ACTA No.1			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ ETAPA ANALISIS 2026. GRUPO: 3425022			
CIUDAD Y FECHA:	Abril 14 del 2026	**HORA INICIO:** 1:00 pm	**HORA FIN:** 3:00 pm
LUGAR Y/O ENLACE:	IE BUENOS AIRES	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial - CIDE Soacha.	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

Planeación de las actividades a desarrollar en el proceso de formación profesional para el grupo 3425022 especialidad del TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA fase de análisis.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Definir las fechas de las actividades planeadas para la Fase de Análisis, según proyecto formativo del Técnico en Asistencia Administrativo, para el grupo 3425022, jornada tarde dando a conocer los resultados de aprendizaje, guías de aprendizaje y actividades que se llevan a cabo para esta fase, las cuales están plasmadas en la planeación pedagógica de la misma, con base a estos documentos se realiza el establecimiento de fechas acordadas con los aprendices

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el ambiente ubicado en la IED BUENOS AIRES – SEDE OASIS se reúne la instructora JANED EMILCE HURTADO HURTADO, con los aprendices matriculados en el grupo 3425022 con el fin de concertar las fechas de las actividades a desarrollar en su proceso formativo en la ejecución de su etapa lectiva. Las actividades a desarrollar dentro la fase de análisis del programa de formación son:

Actividad de Proyecto Formativo: Reconocimiento de la unidad de negocio seleccionada con acompañamiento de visita técnica.

Competencia: 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Resultados de Aprendizaje: RA01. Caracterizar clientes según tipos y clasificaciones
Duración de la Guía: 24 horas. 16 horas trabajo directo y 8 horas autónomo

Descripción de la actividad:

"El Espejo del Cliente: De la Expectativa a la Realidad" La actividad inicia con la visualización de un video que muestra dos escenarios contrastantes de atención en un mismo establecimiento. Tras la observación, los aprendices deben responder de manera individual en su libreta de apuntes las siguientes preguntas orientadoras:

1. En su última compra, ¿se sintió tratado como una persona con necesidades únicas o como un número más en una fila?

2. ¿Qué importancia cree que tiene el estado de ánimo y la preparación del empleado en su decisión de volver a ese lugar?
3. Si usted fuera el dueño de ese negocio, ¿qué cambios inmediatos haría para que el cliente se sintiera valorado?

Posteriormente, se realizará un conversatorio dirigido donde se socializarán las respuestas, permitiendo que el aprendiz identifique por cuenta propia la necesidad de caracterizar al cliente para ofrecer un servicio de excelencia

Ambiente requerido: Ambiente de formación con disposición de mesas en "U" para facilitar el debate.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Relato de experiencias (Storytelling) y Preguntas Mediadoras.
Materiales de formación: Marcadores de tablero, papel bond, televisor o video beam.
Material de apoyo: Video tipo cortometraje: Diferencia entre un buen y un mal servicio al cliente https://www.youtube.com/watch?v=8_44RXLw6Ys y https://www.youtube.com/watch?v=7uX0h85Xwds&t=38s o estudio de caso breve sobre atención memorable.
Duración de la actividad: 2 hora

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

Descripción de la actividad:

Esta actividad busca que el aprendiz reconozca su punto de partida frente a los conceptos clave del servicio. Se desarrollará en dos momentos:

1. Diagnóstico Comparativo: De forma individual, el aprendiz elaborará un cuadro comparativo donde, partiendo de su experiencia previa y criterio personal, establezca las diferencias entre cliente interno, cliente externo y los elementos que considera integran el triángulo del servicio.
2. Identificación Regional: Posteriormente, el aprendiz seleccionará una empresa representativa de su región y realizará un mapeo real, identificando quiénes cumplen el rol de clientes internos (colaboradores/áreas) y quiénes son sus clientes externos (consumidores/usuarios finales).

Ejemplo de la estructura que puede utilizar el aprendiz:

Concepto	Mi Definición Actual	Características Clave
Cliente Interno		
Cliente Externo		
Triángulo del Servicio		

Ambiente requerido: ambiente de formación convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuadro comparativo de saberes previos y técnica de observación de entorno empresarial

Materiales de formación: Papelería (hojas de examen o block), marcadores y bolígrafos, tablero acrílico para socialización
Material de apoyo: Guía de orientación sobre reconocimiento del entorno económico regional, Infografía: "El cliente en el centro de la estrategia"
Duración de la actividad: 4 horas

3.3 Actividades de Apropiación.

Descripción de la actividad: El aprendiz realizará un proceso de fundamentación integral sobre la gestión del servicio al cliente. Esta fase se divide en dos grandes momentos de aprendizaje técnico:

1. Conceptualización y Clasificación: A través de una consulta dirigida y exposición magistral, el aprendiz definirá la diferencia técnica entre cliente y usuario, y profundizará en la tipología de clientes (interno y externo), identificando sus características psicográficas y estrategias de servicio diferenciadas.
2. Modelamiento del Servicio: Se analizarán los componentes estratégicos del servicio: el Triángulo del Servicio (Estrategia, Sistemas, Gente y Cliente), la gestión de los Momentos de Verdad (estelares, críticos y amargos) y la estructuración del Ciclo del Servicio como herramienta de mejora continua.

EVIDENCIA ENTREGABLE 1: Mapa Conceptual y Glosario Técnico

Descripción de la Actividad

Construir un mapa mental que categorice la clasificación de clientes y un glosario de 15 términos técnicos que incluya: estándares de calidad, fidelización, valor agregado y momentos de verdad.

Ambiente requerido: Ambiente de formación con conectividad a internet o biblioteca técnica.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación dirigida y elaboración de organizadores gráficos.
Materiales de formación: Equipos de cómputo, acceso a plataforma LMS y papelería básica.
Material de apoyo: Documento guía: "Gestión de la Calidad en el Servicio" y videos explicativos sobre el Triángulo de Albrecht.
Evidencias de aprendizaje: Mapa Conceptual y Glosario Técnico
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de producto**.**
Duración: 4 horas.

EVIDENCIA ENTREGABLE No.2 Taller Práctico "Mapeo del Ciclo de Servicio"

Descripción de la Actividad

A partir de un estudio de caso suministrado por el instructor, el aprendiz deberá graficar el Ciclo del Servicio, identificando cada Momento de Verdad y proponiendo Estándares de Calidad para cada punto de contacto con el fin de evitar "momentos amargos"

Ambiente requerido: Aula Asignada en la Institución Educativa
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) y diagramación de procesos.
Materiales de formación: pliegos de papel, marcadores, tablero acrílico.

Material de apoyo: Guía técnica de "Momentos de Verdad y Ciclos de Servicio" y estudio de caso.
Evidencias de aprendizaje: Diagrama del Ciclo de Servicio con matriz de momentos críticos.
Instrumentos de evaluación: Rúbrica de evaluación de procesos.
Duración de la actividad: 4 horas

Resumen de Saberes Integrados en esta fase:

- Saber: Concepto de cliente/usuario, características del cliente interno/externo, elementos del Triángulo del Servicio y definición de estándares de calidad.
- Proceso: Diferenciación de momentos de verdad, definición de ciclos de servicio y clasificación técnica de clientes.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

ACTIVIDAD ENTREGABLE No.3 Informe de Caracterización y Perfilamiento de Clientes en Entorno Real

Descripción de la actividad:

Para integrar los conocimientos adquiridos, el aprendiz deberá seleccionar una empresa real de su región (sector comercio o servicios) y realizar una intervención técnica que consista en:

1. Perfilamiento de Clientes: Identificar y clasificar a los clientes externos según sus características demográficas, psicográficas y comportamentales, diferenciándolos del concepto de "usuario".
2. Esquematización del Triángulo del Servicio: Representar gráficamente los elementos de la empresa seleccionada (Estrategia, Sistemas y Gente) y cómo estos giran en torno al Cliente, definiendo al menos dos estándares de calidad para la atención.
3. Mapeo de la Experiencia: Identificar un ciclo de servicio específico dentro de la empresa, señalando los momentos de verdad críticos y proponiendo estrategias para mejorar la percepción del cliente.

Ambiente requerido: Entorno empresarial real (trabajo de campo) y Aula de informática para la consolidación del informe técnico.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso real, Observación directa y recolección de información en sitio y Aprendizaje Colaborativo.
Materiales de formación: Equipos de cómputo con procesador de texto, dispositivos móviles para registro de evidencias y papelería para toma de notas de campo.
Material de apoyo: Guía de entrevista para caracterización de clientes, Plantilla técnica para la elaboración del Informe de Caracterización, Manual de identidad corporativa (proporcionado por la empresa o simulado).
Evidencias de aprendizaje: Producto: Informe técnico que incluya el perfilamiento de clientes, el diagrama del Triángulo del Servicio y el Ciclo de Servicio con sus respectivos estándares de calidad
Instrumentos de evaluación: Matriz de valoración de proyecto (Rúbrica de Transferencia).
Duración de la actividad: 10 horas

Fecha de inicio: 06/04/2026.
Fecha finalización: 18/04/2026.

Competencia:240201533 - Fomento de la Cultura Emprendedora
Resultados de Aprendizaje: 240201533-1 Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno
Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 12 horas (8 horas trabajo directo - 4 horas trabajo autónomo).

Descripción de la actividad: La dinámica de los negocios requiere la investigación de mercados, su comportamiento, el entendimiento de los clientes y la medición de procesos, junto con la innovación en productos y procedimientos empresariales. Este enfoque se aborda desde el emprendimiento, permitiendo que el aprendiz comprenda los mercados en los que está inmerso y hacia dónde se orienta su formación a través de proyectos, en el marco de una formación profesional integral basada en competencias.
Para hacer amena nuestra reflexión vamos a observar unos videos de emprendimiento:

- "YOKOI KENJI | EMPRENDIMIENTO" https://youtu.be/YZi5vam33ow?si=DlGpYRsyuuwmoOVL
- Historia de Ramo | Cómo un Ponqué Cambió un País https://youtu.be/KOaXNqvVRI0?si=w1HSP6n0Iq6uzQZF

Evaluación de conocimientos previos. Se realizarán cinco (5) preguntas iniciales para evaluar los conocimientos de los aprendices sobre los temas de Emprendimiento.
¿Qué se entiende por emprendimiento?

1. ¿Qué es propósito de vida y qué factores pueden motivar su cumplimiento?
2. ¿Para qué crees que sirve emprender?
3. ¿Qué es un objetivo y en qué se diferencia un objetivo general de un objetivo personal, cuando quieres emprender?
4. ¿Qué riesgos se pueden presentar al iniciar un emprendimiento?



Después de considerar sus respuestas anteriores, socializar con el resto del grupo, bajo la orientación de su Instructor.
Ambiente requerido Ambiente convencional, físico amplio y cómodo para trabajo individual y grupal.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Vídeo, Análisis crítico, interacción grupal.
Materiales de formación: Hojas cuadriculadas, cuaderno, lapiceros, marcadores, tablero (enlace a drive).
Material de apoyo: Cartilla De Comportamiento Emprendedor, Ley 1014 de 2006
Duración de la actividad: 1 hora.

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

La cultura emprendedora.
Se compone de las cualidades, habilidades y conocimientos que poseen los individuos para gestionar su propio proyecto personal, o para crear su propio negocio como una alternativa de su proyecto de vida.
Descripción de la actividad:
La cultura emprendedora está estrechamente ligada a la iniciativa y a la acción, a la capacidad de innovar y de crear, y a la voluntad de probar cosas nuevas o de hacerlas de manera diferente.
Actividad No. 1
De manera individual realice la lectura del documento de apoyo (Cartilla espíritu emprendedor, que le suministrará su instructor), una vez haya realizado la lectura y desde sus conocimientos y saberes previos, defina con sus palabras qué entienden por:

- Autoconfianza.
- Competencias emprendedoras.
- Creatividad e innovación.
- Identificación de oportunidades
- Toma de decisiones
- Análisis de riesgos dentro de la toma de decisiones
- Responsabilidad y manejo del riesgo



Registre sus respuestas en unas notas adhesivas (post-it) o pizarra digital (tablero pallet). Socialice sus respuestas en un conversatorio bajo las orientaciones de su instructor.
Ambiente requerido: Ambiente convencional, físico amplio y cómodo para trabajo individual y grupal.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos y notas adhesivas (post-it) Padlet Digital.
Materiales de formación: Hojas cuadriculadas, cuaderno, lapiceros, marcadores, tablero (enlace a drive).
Material de apoyo: Cartilla De Comportamiento Emprendedor, Ley 1014 de 2006 enfocados en cultura del emprendimiento. Recursos educativos digitales,
Duración de la actividad: 2 horas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Características y competencias emprendedoras
Descripción de la actividad:
El comportamiento emprendedor es una competencia que puede desarrollarse en cualquier persona y se fundamenta en las Características Emprendedoras Personales (CEP), las cuales pueden fortalecerse mediante procesos formativos.
Su desarrollo implica identificar y potenciar habilidades como la planificación estratégica, definición de objetivos, gestión de redes, orientación a la calidad, autoconfianza, perseverancia y búsqueda de oportunidades.
El desempeño mejora al desarrollar de manera sistemática estas capacidades: planificar, fijar metas, crear redes de apoyo, actuar con eficiencia y calidad, mantener la autoconfianza, ser persistente, buscar información y oportunidades, tener iniciativa, asumir riesgos moderados y cumplir compromisos.

ACTIVIDAD ENTREGABLE N°1:
Ejercicio de autoconocimiento: **Identificación de factores internos y externos DOFA**
Para empezar, se propone que realice un ejercicio de autoconocimiento. Hay que ser

consciente que en su vida cotidiana, posiblemente se enfrente a situaciones desconocidas anteriormente y que muchas de ellas (en algunos casos) tendrán una resolución desfavorable. Para conocer sus puntos fuertes y sus limitaciones es importante esta metodología muy utilizada en la puesta en marcha de proyectos personales, empresariales y elaboración de planes de empresa llamada Diagrama DAFO (DOFA) (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Apreciado aprendiz para complementar la información observe el siguiente (Video): https://youtu.be/0vFbKA37Beg?si=2vNTrwWacH7mrCpV

Con el objetivo de que reconozca características construya el siguiente diagrama personal.



ANÁLISIS DOFA		Nombre: Fecha:
	Aspectos negativos	Aspectos positivos
Factores internos	Debilidades	Fortalezas
Factores externos	Amenazas	Oportunidades

GFPI-F-13

Diagnóstico características emprendedoras:

Con el objetivo de identificar sus características emprendedoras personales (CEP), realice el Test que encuentra en el documento anexo "Test emprendimiento", que le entregará su instructor.

Presente a su instructor/a el resultado obtenido en el Test y en un conversatorio liderado por el instructor socialícelo.

Ambiente requerido: Ambiente convencional, físico amplio y cómodo para trabajo individual y grupal.



¡ATRÉVETE A SOÑAR!

Nro	PREGUNTAS	A	B	C	D
1	¿Te consideras una persona adaptable a los cambios?				
2	¿Tienes confianza en tus posibilidades y capacidades?				
3	¿Es importante para ti disponer de autonomía en el trabajo?				
4	¿Tienes facilidad de comunicación?				
5	¿Te consideras creativo?				

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis-individual

Materiales de formación: Hojas cuadriculadas, cuaderno, lapiceros, marcadores, tablero (enlace a drive).

Material de apoyo: Ejercicio de autoconocimiento, puedo ser un emprendedor DOFA, Test diagnóstico características emprendedoras y Ley 1014 2006.

Evidencias de aprendizaje: ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1

Instrumentos de evaluación: cuestionario

Duración de la actividad: 2 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento.

Descripción de la actividad: Antes de entrar a definir qué es el Comportamiento Emprendedor es importante entrar a definir qué es el emprendedor y el emprendimiento según la ley 1014 de 2006 (Ley de fomento de la cultura emprendedora).

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 2: ¿Puedo ser yo un emprendedor?

- Con base en el video Espíritu Emprendedor https://youtu.be/FEL6iDCimLU

identifique qué es y cómo se desarrolla el espíritu emprendedor

- Según el video Emprendimiento como opción de vida, https://youtu.be/cwfUQmKUYig señale las características que debe tener el emprendedor; luego identifique cuales de ellas tiene usted y en cuales debe trabajar para mejorarlas
- ¿Cuáles son sus motivaciones para emprender?
- ¿Qué los motiva a tomar esos riesgos y cumplir con esa meta final que se han trazado?
- Con el propósito de fortalecer los términos vistos en esta guía, ingresa al siguiente juego y realiza la **Sopa de Letras Digital.** https://es.educaplay.com/recursos-educativos/28331147-palabras_clave_emprendimiento.html



Ambiente requerido: Ambiente convencional, físico amplio y cómodo para trabajo individual y grupal.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Video, Análisis crítico, interacción grupal.
Materiales de formación: Cuaderno, lapiceros, marcadores, tablero (enlace a drive).
Material de apoyo: Cartilla comportamiento emprendedor y Ley 1014 2006.
Evidencias de aprendizaje: Actividad entregable N°2
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo.
Duración de la actividad: 4 horas.

Fecha de inicio: 20/04/2026.
Fecha finalización: 25/04/2026.

Competencia: Tramite de documentos
Resultados de Aprendizaje: 210602001-01. Reconocer documentos organizacionales teniendo en cuenta su tipología
Duración de la Guía: 48horas: 32 presenciales -16 horas autónomas.

Descripción de la actividad: Estimado aprendiz, reconozcamos las unidades administrativas de una organización.
A partir de la estructura organizacional, areas funcionales, procesos y procedimientos, proceso de gestión documental.

- ¿Para usted que es una empresa?
- ¿Qué actividades realiza?
- ¿Qué áreas reconoce?
- En su grupo de trabajo, realice una historieta dando un ejemplo de una empresa identificando sus áreas (panadería, ferretería, carnicería, supermercado, etc.)
- Socialice la actividad propuesta a su instructor ante sus compañeros.

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Preguntas mediadoras, Feedback.
Materiales de formación: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet.
Duración de la actividad: 4 horas (4 horas trabajo directo)

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

La Empresa

Se entiende como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración, 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.

AREAS FUNCIONALES.



https://www.gestiopolis.com/areas-funcionales-de-una-empresa/

Manual de Funciones

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.



Manual de Procesos

Un proceso es una acción que implica ir hacia adelante o que comprende una serie de fases sucesivas

El proceso administrativo es el flujo organizado de tareas que permiten cumplir los objetivos de una empresa o institución

Un Manual 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.



Descripción de la actividad: No. 1 - Taller "Procesos y procedimientos organizacionales".

Para realizar la actividad propuesta, recuerda basarse en la guía.

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller.
Materiales de formación: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet
Material de apoyo: proceso y procedimientos AGN- Taller 1 "Procesos y procedimientos organizacionales".
Duración de la actividad: 10 Horas (8 horas trabajo directo) (2 hora trabajo autónomo).

Generalidades Archivísticas-conceptos
Archivo: conjunto de documentos, físicos o digitales, producidos o recibidos por una entidad durante sus actividades, organizados bajo normas técnicas para servir como testimonio e información.
Su objetivo:

- Preservar la memoria,
- Agilizar la gestión administrativa,
- Cumplir con requisitos legales y
- Facilitar la localización eficiente de información



Documento.
Concepto: Soporte físico o digital que registra información, sirviendo para transmitir datos, constatar hechos o probar algo. Consiste en información registrada (texto, imagen, audio) en un medio (papel, disco). Ejemplos incluyen contratos, pasaportes, fotografías y libros.
Importancia del documento:
Los documentos corporativos crean y regulan la actividad de una empresa.



Por lo general varían, y esto va a depender de la necesidad que tu empresa pueda tener, son fundamentales para estructurar, operar y blindar legalmente una empresa, sirviendo como evidencia de sus actividades y memoria institucional. Garantizan el cumplimiento normativo, aumentan la productividad al organizar la información, facilitan la toma de decisiones y protegen la confidencialidad de los datos.



Documento de archivo:

Un documento de archivo es el testimonio material (físico o electrónico) de un hecho o actividad, producido o recibido por una persona o entidad en el ejercicio de sus funciones. Son únicos, auténticos y poseen valor administrativo, jurídico o histórico, siendo esenciales para la rendición de cuentas y la memoria

https://imgv2-1-f.scribdassets.com/img/document/642072978/original/7989804514/1?v=1

AGRUPACIONES DOCUMENTALES.



Puedes apoyarte en este video: https://www.youtube.com/watch?v=uXBuP3JdtB4

VALORES DEL DOCUMENTO

Entre los valores primarios, cualidades que adquieren los documentos desde su creación y se conservan mientras sirven a la institución productora, al iniciador, destinatario o beneficiario de un trámite, se cuentan:

- Valor administrativo: cualidad que tienen los documentos para la entidad productora dado que son testimonio de sus procedimientos y actividades.
- Valor jurídico o legal: valor del que se derivan derechos y obligaciones legales, regulados por

el derecho común y que sirven ante la ley como testimonio.

- Valor fiscal: utilidad de los documentos de archivo para el Tesoro o Hacienda Pública.
- Valor contable: cualidad de los documentos que soportan el conjunto de cuentas y de registros de los ingresos, egresos y los movimientos económicos de una entidad pública o privada.
- Valor técnico: atributo de los documentos producidos y recibidos por una institución en virtud de sus funciones misionales.

Por su parte, los valores secundarios, cualidades que adquieren los documentos una vez se agotan sus valores primarios, se tienen: 1 Definición construida a partir de lo expuesto por: Casilimas Rojas, Clara Inés y Juan Carlos Ramírez Moreno. Fondos Acumulados. Manual de Organización. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2004. / Godoy, Julia, Imelda López, Clara Casilimas y otros. Mini/manual No. 4 Tablas de Retención y Transferencias Documentales. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2001. / Vázquez, Manuel. Manual de Selección Documental. Bogotá: Archivo General de la Nación, 1992.

- Valor histórico: cualidad atribuida a los documentos que por ser útiles para la reconstrucción de la historia o memoria de una comunidad deben conservarse.
- Valor científico: cualidad de los documentos que registran información relativa a la creación de conocimiento en cualquier área del saber.
- Valor cultural: cualidad de los documentos que por su contenido son testimonio de los hechos, vivencia, tradiciones, costumbres, hábitos, valores, modos de vida o desarrollos económicos, sociales, políticos, religiosos o estéticos propios de una comunidad y útiles para el conocimiento de su identidad.

Ciclo vital del documento

Según el Archivo General de la Nación (AGN), el ciclo vital del documento es la evolución de los documentos desde su creación hasta su eliminación o conservación permanente, atravesando fases activas, semiactivas e inactivas. Se basa en el uso, frecuencia de consulta y valores documentales



Actividad de aprendizaje No. 2 –Taller Generalidades archivísticas

Para la realización de la actividad propuesta, repase los conceptos vistos y resuelva el taller.

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Desarrollo de talleres, feedback.

Materiales de formación: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores,

pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet.
Material de apoyo: Guía, Taller.
Duración de la actividad: 6 horas (6 horas trabajo directo- 6 horas autónomas**.**

3.3 Actividades de apropiación.

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 archivísticos, utilizados en el quehacer de quienes ejercen dicha profesión o realizan actividades pertenecientes 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.

Descripción de la actividad: **N°3**
Alternativa 1: salida técnica: (ver guía)

1. Acepta el reto Juega con nosotros, demuestra tus conocimientos
   https://arcade.padlet.com/game/Vxjd5YXYpD
2. El proceso de **distribución** implica:
   a) Clasificar documentos
   b) Entregar documentos a las dependencias correspondientes
   c) Digitalizar documentos
   d) Eliminar documentos
3. ¿Cuál proceso se encarga de dar seguimiento a los documentos hasta su resolución?
   a) Organización
   b) Trámite
   c) Consulta
   d) Conservación.
4. **Preguntas de verdadero o falso**
   ___ La organización documental incluye la clasificación y ordenación de documentos.
   ___ El archivo histórico contiene documentos de uso frecuente.
   ___ La consulta permite acceder a la información cuando se requiere.
   ___ La conservación documental busca proteger los documentos en el tiempo.
   ___ La disposición final implica únicamente eliminar documentos.

5. Preguntas de relación
Relacione el proceso con su definición:

Proceso	Definición
Producción	Acceso a la información
Consulta	Creación de documentos
Conservación	Protección de documentos
Distribución	Envío a dependencias
Organización	Clasificación documental

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

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Desarrollo de talleres, feedback.
Materiales de formación: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet.
Material de apoyo: Guía, Taller.
Duración de la actividad: 8 hora (8 horas trabajo directo)

3.4 Actividades de Transferencia el 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: Reconocimiento de la unidad de negocio seleccionada, acompañada de visita técnica.

ACTIVIDAD ENTREGABLE No.1 Reconocer los documentos generados en la unidad de negocio seleccionada

Descripción de la actividad: Siguiendo el ejemplo, se le asigna la tarea de reconocer los documentos generados en la unidad de negocio seleccionada, identificando áreas funcionales , funciones y agrupaciones documentales.

Empresa	Area	Funciones	Documentos que se generan	Agrupacion documental	Tipo Documento
Panaderia xy	Ventas	Comercializacion de productos	Factura, contratos, cotizaciones	Serie: Contrato Subserie: Contrato proveedores	Simple

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas.
Estrategias o técnicas didácticas activas:, ABP , Trabajo colaborativo
Materiales de formación: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet

Material de apoyo:
Duración de la actividad: 6 hora (6 horas trabajo directo)
Instrumentos de evaluación: lista de chequeo.

Fecha de inicio: 27/04/2026.
Fecha finalización: 19/05/2026.

Competencia: 210601027 Registro de información en medios tecnológicos
Resultados de aprendizaje: Rap210601027-01. Reconocer las herramientas y tecnologías de punta teniendo en cuenta la naturaleza de los procesos administrativos
Duración de la Guía de Aprendizaje: (horas): 48 horas, 32 trabajo directo y 8 autónomas.

Fecha de inicio: 19/05/2026.
Fecha finalización: 13/06/2026.

CONCLUSIONES

En el grupo 3425022 correspondiente al programa técnico en Asistencia Administrativa jornada tarde, ha concertado las fechas de inicio y fechas de entrega de las evidencias de las diferentes guías de la fase de análisis, por lo cual, en este documento constan los compromisos adquiridos por las partes de la manera concertada, apuntando así, al óptimo cumplimiento en cada uno de los resultados de aprendizaje logrando el fin último del proceso formativo. De igual forma se establecen los siguientes elementos que permitirán un adecuado proceso de formación:

a. Para el proceso de formación será fundamental cumplir con la puntualidad, compromiso, y respeto como ejes para dicho proceso.
b. El porte decoroso del uniforme, según directrices de la institución educativa.
c. Registro de inasistencias y llegadas tarde, tener en cuenta que según el reglamento del aprendiz usted debe dar a conocer la justificación en el menor tiempo posible.

Cumplir con las actividades de aprendizaje acordadas y compromisos adquiridos como aprendiz SENA.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
En el grupo 3425022 correspondiente al programa técnico en Asistencia Administrativa jornada mañana, ha concertado las fechas de inicio y fechas de entrega de las evidencias de las diferentes guías de la fase de análisis, por lo cual, en este documento constan los compromisos adquiridos por las partes de la manera concertada, apuntando así, al óptimo cumplimiento en cada uno de los resultados de aprendizaje logrando el fin último del		Aprendices del grupo 3425022 Técnico en Asistencia Administrativa.	

proceso formativo. De igual forma se establecen los siguientes elementos que permitirán un adecuado proceso de formación: 1. Para el proceso de formación será fundamental cumplir con la puntualidad, compromiso, y respeto como ejes para dicho proceso. 2. El porte decoroso del uniforme, según directrices de la institución educativa. 3. Registro de inasistencias y llegadas tarde, tener en cuenta que según el reglamento del aprendiz usted debe dar a conocer la justificación en el menor tiempo posible. Cumplir con las actividades de aprendizaje acordadas y compromisos adquiridos como aprendiz SENA.			

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA / EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS

Listados de asistencia

Instrucciones *(Favor eliminar, no imprimir)*

Generalidades:

- ✓ Quién(es) lo diligencian: El formato de Acta debe ser diligenciado por la(s) persona(s), o el área responsable de la actividad, o en su defecto por la(s) persona(s) que citan a la reunión.
- ✓ Cuando se diligencia: El acta debe ser diligenciada durante el desarrollo de reuniones y comités, donde se tomen decisiones, cumplimiento de objetivos, seguimientos, se establezcan compromisos, entre otros, Esta debe ser firmada y comunicada a los participantes en el menor tiempo posible.
- ✓ Frecuencia de diligenciamiento: N/A pues se diligencia cada vez que se desarrolla una reunión de trabajo y se deban registrar las actividades, acciones y decisiones tomadas.
- ✓ Qué trámite surte el formato una vez diligenciado: El formato una vez diligenciado debe surtir los efectos relacionados con el proceso o procedimiento de las áreas, y posteriormente pasar a conformar sus respectivos expedientes.
- ✓ Si se requiere imprimir (en lo posible no): Se debe imprimir en caso de que se trate de un documento que haga parte de un expediente del área, salvo que se gestione como un documento electrónico en los sistemas de información adecuados que cumplan los requisitos de documento electrónico y permita la conformación de los expedientes electrónicos o híbridos.
- ✓ Quién lo guarda: Las actas deben ser guardadas en sus respectivos expedientes.
- ✓ Otros, según se considere necesario.
- ✓ Previo al inicio de la reunión se debe diligenciar los espacios de información básica como lo son: nombre del comité o de la reunión, ciudad y fecha, lugar o enlace, Dirección, Regional, Centro de formación, agendas o puntos para desarrollar y objetivos de la reunión.

Campo del formato	Instrucción	Tener en cuenta
SOLICITAR PERMISO PARA GRABAR LAS REUNIONES	Se debe solicitar permiso para grabar las reuniones Especialmente para las reuniones virtuales donde no se puede incluir la firma de estos participantes. La aprobación se puede registrar en la columna junto a la firma.	
ACTA No.	Se inicia un consecutivo por vigencia, iniciando desde N° 1 hasta N° veces.	Se archiva en orden cronológico, del más antiguo al más reciente
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:	Verificar si el comité convocado esta creado por acto administrativo para registrar su nombre o en su defecto nombrar colocar la temática a desarrollar.	
CIUDAD Y FECHA:	Registre el nombre de la ciudad y el día en que se celebra la reunión.	
HORA INICIO /HORA FIN	Registre la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización	
DIRECCIÓN/ REGIONAL / CENTRO	Registre el nombre del lugar en el que se celebra la reunión.	

LUGAR Y/O ENLACE	Registre el lugar donde se lleva a cabo la reunión y el enlace si se trata de una reunión virtual y/o si la reunión fue grabada registre el enlace de la grabación. Puede registrar el lugar y el enlace al tiempo si se trata de una reunión con participación presencial y virtual al tiempo.	Solicitar permiso para grabar las reuniones
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR	Listar las temáticas centrales del comité o de la reunión.	Si es un comité incluir un punto relacionado con la verificación de quorum
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:	Iniciando con un verbo en infinitivo indicar el propósito o finalidad de la reunión	
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	Realizar descripción del desarrollo de la reunión conforme con la agenda o los puntos a desarrollar.	Si es un comité es importante verificar el quorum indicando los roles que desempeña cada uno.
CONCLUSIONES	Resumen de las decisiones y aspectos más importantes tratados.	
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS	Se registran las actividades y/o decisiones asignadas, las fechas de cumplimiento y se incluye la firma de aceptación.	Realice revisión compromisos anteriores

ASISTENTES y APROBACIÓN DE DECISIONES	Dependiendo del tipo de reunión presencial o virtual la firma se puede realizar de forma digita o manuscrita	
APRUEBA (SI/NO)	Si o no aprueba el acta	
OBSERVACIÓN	Escriba las consideraciones pertinentes frente a la aprobación del acta	
FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL	Si la reunión es presencial firme el documento (manuscrita) si es virtual lo podrá hacer con firma electrónica o digital	
ANEXOS	Aquellos archivos como imágenes, documentos Excel, documento PDF, entre otros, que se visualizaron en la reunión y sirven de apoyo para el acta	Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.
LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE DEBE CLASIFICAR COMO		
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
DATO PERSONAL:	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables	
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento	

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos	
TITULAR	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento	
TRATAMIENTO	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión	
FINALIDAD	La utilización de los datos debe sujetarse a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad de la utilización de los datos debe ser informada al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto	

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: YANED E. HURTADO HURTADO | Tipo de D.I: CC | No. Documento: 25560681
Ficha No: 3425022 | Programa de Formación: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA | Codigo: 134101 VR 3
Institución Educativa: IE BUENOS AIRES - SEDE OASIS | Jornada: TARDE | Mes: ABRIL 2026

FASE ANÁLISIS

No.	NOMBRES	APELLIDOS	DOCUMENTO	07/04/2026	09/04/2026	09/04/2026	14/04/2026	16/04/2026	21/04/2026
1	YEISSON DAMIAN	PERILLA OLIVEROS	1012370858	Yeisson	Yeisson	Yeisson	Yeisson	Yeisson	
2	DYLAN CAMILO	BARRETO GOMEZ	1012385607	Dylan Barreto	Dylan Barreto	Dylan Barreto	Dylan Barreto	Dylan Barreto	45
3	ANA VICTORIA	PERILLA OLIVEROS	1012396765	—					50
4	JILYAM DAVID	RODRIGUEZ HERNANDEZ	1022981596	Jilyam R.	Jilyam R.	Jilyam R	Jilyam R.	Jilyam R.	
5	MAUREN PAMELA	SANTOS BECERRA	1023917335	Mauren	Mauren	Mauren	Mauren	Mauren	
6	DIANA MILENA	GUTIERREZ ROMERO	1024516617	Diana R	Diana R	Juan Jose	Diana R	Diana R	
7	JUAN JOS	CALDERON GARCA	1025655960	Juan José	Juan José	Juan José	Juan José	Juan José	
8	TIFFANY JULIANA	AREVALO TRIANA	1027530339	Tiffany	Tiffany	Tiffany	Tiffany	Tiffany	
9	JOSEPH KALIF	ZARATE HERNNDEZ	1028787608	Kalid	Kalid	Kalid	Kalid		
10	CAROL MICHELL	NIÑO MORENO	1028842019	— (EXCUSA)	Carol Niño	Carol Niño	Carol Niño	—	
11	DEICY CAMILA	STERLING CORREA	1029561280	Camila Correa	—	Camila Correa	Camila Correa	Camila Correa	
12	ESLY ARLYTT YUVIXA	PEÑA GOMEZ	1029652510	Yuvixa.	Yuvixa.	Yuvixa.	Yuvixa.	Yuvixa.	
13	JOSE ADOLFO	MORENO AGUDELO	1030606523	Jose A	Jose A	Jose A	Jose A	Jose A	
14	BRAYAN ALEXIS	TAPIERO CAPERA	1033701103	—	brayan T	brayan T	brayan T	brayan T	
15	MIGUEL ANGEL	CORREA IBARRA	1033725000	Miguel Angel	Miguel Angel	Miguel Angel	Miguel Angel	Miguel Angel	
16	WILFREDY	CAPERA FLORES	1033753570	wilfredy C.	wilfredy C	wilfredy C.	wilfredy C.	wilfredy C.	50
17	VALERIN YULIANA	PINILLA LARA	1034665679	Valery	Valery	Valery	Valery	Valery	
18	JHOAN RODOLFO	GONZALEZ LEMUS	1070394230	Jonan	Jonan.	Jonan	Jonan	Jonan	

Firma del Instructor:
YANED EMILCE HURTADO H.

FORMATO NO CONTROLADO

Powered by CamScanner

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO DE ASISTENCIA - APRENDICES

Nombre Instructor: YANED E. HURTADO HURTADO **Tipo de D.I:** CC **No. Documento** 25560681

Ficha No: 3425022 **Programa de Formación:** ASISTENCIA ADMINISTRATIVA **Codigo:** 134101 VR 3

Institución Educativa: IE BUENOS AIRES - SEDE OASIS **Jornada:** TARDE **Mes:** ABRIL 2026

FASE ANÁLISIS

No.	NOMBRES	APELLIDOS	DOCUMENTO	07/04/2026	09/04/2026	09/04/2026	14/04/2026	16/04/2026	21/04/2026
19	LAURA NATALIA	GAONA DAZA	1072666040	Natalia Gaona	Natalia Gaona	Natalia Gaona	Natalia Gaona	Natalia Gaona	
20	HELEN BRIYITH	VANEGAS BURGOS	1073697183	Helen Vanegas	Helen Vanegas	—	—	—	
21	EVELIN MARIANA	VANEGAS TORRES	1073697906	Mariana Vanegas	—	Mariana	Mariana	Mariana Vanegas	
22	LUISA FERNANDA	VARGAS BETANCOURT	1073698824	Luisa Vargas	Luisa Vargas	Luisa Vargas	Luisa Vargas	Luisa Vargas	
23	ANGELINE JULIETH	CHIMBI BOHORQUEZ	1074529126	Angeline C...	Angeline C..	Angeline C.	Angeline C.	Angeline C.	
24	ANGI JIMENA	ROMERO CHIVARA	1074813177	Jimena RC.	Jimena RC.	Jimena RC	Jimena RC.	Jimena RC	
25	WENDY YICETH	QUEJADA HURTADO	1077457770	Wendy Quejada	Wendy Quejada	Wendy Quejada	Wendy Quejada	Wendy Quejada	
26	FRESBINDA	JARAM ANDRADE	1115947199	Fresbinda JA	Fresbinda JA	Fresbinda JA	Fresbinda JA	Fresbinda JA	
27	BRENDA YULIANA	PATIÑO ORTIZ	1117933118	—	—	Luisa Mayorga	Luisa Mayorga	—	
28	LUISA FERNANDA	MAYORGA MEDRANO	1146126307	Luisa Mayorga	Luisa Mayorga	Luisa Mayorga	Luisa Mayorga	Luisa Mayorga	
29	ANDRES FELIPE	CALDERON SERRANO	1188967467	Andres Calderon	Andres Calderon	Andres Calderon	Andres Felipe	Andres Felipe	
30	NIOSVELY VALENTINA	PEREZ PEREZ	1210434	Niosvely Perez	Niosvely Perez	Niosvely Perez	Niosvely Perez	Niosvely Perez	
31	MARIA	MEDINA AGUILAR	3786605	Maria M.A.	Maria M.A.	Maria M.A.	Maria M.A.	Maria M.A.	
32	KATLYN NIKOL	PEREZ CHIRINOS	3909728	—	—	—	—	—	
33	VIRMARI ALEJANDRA	THOMAS MORENO	4597141	Virmari.T	Virmari.T	Virmari.T	Virmari.T	Virmari.T	
34	GREYS ALEXANDRA	PEREZ ALVAREZ	6403065	Greys P.	Greys P.	Greys P.	Greys P.	Greys P.	
35	JEANSELYS BETANIA	ZARRAGA VLIZ	8071582	Jeanselys	Jeanselys	Jeanselys	Jeanselys	Jeanselys	

Firma del Instructor: JANED EMILCE HURTADO H.

FORMATO NO CONTROLADO

Powered by CamScanner