PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión Documental
- Código del Programa de Formación: 122901 version 1
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): Diseño e implementación de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas.
- Fase del Proyecto (si aplica): Análisis
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): Implementar el Programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la Organización.
- Competencia: : Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa
- Resultados de Aprendizaje:
- Reconocer el protocolo para la prestación del servicio de consulta e información archivística, de acuerdo con normativa y política organizacional.
- Prestar el servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta protocolo, normativa y política organizacional.
- Verificar la trazabilidad de la prestación del servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta el protocolo, normativa y política organizacional
- Presentar propuestas de mejora en la prestación del servicio de consulta y de información archivística, de acuerdo con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 40

2. PRESENTACIÓN

El objetivo de esta guía es el desarrollo de las actividades que nos permitirán apropiar la competencia y resultados de aprendizaje que encabeza el presente documento, y cómo estos tienen importancia para la persona u organización que presta y recibe el servicio o

producto en cumplimiento de las funciones administrativas. A su vez se constituye en el soporte en el cual se plasman las decisiones que determina el valor probatorio del comportamiento que, en prospectiva dará óptimos resultados en la evaluación del desempeño como altos estándares de calidad y el papel que representa la disciplina archivística para la mejora continua de alto impacto, beneficiando así a los clientes internos como externos.

Se desarrollará la guía en aspectos teóricos-prácticos para hacer más cercano el quehacer del archivista, incluido lo axiológico, es decir la "teoría de los valores" de la rama de la filosofía, que estudia y determina las actitudes, actos como comportamientos que se deben apropiar, asumir y aplicar con educación, efecto de su Cultura, reflejando el profesionalismo.

En este proceso usted aplicará no solo lo previamente mencionado a partir del conocimiento significativo sino también los valores y deberes que fundamentan la Cultura Empresarial en sus actuaciones con inteligencia emocional, iniciando por el respeto que se dirige a todos los actores presentes en el ambiente, evitando daños, negligencia, desacatos, conflictos de interés o equívocos que, en su defecto requieren ofrecer disculpa y por ende reparación, sin olvidar las especialmente las conferidas por la respuesta oportuna de las Acciones Constitucionales.

Es importante entender el rol del archivista en el seguimiento al documento, con el fin de atender los requerimientos en los términos definidos por las normas, especialmente en lo relacionado con hacer efectivo lo requerido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública **Ley 1712 de 2014**, la cual está dando pauta a las empresas para hacer más cercano al ciudadano.

Por lo anterior, lo invitamos a continuar con su formación y en especial de estos nuevos conocimientos que le darán valor agregado a su proyecto formativo, facilitando así el acceso a la información, conferido por la Ley 001 de 2024.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

ESTUDIO DE CASO. LA BUROCRACIA

En esta parte de la formación analizaremos uno de los episodios más comunes en las entidades del Estado como es la solicitud de información de parte del usuario y todo lo que desencadena la desorganización administrativa y deficiencia en el servicio a las personas. Lo que busca la gestión documental es la organización de la información y por ende una consulta rápida eficiente, así como la de implementar políticas en los protocolos para brindarla.

a. Observa el siguiente video La Burocracia https://www.youtube.com/watch?v=0yc0QEaXYQo y socialice las siguientes preguntas en el momento que lo indique la instructora

Reflexiones:

1. ¿Cuáles pueden ser las razones por las que el personal de una entidad no direcciona de la manera acertada al usuario que requiere una información o realizar un trámite?
2. ¿En qué situaciones ha sentido que fue vulnerado su derecho a la información?
3. ¿Qué medios conoce usted en la actualidad que le facilitan realizar una consulta o requerimiento a una entidad?
4. ¿Cómo considera que influye la implementación de la gestión documental u organización de la información en la atención oportuna al usuario?

Ambiente requerido: Laboratorio de gestión documental

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje colaborativo, aprendizaje autónomo, debates, juego de roles

Materiales de formación: Computadora o móvil con internet, aplicación classroom, lápices, borradores, libreta de apuntes, procesador de texto.

Material de apoyo: Acuerdo 001 de 2024; Ley de Código de Ética 1409 de 2010 de la normatividad del Archivo General de la Nación; Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional 1712 de 2014 del Gestor Normativo; Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Evidencias de aprendizaje: participación aprendizaje video la burocracia

Instrumentos de evaluación: Foro de discusión

Duración de la actividad: horas. 2 horas

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

Descripción de la actividad:

En grupos de cuatro aprendices y/o durante la formación leer el **Acuerdo 001 de 2024** del Archivo General de la Nación (AGN) - **Título 7** Acceso y Consulta de los Documentos - **Capítulo 1** - Acceso a la información y los documentos y el **Título 3** Administración de Archivos – **Capítulo 2** - Lineamientos generales para la prestación de servicios archivísticos.

Elabore un **Brochure** o **Folleto** que oriente a los **Clientes Internos y Externos** frente al **Acceso y Consulta de los Documentos, como la debida atención que se debe ofrecer, incluyendo el horario de atención**. Pueden utilizar la herramienta tecnológica, medio de contenido o aplicación que deseen, cualquiera que sea deberá mostrar creatividad y la información solicitada anteriormente.

Socializar el producto en el ambiente de formación para ser valorado por la instructora

Ambiente requerido: Laboratorio de gestión documental

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje colaborativo, aprendizaje autónomo, debates, juego de roles

Materiales de formación: Computadora o móvil con internet, aplicación classroom, lápices, borradores, libreta de apuntes, procesador de texto.

Material de apoyo: Acuerdo 001 de 2024; Ley de Código de Ética 1409 de 2010 de la normatividad del Archivo General de la Nación; Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional 1712 de 2014 del Gestor Normativo; Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Evidencias de aprendizaje: cuadro comparativo del marco normativo Atención al Cliente, Acceso y Consulta de Documentos

Instrumentos de evaluación: Foro de discusión

Duración de la actividad: horas. 9 horas

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

Marco Normativo relacionado a **Atención al Cliente, Acceso y Consulta de Documentos**

En equipos de trabajo desarrollar un Cuadro Comparativo presentado como el siguiente modelo

SENA que será entregado por el instructor sobre el tema que asigne a cada equipo para luego ser socializado en el ambiente de formación.

Escribir una (1) conclusión respecto al conocimiento del tema.

Cuadro Comparativo del Marco Normativo Atención al Cliente, Acceso y Consulta de Documentos			
Por favor tener presente no solo apoyarse en el material compartido por el instructor sino también hacer consultas por otros medios electrónicos o físicos. De igual manera se recomienda citar o poner la bibliografía si van a pegar textualmente.			
Ítems	**Leyes / Normas**		
	Ley 1409 de 2010 Código de Ética en el ejercicio profesional de la Archivística	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública… 1712 de 2014	Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo
Objeto o finalidad de la Ley	Equipo Erika 5	Equipo Diego 6	Equipo Mariana 6
Principios			
Atención al Cliente			
Consulta de Documentos Préstamo de Documentos (Acceso)			

Ambiente requerido: Laboratorio de gestión documental

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje colaborativo, aprendizaje autónomo, debates, juego de roles

Materiales de formación: Computadora o móvil con internet, aplicación classroom, lápices, borradores, libreta de apuntes, procesador de texto.

Material de apoyo: Acuerdo 001 de 2024; Ley de Código de Ética 1409 de 2010 de la normatividad del Archivo General de la Nación; Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional 1712 de 2014 del Gestor Normativo; Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Evidencias de aprendizaje: cuadro comparativo del marco normativo Atención al Cliente, Acceso y Consulta de Documentos

Instrumentos de evaluación: Foro de discusión

Duración de la actividad: horas. 9 horas

Descripción de la actividad:

Protocolos de servicio al ciudadano

Los protocolos buscan ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

En equipos de trabajo desarrollar una infografía, la instructora enseñara algunos ejemplos, de los temas asignados e incluir al final de la presentación una enseñanza personal que les haya dejado el tema.

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES	
Por favor tener presente no solo apoyarse en el material compartido por el instructor sino también hacer consultas por otros medios electrónicos o físicos. De igual manera se recomienda citar o poner la bibliografía si van a pegar textualmente.	
Atributos del buen servicio	Nazareth, Diego y Emanuel Santiago
Actitud	Juan Camilo, Moises, Dariana, Santiago Narvaez
Atención a personas alteradas	Tatiana, mariana, Karol, Yazuri
Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)	Juan Manuel, Nicol, Yesica y Erika
Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	Yeraldin
Atención de reclamos	Yeraldin

Ambiente requerido: ambiente 15

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje colaborativo, aprendizaje autónomo, debates, juego de roles

Materiales de formación: Computadora o móvil con internet, aplicación classroom, lápices, borradores, libreta de apuntes, procesador de texto.

Material de apoyo: Protocolos de servicio al ciudadano

Evidencias de aprendizaje: infografía Elementos comunes a todos los canales

Instrumentos de evaluación: Foro de discusión

Duración de la actividad: horas. 4 horas

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Descripción de la actividad:

Canal presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que-hacer de la entidad y del Estado.

En equipos de trabajo desarrollar una dinámica o juego, como parqués, crucigrama, ruleta o jego interactivo con los temas asignados e incluir al final de la presentación de la actividad una enseñanza personal que les haya dejado el tema.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	
Por favor tener presente no solo apoyarse en el material compartido por el instructor sino también hacer consultas por otros medios electrónicos o físicos. De igual manera se recomienda citar o poner la bibliografía si van a pegar textualmente.	
Recomendaciones generales	YERALDIN, NAZARETH, DIEGO, EMANUEL
Acciones de anticipación	MARIANA, KAROL, SHARON Y YAZURI
Servidores de ventanilla (En el contacto inicial, En el desarrollo del servicio, En la finalización del servicio)	YESICA ERIKA ERIKA, MANUEL NICOL
Atención preferencial	CAMILO MARQUEZ, SANTIAGO NARVAEZ, MOISES, DARIANA

Ambiente requerido: ambiente 15

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje colaborativo, aprendizaje autónomo, debates, juego de roles

Materiales de formación: Computadora o móvil con internet, aplicación classroom, lápices, borradores, libreta de apuntes, procesador de texto.

Material de apoyo: Protocolos de servicio al ciudadano

Evidencias de aprendizaje: infografía Elementos comunes a todos los canales

Instrumentos de evaluación: Foro de discusión

Duración de la actividad: horas. 4 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Con grupos conformados de a cuatro (4) aprendices, elaborar un **Manual de Protocolo de Prestación de Servicio Archivístico para el Acceso y Consulta de Documentos de Archivo** a partir de la orientación de la guía y del instructor.

Analicen el material de lectura dado por su instructor GES-M-02 Manual de Servicio al Ciudadano del Archivo General de la Nación

Con base al previo análisis presente el documento Manual de protocolo de prestación de servicio archivístico para el acceso y consulta de documentos de archivo, con el siguiente contenido:

1. Introducción
2. Objetivo general
3. Objetivos específicos

4. Realice el desarrollo del protocolo de prestación de servicio archivístico para el acceso y consulta de documentos de archivo.
5. Horarios de atención al público
6. Recomendaciones
7. Conclusión
8. Glosario
9. Bibliografia

Ambiente requerido: Laboratorio de gestión documental

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje colaborativo, aprendizaje autónomo, debates, exposición.

Materiales de formación: Computadora o móvil con internet, aplicación classroom, lápices, borradores, libreta de apuntes, procesador de texto.

Material de apoyo: Acuerdo 001 de 2024; Ley de Código de Ética 1409 de 2010 de la normatividad del Archivo General de la Nación; Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional 1712 de 2014 del Gestor Normativo; Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Evidencias de aprendizaje: Manual de protocolo de prestación de servicios archivísticos

Instrumentos de evaluación: Foro de discusión

Duración de la actividad: horas. 9 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Implementar el Programa de transferencias documentales primarias y secundarias		**Evidencia de conocimiento:** Actividades de reflexión inicial acerca de la atención al cliente. Folleto sobre Acceso y	Aplica los protocolos para el servicio y acceso a la información de acuerdo con normativa y	Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación, valoración de producto

	en la Organización		Consulta de los Documentos **Evidencia de desempeño:** Cuadro Comparativo del Marco Normativo Atención al Cliente, Acceso y Consulta de Documentos **Evidencia de producto:** Manual de Protocolo de Prestación de Servicio Archivístico para el Acceso y Consulta de Documentos de Archivo	política organizacional. Elabora planillas para el control de préstamo y consulta de información teniendo en cuenta protocolos. Facilita la atención y el servicio en la unidad documental para la consulta de información archivística, de acuerdo con los protocolos y normativa.	Instrumento: Simulación Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Clasificación de documentos:** Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección y/o asuntos).
- **Comité de archivo:** Grupo asesor de la alta Dirección, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir programas de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.
- **Cuadro de clasificación:** Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.
- **Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.
- **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultura y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.
- **Documento electrónico de archivo:** Registro de información generada, producido 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 u que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

- **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.
- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Preservación a largo plazo:** Conjunto de principios, políticas, medidas, planes y estrategias de orden administrativo y operativo orientadas a asegurar la estabilidad física, tecnológica y de protección del contenido intelectual y de integridad del objeto documental, independiente de su medio y forma de registro o almacenamiento. Aplica para los objetos documentales en medio electrónico (documento electrónico de archivo y documentos digitales independiente del tipo y formato) además de medios magnéticos, ópticos y extraíbles en su parte física.
- **Retención documental:** Plazo que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.
- **Subserie:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Laura Catalina Oliveros	Instructora	Centro de Comercio y Turismo	09 de mayo de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					