



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE: Atención al usuario interno y externo, teniendo en cuenta la normativa vigente.

- **Denominación del Programa de Formación:** Asistencia en Organización de Archivos
- **Código del Programa de Formación:** 134400 Versión 2
- **Nombre del Proyecto:** Organización de 6 metros lineales de archivo de gestión aplicando los procesos de preservación a largo plazo, en las 5 instituciones educativas articuladas con el programa de formación en el tolima.
- **Fase del Proyecto:** Proyección del plan archivístico integral de acuerdo que responda a los resultados del diagnostico.
- **Actividad de Proyecto:** 2.1 estructurar el plan de trabajo basados en la normativa legal vigente.
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - 01.** Reconocer la normativa y el protocolo para la prestación de servicios de información teniendo en cuenta políticas y lineamientos establecidos.
 - 02.** Suministrar servicios de información de acuerdo con normativa y protocolos.
 - 03.** Realizar seguimiento de la prestación del servicio de información teniendo en cuenta normativa y protocolos institucionales.
 - 04.** Proyectar informes de gestión de acuerdo con políticas institucionales.
- Duración de la Guía: **96 horas**



2. PRESENTACIÓN



Apreciado aprendiz,

Ley General de Archivos 594 de 2000 y la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014 reglamentan y garantizan el acceso a la información de carácter público, garantizando el cumplimiento de los derechos de los usuarios. Con el desarrollo de la presente guía de aprendizaje usted adquirirá conocimientos, habilidades y destrezas que conlleven a la correcta atención de los clientes de las organizaciones, mediante la identificación de necesidades de los usuarios internos y externos aplicando técnicas de comunicación, protocolos y procedimientos a seguir en la atención al usuario según políticas de cada organización.

Recuerde que todo proceso de enseñanza- aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad, por lo que se recomienda agregar a su portafolio de evidencias cada una de las actividades desarrolladas durante el desarrollo de la guía de aprendizaje.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial



Lea en parejas la siguiente frase: ***“Calidad de servicio no es lo que tú das. Es lo que el cliente recibe”***. Peter Drucker

Elabore una lluvia de ideas que le genere la anterior frase, con el fin de socializarla en plenaria.

Tipo de actividad: Individual

Ambiente requerido: Aula de sistemas con acceso a internet

Estrategias o técnicas didácticas activas: Organizar información de manera visual (Lluvia de ideas)

Materiales de formación: papel periódico o Kraft – marcadores – lápices de colores

Material de apoyo: Imagen adjunta a la actividad

Duración de la actividad: 2 HORAS



3.1.2 Descripción de la actividad.



Durante la formación se observará el cortometraje **“Validación”**
<https://www.youtube.com/watch?v=Cbk980jV7Ao> .

Posterior a esto, conformen equipos de trabajo de dos personas y mediante el análisis conjunto respondan a estas preguntas generadoras:

- ¿Cuál es el principal mensaje del cortometraje?
- ¿Qué afecto la prestación del servicio en el protagonista y Por qué?
- ¿Qué servicios evidencia en este cortometraje y descríbalos?
- ¿Qué diferencias encuentra entre cada uno de estos servicios al cliente?
- ¿Qué características inciden para brindar un servicio de excelencia?
- Luego, realicen un poster con el que consideren es el principal mensaje del cortometraje (el poster debe ser creativo)
- Por ultimo, socialice sus respuestas con los compañeros de formación.

Tipo de actividad: colaborativo

Ambiente requerido: Aula de sistemas con acceso a internet

Estrategias o técnicas didácticas activas: Organizar información de manera visual (poster)

Materiales de formación: papel periódico o Kraft – marcadores – lápices de colores

Material de apoyo: Video <https://www.youtube.com/watch?v=Cbk980jV7Ao>

Duración de la actividad: 4 HORAS



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

3.2.1. Descripción de la actividad.



Contextualizar la cultura organizacional, como factor determinante en el funcionamiento y éxito en la ejecución de procesos de las organizaciones, acorde con las políticas institucionales, y términos establecidos en la ley.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

“La cultura organizacional es considerada útil para el desarrollo de las empresas y ha tenido diferentes focos de interés. Inicialmente se le consideró fundamental para lograr la cohesión social en el trabajo y para comprender la vida y el comportamiento organizacional” (Smircich, 1983; Schein, 1988; Barley & Kunda, 1992).

“Posteriormente, es usada como mecanismo de control social, medio eficaz de la gerencia para lograr equilibrio frente a los sistemas racionales de control dominantes en el mundo empresarial hasta ese momento” (Deal & Kennedy, 1982) y con estatus similar a la estructura y la estrategia (Hofstede et al., 1990). Por último, se le ha empleado para comprender y explicar diversas variables de desempeño organizacional” (Lorsch & McTague, 2016; Kim & Chang, 2019; Zeb et al., 2021).

Algunos de los elementos de la cultura organizacional son:

- Valores organizacionales
- Misión y Visión
- Normas y reglas
- Clima laboral
- Comunicación
- Liderazgo
- Equilibrio entre trabajo y vida personal
- Adaptabilidad y resiliencia

Considerando lo anterior, consulte las definiciones de los elementos de la cultura organizacional, relacione cada uno con ejemplos y plásmelos en su portafolio, luego, socialice sus respuestas en la mesa redonda moderada por su instructor(a).



Tipo de actividad: Individual

Ambiente requerido: Aula de sistemas con acceso a internet

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación autónoma – análisis de información

Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz

Material de apoyo: 10 elementos más importantes de la cultura organizacional en 2023: <https://www.vantagecircle.com/es/blog/elementos-de-la-cultura-organizacional/>. La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n46/2145-941X-pege-46-11.pdf>. Sistema de bibliotecas SENA: <https://biblioteca.sena.edu.co/>

Duración de la actividad: 4 HORAS

3.2.2. Descripción de la actividad.

Previo a la lectura del artículo Ejemplos de Cultura Organizacional <https://www.buk.co/blog/ejemplos-de-cultura-organizacional>, responda en su portafolio las siguientes preguntas:

- ¿son importantes los cambios organizacionales en las organizaciones?
- ¿Porqué los valores corporativos son vitales para toda organización?
- ¿Cuál es la diferencia entre la misión y visión de una empresa?
- Presente 5 ejemplos de misión y visión de los siguientes tipos de empresas:
 - Públicas
 - De prestación de servicios
 - Del sector secundario de la economía nacional
 - De la idea de negocio creada por usted y compañero(a) de trabajo previamente.
- Finalmente, realice una infografía donde presente el nombre – slogan – misión – visión – valores corporativos de su idea de negocio.

Tipo de actividad: Colaborativa

Ambiente requerido: Aula de sistemas con acceso a internet



Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación autónoma – análisis de información - Aprendizaje cooperativo – exposición de ideas

Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz

Material de apoyo: Ejemplos de Cultura Organizacional
<https://www.buk.co/blog/ejemplos-de-cultura-organizacional>.

Duración de la actividad: 4 HORAS

3.3 Actividades de apropiación (conceptualización).

3.3.1 Descripción de la actividad: Modelo Triángulo de Servicio y momentos de verdad



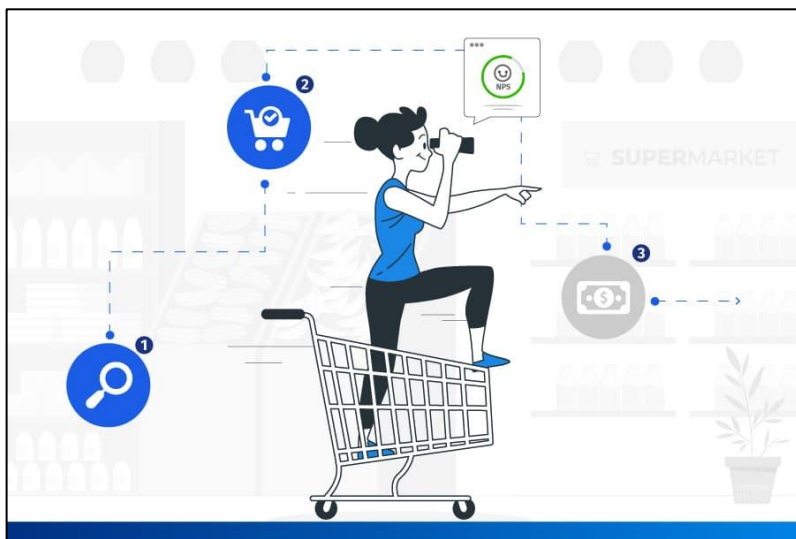
“El triángulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho, es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo. Todas las piezas deben trabajar de manera sincronizada para obtener un mejor resultado, pero de forma individual se analizan cada uno: cliente, estrategia de servicio, personal, sistemas”.



Ejemplo:

En un archivo central de una entidad pública:	
Estrategias:	Consulta y préstamo de documentos, servicio de reprografía, custodia y organización de documentos de archivo.
Colaboradores:	Personal con perfil en el área de archivo que labora en la entidad
Sistemas:	Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo, implementado en la entidad para la administración y control de su fondo documental.

Momentos de verdad en atención al cliente:



Son los puntos de contacto entre una empresa y sus clientes, donde se produce una interacción que puede influir en la percepción y satisfacción del cliente. Estos momentos son cruciales porque pueden generar una experiencia positiva o negativa, y, por lo tanto, pueden influir en la lealtad del cliente.

Los momentos de verdad se clasifican en:

- Momento de verdad cero (primer contacto con el usuario)
- Momento de la verdad real (proceso de compra o solicitud de servicio)
- Primer momento de la verdad (entrega del producto o prestación del servicio)
- Segundo momento de la verdad (resolución de la necesidad, problemas o reclamaciones)



- Último momento de la verdad (Percepción del usuario del servicio prestado)

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- De manera individual lea el material de apoyo denominado ***Triángulo del servicio: una mirada estratégica para los negocios y qué es el triángulo del servicio y cómo convertir en algo novedoso su modelo de atención al cliente***. Genere en un documento escrito, donde plasme las principales ideas los artículos compartidos e identifique los elementos del triángulo del servicio.
- Diseñe una presentación manual donde modele un triángulo de servicio al cliente para la idea de negocio creada con su compañero(a) de trabajo. Así mismo debe realizar la representación gráfica de los momentos de verdad de la empresa a través de (dibujos, láminas, etc.).

Recuerde los criterios de evaluación establecidos:

CRITERIO	5 PUNTOS	3 PUNTOS	2 PUNTOS	TOTAL
Profundización del tema	Descripción clara de los conceptos que componen el tema y buena cantidad de detalles.	Descripción ambigua de los conceptos, cuenta con algunos detalles que no clarifican el tema.	Descripción confusa de los conceptos que componen el tema y con detalles escasos.	
Aclaración sobre el tema	Presentación en prezzis bien organizada y claramente presentada, así como de fácil seguimiento.	Presentación bien focalizada, pero no suficientemente clara.	Presentación con información confusa, o sin coherencia entre las partes que la componen.	
Alta calidad del diseño	Presentación sobresaliente y atractiva, que cumple con los criterios de diseño planteados, sin errores de ortografía.	Presentación con estructura simple pero bien organizada con menos de tres errores de ortografía.	Presentación mal realizada que no cumple con los criterios de diseño planteados y con más de tres errores de ortografía.	
Elementos propios de la presentación	Se identifican los momentos de verdad brillantes y críticos. La redacción y su concepto han sido bien vinculados y etiquetados.	Los momentos de verdad fueron identificados y subordinados, pero no han sido bien identificados, ni fueron bien explicados.	No se puede identificar la relación entre el momento de verdad y lo descrito por el aprendiz.	
Socialización presentación momentos de verdad	La socialización/ exposición fue hecha en tiempo y forma, además se entregó de forma limpia en el formato pre establecido (papel o digital).	La presentación/exposición fue hecha en tiempo y forma, aunque la entrega no fue en el formato pre establecido.	La presentación/exposición no fue hecha en tiempo y forma, además la entrega no se dio de la forma pre establecida por el instructor.	

Tomado de Desarrollo Intelectual, C. U. Catálogo de rúbricas para la evaluación del aprendizaje.

Tipo de actividad: Colaborativa

Ambiente requerido: Aula de sistemas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación autónoma – análisis de información - Aprendizaje cooperativo – talleres prácticos



Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz – equipo de cómputo – acceso a internet

Material de apoyo: artículos proporcionados por su instructor(a) en formato PDF, consulta autónoma.

Duración de la actividad: 8 HORAS

3.3.1.1 Descripción de la actividad:

Luego de abordar la temática propuesta desarrolle el taller momentos de verdad asignado por su instructor(a).

Tipo de actividad: individual

Ambiente requerido: Aula tradicional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Talleres prácticos

Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz

Material de apoyo: Taller Momentos de verdad

Duración de la actividad: 4 HORAS

3.3.2 Descripción de la actividad.

Actividad juego de roles – tipos de clientes.

“Los clientes representan el activo más importante para toda organización, son la razón de ser y los objetivos principales se dirigen a atender y satisfacer sus necesidades. Para lo cual es importante conocerlos a fondo, pensar en ellos y para ellos, establecer una realidad con el cliente a través de la calidad que se ofrece, las necesidades y preferencias dependen de sus recursos, sus gustos, la importancia que se le da a cada uno de ellos en el mercado”.

Considerando lo anterior desarrolle la siguiente actividad:



- Realice una lectura del material de apoyo “tipos de clientes y cómo manejarlos” y “los consumidores, clientes y usuarios”.
- Investigue otros tipos de clientes y cuál es el protocolo a seguir para su atención y servicio.
- Luego de la socialización de los diferentes tipos de clientes se realizará la actividad juego de roles, en la cual representarán escenarios y situaciones especiales. Se tendrá en cuenta su habilidad frente a cada situación teniendo en cuenta el protocolo según el tipo de cliente.

A continuación se relacionan los criterios de evaluación a considerar en el desarrollo de la actividad:

N°	CRITERIO POR EVALUAR	CUMPLE			OBSERVACIONES
		PARCIAL	SI	NO	
1	Presentación personal acorde con la imagen corporativa.				
2	Puntualidad				
3	Conocimiento del rol a desempeñar				
4	Aplica los procedimientos técnicos acorde con la normatividad legal vigente				
5	Cumple con los tiempos establecidos para el desarrollo de las actividades asignadas				
6	Explica con claridad la información solicitada				
7	Mantiene en orden y aseo su lugar de trabajo desde el inicio hasta el final de la jornada				
8	Usa adecuadamente los elementos e insumos de su puesto de trabajo				
9	Comunicación asertiva con los usuarios internos y externos de la entidad				
10	Mantiene la calma en situaciones de presión				

Tipo de actividad: Colaborativa

Ambiente requerido: Aula de sistemas con acceso a internet

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación autonoma – análisis de información - Aprendizaje cooperativo – juego de roles



Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz

Material de apoyo: lecturas “tipos de clientes y cómo manejarlos” y “los consumidores, clientes y usuarios” y los consumidores, clientes y usuarios”.

Duración de la actividad: 8 HORAS

3.3.3 Descripción de la actividad.

Atender clientes manteniendo actuaciones éticas que garanticen la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios.

Basado en el documento “*Atención al cliente en la era del servicio*”, realice un organizador gráfico que refleje los aspectos más importantes del artículo, lu.

Tipo de actividad: Individual

Ambiente requerido: Aula de sistemas con acceso a internet

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación autonoma – análisis de información - Organizar información de manera visual (organizador gráfico)

Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz

Material de apoyo: artículo “*Atención al cliente en la era del servicio*”.

Duración de la actividad: 4 HORAS

3.3.3.1 Descripción de la actividad

La ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, regula el aeso a la información pública, su ojetivo principal es garantizar el drecho el acceso a la información que se encuentra bajo custodia o control de las organizaciones de carácter público o privado que cumpla funciones pública.

Los principios fundamentales de la ley son:

- Principio de máxima publicidad
- Principio de transparencia
- Principio de buena fé



- Principio de no discriminación
- Principio de eficacia
- Principio de divulgación proactiva.

Así mismo, la Ley 1409 del 2010 reglamenta el ejercicio profesional de la archivística, y establece el código de ética del archivista en Colombia.

Como parte de su aprendizaje autónomo, realice un análisis de los principios de la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública y de los principios establecidos en el Código de Ética para el ejercicio de la profesión archivística, relaciónelos entre sí mediante elaboración de cuadro comparativo, finalmente, socialícelo en formación.

Tipo de actividad: Individual

Ambiente requerido: Aula de sistemas con acceso a internet

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación autonoma – análisis de información - Organizar información de manera visual (cuadro comparativo)

Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz

Material de apoyo: Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública y Ley 1409 de 2010 *“Por la cual se reglamenta el ejercicio profesional de la Archivística, se dicta el Código de Ética y otras disposiciones.”*

Duración de la actividad: 4 HORAS

3.3.3.2 Descripción de la actividad

Consulta las siguientes normas: Ley de Habeas Data, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley de Derecho de Petición y Decreto Anti trámites.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Relaciónelos los conceptos utilizados con el acceso a la información consagrada en la Constitución Política de Colombia, mediante un **organizador gráfico**. Luego, socialícelo en plenaria con su instructor(a) y compañeros.

Tipo de actividad: Individual



Ambiente requerido: Aula de sistemas con acceso a internet

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación autonoma – análisis de información - Organizar información de manera visual (cuadro comparativo)

Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz

Material de apoyo: : Ley de Habeas Data, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley de Derecho de Petición y Decreto Anti trámites.

Duración de la actividad: 4 HORAS

3.3.4 Descripción de la actividad

Con la información vista hasta el momento, prepare un dramatizado en el cual se relaciona la atención al cliente, el protocolo de seguridad de información y la normatividad que aplica.

Ambiente requerido: Ambiente de formación - sistemas

Materiales: elementos de ambientación para la simulación

Estrategias o técnicas didácticas activas: Simulación

Materiales de formación: Portafolio físico del aprendiz

Tipo de actividad: Colaborativa (4 integrantes)

Duración de la actividad: 8 HORAS

3.3.5 Descripción de la actividad

Realice una visita a un archivo o unidad de correspondencia de una entidad de su municipio e indague por medios digitales que equipos y software son utilizados para la prestación de los servicios de información en un archivo.

Estrategias o técnicas didácticas activas:



Con la información anterior, plasmen la información recolectada en un mapa de ideas y socialícelo.

Ambiente requerido: Ambiente de formación – trabajo de campo

Materiales: Equipo de Cómputo – herramientas ofimáticas

Tipo de actividad: colaborativa (parejas)

Estrategias o técnicas didácticas activas: trabajo de campo

Duración de la actividad: 12 HORAS

3.4 Actividades de Transferencia de Conocimiento

Estimado(a) aprendiz, en este punto de la competencia ya se han abordado los principales aspectos a tener en cuenta e implementar al momento de atender clientes, también, se analizó la normativa asociada a la prestación de servicios de información y los insumos requeridos para garantizar un servicio de excelencia en las oficinas de archivo y correspondencia de una entidad.

Por lo anterior, presente la evaluación de conocimientos final, compartida por su instructor(a).

Ambiente requerido: Ambiente de formación - sistemas

Materiales: Equipo de Cómputo – herramientas ofimáticas

Tipo de actividad: Individual



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
FASE 2. PROYECCIÓN DEL PLAN ARCHIVÍSTICO INTEGRAL DE ACUERDO QUE RESPONDA A LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO.	2.1 ESTRUCTURAR EL PLAN DE TRABAJO BASADOS EN LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE	Evidencias de Conocimiento:	Actividades de reflexión inicial	- reconoce la entidad con su normativa y principios, teniendo en cuenta políticas de acceso a la información.	Técnica: Observación Exposición de ideas Mesas Redondas Organizadores gráficos Simulaciones Informes escritos Evaluación de conocimientos Instrumento: Rúbrica Lista de chequeo
		Reconoce los principios corporativos, cultura organizacional, los servicios de información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental. Diferencia las PQRSF y su tiempo de respuesta.	3.2.1 Contextualizar la competencia Atender Clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa a usuarios de acuerdo con sus requerimientos, políticas institucionales, y términos establecidos en la ley. Exposición de ideas.	- 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.	
		Evidencias de Desempeño	3.3.1 Descripción de actividades – Actividad modelo triangulo de servicio y momentos de verdad. Organizador Gráfico modelo triángulo de servicio.	- 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	



		<p>Registra la información.</p> <p>Determina el tipo de informe de gestión</p> <p>Aplica los protocolos de identidad corporativa.</p> <p>Evidencias de Producto:</p> <p>Informes de: investigación y trabajo de aplicación.</p> <p>Organizadores gráficos – exposiciones y plegables informativos.</p>	<p>Taller Momentos de verdad.</p> <p>3.3.2 Descripción de actividades – Actividad simulación juego de roles.</p> <p>3.3.3 Descripción de actividades – atender clientes manteniendo situaciones éticas que garanticen la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios.</p> <p>- Organizador Gráfico</p> <p>3.3.3.1 Descripción de actividades Código de ética del archivista - Plegable</p> <p>3.3.3.2 Descripción de actividades – relacionar las Leyes de Habeas Data – Transparencia y Acceso a la Información Pública, del Derecho de</p>	<p>acuerdo con normativa interna.</p> <p>- reconoce los componentes del modelo del triángulo del servicio de acuerdo con las políticas y procedimientos institucionales.</p> <p>- reconoce los momentos de verdad de acuerdo con estrategias y normativa interna</p> <p>- identifica protocolo, procedimiento, portafolio de servicios, canales de información de acuerdo con normativa</p> <p>- proporciona servicio de información de acuerdo con la normativa institucional</p> <p>- diferencia las pqrstf y su tiempo de respuesta, teniendo en cuenta normativa</p> <p>- registra información relacionada con la prestación de servicios archivísticos, teniendo en cuenta políticas y protocolos de servicios</p>	
--	--	---	---	---	--



			<p>Petición y Decreto anti trámites.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizador gráfico asociando estas normas al acceso a la información. <p>3.3.4 Descripción de actividades – dramatizado con relación a la atención al cliente, protocolo de seguridad de información y normatividad aplicable.</p> <p>3.3.5 Descripción de actividades – visita a un archivo o unidad de correspondencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapa de ideas <p>3.4 Actividades de transferencia de conocimiento</p> <p>Evaluación de conocimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 	
--	--	--	--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS



- **ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Es el derecho de toda persona a solicitar gratuitamente la **información** generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla sin que la persona necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso
- **ASERTIVIDAD:** es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.
- **CADENA DE SATISFACCIÓN:** es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.
- **CICLO DE SERVICIO:** Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.
- **CLIENTE:** es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.
- **COMPETITIVIDAD:** es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.
- **CULTURA ORGANIZACIONAL:** es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.



- **EMPODERAMIENTO:** el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.
- **ENCUESTA:** son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.
- **ESTRATEGIA:** es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.
- **ÉTICA:** ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.
- **INSATISFACCIÓN:** Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.
- **MISIÓN:** compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.
- **MOMENTO DE VERDAD:** es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.
- **MOMENTO ESTELAR:** esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.
- **MOMENTO CRÍTICO:** se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.
- **ORGANIZACIÓN:** es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinada para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.



- **QUEJAS:** es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.
- **REINGENIERÍA:** se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo, pero hacerlo bien.
- **SERVICIO:** es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.
- **SISTEMA:** es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.
- **TRANSPARENCIA:** Apertura y flujo de **información** de las organizaciones políticas y burocráticas al dominio público.
- **VALOR AGREGADO:** son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.
- **VISIÓN:** es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS



- Montoya Orozco, F., Arevalo Ariza, O., & Galeano Duque, L. E. (1995). Auxiliares de referencia para consulta archivística. Armenia: [s.n.]. Recuperado a partir de: http://biblioteca.sena.edu.co/F/ETVCV38JMT6XTS3Y8VVEGIKTP5QRXR65E9K2L534EAE4519B72-28653?func=full-set-set&set_number=014704&set_entry=000031&format=999
- Congreso de la República de Colombia. LEY_962_DE_2005, Pub. L. No. Ley 962 de 2005: Artículos 3 y 28., 1 (2005). Recuperado a partir de <http://www.archivogeneral.gov.co/>
- Congreso de la República de Colombia. LEY_1581_DE_2012, Pub. L. No. Ley 1581 de 2012: Artículos del 1 al 30., 11 (2012). Recuperado a partir de <http://www.archivogeneral.gov.co/>
- Congreso de la República de Colombia. LEY_1581_DE_2012, Pub. L. No. Ley 1581 de 2012: Artículos del 1 al 30., 11 (2012). Recuperado a partir de <http://www.archivogeneral.gov.co>
- Congreso de la República de Colombia. LEY_1712_DE_2014, Pub. L. No. Ley 1712 de 2014: Artículos del 1 al 33., 14 (2014). Recuperado a partir de <http://www.archivogeneral.gov.co>
- Código de Ética del Archivista. Tomado de: <http://ccarchivistas.co/nosotros/codigo-etica/>
- Servicio al cliente, curso mercadotécnica, Leroy M. Buckner, Eugene L. Dorr McGraw-hill
- Plataformas digitales sena: Gale informe, océano administración, e-libro, knovel, océano universitas www.gestiopolis.com



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	YERLY CAROLINA LONDOÑO GUERRERO	Instructoras	Centro de comercio y servicios	07/05/2025

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					