



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
- **Código del Programa de Formación:** 210602032
- **Nombre del Proyecto:** Atención y servicio de información al usuario.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:**
- **Competencia:** atención y servicio de información al usuario
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

01 Interpretar el protocolo y la normativa para la consulta de documentos de archivo, de acuerdo con la política institucional.

03 Verificar la trazabilidad de la prestación del servicio de información y consulta de archivos, teniendo en cuenta los protocolos institucionales y la normativa.

02 Atender y prestar servicios archivísticos, teniendo en cuenta protocolos institucionales y normativa.

04 Presentar informe de gestión sobre requerimientos de usuarios y documentos consultados, teniendo en cuenta normativa y políticas institucionales.

- **Duración de la Guía:** 96 horas

- PRESENTACIÓN

PRESENTACION

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.

- **FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

- **Actividades de Reflexión Inicial**

- **Descripción actividad 1 (trabajo colaborativo):**

De acuerdo al libro suministrado atención al cliente de Renata Paz Couso, desarrollar un mapa de ideas y una exposición de la pagina 1 a la 20 y posterior a ello desarrollar un taller suministrado por su instructor.

- **Descripción actividad 2 (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, borrarán 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?

- **Descripción actividad 3 (trabajo colaborativo):**

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 actividades para Atención y servicio de información al usuario

- 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.



Descripción de actividades para Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

- Actividad Colaborativa. Prepare con todos los integrantes del grupo un debate sobre la influencia de los valores humanos, en las relaciones laborales, haciendo énfasis en la prestación de servicios de información, al finalizar la actividad debe elaborar conclusiones surgidas del debate.
- Actividad Individual. Consulte que son los dilemas éticos y posteriormente plantee un dilema ético para cada tema de acuerdo con la metodología impartida por el instructor:
 - La dignidad
 - Solución de conflictos
 - La convivencia social
 - La cultura de paz
 - Conservación del medio ambiente
- **Descripción actividad 4 (trabajo colaborativo):**

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 actividades para Atención y servicio de información al usuario

- Actividad Individual. Consulta la identidad corporativa de su empresa (empleadora o patrocinadora) a partir de sus principios, la etiqueta, el protocolo institucional para prestar los servicios de información, sus protocolos para acceso y normas de seguridad.
- Actividad Colaborativa. Contrasta los hallazgos con un compañero frente a las diferencias y similitudes en un cuadro comparativo².
- 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 Antitramites, relacionándolo con el acceso a la información consagrada en la Constitución Política de Colombia, mediante un organizador gráfico³.
- Actividad Colaborativa. Participa en la socialización de los conceptos y exigencias de las normas junto con su instructor (a)

GFPI-F-135 V01

² Consulte esta página, en la cual dan orientaciones sobre esta técnica <http://www.orientanova.com/el-cuadro-comparativo/>

³ Puede consultar la elaboración de este organizador gráfico en http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/organizadores_graficos.pdf



- 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.
- 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.
- 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.
- **Descripción actividad 5 (trabajo colaborativo):**

Descripción de actividades para Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

- Actividad Individual. Observa la proyección del video: ¿Qué es la ética? parte 1. Duración: 8:14. <https://www.youtube.com/watch?v=pc42E-RuyLE> siguiendo las instrucciones:
 - Cada aprendiz va tomando nota de palabras claves del video
 - Socializa los conceptos sobre la ética en plenaria.
- Actividad Colaborativa. Tema La comunicación. En subgrupos debe construir la silueta humana, con base en las indicaciones del instructor(a).
- Actividad Individual. Escuche la exposición magistral sobre El proceso comunicacional realizado por su instructor(a)
- Actividad Colaborativa. Participe y reflexione sobre la pregunta clave ¿Cuál es tu palabra transformadora? Mediante la dinámica **Conversando juntos, nos tomamos la palabra:**
Los aprendices ubicados en dos círculos que van moviéndose, van conversando por parejas en torno a preguntas que se les planteará, el objetivo es reconocer el valor de la palabra, como factor importante en la convivencia y en la interacción social. Se proponen preguntas para la dinámica.
- Actividad Colaborativa. Participa en el cine-foro: “Al diablo con el diablo”, después de ver la película, se analizan circunstancias de la vida real, mediante el cuestionario dado por el instructor (a) y se establecen aprendizajes.
- Actividad Individual. Consulta sobre La autoestima y la dignidad, participa en la actividad lúdica:



- Actividad lúdica: ¿Cómo me veo?, para diagnosticar la autoestima de los aprendices y socializa las ideas en el conversatorio entre todos los participantes.
- Actividad Individual. Realiza Test de autoestima para cada aprendiz y reflexiona con el instructor sobre los resultados
- Actividad Individual. Escucha la exposición magistral del instructor y concluye frente al tema
- Actividad Individual. Identifica una estrategia para fortalecer la autoestima e implementarla
- Actividad Individual. Construye su proyecto de vida a partir de su análisis y las reflexiones que ha estado asimilando en las diferentes actividades.

- **Descripción actividad 6 (trabajo colaborativo):**

Descripción de actividades para Atención y servicio de información al usuario

- 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.

- **Descripción actividad 7 (trabajo colaborativo):**

Descripción de actividades para Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

- Actividad Individual. Expresa relaciones interpersonales adecuadas basadas en la comunicación asertiva, a través de ejercicios prácticos.
- Actividad Individual. Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos, evidenciado en la prestación de servicios de información como prácticas realizadas en las empresas patrocinadoras o empleadoras.
- Actividad Individual. Promueve el uso racional de los recursos naturales a partir de prácticas ambientalistas tales como manejo de papel, procesos de reciclaje, uso de equipos técnicos, entre otros
- Actividad Individual. Reconoce su valor y el valor de las demás personas de acuerdo con los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. Observado en



salida pedagógica y la atención al usuario de la empresa patrocinadora y compañeros de estudio

Descripción de actividades para Interacción en lengua inglesa

Actividad Individual. Prepare una exposición en la cual presentará su lugar de trabajo, en el cual está prestando los servicios de información, describirá el lugar, los objetos, la distribución de los mismos.

Actividad Colaborativa. Participe en una conversación con sus compañeros sobre una situación cotidiana en la prestación del servicio de información con usuarios, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Hablar de lo que se quiere hacer, o se preferiría hacer.
- Negar algo de forma cordial.
- Responder a invitaciones.
- Agradecer a la gente según el contexto y el interlocutor.
- Usar expresiones y fórmulas de cortesía en respuesta a agradecimientos.
- Disculparse a través del uso de expresiones y fórmulas de cortesía.
- Responder a disculpas presentadas a través del uso de expresiones y fórmulas de cortesía.
- Hablar de lo que está ocurriendo en el momento.
- Expresar lo que ocurrió o no en un punto específico del pasado.
- Contar acontecimientos en el pasado indicando fechas.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Competencia: Atención y servicio de información al usuario		
<u>a. Conocimiento:</u> Reconoce los principios corporativos, cultura organizacional, los servicios de información.	<u>Conocimiento:</u> Reconoce los principios corporativos. Identifica la cultura organizacional. Reconoce la importancia de los servicios de información.	<u>Conocimiento:</u> Técnica: Organizadores gráficos-exposición de ideas Instrumento: Rúbrica



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



<p>Presenta el informe de gestión sobre sobre requerimientos de servicios</p> <p>Presenta flujograma, Registros de usuarios de servicios archivísticos., Control de préstamo de documentos. el Informe de hallazgos</p>	<p>Presta los servicios de información</p> <p>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</p> <p><u>Producto:</u></p> <p>Presenta el informe de gestión sobre sobre requerimientos de servicios</p>	<p><u>Producto</u></p> <p>Técnica: Presentación del Informe y diagrama de flujo</p> <p>Instrumento: Listas de chequeo</p>
<p>Competencia: Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz</p>		
<p>a. <u>Conocimiento:</u></p> <p>Reconoce su valor y el valor del otro</p> <p>Reconoce hitos históricos de violencia y paz</p> <p>b. <u>Desempeño:</u></p> <p>Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva</p> <p>Cambia actitudes frente a su comportamiento</p> <p>Modifica actitudes comportamentales</p> <p>Aplica acciones de prevención de acciones violentas</p> <p>Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro</p>	<p><u>Conocimiento:</u></p> <p>Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía</p> <p>Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz</p> <p><u>Desempeño:</u></p> <p>Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.</p> <p>Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz</p> <p>Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos.</p>	<p><u>Conocimiento:</u></p> <p>Técnica: La pregunta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Composición y argumentación</p> <p>Instrumento: Texto en prosa</p> <p><u>Desempeño:</u></p> <p>Técnica: La observación</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p> <p><u>Producto:</u></p>



<p>Construye relaciones interpersonales</p> <p><u>C. Producto:</u></p> <p>Presenta su proyecto de vida</p>	<p>Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva.</p> <p>Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.</p> <p>Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz</p> <p><u>Producto:</u></p> <p>Define su proyecto de vida de acuerdo con los criterios de Dignidad, de Respeto, Creencias, Ecología y Cultura.</p> <p>Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia</p>	<p>Técnica: Narrativa del Proyecto de Vida</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p>
<p>Competencia: Interacción en lengua inglesa</p>		
<p>a. <u>Desempeño:</u></p> <p>Participa en juegos de rol</p> <p>Brinda información acerca de objetos y sus características.</p> <p>Expresa el quehacer diario personal y laboral</p> <p>Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre</p> <p>Emplea la estructura básica del inglés</p> <p>Establece acciones de mejora continua</p>	<p><u>Desempeño:</u></p> <p>Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía.</p> <p>Brinda información acerca de objetos y sus características.</p> <p>Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.</p> <p>Expresa gustos, preferencias y actividades en</p>	<p><u>Conocimiento</u></p> <p>Técnica: Talleres</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p> <p><u>Desempeño:</u></p> <p>Técnica: Argumentación</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p> <p>Técnica: Simulación</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p>



<p>Contesta una llamada o e-mail Da consejos simples Completa formularios</p>	<p>el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.</p> <p>Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.</p> <p>Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros.</p> <p>Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.</p> <p>Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía en un ambiente laboral.</p> <p>Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral.</p> <p>Da consejos simples de salud y seguridad.</p>	<p>GFPI-F-135 V01</p>
---	---	-----------------------



	Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	
--	---	--

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Competencia: Atención y servicio de información al usuario

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.

Competencia: Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

Ética: (del griego ethika, de ethos, 'comportamiento', 'costumbre'), principios o pautas de la conducta humana, a menudo y de forma impropia llamada moral (del latín mores, 'costumbre') y por extensión, el estudio de esos principios a veces llamado filosofía moral. Este artículo se ocupa de la ética sobre todo en este último sentido y se concreta al ámbito de la civilización occidental, aunque cada cultura ha desarrollado un modelo ético propio.

GFPI-F-135 V01

Trabajo en Equipo: Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo.



Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas. En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás.

Autonomía: Es la capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena. Es como se comporta el hombre ante sí mismo y la sociedad. Es tomar decisiones propias.

Identidad Personal: Es un conjunto de valores, orgullos, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento que funcionan como elementos dentro de un grupo social y que actúan para que los individuos que lo forman puedan fundamentar su sentimiento de pertenencia que hacen parte a la diversidad al interior de las mismas en respuesta a los intereses, códigos, normas y rituales que comparten dichos grupos dentro de la cultura dominante.

Autoconocimiento: Es la capacidad de la conciencia para pensar y obrar según la propia voluntad. Es aquello que permite al ser humano decidir si quiere hacer algo o no, lo hace libre, pero también responsable de sus actos.

Libertad: El autoconocimiento es el conocimiento de uno mismo. Es reconocerse con defectos y virtudes. El autoconocimiento está basado en aprender a querernos y a conocernos a nosotros mismos. Es el conocimiento propio; supone la madurez de conocer cualidades y defectos y apoyarse en los primeros y luchar contra los segundos.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Competencia: Atención y servicio de información al usuario

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/>

Competencia: Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

PEI, Proyecto Educativo Institucional Sena, 2013.

Ética para Amador. 2004. Fernando Savater. Editorial Ariel, S.A. Barcelona.

Inteligencia Emocional. Emociones, estrés y salud. 2010. Manuel Muñoz Heras. Editorial: Libro Hobby.

Santos, J. (2004) La Ruta: un mapa para construir futuros. El Salvador: Editorial de la Universidad de El Salvador, 26,30,134.

UNESCO-UPAZ, (2011) Desarrollo Profesional para construir una Cultura de Paz. Preparado por la Universidad para la Paz, en coordinación con el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica y con la Oficina UNESCO-San José

Carta sobre el humanismo. 2000. Martin Heidegger. Traducción de Helena Cortés y Arturo Leyte, publicada por Alianza Editorial, Madrid.

Comunicación, política y ciudadanía. 2011: Aportaciones actuales al estudio de la comunicación política. Editorial Fontamara, México, D.F, Carlos Muñiz Muriel.

Cortina Adela. 1996. Ética Mínima. Editorial Akal.

Competencia: Interacción en lengua inglesa

Audio: Sarah Anderson's Routine. English dot Works- Level 1. SENA, Dirección de formación Profesional, dirección general, Agosto 2014.



Busyteacher.org Página web proveedora de recursos educativos para profesores de inglés.

English Language Teaching Resources, <https://www.englishwsheets.com>. Página web proveedora de recursos educativos en inglés.

Richards, Jack C. (2012) Interchange Fourth Edition.

Soars, John and Liz, Oxford University Press (2006) New Headway.

- CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Yulieth guzman	Instructor grdtión documental	Gestion Documental	16 de febrero de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					