PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE Atención y servicio de información al usuario

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia en Organización de Archivos.

- **Código del Programa de Formación:** 134400

- **Nombre del Proyecto:** Aplicación de los procesos archivísticos de trámite y organización para el mejoramiento de la prestación de servicio, el acceso, transparencia y protección de la información.

- **Fase del Proyecto:** Fase 1. ANÁLISIS

- **Actividad de Proyecto:** Actividades propias de la inducción a la formación profesional integrada en los programas.

- **Competencias:**
  Atención y servicio de información al usuario

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**
  - ✓ *Interpretar el protocolo y la normativa para la consulta de documentos de archivo, de acuerdo con la política institucional.*
  - ✓ *Atender y prestar servicios archivísticos, teniendo en cuenta protocolos institucionales y normativa.*
  - ✓ *Verificar la trazabilidad de la prestación del servicio de información y consulta de archivos, teniendo en cuenta los protocolos institucionales y la normativa.*
  - ✓ *Presentar informe de gestión sobre requerimientos de usuarios y documentos consultados, teniendo en cuenta normativa y políticas institucionales*

- **Duración de la Guía:** 96 horas.

2. PRESENTACIÓN

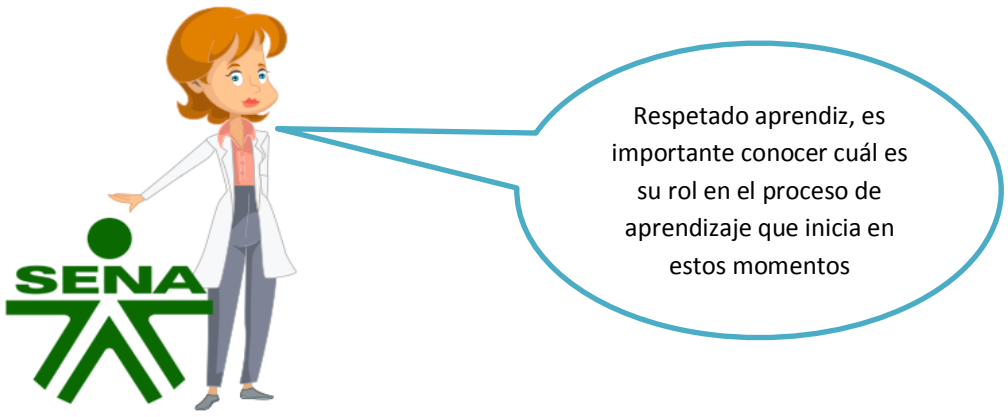
Amigo aprendiz.

Amigo aprendiz: el verdadero profesional es aquel que con sus actuaciones refleja el respeto por su compañero, usuario y toda persona que se involucre en sus actividades diarias, no es concebible las obras que dañan a los demás en cuanto a su nombre, negación de una ayuda en forma negligente ya sea por falta de dominio académico, poca habilidad de interactuar en lengua inglesa o por otra situación. Si ha elegido ser un técnico Asistente en Organización de Archivos, es porque se desempeñará de manera íntegra en la atención a los usuarios. Por lo que en esta guía se trabajará la prestación del servicio de información con una postura ética y de compromiso hacia el otro, adicionalmente, identificará los comportamientos ideales en la normativa existente.

Ten presente amigo aprendiz no es solo tener un título académico, lo más importante es ser ***persona***

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial:



Descripción actividad 1 (trabajo colaborativo):

- Lea en grupos colaborativos el siguiente caso:

En el municipio de Tolme, años atrás un dirigente autorizaba al siguiente en jerarquía para que permitiera la salida a un recluso los fines de semana y cada vez que la familia lo insinuaba, (tal vez, un favor) por su puesto registrando sus salidas y entradas, al parecer así siempre se hacía, pero este escenario dio un vuelco

inesperado que ninguno de los interesados se imaginaba… Un día el preso salió como de costumbre y pereció por muerte violenta, situación se complicó de una forma exorbitante.

Primero el jefe no reconoció que alguna vez haya autorizado tal permiso, quien firmaba era el que seguía en rango, la familia insistía en que nunca pidieron un favor de esa magnitud, por el contrario, empezaron a cuestionar porqué lo habían dejado salir. A raíz de esto, se generó un problema mayor, que el dirigente pidió a la secretaria y demás funcionarios, borraran todos los registros de salidas y entradas a la cárcel municipal, sin embargo, hubo empleados que conocían la norma que sacaron copias estos documentos, antes de su destrucción. Se inicia la investigación y en realidad la primera persona quien fue a la cárcel fue la secretaria y luego el que seguía en rango al Jefe, otros fueron despedidos y con el dirigente nada pasó.[1]

Respondan las siguientes preguntas y socializarlas en plenaria:

- ✓ ¿Considera que faltó responsabilidad en el manejo de la situación? ¿De quién o quiénes?
- ✓ ¿Quién obró de buena fe?
- ✓ ¿Quiénes no actuaron correctamente? ¿por qué?
- ✓ ¿Cuál fueron los hechos indebidos?
- ✓ ¿En el texto hay juicios de valor?
- ✓ ¿Desde la actuación de un archivista, cuáles fueron las acciones que no se deben realizar
- ✓ Relaciona los hechos con los artículos de la Constitución Política de Colombia: Artículo 6, 15, 20, 23, 63, 74
- ✓ ¿Cambia las actuaciones éticas de un contexto en habla inglesa a uno de habla nativa como el castellano?

Tiempo: 4 horas
Ambiente requerido: Ambiente de gestión documental
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borra seco

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

Contextualizar las competencias Atención y servicio de información al usuario, Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz e Interacción en lengua inglesa bajo de acuerdo con la normativa, ambientes laborales y sociales.

Descripción de la actividad

- **Actividad Individual**. Consulta los siguientes conceptos: Cultura organizacional, principios, normas de etiqueta para atender a los usuarios, servicios de información en las bases de datos de las bibliotecas del Sena.

- **Actividad Individual.** Relaciona los conceptos con una experiencia que haya tenido sobre la prestación de un servicio de archivo mediante un mapa mental y enlazarlo en la plataforma LMS.

Tiempo: 10 horas
Ambiente: Gestión documental
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borra seco

3.3 Actividades de apropiación (conceptualización)

Prestar servicios de información manteniendo actuaciones éticas que garanticen la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios.

Descripción de la actividad

1. **Actividad Individual.**
   Consulta la identidad corporativa de una empresa privado o entidad pública a partir de sus principios, la etiqueta, el protocolo institucional para prestar los servicios de información, sus protocolos para acceso y normas de seguridad.

2. **Actividad Colaborativa.**
   Contrasta los hallazgos con un compañero frente a las diferencias y similitudes en un cuadro comparativo.

3. **Actividad Individual.**
   Busca las siguientes normas: Ley de Habeas Data, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley de Derecho de Petición y Decreto Antitrámites, relacionándolo con el acceso a la información consagrada en la Constitución Política de Colombia, mediante un organizador gráfico.

4. **Actividad Colaborativa**.
   Participa en la socialización de los conceptos y exigencias de las normas junto con su instructor (a)

5. **Actividad Colaborativa**
   Realiza un dramatizado en el cual se relaciona la prestación del servicio, el protocolo de seguridad de información y la normatividad que aplica.

6. **Actividad Colaborativa**
   Visitan archivos e identifica los equipos, software utilizados para la prestación de los servicios de información en un archivo, recogen la información en un mapa de ideas.

7. **Actividad Colaborativa**.
   Consulta los diferentes servicios de información que prestan los archivos y sus respectivos controles (préstamo, consulta, referencia, servicio de alerta de las PQRS, memoria institucional, exhibiciones,

exposiciones, asesorías, custodia de archivos) y presenta mediante la técnica de la argumentación-exposición ante la plenaria alguno de los servicios encontrados.

Tiempo: 40 horas
Ambiente requerido: ambiente tradicional
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borra seco, talleres

3.4 Actividades de Transferencia de Conocimiento

Descripción de la actividad

Actividad Individual. Idea la prestación de un servicio de archivo mediante un diagrama de flujo

Actividad Individual. Participa en las prácticas de archivo que su instructor ha habilitado para evidenciar sus conocimientos en relación con la prestación de servicios de información.

Actividad Individual. Presenta un informe de práctica con información estadística sobre número de usuarios, tipo de servicios prestados, anexar el control utilizado.

Tiempo: 42 horas
Ambiente requerido: ambiente gestión documental, archivos de gestión, unidades administrativas
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea

4. ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
a. Conocimiento: Reconoce los principios corporativos, cultura organizacional, los servicios de información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental.	**Conocimiento:** Reconoce los principios corporativos. Identifica la cultura organizacional. Reconoce la importancia de los servicios de información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental.	**Conocimiento:** **Técnica:** Organizadores gráficos-exposición de ideas **Instrumento:** Rúbrica **Técnica:** Pregunta

Diferencia las PQRSF y su tiempo de respuesta. Identifica la norma técnica colombiana para la presentación de informes. Reconoce la importancia de los servicios de información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental. Asocia los procesos de inventario e instrumentos de consulta **b. Desempeño:** Aplica los protocolos de identidad corporativa en la prestación de servicios. Presta los servicios de información Registra la información Aplica encuestas Determina el tipo de informe de gestión Aplica los protocolos de identidad corporativa	Diferencia las PQRSF y su tiempo de respuesta. Identifica la norma técnica colombiana para la presentación de informes. Reconoce la importancia de los servicios de información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental. Asocia los procesos de inventario e instrumentos de consulta **Desempeño:** Aplica los protocolos de identidad corporativa en la prestación de servicios. Presta los servicios de información, de acuerdo con los protocolos establecidos. Registra la información de acuerdo con los formatos y herramientas tecnológicas. Aplica encuestas de acuerdo con las políticas institucionales. Determina el tipo de informe de gestión sobre requerimientos de servicios a realizar para su presentación Aplica los protocolos de identidad corporativa en la prestación de servicios.	**Instrumento:** Prueba escrita con pregunta estructurada **Desempeño:** **Técnica:** Simulación o Trabajo de campo **Instrumento:** Lista de chequeo

c. Producto: Presenta el informe de gestión sobre sobre requerimientos de servicios Presenta flujograma, Registros de usuarios de servicios archivísticos., Control de préstamo de documentos. el Informe de hallazgos	Presta los servicios de información Elabora un flujograma sobre el procedimiento para prestar el servicio de información. Registros de usuarios de servicios archivísticos. Control de préstamo de documentos. Informe de hallazgos **Producto:** Presenta el informe de gestión sobre sobre requerimientos de servicios	**Producto** **Técnica:** Presentación del Informe y diagrama de flujo **Instrumento:** Listas de chequeo

5. GLOSARIO

Acceso a documentos de archivo: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Consulta de documentos: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Custodia de documentos: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad.

Reprografía: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

Testigo: Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas.

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/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luz Omaira Uribe Rico	Instructora Gestión Humana	Centro de Comercio, Regional Antioquia	29/11/2020
	Somny Marín Flórez	Instructora Gestión Documental	Centro de Comercio, Regional Antioquia	29/11/2020
	Juan Pablo Sarmiento	Instructor de Bilingüismo	Centro de Comercio, Regional Antioquia	29/11/2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

	Diana Lorena Uribe Penagos	Instructor	Comercio y Turismo	17 mar 2022	Adaptación al programa de Formación, formato y planteamiento de actividades