**Datos de identificación del programa de formación**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Gestión del desarrollo administrativo e innovación |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 210601024 - Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 210601024-02. Redactar textos de acuerdo con norma técnica para elaboración de documentos y protocolos de la organización.  210601024-03. Verificar la construcción de documentos según normativa y políticas de la organización. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 18 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Etapas del desarrollo de documentos organizacionales |
| BREVE DESCRIPCIÓN | La elaboración de documentos en una organización, comprende la utilización de una serie de elementos técnicos y normativos, que, aunados a los protocolos, imagen, estilo y logotipos de la entidad, promueven la gestión documental y de información, optimizando el desempeño de los funcionarios en cumplimiento de las funciones en los diferentes cargos, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales. |
| PALABRAS CLAVE | Documento, organización, protocolo, comunicaciones, gestión documental. |

| ÁREA OCUPACIONAL | 1 - FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

# **TABLA DE CONTENIDOS**

1. **Documentos organizacionales**

**2. Desarrollo de documentos organizacionales**

**3. Redacción de documentos**

**4. Gestión documental**

**5. Mejoramiento continuo**

**INTRODUCCIÓN**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Apreciado aprendiz, bienvenido a este componente formativo, donde hablaremos sobre la adecuada construcción de documentos, teniendo presente la estructura, el alcance, el marco legal, el estilo de organización y la tipología textual según las clases documentales, además de observar la confidencialidad de la información, previendo las consecuencias potenciales de fallar, evaluando las falencias que se presentan en el desarrollo de los mismos, con la finalidad de generar aspectos de mejora, que faciliten la intención de controlar el acceso, la seguridad, conservación, administración y consulta de los diferentes escritos que componen y coadyuvan a la gestión documental de la organización.  En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que se estudiará a lo largo del componente formativo. |

**GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO**

| **Tipo de recurso** | Video motion | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Introducción | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | Apreciado aprendiz, bienvenido a este video que presenta una visión general del contenido del componente formativo, donde aprenderá temas que le ayudarán a actualizar sus conocimientos sobre el enfoque organizacional de cualquier entidad de índole público o privado; es preciso que la alta dirección, adopte una postura gerencial enmarcada en las últimas tendencias administrativas, con referencia a un modelo de gestión de la calidad, con estilos y protocolos nuevos e innovadores, que promuevan el desarrollo sostenible de una organización. | Enfoque organizacional  Postura gerencial  Gestión de la calidad |
| **2** |  |  | Por esta razón, actualmente, las organizaciones realizan grandes esfuerzos y despliegan capacidades para abordar con competitividad el mercado, con objetivos estratégicos claros y tangibles, que cumplan las expectativas y necesidades de los clientes, aumenten la productividad y generen una credibilidad en el sector.  No obstante, esta premisa se logra a través de una organización que cumpla los estándares que las diferentes normas nacionales e internacionales demarquen, como ruta de éxito para un desempeño global, desafiando los grandes retos en materia de administración, para el logro de unos resultados previstos. | Capacidades  Objetivos  Expectativas  Estándares |
| **3** |  |  | La gestión documental dentro de la organización, se convierte en el proceso de soporte que sostiene y cohesiona las funciones y actividades de la misma, documentando todo lo que allí se gestiona, dando legitimidad y legalidad a la información que se genera, y controlando que las comunicaciones oficiales u organizacionales realizadas, se conserven como insumo y evidencia de lo ejecutado por una entidad.  Para obtener este ideal, el proceso inicia con la elaboración de documentos establecidos por la organización, pero con estándares normados por la Guía Técnica Colombiana GTC 185, aunado a otras directrices como las del Archivo General de la Nación, entre otras entidades. | Gestión documental  Información  Comunicaciones  Proceso  Normas |
| **4** |  |  | Esta elaboración debe ser consecuente con la obligación y responsabilidad que cada área y dependencia cumple, a fin que cada documento cumpla con los requisitos establecidos para la transmisión de información al cliente y a nivel interno; el diseño y diligenciamiento de formatos, cartas, oficios, constancias, memorandos, actas e instructivos, demandan que los funcionarios responsables tengan unas competencias en el campo humanístico, que les permita desarrollar las funciones del cargo de forma profesional, integral y diligente. | Documento  Clientes  Formatos  Competencias |
| **5** |  |  | Sin embargo, no basta aprender a elaborar los documentos de la entidad; esta labor debe ir acompañada de unas técnicas de redacción con elementos apropiados en la práctica de buena ortografía, utilización correcta de los signos de puntuación y conocimiento de los diferentes tipos contextuales, enriquecimiento de palabras de enlace o conectores y uso de las categorías gramaticales, como fundamento de lo que se quiere expresar. | Técnicas de redacción  Elaborar documentos  Categorías gramaticales |
| **6** |  |  | Por último, se deben tener en cuenta aquellas técnicas y parámetros internacionales que orientan la estructura de textos de índole académico, científico, investigativo, jurídico y humanístico, entre otros, como las normas APA, con lineamientos de presentación y organización de información, que sin duda facilitan la interpretación de lo expuesto en un documento, concibiendo credibilidad, buenas prácticas y resultados, dentro del entorno de la organización. | Técnicas internacionales  Estructura de textos  Interpretación  Buenas prácticas |
| **7** |  |  | Conscientes que su disciplina y estudio de esta temática, generará exitosos desempeños y mejores resultados en el cumplimiento de sus metas, le deseamos éxito en su trabajo profesional. | Desempeño  Resultados |
| **Nombre del archivo** | 122153\_v1 | | |  |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

## **Documentos organizacionales**

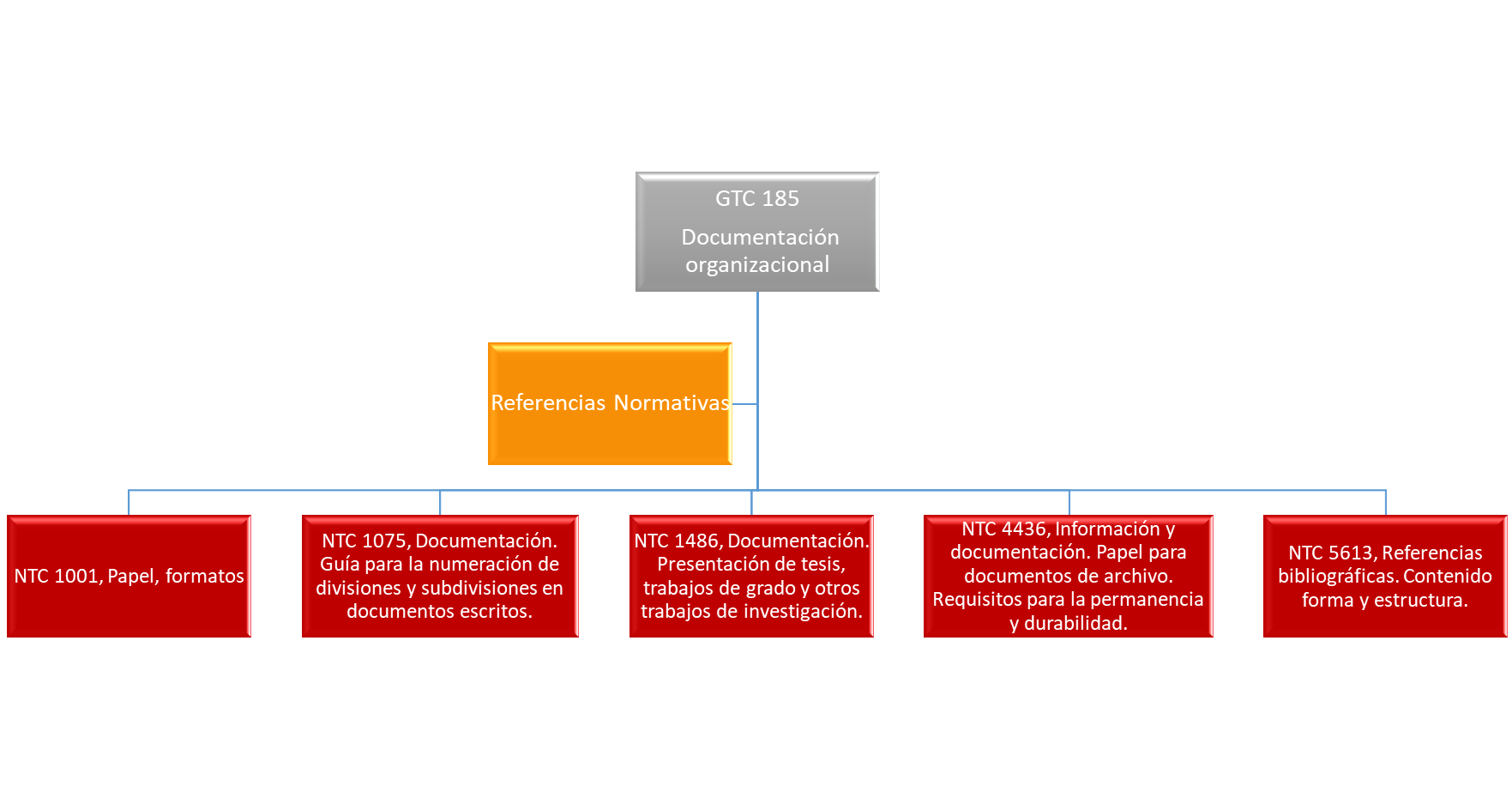
| Cuadro de texto |
| --- |
| Para comenzar, debemos tener presente que los documentos organizacionales son la base de la gestión de la información en las entidades públicas y privadas, su utilización de manera adecuada optimiza el desempeño administrativo en todas las áreas, agilizando procesos y reduciendo trámites que conllevan a las partes interesadas, a un servicio ineficaz, convirtiendo esta mala práctica en sanciones legales, pérdida de tiempo y baja productividad; por eso, la importancia de una acertada estructuración.Estrategia de trabajo de cero defectos de control de calidad de la construcción - lista de verificación y construcción |

| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Con el propósito de observar las técnicas y lineamientos acerca de la elaboración de los documentos organizacionales, a continuación, se establecen criterios definidos en cuanto a: |
| Documentos contractuales. Documento. Carpeta con texto y sello. Documento sobre la pila de acuerdos con sello de firma y aprobación.  **Imagen:** 122153\_i2 | |
| **Documento**  En el ámbito de la gestión del desarrollo administrativo, el documento surge como uno de los elementos esenciales para el funcionamiento de las organizaciones, siendo el objeto corporal producto de la actividad humana que sirve de fuente de conocimiento y que demuestra o prueba algo, establecido en un soporte perdurable que contiene información; esta materialización de actividades o hechos de una organización, exige que la información allí plasmada se pueda interpretar, sea fehaciente, objetiva, legítima y auténtica. | |
| **Documento organizacional**  Es el producto técnico, que permite evidenciar las diferentes actividades en razón a las funciones de la organización, soportado en diferentes tipos documentales, determinando diligencias administrativas enmarcadas en la planificación, ejecución y evaluación de la gestión de una entidad, favoreciendo la interacción entre áreas y dependencias, en busca del cumplimiento de expectativas y necesidades y la satisfacción del cliente o partes interesadas. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| En atención al desarrollo de la gestión documental de la organización, principalmente se deben tener en cuenta los lineamientos determinados por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, en la Guía Técnica Colombia GTC 185 de 2009, denominada “Documentación Organizacional”, precepto que estandariza aspectos fundamentales para facilitar y organizar las comunicaciones impresas y electrónicas, siendo una guía de empresarios, directivos y gerentes, en la elaboración de variados documentos que se pueden adaptar como base para la formulación de procesos y sus diferentes tipos documentales, al interior de las organizaciones.  La siguiente imagen nos presenta las referencias normativas de la GTC 185. |

**Figura 1**

*Referencias normativas GTC 185*



| Cuadro de texto |
| --- |
| Para el sector público existe un marco legal que exige a estas entidades enmarcar sus procesos dentro de los lineamientos, directrices y controles de orden administrativo, atendiendo protocolos y parámetros estandarizados que optimizan la gestión documental; estas políticas expedidas por el Gobierno a través del Archivo General de la Nación y articuladas con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Seguridad de la información, los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, potencian la administración pública de la información, a partir de su adecuada aplicación con técnicas organizativas, que permiten el control de registros y de documentos, evitando malas prácticas que puedan afectar el control de la organización. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Conozcamos algunas de esas leyes y decretos: |
| libros de leyes y escalas de justicia en un despacho de biblioteca del bufete de abogados. el concepto de educación jurídica jurisprudencial.  **Imagen:** 122153\_i4 | | |
| **Ley 527 de 1999** | Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, brindando igualdad de condiciones en un litigio o discusión jurídica. | |
| **Ley 594 de 2000** | Ley General de Archivos. Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales. | |
| **Ley 872 de 2003** | Exige a las entidades públicas, implementar sistemas de gestión de la calidad, donde se evidencie un proceso de gestión documental. | |
| **Ley 1437 de 2011** | Establece la utilización de medios electrónicos en el proceso administrativo, en lo referente al documento público en medios electrónicos, el archivo electrónico de documentos, el expediente electrónico, la recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades. | |
| **Ley 1712 de 2014** | Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. | |
| **Decreto 2126 de 2012** | Modifica la estructura del Archivo General de la Nación y se determina como eje de la modernización de la política archivística del Estado colombiano. | |
| **Decreto 1515 de 2013** | Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989. | |
| **Decreto 029 de 2015** | Por medio del cual se reglamenta el proceso de entrega y/o transferencia de los archivos públicos de las entidades que se suprimen, fusionen, privaticen o liquiden. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Ahora, en la realización de documentos con enfoque organizacional, se deben tener presente algunos modelos previamente estructurados que definan la intención de lo que se pretenda, el desarrollo de un objetivo planteado o una competencia formulada, a través de una estandarización que diseña la alta dirección, siendo homogénea la estructura del formato con los parámetros de la información que se requiere; estos formatos deben estar alineados con los sistemas de gestión que maneje la entidad.  Estos tipos de documentos, pueden estar clasificados según el nivel del proceso y de gestión dentro de la organización, como aquellos que son para la toma de decisiones, planeación, operacionalización o funcionamiento interno de la entidad, transmisión o mandatorio, de registro de instancias y de comunicación interna y externa. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Conozcamos cada uno de estos documentos: |
| Lápiz de acuerdo de icono de contrato en escritorio plano ilustración de negocio vectorial  **Imagen:** 122153\_i5 | | |
| **Actas** | Se registra lo tratado en una reunión o situación específica. Son documentos que adquieren valor administrativo, legal, jurídico e histórico desde el momento de su creación. | |
| **Carta** | Tiene como objetivo principal dar un mensaje, como resultado de las funciones realizadas por las dependencias, en respuesta a una solicitud o necesidad. | |
| **Constancia** | Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad, puede ser personal. | |
| **Comunicaciones oficiales** | Son aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. | |
| **Memorando** | Documento que informa sobre un hecho, de forma breve, expresa necesidades, se pueden realizar requerimientos, desarrolla o agiliza un asunto, entre otros aspectos. | |
| **Circulares** | Comunicaciones escritas de interés común, se utilizan para informar disposiciones, normas, lineamientos y políticas. | |
| **Correspondencia** | Comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no, el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones. | |
| **Documento original** | Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad. | |
| **Documento público** | Es el producido o tramitado por el funcionario público, en ejercicio de su cargo o con su intervención. | |

**2. Desarrollo de documentos organizacionales**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Con el ánimo de orientar, a través de unas herramientas, el diseño de los diferentes documentos que se gestionan en una entidad, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, en el año 2009, diseñó la Guía Técnica Colombiana GTC 185, denominada “Documentación Organizacional”, la cual define los parámetros para el diseño de los diferentes documentos que se expiden en las organizaciones, iniciando con la formulación de algunos conceptos de las partes de cada documento, con el fin de identificar y afianzar la estructura, determinando el objeto y el alcance de cada uno.  El diseño de los documentos, de acuerdo con la guía, demarca una serie de recomendaciones técnicas, en relación a la impresión, diligenciamiento según las zonas o áreas del mismo, márgenes, estilos, fuente, elementos esenciales como datos y generalidades.  La GTC 185 definió los documentos más relevantes que se utilizan en una organización; en la guía se establece el alcance, estilos, fuente y las características que se deben tener en cuenta para su elaboración. A continuación, se presentan cada uno de estos documentos. |

**Comunicaciones**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Se refiere a un documento de tipo organizacional, mediante el cual se establece interacción con entes externos e internos, a través de información. Es utilizado para hacer énfasis sobre un tema concreto y específico. Se puede elaborar de forma física o por medio electrónico, según la herramienta dispuesta para tal fin. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | Los siguientes son los aspectos generales del documento comunicaciones: | |
|  | | |
| **Código de la imagen** | 122153\_i7 | |
| **Punto caliente 1** | Espacio para el membrete, el cual contiene: razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo, y el número de identificación tributaria (NIT). | Zona 1 |
| **Punto caliente 2** | Impresión de dirección, apartado, correo electrónico, sitio web, fax, teléfono, lugar de origen y país. | Zona 2 |
| **Punto caliente 3** | Espacio superior derecho destinado al registro y radicación del documento. | Zona 3 |
| **Punto caliente 4** | Superior entre 3 cm y 4 cm, inferior entre 2 cm y 3 cm, lateral izquierdo entre 3 cm y 4 cm, lateral derecho entre 2 cm y 3 cm. Al imprimir por ambas caras de la hoja, se recomienda que los márgenes laterales sean simétricos a 3 cm. | Márgenes |
| **Punto caliente 5** | Todas las líneas parten del margen izquierdo. | Bloque extremo |
| **Punto caliente 6** | Las líneas de código, lugar de origen, fecha de elaboración, firma y cargo, se escriben partiendo del centro del escrito hacia el margen derecho. | Bloque |
| **Punto caliente 7** | Conservando la distribución del estilo bloque, el primer renglón de cada párrafo tiene una sangría de 5 a 10 espacios. | Semibloque |
| **Punto caliente 8** | Debe ser clara, agradable a la vista del lector; homogénea, con el fin de no presentar inconvenientes para su lectura, impresión, digitalización y microfilmación. Los tamaños deben estar entre los 10 y 12 puntos, utilizados en los procesadores de texto. | Fuente |

| Cuadro de texto |
| --- |
| La documentación organizacional también contiene elementos esenciales que debemos conocer. |

| **Tipo de recurso** | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, se presentan cada uno de ellos: | |
| **Identificación de páginas subsiguientes** | El encabezado y el número de página correspondiente, permiten identificar el documento a partir de la segunda página; se deben ubicar en la parte superior izquierda, a cero o una interlínea libre de la zona 1, debidamente justificados y, para continuar con el texto, se dejan una o dos interlíneas libres. |  |
| **Código** | Ubicarlo a 3 o 4 cm del borde superior, dejando de cero a una interlínea libre cuando el papel tiene el logotipo o membrete, según el estilo. |  |
| **Lugar de origen y fecha de elaboración** | Datos a una o dos interlíneas libres del código y en forma completa en orden de: nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto), según el estilo. |  |
| **Datos del destinatario** | A partir del lugar de origen y la fecha de elaboración, se recomienda dejar de dos a tres interlíneas libres, según la extensión de la comunicación; los datos pueden ocupar varias líneas, según el tipo de documento. |  |
| **Denominación o título académico** | Mayúscula sostenida; el nombre del destinatario en mayúscula y debe llevar los dos apellidos. |  |
| **Cargo** | Los nombres de cargos muy extensos se pueden distribuir en dos líneas, para guardar proporción visual con los otros datos; mayúscula sostenida. |  |
| **Asunto** | Con mayúscula sostenida seguida de dos puntos, sin negrilla y sin subrayar, a dos interlíneas libres, a partir del último dato del destinatario. |  |
| **Cuerpo o texto** | La redacción del cuerpo del documento debe ser de forma clara, breve, directa, sencilla y cortés. |  |
| **Datos del remitente** | Todo en mayúscula, no utilizar negrilla. |  |
| **Líneas especiales** | A dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño de letra menor al utilizado en el texto; el bloque de anexos y copias se ubica a interlineado sencillo, sin abreviar y alineado.  El bloque correspondiente a redactor y transcriptor, se deja a una interlínea libre del anterior y también alineado. |  |
| **Anexos** | Se registra al final de la comunicación, a dos interlíneas libres del remitente. La palabra anexo, o anexos, según el caso, se escribe con mayúscula inicial, seguida de dos puntos (:).  A un espacio se enuncia la cantidad; entre paréntesis se relaciona el número de hojas, folios y el tipo de anexo, escritos de forma continua horizontalmente y separados por coma (,). |  |
| **Copia** | Mayúscula sostenida, sin abreviar y seguida de dos puntos (:), dos interlíneas libres del cargo del firmante o a interlineado sencillo de anexos, si los hay, contra el margen izquierdo; a un espacio se relacionan los destinatarios alineados así: tratamiento de cortesía o título, cargo y organización; al dirigirla a un funcionario de la misma entidad, se omite el nombre de la organización; no se debe abreviar. |  |
| **Identificación** | Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de las comunicaciones: a dos interlíneas libres del remitente o a una interlínea libre de anexos y copias, nombres y apellidos y papel desempeñado por cada uno. |  |
| **Cantidad de copias** | De acuerdo a lineamientos y políticas establecidos en la organización |  |

**Cartas**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Se refiere al documento escrito u oficio -en algunas organizaciones-, que se aplica para las relaciones entre las entidades y personas naturales o con los empleados; su utilización debe ser coherente con el acuerdo 060 del Archivo General de la Nación de 2001 y los lineamientos de elaboración y partes de la misma, las describe la GTC 185 en el numeral 5.4. |

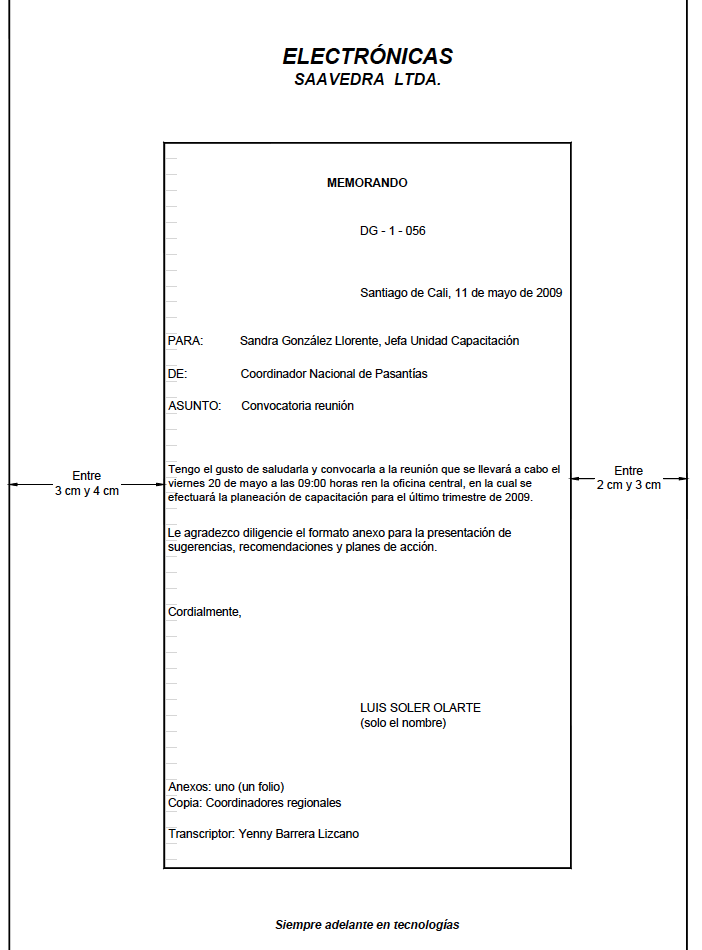
| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Conozcamos los aspectos generales de la carta: |
| **Imagen:** 122153\_i8 | |
| **Características de redacción y presentación**   * El objetivo es informar y persuadir a su destinatario. * Se debe tratar un solo tema por comunicación. * Redactar de forma clara, precisa, concreta y concisa. * Usar tratamiento respetuoso y cortés. * Redactar en primera persona del plural y usar el tratamiento de usted en singular o plural. * Emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo. * Utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización. * Se debe distribuir el texto de acuerdo con su extensión. | |
| **Clases de cartas u oficios**   * Organizacionales: se producen en el desarrollo de las actividades de la organización. * Oficiales: se producen en las oficinas públicas y organizaciones del Estado. * Personales: se producen entre quienes se conocen; en ellas se permite utilizar un lenguaje informal. | |
| **Utilización de las clases de cartas u oficios**   * Informar sobre un hecho, reportar necesidades o hacer solicitudes. * Regular o aclarar una situación. * Tramitar, desarrollar o agilizar un asunto. * Dar respuesta a una comunicación recibida. * Reiterar una información, un requerimiento o solicitud urgente. * Solicitar detalles sobre un asunto determinado. * Impugnar o corregir una situación. * Confirmar eventos ocurridos o pendientes. * Solicitar o remitir información, documentos u objetos. * Ofrecer agradecimientos, excusas o condolencias. * Felicitar, invitar o convocar. * Hacer llamados de atención, entre otros. | |

**Memorandos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Se refiere a un documento escrito, por el cual se trasmite información e imparten orientaciones y pautas entre las áreas, dependencias y niveles de coordinación jerárquica de la organización; su aplicación es de trámite inmediato. La siguiente imagen nos presenta un ejemplo. |

**Figura 2**

*Ejemplo de memorando*



Nota. Tomado y adaptado de GTC 185 Documentación organizacional.

**Circulares**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Se refiere al documento dirigido a un grupo específico interno, con la finalidad de informar disposiciones, normas, lineamientos y políticas y, externamente, con el propósito dar a conocer reglas de negocios, nuevos productos o servicios, entre otros. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Las partes de una circular son: |
| documento icono gratis  **Imagen:** 122153\_i10 | | |
| **Encabezado** | De cero a una interlínea libre de la zona 1 se escribe la palabra circular, en mayúscula sostenida y centrada, acompañada por el consecutivo que la identifica, si se requiere. | |
| **Código** | Escribirlo a una o dos interlíneas libres del encabezado. | |
| **Lugar y fecha** | Lugar de origen y fecha de elaboración.  Escribirlo a una o dos interlíneas libres del código. | |
| **Encabezamiento y destinatarios** | De dos a tres interlíneas libres de la fecha, se escribe la palabra para, en mayúscula sostenida, seguida del grupo destinatario de la circular y su ubicación, de acuerdo con el estilo utilizado. | |
| **Asunto** | Se escribe a dos interlíneas libres de los datos del destinatario, contra el margen izquierdo. | |
| **Texto** | Se inicia a las dos o tres interlíneas libres del asunto. Se escribe a interlineación sencilla y cada párrafo se separa del anterior, con una interlínea libre. En circulares de uno o dos párrafos, se puede dejar interlineación de uno y medio entre renglones y doble entre párrafos. | |

**Actas**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Se refiere al acto administrativo que se constituye en la constancia o memoria de las reuniones, cumple la finalidad de relacionar las actividades realizadas de acuerdo con la agenda planificada, registro de los asistentes y ausentes, además de la descripción de los compromisos generados, según el objeto de la misma.  Lo invitamos a ver el siguiente video, para conocer los componentes del acta. |

| **Tipo de recurso** | Video motion | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Actas, definición y elaboración | | | |
|  | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | Para dar inicio a este video sobre el tema de actas, primero definamos **qué es un acta**.  Es un documento, análogo o digital, a través del cual seconfirman los eventos, convenios, reflexiones, deliberaciones o los acuerdos y tratados efectuados en una reunión, llevada a cabo para ese fin. El objetivo principal de este documento es el de dejar constancia que los hechos anotados y las conclusiones o acuerdos que han sido adoptados en dicha reunión, son válidos. | Acta |
| **2** |  |  | Las partes que constituyen un documento de acta son:  **Título**  Conformado por el nombre del grupo que se reúne para tomar decisiones. Se ubica centrado a una o dos interlíneas libres del margen superior.  **Denominación del documento y número**  A una o dos interlíneas libres, se sitúala palabra acta en mayúscula sostenida,centrada y, a continuación, el número consecutivo que le corresponda. | Título  Denominación del documento y número |
| **3** |  |  | **Encabezamiento**  **Lugar de origen y fecha de la reunión.** Identifica la ciudad o municipio donde se ha realizado la reunión y la fecha.  **Hora.** Registra la hora de inicio y de finalización de la reunión.  **Asistentes.** Relaciona el cargo que desempeña cada uno en la reunión, se separa del nombre con coma (,) y se sigue el orden jerárquico establecido para la reunión. | Encabezamiento |
| **4** |  |  | **Participantes**  **Representaciones.** En caso de reuniones de sociedades que registran sus actas en la entidad competente, se indica la cantidad de derechos propios o ajenos representados y tratándose de sociedades por acciones, la cantidad de acciones suscritas.  En reuniones o comités organizacionales internos, se aclara cuando una persona asiste por derecho propio y que además, lleva la representación de otra.  En caso de sociedades mercantiles, es necesario tener en cuenta que, si los socios concurren a través de apoderado, debe escribirse el nombre de este, y si el socio o accionista es una persona jurídica o un incapaz, se indica en qué calidad actúa su representante.  **Invitados.** Registrar la lista de asistentes invitados con los nombres y apellidos.  **Ausentes.** Se plasma el listado de personas ausentes. | Participantes |
| **5** |  |  | **Orden del día**  Enumerar los temas motivo de la reunión, con mayúscula inicial, identificándolos bajo secuencia, de ser necesario en temas y subtemas, pero que integren las particularidades de la reunión convocada. | Orden del día |
| **6** |  |  | **Desarrollo**  **Actividades**  1. Verificación del quórum, teniendo en cuenta las disposiciones internas de la organización.  2. Lectura, discusión y aprobación del acta anterior, donde se indica si fue aprobada y se anotan las modificaciones que se presenten.  3. De acuerdo con el orden del día planteado y aprobado para la reunión, se registran los temas tratados, haciendo énfasis en las decisiones aprobadas.  4. Proposiciones y varios. | Desarrollo |
| **7** |  |  | **Compromisos**  Se registran las actividades, tareas o compromisos asumidos en la reunión, especificando número de acta, actividades, compromisos o tareas, responsable(s), fecha límite de la realización y observaciones. | Compromisos |
| **8** |  |  | **Convocatoria**  Se escribe el lugar, la dirección, la fecha y la hora de la próxima reunión.  **Firmas, nombres y cargos**  Diligenciar nombre completo de los firmantes responsables, datos de ubicación, cargo y espacio para registrar la firma. | Convocatoria |
|  | 122153\_v2 | | |  |

| Cuadro de texto |
| --- |
| La Guía Técnica Colombiana GTC 185, plantea las siguientes características de redacción y presentación, que se deben considerar en la elaboración de las actas:   * Registrar el nombre del grupo que se reúne y si la reunión es de tipo ordinario o extraordinario. * Plasmar todo lo concerniente al desarrollo de la agenda de la reunión, evitando describir detalles intrascendentes. * La redacción debe ser en tiempo pasado, excepto las de descargo, que deben redactarse en tiempo presente. * No iniciar párrafos con gerundio, ni con lenguaje telegráfico; no debe tener errores técnicos, ortográficos, gramaticales, ni de puntuación. * Los párrafos deben ser concisos, claros y con énfasis en las decisiones tomadas. * Si existen divergencias o enmiendas sobre decisiones tomadas de algún participante, se deben registrar a petición del mismo. * La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados. * En caso de existir votaciones acerca de una decisión, se debe indicar la cantidad de votos emitidos a favor, en contra, y en blanco. * Para el caso de nombramientos, se registrarán los resultados y los nombres completos. * Cuando sea necesario mencionar la intervención de uno de los asistentes, se hace con su nombre completo. |

**Otros documentos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Finalizamos explicando que existen otros tipos de documentos que complementan la gestión de las organizaciones, que, aplicados de manera adecuada, garantizarán la comunicación de las decisiones, con el fin que sean comprendidas y desarrolladas por cada una de las dependencias y áreas, fomentando las buenas prácticas en observancia a las políticas de la entidad y así asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.  Para conocerlas, lo invitamos a leer el PDF **Otros documentos.** |

**3. Redacción de documentos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Creación de contenido, artículos, escritura de texto y edición de trabajo remoto. Comercialización entrante. Redacción de copias, redactor de copias en casa, concepto de escritura de copias independiente. Ilustración creativa de concepto aislado por vectores  Por otra parte, la elaboración de documentos organizacionales, exige del desarrollo de competencias, habilidades y destrezas de los diferentes funcionarios autorizados para tal fin, quienes no solo deben seguir protocolos y lineamientos establecidos, según la guía de gestión documental o de gestión integral que la entidad aplique, sino para redactar los diferentes documentos con la certeza de cumplir con los objetivos estratégicos, con la capacidad de informar y persuadir a través de una manera integral, con orden, claridad, precisión, objetividad y coherencia.  Para ello se deben tener presentes algunos elementos de la comunicación escrita, que sin lugar a dudas contribuirán a mejorar este aspecto importante en la ejecución de un proceso administrativo. |

**Tipología textual**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Son representaciones que apelan los emisores, con el fin de diseñar textos, según la intención de expresar, informar, comunicar, realizar solicitudes, o dejar constancia de alguna situación. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Animadas |
| --- | --- |
| **Introducción** | Los tipos de texto son: |
| Icono de esquema rellenado para documentos.  **Imagen:** 122153\_i12 | **Texto descriptivo**  Señala las características de un objeto, conlleva a un análisis y desglose de los elementos de un objeto, a partir de la observación, la realidad, la imaginación, y de los recursos. |
| document page file  **Imagen:** 122153\_i13 | **Texto narrativo**  Relata hechos en los que intervienen personajes y que se desarrollan en el espacio y en el tiempo; sobresalen los enfoques de situación inicial, compilación y desenlace. |
| Icono de documento, archivo, copiar y pegar. Vector editable aislado en un fondo blanco.  **Imagen:** 122153\_i14 | **Texto argumentativo**  Es el texto discursivo que incluye las particularidades de otros textos y las desglosa; se denota una posición y estrategias de convencimiento al lector. |
| office two paper yellow and blue color mark  icon  **Imagen:** 122153\_i15 | **Texto expositivo**  La finalidad es comunicar información aunada a explicar y profundizar en los componentes de la información, con analogías y ejemplos. |
| Contract, signing, document icon vector image. Can also be used for IT and communication. Suitable for use on web apps, mobile apps and print media.  **Imagen:** 122153\_i16 | **Textos instructivos**  Comprende el diseño de reglamentos, normas, parámetros, lineamientos e indicaciones de funcionamiento, o para cumplir objetivos. |

**Categorías gramaticales**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Continuemos con las categorías gramaticales, las cuales son los componentes esenciales para la redacción; son tipos de palabras que se caracterizan por condicionar el significado de una palabra. |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Las categorías gramaticales son nueve, conozcamos cada una de ellas: | |
| **Sustantivo**  Palabra que se utiliza para nombrar personas, animales, plantas, cosas, ideas o sentimientos y, para designar realidades físicas y conceptos abstractos. | | Partes del habla en inglés conjunto de iconos ilustración vectorial - sustantivo, verbo, adjetivo, pronombre, numeral, adverbio, artículo, conjunción, preposición.  **Imagen:** 122153\_i17 |
| **Pronombre**  Reemplaza a otros términos que designan personas o cosas. | | Partes del habla en inglés conjunto de iconos ilustración vectorial - sustantivo, verbo, adjetivo, pronombre, numeral, adverbio, artículo, conjunción, preposición.  **Imagen:** 122153\_i18 |
| **Adjetivo**  Complementa el sentido del sustantivo, lo acompaña, le aporta cualidades y características que proporcionan información sobre sus estados o realidades, con distintas naturalezas. | | Partes del habla en inglés conjunto de iconos ilustración vectorial - sustantivo, verbo, adjetivo, pronombre, numeral, adverbio, artículo, conjunción, preposición.  **Imagen:** 122153\_i19 |
| **Adverbio**  Palabra que modifica o complementa a un verbo, a un adjetivo o a otro adverbio. | | Partes del habla en inglés conjunto de iconos ilustración vectorial - sustantivo, verbo, adjetivo, pronombre, numeral, adverbio, artículo, conjunción, preposición.  **Imagen:** 122153\_i20 |
| **Verbo**  Palabra o categoría gramatical que se puede modificar para darle sentido a una acción que realice un individuo, e indica el tiempo en el que tiene lugar la acción. | | Partes del habla en inglés conjunto de iconos ilustración vectorial - sustantivo, verbo, adjetivo, pronombre, numeral, adverbio, artículo, conjunción, preposición.  **Imagen:** 122153\_i21 |
| **Preposición**  Palabra que se utiliza para indicar la relación que tienen dos o más palabras entre sí. | | Partes del habla en inglés conjunto de iconos ilustración vectorial - sustantivo, verbo, adjetivo, pronombre, numeral, adverbio, artículo, conjunción, preposición.  **Imagen:** 122153\_i22 |
| **Conjunción**  Palabra que sirve para establecer uniones entre dos o más palabras y no conservan relación entre sí. | | Partes del habla en inglés conjunto de iconos ilustración vectorial - sustantivo, verbo, adjetivo, pronombre, numeral, adverbio, artículo, conjunción, preposición.  **Imagen:** 122153\_i23 |
| **Interjección**  Es una palabra o una expresión que se pronuncia en tono exclamativo y expresa un estado de ánimo. Siempre va entre signos de admiración. | | Descarga gratuita de Interjección, Símbolo, Los Signos De Puntuación Imágen de Png  **Imagen:** 122153\_i24 |
| **Determinante**  Palabra que acompaña al sustantivo, lo concreta, determina y aporta información sobre él, o sea que lo actualiza; se recurre a un determinante para identificar referentes (esa casa, aquel día), van delante del sustantivo y toman el género y número, aunque también existen determinantes neutros. | | Partes del habla en inglés conjunto de iconos ilustración vectorial - sustantivo, verbo, adjetivo, pronombre, numeral, adverbio, artículo, conjunción, preposición.  **Imagen:** 122153\_i25 |

**El párrafo**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Otro punto importante a tratar es el párrafo, conjunto de oraciones de un texto dando coherencia al mismo; inicia con una mayúscula y termina con un punto y aparte; está dividido en idea principal, siendo el aparte donde se evidencia la introducción y el aspecto que se va a desarrollar; en la idea secundaria, matiza la idea principal con datos, ejemplos, contextos de tiempo, lugares para justificar la idea principal. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | En el párrafo, es importante tener presente: | |
| **Signos de puntuación**  Componentes que reproducen la entonación del lenguaje oral, con la única intención de comprender acertadamente el texto, conllevando a una interpretación clara por parte del lector. | | Marcas de puntuación. Colección de iconos realistas. Botones redondos 3D de colores diferentes. Acople el diseño de iconos. Material educativo para niños.  Ilustración vectorial.  **Imagen** 122153\_i27 |
| **Conectores**  Cumplen la función de articular palabras, frases o enunciados, determinando relaciones semánticas de párrafos en un texto. | | Icono conector  **Imagen:** 122153\_i28 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Estos conectores se dividen en:   * Orden cronológico: lo más importante, después, por fin, primero, segundo, tercero, para empezar. * Grupo: agrupadores de ideas; de modo accesorio, sobre todo, de todos modos, de cualquier forma, cabe destacar, al mismo tiempo. * Grupo: opositores; aunque en otro sentido, no obstante, por otra parte, como contrapartida, sin embargo, a pesar de, a diferencia de. * Grupo: ejemplificante; por ejemplo, tal es el caso, así como, tal como, tal vez así, similarmente. * Grupo: parafraseadores o explicadores; es decir, al principio, en otras palabras, de todos modos, en todo caso, lo que es lo mismo, de cualquier manera.   Asimismo, la función del párrafo es comunicativa, por cuanto la idea es expresar ideas, emociones, sentimientos, opiniones, respuestas, inquietudes; además, debe emplear un vocabulario correcto pero sencillo, sin tecnicismos con recursos estilísticos literarios, como la metonimia, la prosopopeya, la comparación, la metáfora, la antítesis, la hipérbole, la sinestesia y la paradoja, entre otros, y aquellos recursos relacionados con el sonido: hipérbaton, anáfora, onomatopeya, paralelismo y paranomasia, por mencionar algunos. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | En cuando a los elementos para la construcción de párrafos, tenemos: |
| A Man Writes Using A Pen On A Piece Of Paper. Writer Vector. Book Author Illustration Background Element  **Imagen:** 122153\_i29 | | |
| **Claridad** | * Existe entendimiento de lo allí planteado. * Manifestación de forma clara y jerarquizada de las ideas. * Fácil comprensión. | |
| **Cohesión** | * Relación o articulación entre las diferentes palabras. * Unidad conceptual del texto. | |
| **Coherencia** | Relación del contenido con una cualidad semántica que origine una estructura ordenada y un sentido lógico. | |

**Ortografía - Redacción de textos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| redacción icono gratis  Para facilitar la comprensión de la información dentro de los diferentes documentos, es preciso que los funcionarios encargados de realizar los diversos actos administrativos, apliquen los lineamientos que regulan la escritura, siendo relevante a la hora de transmitir el mensaje de forma clara, sin dar margen a una interpretación errada, confusiones y malos entendidos generando, por el contrario, una buena imagen de las partes interesadas, en cuanto a competencia, formación y toma de conciencia. |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Todo funcionario público o de una entidad privada, debe redactar currículums, comunicaciones, oficios, informes, actas e incluso correos electrónicos entre otros documentos; escribir puede ser una tarea compleja que requiere práctica; por lo tanto, se debe considerar: delimitar la temática, investigar sobre el tema, establecer subtemas, definir la extensión del texto, diseñar una radiografía textual, escribir, leer y corregir. | |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Conectadas |
| --- | --- |
| **Introducción** | Para mejorar habilidades escritas, se sugiere tener en cuenta los siguientes principios fundamentales para la redacción de cualquier escrito informativo, documental, científico, oficial o particular. |
| redacción icono gratis  **Imagen:** 122153\_i31 | El documento debe ser escrito ordenadamente, con propiedad y corrección; esto es, sin errores sintácticos ni ortográficos. Para hacerlo, la lógica y la gramática son de utilidad. |
| redacción icono gratis  **Imagen:** 122153\_i32 | Los términos utilizados serán de uso común para lograr el entendimiento. |
| redacción icono gratis  **Imagen:** 122153\_i33 | El escrito debe contener los datos del destinatario y los que permitan identificar el mensaje con el propósito de facilitar la realimentación. |
| redacción icono gratis  **Imagen:** 122153\_i34 | El tema tratado deberá manejar la información necesaria para que exista integridad. |
| redacción icono gratis  **Imagen:** 122153\_i35 | Deben evitarse los elementos obvios e innecesarios. |
| redacción icono gratis  **Imagen:** 122153\_i36 | Debe ser legible y con espacios suficientes. |
| redacción icono gratis  **Imagen:** 122153\_i37 | Un buen escrito debe cumplir con las tres C: claro, conciso y cortés. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| También se presentan algunas sugerencias para el caso de la redacción de correos electrónicos. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Conectadas |
| --- | --- |
| **Introducción** | Para el caso de los correos, se enfatiza en: |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i38 | Redactar el correo electrónico como una nota personal a los empleados. |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i39 | El receptor debe dirigirse en segunda persona. |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i40 | Redactar los mensajes de forma concisa, agradable, clara y de conversación (se recomienda que no excedan de 300 palabras). |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i41 | Usar palabras sencillas, oraciones concretas y verbos activos. |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i42 | Dividir el texto en segmentos cortos y legibles. Dividir los relatos con subtítulos. |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i43 | Leer el correo electrónico de otras personas es inmoral, por lo que debe evitarse. |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i44 | No abrir un correo electrónico que tenga un anexo y remitentes desconocidos, debido a que puede contener virus. |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i45 | Responder en cuanto pueda y de manera cortés. |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i46 | Nunca responder un mensaje de correo electrónico cuando esté enojado. |
| Noticias de correo electrónico, suscripción, promoción diseño de ilustración vectorial plana. Icono de boletín  **Imagen:** 122153\_i47 | No reenviar un correo electrónico sin autorización del remitente original. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| En la elaboración de documentos organizacionales, se deberán observar las consecuencias potenciales de fallar. |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Por cuanto todo funcionario y entidad, desde la alta dirección, debe prever contingencias ante errores, inexactitudes o falencias que se originen y si no se cumplen de forma adecuada los parámetros expuestos en el diseño y desarrollo de todos los actos administrativos ya descritos, se debe considerar lo siguiente: | |
| Evidenciar que los funcionarios de la organización no cuenten con la idoneidad, competencia, ni formación necesaria, para la elaboración de documentos. | |  |
| Que no se tengan presentes la normatividad y los protocolos de imagen, estilo y control, en la realización de documentos. | |  |
| Que los documentos organizacionales, no garanticen o transmitan la información requerida por la alta dirección, de forma clara, exacta y objetiva. | |  |
| No tener en cuenta las directrices establecidas en la Guía Técnica Colombiana GTC 185. | |  |
| Que no existan protocolos, guías, manuales, procesos, procedimientos e instructivos, que definan la gestión documental en la organización. | |  |
| Que no se utilizan adecuadamente los formatos existentes según el objeto o la finalidad que se quiera transmitir. | |  |
| Que no se realice oportunamente actualización a los funcionarios del sistema de gestión documental. | |  |
| La disminución de la productividad. | |  |
| No garantizar la validez procesal del documento. | |  |
| No soportar los procesos de la organización, con información confiable. | |  |
| Que no se contemplen las expectativas y necesidades de la organización, en la elaboración de documentos. | |  |
| Que no se cumpla con los tiempos definidos para el cumplimiento de las actividades administrativas. | |  |
| Que se afecte la seguridad de la información. | |  |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Cuando se redactan documentos, las normas APA se constituyen en un conjunto de lineamientos de presentación y de organización de información, con orientaciones estandarizadas de carácter general, diseñadas para presentar artículos o trabajos de investigación, metodológicos y académicos entre otros; estas pautas de la *American Psychological Association*, son catalogadas como un manual de autoridad, en cuanto a innovación de normas, regulación de conceptos, formato, fuentes y referencias, facilitando la comprensión en la interpretación de textos, mediante unos componentes de presentación normalizados, apelando a evitar redundancias, pleonasmos u otras expresiones incorrectas.  Para conocerlas, lo invitamos a hacer clic en **Normas APA versión 7.** |

**4. Gestión documental**

| Cuadro de texto |
| --- |
| ¿Sabía que la planificación, operacionalización y administración de la documentación en las organizaciones, se constituye en el derrotero de la gestión documental? Por lo tanto, es preciso tener presente la importancia dentro de los sistemas de gestión que se manejen, así como también el proceso y la normatividad que la rigen.  La Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”, define la gestión documental, como el 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.  En otros conceptos, es el proceso de administrar documentos mediante normas, técnicas y prácticas usadas por una organización, para optimizar la documentación, facilitando la recuperación, extracción de información, conservación de los que son importantes durante el tiempo determinado y la destrucción documental, a través de métodos eficaces y eficientes. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | El proceso de la gestión documental se constituye en una serie de parámetros a tener en cuenta que, de manera integral, el Archivo General de la Nación ha dispuesto en las siguientes directrices. | |
| La automatización de procesos documentales. Herramienta para la  transformación de la gestión documental - SOAINT | | |
| **Código de la imagen** | 122153\_i49 | |
| **Punto caliente 1** | Actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico; en esta fase, se crea y se diseñan formatos, se realiza análisis de procesos y el registro en el sistema de gestión documental. | Planeación |
| **Punto caliente 2** | Estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados. | Producción |
| **Punto caliente 3** | Actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución, incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos. | Gestión y trámite |
| **Punto caliente 4** | Operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente. | Organización |
| **Punto caliente 5** | Operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, *refreshing*, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos. | Transferencia |
| **Punto caliente 6** | Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental o en las tablas de valoración documental. | Disposición de documentos |
| **Punto caliente 7** | Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión, para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento. | Preservación a largo plazo |
| **Punto caliente 8** | Inicia desde la planificación de los documentos, por medio de ella se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final. | Valoración |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Y, través de diferentes normas, la Presidencia y el Congreso de la República emiten parámetros con referencia a la gestión documental. |

| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 2 |
| --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, mencionamos las normas más importantes en materia de regulación de esta actividad. |
| Woman touching a business compliance on a touch screen with her fingers  **Imagen:** 122153\_i50 | |
| **Ley 527 de 1999**  Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. | |
| **Ley 594 de 2000**  Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. | |
| **Ley 962 de 2005**  Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado, y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. | |
| **Ley 1712 de 2014**  Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. | |
| **Decreto 1080 de 2015**  Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. | |
| **Directiva 04 de 2012**  Eficiencia administrativa y lineamientos de la política, cero papel en la administración pública. | |

**Normativa Seguridad y Salud en el Trabajo**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Y como parte final de la normativa, hablemos sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo. El trabajo y la salud están estrechamente relacionados, debido a que a través del trabajo, logramos conseguir metas o satisfacer nuestras necesidades. Wooden blocks with symbol of hse concept  Ahora, la buena salud permite el desarrollo de las funciones laborales; esto es traducido en el logro de los objetivo organizaciones, según la planeación y las funciones de cada cargo.  Sin embargo, si el trabajo se desarrolla en condiciones que puedan causar daño a la integridad física, existirá un deterioro de la salud del trabajador y, así mismo, se verán afectados los resultados de la empresa.  En Colombia existe reglamentación que define y exige la aplicación y cumplimiento en temas de seguridad y salud en el trabajo; estas leyes, decretos y normas son de forzoso cumplimiento sin que importe la categorización de la organización. |

**Posturas ergonómicas**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Las posturas de trabajo forman parte de los componentes asociados a los trastornos musculoesqueléticos, cuya aparición depende de varias causas: en primera instancia, de lo forzada que sea la postura, del tiempo que se mantenga la postura, de la frecuencia con que algo se realice, o de la duración de la exposición a posturas semejantes, durante la jornada. |

| **Tipo de recurso** | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Para evitar cualquier dolencia o perjuicio en la salud física, por posiciones incorrectas en el sitio de trabajo, se invita a considerar las siguientes recomendaciones. | |
| **Adoptar una buena postura**  Tener una buena postura inicia por conservar una postura recta, la espalda debe estar lo más derecha posible y bien pegada al respaldo de la silla para que no se den huecos al nivel del área lumbar. | | Corregir la alineación del cuerpo al sentarse trabajando con el equipo  **Imagen:** 122153\_i52 |
| **Elegir un asiento ergonómico**  Deberá tener un asiento que le posibilite regular la elevación y conservar la distancia correcta entre el cuerpo y la pantalla. | | Instrucción para la posición correcta durante el trabajo de oficina ilustración vectorial plana. Trabajadora de caricaturas sentada en el escritorio con postura derecha para la espalda saludable y mirando al ordenador. Concepto de salud y ergonomía  **Imagen:** 122153\_i53 |
| **Optimizar el área de trabajo**  Para eludir molestias musculares, es aconsejable conservar los objetos que más use, cerca del alcance de su mano. Si tiene que hacer un trabajo que necesite manejar documentos en papel, se deben situar entre la pantalla y el teclado; también se deben situar los objetos que utilice puntualmente, fuera del alcance, tal cual, le obligue a levantarse, cambiar de postura, e incentivar la circulación. | | Empleada de piel negra sonriente sentada en una moderna ilustración plana vectorial ergonómica en el lugar de trabajo. Una mujer alegre que trabaja en una computadora aislada en blanco. Mobiliario de oficina actual ajustable  **Imagen:** 122153\_i54 |
| **Adaptar la postura de la pantalla**  Es imprescindible posicionar bien la pantalla para reducir los inconvenientes de fatiga visual; se sebe colocar al nivel de los ojos y sutilmente dirigida hacia atrás. | | Ergonomía: postura correcta e incorrecta al utilizar un equipo  **Imagen:** 122153\_i55 |
| **Revisar su ergonomía en el trabajo**  ¿La espalda está derecha y tiene los hombros echados hacia atrás?  ¿La elevación del teclado conserva el brazo y el antebrazo en ángulo recto?  ¿Las rodillas conforman un ángulo recto?  ¿Tiene al alcance de su mano todos los objetos que utiliza habitualmente?  ¿Realiza pausas para estirar y moverse regularmente? | | Hombre que muestra la posición correcta para sentarse en la ilustración plana del vector del escritorio. Hombre de caricatura sentado en la silla y usando la computadora. Trabajo ergonómico en la oficina y concepto de postura saludable  **Imagen:** 122153\_i56 |

**Ejercicios compensatorios**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Las exigencias físicas de una jornada, implican componentes de peligro ergonómico, como por ejemplo posturas fijas, obligadas y repetitivas, las mismas que están afectando, de forma rápida, el sistema musculoesquelético.  La actividad física compensatoria es la acción de movimientos eficientes que controlan, disminuyen y eliminan la tensión secundaria de trabajos obligados, malas posturas y jornadas de más de 3 horas, donde se trabaje en una postura pasiva.  Los ejercicios compensatorios también son conocidos como pausas activas para mejorar la movilidad, funcionamiento y confort de la salud física, mental y emocional. De manera complementaria, colaboran con la prevención de alteraciones musculares, dolores e indisposiciones laborales.  La orientación de una pausa activa debe ser hacia las extremidades menores e inferiores como son: el cuello, espalda, cintura escapular y zona torácica, que son las que más reciben el efecto de cargas en el trabajo. |

**5. Mejoramiento continuo**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Se debe determinar por parte de la alta dirección, de los dueños y responsables del proceso de gestión documental en las organizaciones, las oportunidades de mejora que surjan de las inconsistencias, hallazgos, autoevaluaciones y auditorías sobre la gestión documental; por eso, la mejora continua es una actividad gerencial que permite revisar, medir y retroalimentar el enfoque por procesos, con la finalidad de optimizar los productos y servicios, mediante estrategias para lograr un control de calidad efectivo, con la certeza de corregir, prevenir y reducir los efectos no deseados. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Con respecto al mejoramiento continuo, encontramos tres ítems importantes a tratar: |
| Un gráfico de crecimiento con flechas circulares en el icono de diseño de línea, concepto de mejora continua  **Imagen:** 122153\_i57 | | |
| **Evaluación de documentos** | Se realiza con la intención de identificar aquellos que no estén acordes con los requisitos establecidos por la organización y que requieran de una actualización, modificación, eliminación o remplazo por otro documento. | |
| **Control de documentos** | De acuerdo a la norma NTC ISO 9001, es un requisito que permite asegurar que el documento se encuentre disponible cuando se solicite y que su aplicación sea efectiva; el cumplimiento de este requisito, permitirá realizar los cambios que se requieran.  Este requisito, permite que la documentación cumpla las condiciones de calidad determinadas en las diferentes normas, garantizando las condiciones de cada una, con relación a la identificación; acceso al documento a través de los diferentes aplicativos o medios tecnológicos que maneje la entidad; distribución hacia otros funcionarios; la forma de organización de la información, conservación en físico y digital, control a las modificaciones del formato; identificación en las tablas de retención y disposición. | |
| **Producto no conforme** | El producto o servicio no conforme, es el resultado del no cumplimiento de los requisitos, expectativas, necesidades y/o disposiciones establecidas por la organización; lo anterior, se traduce en algún incumplimiento legal, errores en la elaboración de documentos, información incorrecta consignada, lo que hace que algunos procesos tengan retrocesos, ausencia o incorrecto control de calidad en el sistema de gestión documental y diligenciamiento incorrecto o el no diligenciamiento completo de algún documento. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Cuando encontramos un producto no conforme, debemos realizar tres pasos fundamentales. |

| **Tipo de recurso** | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Los cuales son: | |
| **Análisis de causa** | Es el estudio que se le realiza a un problema, con el fin de identificar la raíz del mismo; se puede realizar mediante técnicas metodológicas que permitan solucionar y prevenir problemas futuros y se pueden utilizar varias herramientas según la problemática. Ahora bien, para el tratamiento, se debe determinar su causa, debido a que, si no conocemos el origen del problema, no podremos erradicar las causas de las no conformidades. | análisis icono gratis  Imagen: 122153\_i58 |
| **Corrección** | Alternativa de carácter inmediato ante una problemática detectada; se busca eliminar la no conformidad dando factibilidad al producto identificado; requiere de poco análisis al ocurrir una vez y se deben determinar acciones de ejecución, plazo y responsables; hay que realizar análisis de causa. | corrección icono gratis  Imagen: 122153\_i59 |
| **Acción correctiva** | Es el conjunto de actividades, que permiten eliminar la causa de una no conformidad y prevenir que suceda otra vez. La implementación de esta acción, las define la ISO 9001, con el siguiente proceso:   1. Identificar el problema. 2. Definir las proporciones del problema y su alcance. 3. Tomar medidas para contener el problema, mientras se diseña e implementa una acción. 4. Investigar y descubrir la causa raíz que, al eliminarse, asegure la no ocurrencia o no recurrencia. 5. Diseñar un plan para eliminar la causa raíz. Esto puede necesitar eliminar un proceso, o modificarlo sin que se generen nuevos riesgos o problemas. 6. [Ejecutar la acción](https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/07/implementar-acciones-correctivas-en-iso-9001/). 7. Verificar la eficacia de la acción propuesta. | infografías de metodología PDCA. Ilustración vectorial del método de mejora continua.  Imagen: 122153\_i60 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| El análisis de causa puede lograrse mediante el uso de varios métodos para identificación de causas raíces. Para ampliar la información, lo invitamos a leer el artículo **10 técnicas de análisis de causa raíz de los desperdicios de la calidad para eliminarlos,** el cual se encuentra en el material complementario.  Es importante aclarar que cualquiera de las técnicas que se utilicen, son favorables para la identificación de causas, pero las mismas requieren que las personas que las desarrollen, las apliquen con transparencia y objetividad, tanto del proceso, como de la entidad o empresa. Pero el trabajo no termina ahí; posterior a identificar las causas, es necesario determinar acciones concretas que se van a desarrollar; un ejemplo de esto es el método diseñado por Edward Deming, conocido como el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Recuerde explorar los demás recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo; para ello, diríjase al menú principal, donde encontrará la síntesis, una actividad didáctica para reforzar los conceptos estudiados, material complementario, entre otros. |

**SÍNTESIS**

| **Tipo de recurso** | Síntesis |
| --- | --- |
| Gestión del Desarrollo Administrativo e Innovación  Síntesis: Etapas del desarrollo de documentos organizacionales | |
| **Introducción** | El siguiente mapa integra los criterios y especificidades de los conocimientos expuestos en el presente componente formativo. |
|  | |

**ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

| **Tipo de recurso** | Actividad didáctica. Arrastrar y soltar | |
| --- | --- | --- |
| Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo.  De acuerdo con la definición planteada en la columna izquierda, arrastre cada término al lugar que considere correcto de la columna derecha. | | Empresario Ocupado Con Papel En El Vector De Office. Papel De Contador, Trabajo Con Documentos En Papel O Informe Financiero. Ilustración de caricatura plana del empleado de la empresa de caracteres  **Imagen:** 122153\_i62 |
| Producto técnico que permite evidenciar las diferentes actividades en razón a las funciones de la organización, soportado en diferentes tipos documentales. | | Documento organizacional |
| Acto administrativo que se constituye en la constancia o memoria de las reuniones. | | Acta |
| Conjunto de lineamientos de presentación y de organización de información, con orientaciones estandarizadas de carácter general, diseñados para presentar artículos o trabajos de investigación, metodológicos y académicos entre otros. | | Normas APA |
| Requisito que permite asegurar que el documento se encuentre disponible cuando se solicite y que su aplicación sea efectiva. | | Control de documentos |
| Representaciones que apelan los emisores, con el fin de diseñar textos según la intención de expresar, informar, comunicar, realizar solicitudes, o dejar constancia de alguna situación. | | Tipología Textual |
| Documento donde se registran datos personales, la información laboral, académica, investigaciones, publicaciones, distinciones, experiencia y competencias de una persona. | | Hoja de vida corporativa |

Retroalimentación general positiva:

¡Felicitaciones! Ha logrado una óptima aprehensión de los conocimientos relacionados con las etapas del desarrollo de documentos organizacionales.

Retroalimentación general negativa:

¡Inténtelo de nuevo! Lo invitamos a revisar nuevamente el material de estudio para afianzar los conocimientos presentados. ¡Ánimo!

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del material | tipo | Enlace |
| Desarrollo de documentos organizacionales | Danna V. (2017). *Acuerdo 060 de 2001* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=rRqdPbGdmyE> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=rRqdPbGdmyE> |
| Redacción de documentos | Doctora Sonia Gómez. (2019). *Redacción de documentos en la empresa: Carta Comercial* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=JAXK6lzmRZ0> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=JAXK6lzmRZ0> |
| Redacción de documentos | Uribe, S. (2015). *Redacción, puntuación y ortografía* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=O3gTz0Ir3rI> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=O3gTz0Ir3rI> |
| Mejoramiento continuo | Escuela Europea de Excelencia. (2020). *10 técnicas de análisis de causa raíz de los desperdicios de la calidad para eliminarlos.* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/05/10-tecnicas-de-analisis-de-causa-raiz-de-los-desperdicios-de-la-calidad-para-eliminarlos/> | Artículo | <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/05/10-tecnicas-de-analisis-de-causa-raiz-de-los-desperdicios-de-la-calidad-para-eliminarlos/> |

**GLOSARIO**

| **Tipo de recurso** | Glosario |
| --- | --- |
| Actas: | donde se registra lo tratado en una reunión o situación específica. Son documentos que adquieren valor administrativo, legal, jurídico e histórico, desde el momento de su creación. |
| Análisis de causa: | técnica para identificación de la raíz de los problemas, los cuales pueden darse en las no conformidades detectadas. |
| Circulares: | comunicaciones escritas de interés común, se utiliza para informar disposiciones, normas, lineamientos y políticas. |
| Constancia: | documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad, puede ser personal. |
| Correspondencia: | son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones. |
| Documento: | objeto corporal producto de la actividad humana, que sirve de fuente de conocimiento y que demuestra o prueba algo, establecido en un soporte perdurable que contiene información. |
| Documento organizacional: | es el producto técnico, que permite evidenciar las diferentes actividades en razón a las funciones de la organización, soportado en diferentes tipos documentales, determinando diligencias administrativas enmarcadas en la planificación, ejecución y evaluación de la gestión de una entidad. |
| Documento público: | es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo, o con su intervención. |
| Mensajes electrónicos: | sistema que permite intercambiar información con uno o más usuarios de cualquier lugar del mundo, a través de la Internet. |
| No conformidad: | falla, error, incumplimiento en alguna de las actividades que se gestiona en un proceso que alimenta un sistema. |

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

| **Tipo de recurso** | Bibliografía |
| --- | --- |
| Archivo General de la Nación. (s.f). *Procesos de la gestión documental.* <https://www.archivogeneral.gov.co/Politica/procesos> | |
| ICONTEC. (1994). *Norma Técnica Colombiana NTC 1075 - Documentación guía para numeración de divisiones y subdivisiones en documentos escritos*. <https://pdfslide.net/documents/ntc-1075.html> | |
| ICONTEC. (1998). *Norma Técnica Colombiana NTC 4436 - Información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y la durabilidad*. <https://tecarchivos.files.wordpress.com/2012/02/ntc-4436-papeles1.pdf> | |
| ICONTEC. (2008). *Norma Técnica Colombiana NTC 1486 – Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación*. <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/03/Norma_Tecnica_Colombiana_NTC_1486_completa_archivo.pdf> | |
| ICONTEC. (2008). *Norma Técnica* Colombiana *NTC 5613 -* R*eferencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura.* <https://www.politecnicojic.edu.co/images/downloads/biblioteca/guias/NTC5613.pdf> | |
| ICONTEC. (2009). *Guía Técnica Colombiana GTC 18 -, Documentación Organizacional.* <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxhbmdpZW1vcmFnYW1iYXxneDo1MTgyMzdmZWJkNWY3Nzll> | |