento y están todos presentes en el origenal como:
Soporte, escritura, lenguaje, signos especiales, sellos, anotaciones, clase, tipo, formato, cantidad, forma.

Caracteres internos
Aquellos que son inherentes e inseparables de cada documento, que se encuentran sea cual sea la tradición documental original y copia.
Entidad productora .origenes funcionales.fecha y lugar de producción. Contenido sustantivo.

**Clasificación de los documentos**

| | |
|---|---|
| Según el modo de transmisión los documentos | • Textuales: manuales, impresos, mecanograficos, magnéticos,<br>• Gráficos, audiovisuales, legibles por máquinas |
| Según la naturaleza jurídica del productor | • Públicos<br>• Privados |
| Según la cantidad de documentos que hacen falta para reflejar una acción determinada | • Simples ( un solo documento) -compuesto ( varios documentos)<br>• Expedientes, registros, dossieres |

**Ciclo vital del documento**




Comprende todos los documentos de achivo que son sometidos a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras. Procesos que se desarrollan

•Producción-Recepción-Distribución-Trámite-

•Organización-Consulta-Conservación-Disposición final de los documentos




Es aquel que agrupa documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consutla no es frecuente pero sigue teniendo vigencia. Procesos que se desarrollan

•Organización -consulta

•Conservación-Disposición final de los documentos



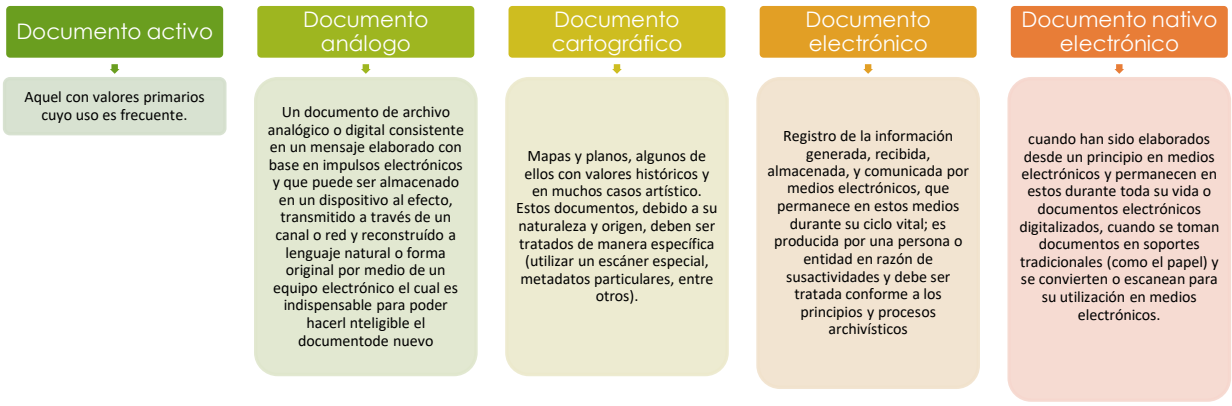

Es aquél al lque se transfiere los documentos desde el archivo central los documentos de conservación permanente. Procesos que se desarrollan

•Organización -consulta

• Conservación-Disposición firnal de los documentos

**Documentos de apoyo**

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




**Mensaje de datos**

La información generada enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), internet, el correo electrónico, el telegrama, telefax.

**Soporte documentales**

Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiviosuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

- **Actividad de aprendizaje No. 2 –Taller "Comprensión de texto"**
  Para la realización de la actividad propuesta, repase los conceptos vistos para resolver el taller.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.

**Duración de la actividad: 1 hora ( 1 horas trabajo directo)**

## 3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)

**Proceso de gestión documental**

Consiste en aplicar eficiente, eficaz y efectivamente los procesos archivísticos de organización, consulta, conservación y disposición final de los diferentes documentos generados por la organización, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden origina, el ciclo vital y la normatividad archivística.

Para llegar a entender y entendemos, se hace necesario estandarizar términos propios de la archivística, especialmente aquellos relacionados con el proceso de gestión y trámite documental, algunas normas disponen un glosario para la óptima interpretación de la misma.

En Colombia, contamos con el Acuerdo 027 de 2006, el cual dispone los principales términos archiviticos, utilizados en el quehacer de quienes ejercen dicha profesión o realizan actividades pertinicientes a ella. (ACUERDO 060 DE 2001/ NORMATIVIDAD AGN)

Ahora bien, una vez identificados los términos archivísticos, se hace necesario asociarlos a procesos y procedimientos de tramitar correspondencia, por esta razón, debemos conocer y entender el objeto, alcance, ámbito de aplicación e impacto del ACUERDO 060 del 2001 del Archivo General de la Nación, el cual establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

- **Actividad de aprendizaje N°3 – "Ejercicio Diagnostico estado actual de sus documentos"**

Se le asigna la tarea de diagnosticar el estado actual de sus documentos, es decir, aquello que lo identifica en un registro documental, puede ser, registro de nacimiento, certificado de estudio, afiliación al servicio de salud, documento de identidad, entre otros.

Según lo anterior, qué respuesta daría a los siguientes planteamientos:

| No. | TIPO DE DOCUMENTO | A QUIEN VA DIRIGIDO? | CUANDO FUE ELABORADO? | PARA QUE FUE ELABORADO? |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Después de considerar sus respuestas anteriores, socializarla con el resto del grupo bajo la orientación de su Instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.

**Duración de la actividad: 3 horas ( 3 horas trabajo directo)**

- **Actividad de aprendizaje N°4 -Taller " Procesos de un programa de Gestión documental"**

Señor aprendiz, el instructor@ entregará el taller donde usted deberá explicar en forma escrita y mediante imágenes o fotografías, cada uno de los procesos de Gestión documental con su definición, normatividad y actividades.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.

**Duración de la actividad: 4 horas ( 4 horas trabajo directo)**

**3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

Teniendo en cuenta que el Sena tiene como modelo pedagógico de formación por proyectos, es momento de recordar que para la fase de análisis debe cumplir con la actividad de proyecto: Realizar el diagnóstico de la unidad de negocio seleccionada.

- **ACTIVIDAD ENTREGABLE N°1-Encuesta unidad de negocio objeto de estudio-proyecto formativo**

Para el desarrollo de esta actividad, se le pide:

Escoja una unidad de negocio/empresa, esta unidad debe estar funcionando y debe ser cercana a usted. De acuerdo a la unidad de negocio objeto de su estudio para realizar el proyecto formativo, realice la encuesta que se presenta en documento anexo o elabore un formulario Google con el contenido de la misma. Este documento será entregado por su instructor@.

**Indicaciones:**
Para el adecuado desarrollo de la actividad se le recomienda apropiarse de su rol de encuestador, si hay alguna pregunta que no entienda, no la formule, sin antes haber investigado sobre el tema, es sumamente importante demostrar seguridad a la hora de realizar la encuesta, no olvide que usted es el interesado en reunir la información, por consiguiente dé opciones a la persona que diligenciará el documento, es decir, recurra a canales de comunicación, como correo electrónico o whatsapp previamente concertados.
Entregue el resultado de la encuesta en un documento escrito debidamente presentado y conservelo.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.

**Duración de la actividad: 3 horas ( 2 horas trabajo directo) (1 hora trabajo aútonomo)**

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :**<br><br>-ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1 – Encuesta unidad de negocio objeto de estudio - proyecto formativo | Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. | **Técnica:**<br><br>Formulación de preguntas<br>**Instrumento:**<br>Cuestionario |
| **Evidencias de Desempeño**<br><br>-ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1 – Encuesta unidad de negocio objeto de estudio - proyecto formativo | Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. | **Técnica:**<br><br>Observación directa<br>**Instrumento:**<br>Rúbrica |
| **Evidencias de Producto:**<br><br>-ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1 – Encuesta unidad de negocio objeto de estudio - proyecto formativo | Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. | **Técnica:**<br><br>Valoración de producto<br>**Instrumento:**<br>Lista de chequeo |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Administración:** es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución.

**Proceso administrativo:** es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

**Procedimientos:** método a través del cual se llevan a cabo ciertas acciones determinadas, que forman parte de un mismo proceso. Es decir, se trata del modo en que procedemos a hacer algo, la manera específica paso a paso a través de la cual realizamos una acción.

**Mapa de procesos:** permite representar los procesos y sus interrelaciones. La tarea principal para llevarlo a cabo consiste en identificar los procesos de la empresa y relacionar unos procesos con otros según su orden de ejecución, de manera estructurada.

**Documento:** Cualquier soporte, de cualquier índole, que contiene información de interés para una determinada materia. (M. Vázquez) / Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

**Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesosarchivísticos.

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

**Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con suintervención.

**Soporte Documental:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

**Manual de procesos y procedimientos:** es un documento que contiene información sobre cómo se deben hacer las cosas en una organización. Esto permite el flujo correcto del trabajo a través de la estandarización de los procesos.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS


CARRASCO, J. B. (2001). Gestión de Procesos. Santiago, Chile, Ed. Evolución S. A.
GARZA TREVIÑO, J. G. (2000). Administración Contemporánea, 2° ed., México, Ed. Mc Graw – Hill.
ACUERDO 027 DE 2006 | Normatividad AGN. (n.d.). Retrieved March 20, 2022, from https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-060-de-2001/
El Documento: caracteres internos y externos. Su valor. (n.d.). Retrieved March 5, 2022, from https://www.alquiblaweb.com/2012/06/15/el-documento-caracteres-internos-yexternos-su-valor/
https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf

Panorama Editorial S.A de C.V.Manual para Elaborar Manuales de políticas y procedimientos.

https://manualdearchivistica.es.tl/2-.-1-Definiciones-de-documento.htm

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Mary Esperanza Romero | Instructora | Articulación CIDE | abril 2022 |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Nelcy Joya | Instructora | Articulación CIDE | marzo 2023 | Ajuste actividades |
| **Autor (es)** | Viviana Garavito | Instructora | Articulación CIDE | abril 2024 | Ajuste actividades |