



## PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

### FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

#### IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia en Organización de Archivos
- Código del Programa de Formación: 134400 Versión 2
- Nombre del Proyecto: Implementación de servicios técnicos y tecnológicos que apoyen a la gestión de archivos en el sector empresarial
- Fase del Proyecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto: Validar los procedimientos de trámite, organización, conservación y sistematización de datos en las transferencias primarias y prestación de servicios archivísticos
  
- **Competencia 1. Atención a Clientes**
  
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Reconocer la normativa y el protocolo para la prestación de servicios de información teniendo en cuenta políticas y lineamientos establecidos
  - Suministrar servicios de información de acuerdo con normativa y protocolos.
  - Realizar seguimiento de la prestación del servicio de información teniendo en cuenta normativa y protocolos institucionales.
  - Proyectar informes de gestión de acuerdo con políticas institucionales.
  
- **Duración de la Guía:** 96 horas



## 2. PRESENTACIÓN



Gráfico 1  
Fuente: [https:// softydi.com/servicios](https://softydi.com/servicios)

Bienvenido al mundo del servicio, una de las actividades del día a día y razón fundamental del ser social, a partir de esta competencia se realizarán atentas observaciones a los diferentes usuarios que podemos encontrar en las organizaciones tanto al interior como al exterior de ellas; aprenderemos tácticas para su atención, retención y sobre todo para lograr mantenerlos informados y satisfechos con el servicio.

Durante esta formación trataremos teorías, técnicas y herramientas para apropiar cultura organizacional, comportamiento social, comunicación, manuales y procedimientos para el préstamo y consulta de documentos, estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos, servicios de información reprográficos.



El compromiso del aprendiz consiste en la asistencia a las sesiones y desarrollo de actividades de diversas maneras: guiadas, autónomas, en aprendizaje colaborativo y experiencial, apoyados en el material e ilustraciones suministradas por el instructor, la biblioteca física y virtual, los repositorios de información y experiencias organizacionales, los compañeros, las redes y el internet.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN

**Duración de la actividad: (5 horas)**

**Descripción de la actividad:**





### **Situación Problemática:**

Las herramientas tecnológicas han generado un gran impacto en la prestación del servicio archivístico, su alineación e interacción con protocolos de atención. ¿Qué opina acerca del uso de la tecnología en el servicio al cliente?.

Apreciado Aprendiz, de forma individual responda cada una de las siguientes preguntas y socialícelas en su grupo de trabajo.

### **Preguntas Problematicadoras:**

¿De qué forma nos afecta la tecnología en la prestación de servicio archivístico?

¿Cuáles son las causas y posibles consecuencias de no asistir adecuadamente las necesidades del usuario de servicio archivístico?

¿Existe un manual de servicio al ciudadano para usar el Archivo General de la Nación?

¿Qué medida podemos tomar para solucionar el problema de acceso a información digital en los usuarios de servicios archivísticos?

Para iniciar su proceso de aprendizaje recuerde momentos en los que usted ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado consultas de historias clínicas, registros de notas años escolares, contratos de arrendamiento, imágenes de registros fotográficos; teniendo presente estos recuerdos, participe activamente analizando los videos sugeridos, compare sus vivencias y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual, mapa mental o cuadro sinóptico.



Gráfico 2  
Fuente: <https://n9.cl/k8ch>

Los videos se encuentran en el material de apoyo de la competencia o en YouTube a través de los siguientes enlaces:



<http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8> – Atención al Cliente\_Historia del Tapeque.

<http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk> – Servicio al Cliente en 3 pasos

<https://www.youtube.com/watch?v=ZVxFrju41CI> - El Arte del Servir

3.1.1. De manera individual haga la lectura del siguiente párrafo:



El servicio como una filosofía de vida que nos impulsa a ayudar a los demás; servir es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

Luego, elabore con sus propias palabras “*su concepto de servicio al usuario archivístico*”, comparta sus argumentos en plenaria a sus compañeros de equipo.

Escuche las orientaciones del instructor.

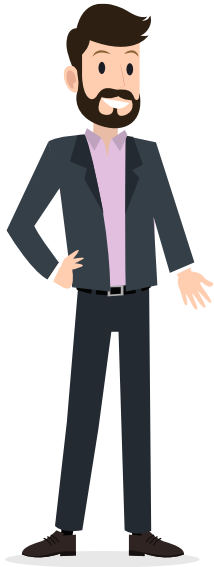
**Ambiente:** físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

**Materiales:** Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, bases de datos

### 3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTO NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

#### **Descripción de las actividades:**

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, que en este caso se denomina “Técnico en Organización de Archivos” las actividades que se proponen en esta guía tienen como propósito elaborar la política de atención a los requerimientos informacionales del usuario de servicio archivístico, en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proceso formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:



3.2.1. Al pensar en unidades de archivo en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de un servicio, considera usted:

- a) ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al usuario de archivos, justifique su respuesta?
- b) ¿Qué importancia le han dado al usuario de archivos, para que sigan obteniendo calidad en el servicio?
- c) ¿Cuántas de estas empresas le han dado a conocer su protocolo de servicio? ¿Describa mínimo tres de ellos?

3.2.2. Defina los términos contenidos en la siguiente tabla:

ITEMS	CARACTERIZACIÓN
Normatividad Archivística	
Usuario de la Información de Archivo	
Comportamiento Informativo	
Unidad de Archivo	
Archivo General de la Nación	
Conservación de Archivos	
Acervo Documental	

Después de revisar su participación (respuestas anteriores), socialícelas con el resto del grupo en mesa redonda bajo la orientación de su instructor.



Presenten los resultados al instructor en la mesa redonda y escuchen su retroalimentación.

**Duración de la actividad: (15 horas)**

### **3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):**

**3.3.1 Actividad de Aprendizaje:** Generar resultados de la gestión de servicio al cliente de acuerdo a la aplicación de políticas y proceso organizacionales alineados a la normativa aplicable.

#### **Descripción de actividad:**

Para realizar las actividades propuestas en esta guía consulte el documento de apoyo de “Como redactar correctamente un informe” donde recibirá instrucciones sobre tipos de informes, como se estructuran, tips para tener en cuenta en la redacción y la ortografía.

Socialicen el tema con su instructor esté atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.


#### **Actividad 1: (5 horas)**



Consulte en el material de apoyo el documento “Política de atención al Cliente”  
Elabore un informe que contenga la siguiente información:

- a) ¿Para qué sirve la política de atención al servicio de usuarios archivísticos?
- b) ¿Cuáles son las características de las políticas de atención a los usuarios archivísticos?
- c) ¿Como se estructura una política de atención al usuario?
- d) Elabore una matriz de doble entrada, mediante una gráfica represente y describa los criterios que se deben de cumplir en la prestación de servicios de acuerdo a la norma ISO 9000 Satisfacción del Cliente y la Ley 594 de 2000 que regula la entidad Archivo General de la Nación.

Ejemplo de matriz de doble entrada.

Gráfica	Criterio
 <p><i>Imagen 2 <a href="https://servicios/sistema-de-informacion-general-sig/archivo-digital-de-prensa.html">https://servicios/sistema-de-informacion-general-sig/archivo-digital-de-prensa.html</a></i></p>	<p>El Archivo digital de prensa es una base de datos que sistematiza la información sobre Colombia, de 10 fuentes de prensa de circulación nacional y regional en temas específicos del área de las Ciencias Sociales. Posee información desde el año 1979 hasta la fecha y un acumulado de más de 700.000 registros recopilados a lo largo de 42 años.</p>



## Actividad 2: (7 horas)



Consulte en el material de apoyo el documento “Manual de Servicio al Ciudadano Archivo General de la Nación” y elabore un mapa conceptual sobre:

- a) ¿Quién es el usuario de información archivística?
- b) Comportamiento Informativo
- c) Unidad de Archivo
- d) Archivo digital de prensa
- e) Gestión de documentos electrónicos de archivo
- f) Banco de Archivos digitales de Arte en Colombia

En formación, su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades desarrolladas, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a) y preparar una pequeña exposición.

	<p>Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de usuarios de información en las unidades de archivo, según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender y manejar posibles objeciones.</p> <p>Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema, retroalimente y realice preguntas.</p>
--	---

Gráfico 3

Fuente: [http:// roles-y-perfiles-de-usuario-en-software-de-gestion/](http://roles-y-perfiles-de-usuario-en-software-de-gestion/)





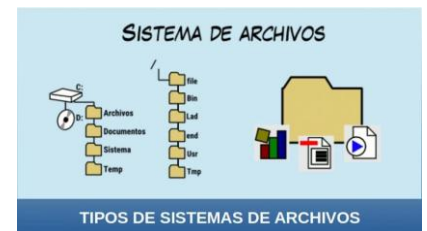
### Actividad 3: (8 horas)



Para complementar la información vista hasta ahora, consulte en el material de apoyo el documento “Servicio al usuario de información en archivos”, “Tipos de estudio de usuarios” y “Que es un archivo y sus diferentes servicios”, realice: mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, rejillas de conceptos, etc.

Consultar el siguiente link sobre cómo realizar organizadores gráficos.

<https://www.youtube.com/watch?v=rSMJYqrC1Tk>



Gráfica 4

Fuente: <https://blog.desdelinux.net/sistemas-archivos-cual-elegir-discos-particiones-l>

### Actividad 4: (8 horas)

Estimado aprendiz lea detenidamente la información que encontrará en el siguiente enlace [https://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf), posteriormente de manera individual responda los cuestionamientos que encuentra en el cuestionario entregado por el instructor.

Temas de investigación para exposición.

- El Triángulo del Servicio
- Los Momentos de Verdad
- Momentos Críticos de la Verdad
- El Ciclo del Servicio
- El Mal servicio y sus Costos
- Actitudes que determinan el mal servicio
- Manejo de Objeciones
- Portafolio de productos y servicios, definición, características
- Diferencia entre atención al usuario de información en archivos y servicio al usuario de información digital en archivos.



Realice la lectura de manera individual y después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; El instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier integrante del grupo debe estar preparado para sustentarla.



### **Actividad 5: (10 horas)**

Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los usuarios de información archivística consulte en el material de apoyo el documento “Módulo II Servicio al cliente”, “El Cliente”, “Sistemas de Información empresarial” y “Métricas ITIL”, para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

- a) Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas
- b) Ergonomía: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en su puesto de trabajo.
- c) Aplicaciones Informáticas de gestión
- d) Ficheros informáticos de los usuarios archivísticos
- e) Programas de fidelización por vía informática
- f) Estrategias del Servicio al Usuario de Información de archivos digitales
- g) Acuerdos de niveles de servicio

El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.





### Actividad 6. (10 horas)

Estimados aprendices, las herramientas para la gestión de la innovación son un medio que busca apoyar las actividades de las unidades de archivo en las empresas para lograr resultados tangibles en el corto plazo; adicionalmente, dejan trazabilidad de las acciones que se emprenden a nivel nacional de acuerdo a la Ley 594 de 2000, con miras a satisfacer las necesidades, gustos y deseos los funcionarios a cargo de la prestación de los servicios presenciales y virtuales de la comunidad.

Los podcasts son una serie de episodios grabados en audio y transmitidos online.

Estos pueden ser grabados en diferentes formatos, siendo las más comunes entrevistas entre invitado y presentador y grabaciones individuales donde el presentador (o presentadores) comenta sobre un tema específico, que en este caso será el de nuestra actual competencia.

Los invito a consultar el siguiente link donde encontrara como crear su PODCAST.

<https://www.youtube.com/watch?v=bCtFIM80oJE&t=13s>

En los mismos equipos de trabajo, preparen una serie de donde a través de archivos de audio se logre **describir las características, ventajas, herramientas y fases para la prestación de servicio al usuario de información de archivos**. En la carpeta Material de Apoyo encontrarán las instrucciones. Presenten sus resultados al instructor y escuche su retroalimentación plasmada en lista de chequeo.



Gráfico 5.

Fuente <https://www.portafolio.co/innovacion/podcast>

**Ambiente Requerido:** Ambiente de formación amplio, con mesas, sillas, tablero, marcadores. Equipos de cómputo, Smart TV, tablero electrónico conexión a internet. Muebles colaborativos, mesas redondas, modulares, tipo junta, ambiente oficina y sillas ergonómicas.



**Materiales de formación:** Marcadores borrables de diferentes colores; marcadores permanentes de diferentes colores; caja de lápices, cajas de lapiceros; resma de papel carta u oficio; paquetes de octavos de cartulina de varios colores; tacos de post-it; borradores.

**Duración:** 48 horas

#### 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p><b>CONOCIMIENTO:</b></p> <p>Respuesta a preguntas relacionadas con servicio al cliente, etiqueta y protocolo empresarial.</p>	<p>Reconoce la entidad con su normativa y principios, teniendo en cuenta políticas de acceso a la información</p> <p>Sustenta la importancia de la etiqueta y el protocolo empresarial, de acuerdo con normativa interna.</p> <p>Argumenta el alcance de las relaciones interpersonales en el servicio, teniendo en cuenta manual de funciones, misión y visión de la entidad.</p> <p>Asume la importancia de la imagen personal la expresión verbal y no verbal teniendo en cuenta manual de funciones, misión y visión de la entidad.</p> <p>Reconoce criterios de Confidencialidad de la información y manejo de datos personales de acuerdo con normativa interna.</p> <p>Reconoce los componentes del modelo del triángulo del servicio de acuerdo con las políticas y procedimientos institucionales.</p> <p>Reconoce los momentos de verdad de acuerdo con estrategias y normativa interna</p> <p>Identifica protocolo, procedimiento, portafolio de servicios, canales de información de acuerdo con normativa</p>	<p><b>Técnica:</b> Formulación de Preguntas</p> <p><b>Instrumentos de Evaluación:</b> Cuestionario</p>



<p>Respuesta a preguntas relacionadas a la ergonomía y pausas activas.</p> <p><b>DESEMPEÑO:</b></p> <p>Dramatizado de etiqueta y protocolo empresarial.</p>	<p>Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.</p> <p>Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral.</p> <p>Proporciona servicio de información de acuerdo con la normativa institucional Diferencia las PQRSF y su tiempo de respuesta, teniendo en cuenta normativa Registra información relacionada con la prestación de servicios archivísticos, teniendo en cuenta políticas y protocolos de servicios</p> <p>Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral.</p> <p>Aplica Técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral.</p> <p>Interpreta el contexto ambiental y de SST, asociado a su entorno laboral y social acorde con la legislación y normatividad vigente.</p> <p>Analiza los planes y programas de gestión ambiental y de SST para la aplicación de los controles de impacto ambiental establecidos por la organización.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Observación Directa</p> <p><b>Instrumentos de Evaluación:</b></p> <p>Lista de chequeo</p>
---	---	---



<p>Estudio de Casos relacionados con control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización.</p>	<p>Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente.</p> <p>Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo.</p> <p>Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de sst según las condiciones de su ambiente laboral.</p> <p>Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada.</p> <p>Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional.</p> <p>Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.</p> <p>Proyecta informes de hallazgos encontrados en la gestión de información de la unidad documental, teniendo en cuenta procesos y procedimientos</p> <p>Presenta el informe de gestión sobre requerimientos de servicios, teniendo en cuenta indicadores y políticas del servicio</p> <p>Verifica registros de prestación de Servicios al usuario de acuerdo con procedimientos establecidos y normativa Interna.</p> <p>Revisa reportes de prestación de Servicios de información teniendo en cuenta procesos internos y normativa.</p> <p>Aplica Indicadores del nivel de desempeño del servicio teniendo en cuenta políticas institucionales</p> <p>Participa en el desarrollo de acciones orientadas al control de los impactos ambientales y la disminución de accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con</p>	
--	---	--





Infografía de buenas prácticas ambientales y SST relacionadas con la gestión documental.

Plan de Ergonomía según el contexto laboral.





--	--	--

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Accidente de Trabajo:** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo; así mismo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde la residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

**Actitud:** Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presenta una persona respecto de un objeto o idea.

**Actividad Física:** Comprende un conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa de metabolismo basal. A veces se utiliza como sinónimo de ejercicio físico, que es una forma de actividad física planificada y repetitiva con la finalidad de mejorar o mantener uno o varios aspectos de la condición física. La actividad física que realiza el ser humano durante un determinado período mayor a 30 minutos y más de 3 veces por semana generalmente ocurre en el trabajo o vida laboral y en sus momentos de ocio. Ello aumenta el consumo de energía considerablemente y el metabolismo de reposo, es decir, la actividad física consume calorías.

**Actividad No Rutinaria:** Actividad que no se ha planificado ni estandarizado, dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.

**Actividad Rutinaria:** Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

**Actos Inseguros:** Son aquellos que se presentan al alterar un procedimiento comúnmente considerado como seguro.

**Análisis Del Riesgo:** Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y para determinar el nivel del riesgo.

**Atención:** Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

**Autoestima:** Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.

**Autoimagen:** imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

**Calidad:** Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.

**Ciclo de Servicio:** Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.



**Cliente:** Es aquel que recibe un producto o servicio.

**Competencia:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**Condición Ambiental Peligrosa:** Es el estado potencialmente peligroso que puede causar un accidente y que puede corregirse con anterioridad la ocurrencia.

**Consecuencia:** Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente.

**Cultura física:** Disciplina de tipo pedagógica que se centra en el movimiento corporal para luego desarrollar de manera integral y armónica las capacidades físicas, afectivas y cognitivas de las personas con la misión de mejorar la calidad de vida de las mismas en los diferentes aspectos de esta, familiar, social y productivo.

**Deporte:** Toda aquella actividad física que involucra una serie de reglas o normas a desempeñar dentro de un espacio o área determinada (campo de juego, cancha, tablero, mesa, entre otros) a menudo asociada a la competitividad

**Diagnóstico de Condiciones de Salud:** Resultado del procedimiento sistemático para determinar “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora”. (Adaptada de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones).

**Dimensión Interpersonal:** Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.

**Elemento de Protección Personal (EPP):** Dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo de una persona

**Enfermedad laboral:** Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

**Higiene Industrial:** Actividades dedicadas al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en o por los lugares de trabajo y que pueden ser causa de enfermedades profesionales, perjuicios a la salud o al bienestar, incomodidades o ineficiencia entre los trabajadores o entre ciudadanos de la comunidad.

**Imagen Personal:** Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

**Inteligencia:** la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

**Juego:** Es una actividad que se utiliza para la diversión y el disfrute de los participantes; en muchas ocasiones, incluso como herramienta educativa. Los juegos normalmente se diferencian del trabajo y del arte, pero en muchos casos estos no tienen una diferencia demasiado clara.

**Lúdica:** proceso ligado al desarrollo humano, no es una ciencia, ni una disciplina, ni mucho menos, una nueva moda. La lúdica es más bien una actitud, una predisposición del ser frente a la cotidianidad, es una forma de estar en la vida, de relacionarse con ella, en esos espacios en que se producen disfrute, goce y felicidad,



acompañados de la distensión que producen actividades simbólicas e imaginarias como el juego, la chanza, el sentido del humor, la escritura y el arte.

**Medicina Preventiva y del Trabajo:** Tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde a sus condiciones psicológicas y físicas

**Salud:** es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades." En la salud, como en la enfermedad, existen diversos grados de afectación y no debería ser tratada como una variable dicotómica.

**Seguridad Industrial:** Conjunto de actividades destinadas a la prevención, identificación y control de las causas que generan accidentes de trabajo.

**Seguridad y salud en el trabajo:** Disciplina que trata de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

**Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST:** Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo.

**Tiempo Libre:** aquel tiempo que la gente le dedica a aquellas actividades que no corresponden a su trabajo formal ni a tareas domésticas esenciales. Su rasgo diferencial es que se trata de un tiempo recreativo el cual puede ser utilizado por "su titular" a discreción, es decir, a diferencia de lo que ocurre con aquel tiempo no libre en el cual la mayoría de las veces no se puede elegir el tiempo de realización en este, la persona puede decidir cuántas horas destinarle.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Daniela Lazovska, (2017). Métricas para servicio al cliente. Recuperado de: Luismaram.com

Definición abc, (2007) <http://www.definicionabc.com/deporte/cultura-fisica.php>

Escuela de Organización Industrial, (2019). Sistemas de información empresarial. [sistemasdeinformaciónempresarial.eoi.es](http://sistemasdeinformaciónempresarial.eoi.es).

Fernández Pinero, José Luis (2019). Midiendo ITIL, Métricas e indicadores para la gestión de servicios ITL. Proactivanet.com



Función Pública. Decreto 1295/94, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629>

Función Pública. Ley 100/93. Sistema de seguridad social integral.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248#:~:text=ART%C3%8DCULO%201%C2%BA%2C,Sistema%20de%20Seguridad%20Social%20Integral%2C,las%20contingencias%20que%20la%20afecten.>

Función Pública. Ley 9/79. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177>

González Nana, (2016). 20 habilidades esenciales para ofrecer atención al cliente. [http://: experiencia del ClienteMagentaig.com](http://experiencia-del-cliente-magentaig.com)

Legis Comex. [biblioteca.sena@misena.edu.co](mailto:biblioteca.sena@misena.edu.co) Accesosena\*

Leyex.info. [biblioteca.sena@misena.edu.co](mailto:biblioteca.sena@misena.edu.co) Accesosena\*

Magisterio - Libros electrónicos. [biblioteca.sena@misena.edu.co](mailto:biblioteca.sena@misena.edu.co) Accesosena\*

Martínez, Catherine (2017). Que es un portafolio de servicios. Lifeder.com.

McGraw-Hill - Libros electrónicos. [biblioteca.sena@misena.edu.co](mailto:biblioteca.sena@misena.edu.co) Accesosena\*

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Colombia. Resolución 1016/89, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.  
[https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Res\\_Ext\\_1016\\_1989.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Res_Ext_1016_1989.pdf)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 2013/86. Por La Cual Se Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comites De Medicina, Higiene Y Seguridad Industrial En Los Lugares De Trabajo (Actualmente Comité Paritario De Salud Ocupacional). <https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/2470-resolucion-2013-de-1986>



Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 2400 de 1979. Por el cual se establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1509/industrial%20safety%20statute.pdf>

Ministerio de Trabajo. Ley 1562/2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional". <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Noticias Caracol. Sobre peso, el punto de los colombianos. <http://www.noticiascaracol.com /Informativos /septimodia /video-276500>

Patiño Díaz, Granados Luz Ángela, (2011). Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial, en Contribuciones a la Economía. Eumed.net.

Presidencia de la República. Decreto 1072 del 2015, ARTÍCULO 2.2.1.4.1. Calzado y vestido de labor. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Presidencia de la República. Resolución 312 del 2019 y políticas gubernamentales de promoción y prevención. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Salud, Imágenes y fotos de Stock. Recuperado de: <http://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/salud.html>  
UMB virtual, (2019). Contenido Modulo II Servicio al cliente. virtual net.umb.edu.co

Universidad Distrital. Norma GTC 45 "Guía para la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo". <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6034/ParraCuestaDianaMarcelaVasquezVera>

ErikaVanessa2016-AnexoA.pdf;jsessionid=E324DDCF5DD59632263DA011D88F3239?sequence=2

X. Peralta Maniviesa, (2019). Cuando la responsabilidad social mejora el servicio al cliente SA 8000. <http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf>



## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
<b>Autor (es)</b>	Cándida Asprilla Jaramillo	Instructora	Regional Chocó - Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad	20-03-2022
	Zoraida Yumari Contreras Jaimes	Instructora	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios CIES	20-03-2022
	Claudia Milena Espinosa Bohórquez	Instructora	Regional Santander - Centro de Servicios Empresariales y Turístico	20-03-2022
	Andrés Felipe Vásquez	Instructor	Regional Antioquia - Centro de Comercio	20-03-2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
<b>Autor (es)</b>					