PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ASISTENCIA ADMNISTRATIVA**
- Código del Programa de Formación: **134101**
- Nombre del Proyecto **Implementación de herramientas de Asistencia Administrativa en la gestión de Mipymes ubicadas en las áreas de influencia de las instituciones educativas vinculadas al programa Articulación con la Media.**
- Fase del Proyecto: Ejecución.
- Actividad de Proyecto: Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos
- Competencia: **Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
    - Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textosacuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y lapolítica organizacional.
    - Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de laorganización.
    - Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
    - Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.
- Duración de la Guía: 80 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz!

Con esta guía usted puede continuar con la estructura de producción de documentos empresariales, para lo cual es pertinente seguir con la tarea de

consultar y profundizar sobre la normatividad al interior de las diferentes organizaciones para culminar con éxitoel proceso de documentos comerciales, su legalidad y utilización. Es importante que cadauna de sus evidencias o actividades sea archivada en el portafolio de evidencias o proyecto según se indique.

Para el desarrollo de su competencia social, va a profundizar sobre la protección del medioambiente enfocándose en el reciclaje, sus beneficios y utilidades en su propio centro educativo.

Recuerde que todo proceso de aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio,además de dedicación, disciplina y dedicación.



Realice las siguientes actividades utilizando los recursos requeridos.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	AMBIENTE REQUERIDO	MATERIALES
CONCIENCIACIÓN: Antes de iniciar el desarrollo de las actividades del proyecto de la presente guía lo invitamos a realizar lassiguientes actividades ACTIVIDAD 1 1.1. Defina: carta, certificación, constancia, memorando, circularinterna, circular externa. 1.2. Escriba al Frente que clase de documento realizaría de acuerdo al enunciado: - Una Felicitación - Una fiesta de fin de año de la empresa.		

- Un cambio de dirección de la empresa. - Un llamado de atención - Una solicitud de pedido de papelería. - Una reunión de socios. - Una visita a las diferentes sucursales dela empresa para mejorar el Clima Organizacional. MOMENTO 1: Desarrollo individual. MOMENTO 2: Seguimiento al desarrollo de la actividad propuesta por parte deldocente que orienta la formación. EVIDENCIA: Desarrollo en portafolio individual del aprendiz		

CONCEPTUALIZACIÓN:

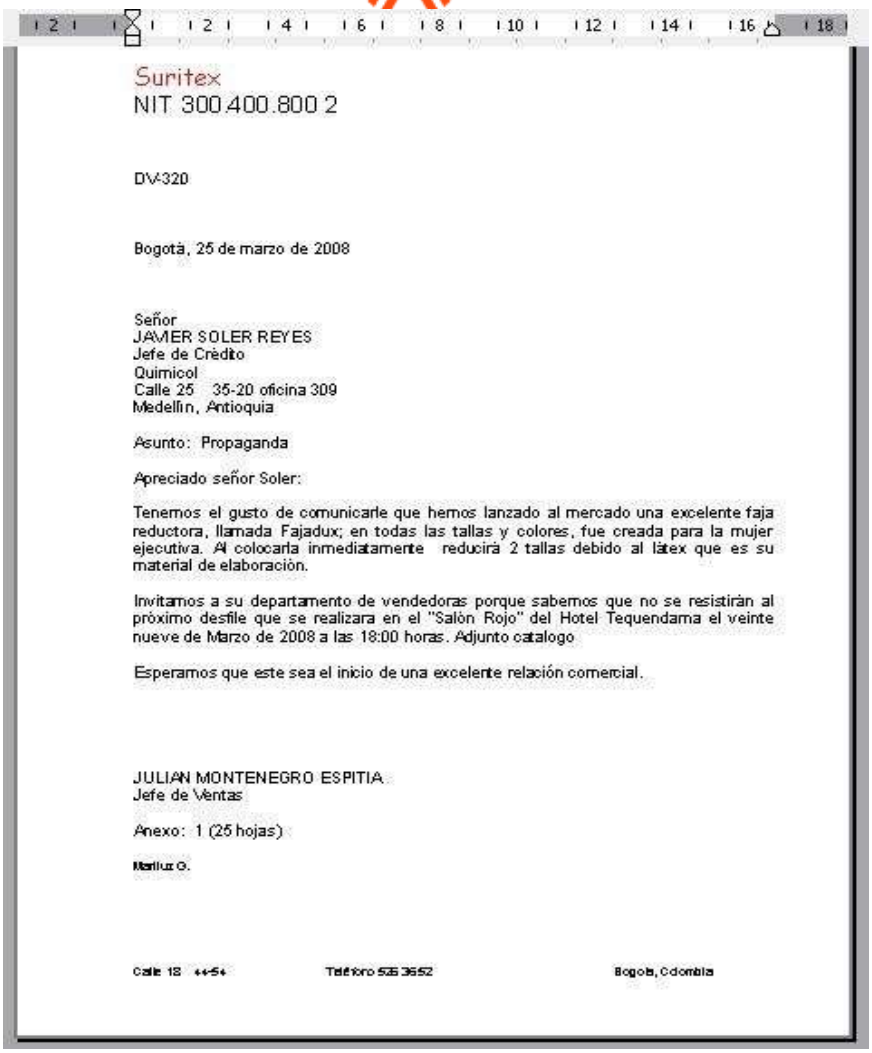
CORRESPONDENCIA COMERCIAL: Se refiere a toda la comunicación cruzada entre comerciantes, industrias, banqueros y su finalidad es promover y agilizar las diversas transacciones comerciales Ordinarias o normales; son las que se efectúan por medio de cartas, memorandos, circulares. etc. Urgentes o rápidas; son las que se efectúan por medio de comunicación telefónica o a través de Internet.

La carta Norma técnica colombiana 3393.

Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre empresas y sus empleados. Es un documento que registra en forma escrita mensajes o información a un destinatario. Además, se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas o personas naturales con el propósito de realizar un servicio.

ESTILOS DE CARTA:

Bloque: es el estilo más fácil y cómodo por cuanto todas las líneas se escriben comenzando en el margen izquierdo del papel. Con este estilo siempre se e scribe a espacio sencillo, entre cada párrafo se dejan dos espacios verticales.



Suritex
NIT 300.400.800 2

DV-320

Bogotá, 25 de marzo de 2008

Señor
JAVIER SOLER REYES
Jefe de Crédito
Quimicol
Calle 25 35-20 oficina 309
Medellín, Antioquia

Asunto: Propaganda

Apreciado señor Soler:

Tenemos el gusto de comunicarle que hemos lanzado al mercado una excelente faja reductora, llamada Fajadux; en todas las tallas y colores, fue creada para la mujer ejecutiva. Al colocarla inmediatamente reducirá 2 tallas debido al látex que es su material de elaboración.

Invitamos a su departamento de vendedoras porque sabemos que no se resistirán al próximo desfile que se realizara en el "Salón Rojo" del Hotel Tequendama el veinte nueve de Marzo de 2008 a las 18:00 horas. Adjunto catalogo

Esperamos que este sea el inicio de una excelente relación comercial.

JULIAN MONTENEGRO ESPITIA
Jefe de Ventas

Anexo: 1 (25 hojas)

Marilux G.

Calle 18 44-54 Teléfono 525 3652 Bogotá, Colombia

TIPOS DE CARTA:

Carta comercial: es aquella que comunicación escrita que surge entre sí, sobre asuntos comerciales.

Carta oficial: es expedida por funcionarios de instituciones gubernamentales para tratar asuntos concernientes a las gestiones de la administración pública.

Carta familiar: es aquella que se utiliza para comunicarnos con cualquier familiar que se encuentre fuera de la ciudad.

Carta de ventas: es aquella comunicación que se envía a los probables clientes, con el fin de inducir una acción que será la de la compra.

Carta de pedido: es aquella carta que se envía por una empresa o pequeños proveedores con la finalidad de despedir o hacer un pedido de mercancías.

Carta de empleo. Es aquella carta para solicitar una entrevista para presentar mi hoja de vida u se me considere como un nuevo prospecto de

empleo.

Carta de recomendación: es aquella que se hace para recomendar a alguna persona la cual deber ir acompañada de la hoja de vida correspondiente.

Carta de referencia, es aquella la cual se envía cuando a petición de alguien se desea mayor información acerca de una persona particular.

Carta de presentación, es aquella que se usa generalmente para que una persona presente un amigo o otra que está interesada en su perfil.

EL MEMORANDO NORMA TECNICA COLOMBIANA 3397

Comunicación escrita de carácter interno de una empresa, que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales.

ASPECTOS GENERALES DEL MEMORANDO

Memorando con el mismo contenido para diferente destinatario: Se elabora el contenido del memorando dejando en blanco la línea del destinatario que se debe llenar individualmente utilizando la combinación de correspondencia en el procesador de textos. El memorando no se dirige a un grupo es personalizado.

El tipo y el tamaño de letra deben facilitar la lectura del texto.

El uso de resaltados, notas al margen, rayas y subrayados, afectan la presentación y conservación del documento.

El uso de grapas y otros elementos metálicos aceleran el deterioro del documento.

LA CIRCULAR / NORMA TECNICA COLOMBIANA 3234

Comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios.

CLASIFICACION:

De acuerdo con el destinatario las circulares se clasifican en:

Circular Interna o General: Comunicación con el mismo contenido utilizada para dar a conocer internamente actividades de la entidad: normas generales, cambio, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de interés común.

Circular externa o carta circular: Comunicación con el mismo texto, utilizada para dar a conocer a su cliente, proveedores o distribuidores: productos, servicios y otras informaciones de carácter general.

ASPECTOS GENERALES

La circular interna no lleva saludo, se puede utilizar mayúscula sostenida para resaltar algún dato así como se escribe con mayúscula inicial los nombre propios de personas, lugares, empresas, nombres de cargos y dependencias.

ACTAS NORMA TECNICA COLOMBIANA 3394

Documento en que consta lo sucedido tratado y acordado en una reunión

CLASIFICACION:

Acta no registrada, documento que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos

Acta registrada, documento que corresponde a reuniones de sociedades anónimas, limitadas, en comandita, concejos y juntas directivas que obliga a cumplir obligaciones específicas de la entidad competente.

ASPECTOS GENERALES

Se indica el nombre de la persona que presenta una moción, pero no es necesario anotarlos nombres de los que se adhieren a ella.

En caso del acta registrada se escribe el nombre de la persona que de acuerdo a sus estatutos debe presidir la reunión, así como la persona que actúa como secretario de lamisma.

En caso del acta no registrada, es preciso que quede constancia del nombre de quien preside la sesión y de quien actúa como secretario.

En las actas registradas y en las que por seguridad se considere conveniente, el presidentecoloca su rúbrica en la parte inferior izquierda de cada hoja.

Cuando en una reunión se presentan documentos anexos que sustentan la informaciónestos se detallan en el desarrollo y se adjuntan al acta.

EL SOBRE NORMA TECNICA COLOMBIANA 3369

El sobre es la cubierta que guarda y protege un documento para su entrega o envió

Para el tamaño carta normal de 21, 5x 28 cms. Se requiere el sobre número 63/4. Los sobres, como las segundas hojas, deben ser de la misma calidad del papel del membrete. Generalmente están impresos con la misma información que aparece en el membrete. Los tamaños de los sobres varían de acuerdo al tamaño del papel sin embargo los más usados para cartas de

negocios son: el sobre comercial grande (10x24 cm.) y el sobre comercial pequeño (9x16 cm.) Estos dos sobres son especialmente apropiados para papel de 21.5x28

Cm. Los sobres son realizados en formas, tamaños y gramajes especiales. Existen sobres tamaño oficio, sobres tamaño carta, sobres manila o bolsa y sobres de enrutamiento de correspondencia. Es conveniente que los sobres bolsa y de enrutamiento de correspondencia, se realicen en un gramaje de 110 a 20 gramos para permitir el manipuleo continuo y transportación del contenido sin riesgos.

El sobre, en principio una simple cubierta, por arte de los publicitarios y obra (y no poco arte) de los fabricantes se ha convertido en un medio de comunicación con muchos recursos. Combinando tan solo tres elementos (impresión, plegado y postizos) se consiguen sobres publicitarios y comerciales, bolsas para los más diversos usos y carterillas con toda suerte de compartimentos.

UNA PRIMERA DISTINCIÓN: SOBRE, BOLSA, CARTERILLA

Los sobres suelen tener la solapa de cierre mayor que las solapas laterales.

La carterilla es generalmente rectangular; su solapa de cierre suele ser más alta que las de los sobres y bolsas y no llevan engomado ni circulan por correo.

ESTRUCTURA DEL SOBRE

Entre otras características, la forma y tamaño de las solapas diferencian a los distintos sobres:

Solapa de cierre recta o de pico, prolongación de solapas de cierre o fondo para ciertos fines o configuraciones especiales de solapas para apertura fácil, para ensobrado mecanizado, etc.

CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS NORMA TECNICA 4176 CONSTANCIA:

Es un documento de carácter probatorio en el que se describen hechos y circunstanciasque no requieren solemnidad se clasifican de acuerdo con el hecho o acto que se pruebay puede ser: tiempo de servicio, experiencia, salarios u honorarios, clase de trabajo, jornada laboral, cumplimiento de comisiones, comportamiento y desempeño laboral.

Clasificación: de acuerdo al hecho o acto que se prueba pueden ser: Tiempo de servicio
- Experiencia - Salarios u honorarios - Clase de trabajo - Cumplimiento de comisiones - Comportamiento del trabajador.

CERTIFICADOS:

Son documentos de carácter probatorio público o privado que aseguran la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne un acontecimiento acompañado de las formalidades necesarias validas para su elaboración ejemplo: acta judicial, ceremonial, juramento. Los certificados se clasifican de acuerdo con el acto que se prueba, pueden ser calificaciones obtenidas por periodos académicos, derecho de uso de sello INCONTEC, diplomados conferidos con una institución, asistencias o congresos, cursos o seminarios, registros civiles, parroquiales de nacimiento de matrimonio o de defunción, documento de

identidad, certificaciones de aseguramiento de la calidad u otras transacciones comerciales paz y salvos, resultados de exámenes médicos.

Clasificación

De acuerdo al hecho o acto que se prueba pueden ser:

Certificaciones obtenidas dentro de periodos académicos.

Diploma conferido por una institución o documento que establece un privilegio o premio.

Asistencia a congresos cursos o seminarios. Registro civiles, de nacimiento, defunción Documentos de identidad Certificados de aseguramiento de la calidad Bonos, Becas, donaciones Créditos, préstamos u otras transacciones Resultados de exámenes médicos

ASPECTOS GENERALES

Papelería especial, los títulos conferidos por universidades o colegios, así como los certificados de asistencia a congresos, cursos o seminarios, se elaboran en papel o cartulina especiales diseñados para tal efecto.

Para certificados y constancias de rutina en empresas e instituciones se puede utilizar un formato pre impreso

Registro de diplomas en entidades educativas, El Ministerio de Educación Nacional, autorizó a las universidades y colegios para registrar directamente en sus instituciones, los títulos académicos que confieren (Decreto 636 del 3 de abril de 1996).

Recomendaciones

El tipo y tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto.

La impresión debe garantizarse y mantener la nitidez del documento

El papel debe tener el gramaje adecuado, según la tecnología de impresión que se use.

Todos los certificados y constancias se firman de manera autógrafa y con tinta negra para garantizar a nitidez en el proceso de microfilmación

El uso de resaltados, notas al margen, rayas y subrayados, afectan la presentación y conservación del documento.

El uso de grapas y otros elementos metálicos aceleran el deterioro del documento.

INFORMES
INFORME ADMINISTRATIVO

Documento que describe o da a conocer el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto de carácter administrativo.

CUERPO DEL INFORME

Es el texto del documento constituido por: Encabezamiento; palabras fijas que sirven de guía para establecer el inicio del documento. Número consecutivo; identificación consecutiva del documento. Razón Social; nombre que identifica una empresa.

DOCUMENTOS LEGALES DECRETOS, ACUERDOS Y RESOLUCIONES

Dentro de este tipo de documentos que tienen su origen en entidades estatales, pueden ser también expedidos por entidades privadas cuyo fin es hacer manifestaciones voluntarias de personas naturales y jurídicas.

A este grupo pertenecen los Decretos, los Acuerdos y las Resoluciones.

Con estos se pretende legislar sobre situaciones particulares, que deben asumir todos los funcionarios de una organización y del estado.

Se siguen para estos documentos los mismos trámites y parámetros en cuanto a espacios, interlíneas,

centrados, signos de puntuación y estilos de redacción, siempre se trabajan en papel tamaño oficio Con algunas excepciones en tamaño carta e interlínea sencilla.

PARTES:

La entidad que expida el documento utiliza papelería pre impresa, con el nombre de la entidad, logotipo, nombre de resolución, decreto o ley, estos caracteres van centrados.

IDENTIFICACIÓN: se refiere al tipo de documento que se va a expedir, bien sea resolución, decreto, acuerdo o ley. Ej: Ley 544 de 2000.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Elaboración de documentos Evidencias de Desempeño: Elaboración de taller y actividades a desarrollar	• Elabora documentos organizacionales, aplicando las Técnicas de digitación; las Normas Técnicas Colombianas vigentes • Identifica la Papelería en cuanto a tamaño y calidad para el	Solución a preguntas. Técnica Formulación de preguntas Instrumento Cuestionario.
Evidencias de Producto: informes de: investigación y trabajo de aplicación	Proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales. • Auto-revisa y corrige los ejercicios digitados de acuerdo con la guía suministrada. • Reproduce los documentos solicitados teniendo en cuenta las políticas de la organización. • Transcribe documentos	Se trabajará por medio WhatsApp o correo electrónico

	aplicando las técnicas de digitación, las Normas Técnicas Colombianas, las de Gestión de la Calidad e institucionales y la legislación vigente. • Elabora y presentar documentos organizacionales: Cartas, sobres comerciales, circulares, memorandos, actas, informes, mensajes electrónicos; certificados y constancias; hojas	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ARCHIVÍSTICA: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

ARCHIVO: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

ARCHIVO CENTRAL: Es un conjunto de documentos organizados según unidades académico – administrativas que los producen y transfieren desde su archivo de gestión. Constituye la segunda fase del sistema, en ella se resguardan por un tiempo prudencial los documentos para su consulta semi –permanente.

ARCHIVO DE GESTIÓN: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

ARCHIVO HISTÓRICO: Unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

ARCHIVO TOTAL: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

COMITÉ DE ARCHIVO: Grupo asesor de la alta Dirección, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir los programas de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

CICLO VITAL: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

CONSERVACIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

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

CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS: Acción de constatar la presencia de determinados documentos o datos en los archivos.

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO ACTIVO: Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente.

DOCUMENTO BORRADOR: Documento provisional previo al original.

DOCUMENTO COPIA: Ejemplar de un documento cuyo texto presenta todos los requisitos que lo habilitan y que cumplen el objetivo para el cual fue destinado.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

DOCUMENTO DISPOSITIVO: Abarca la identificación y descripción de las series de documentos, el establecimiento de programas de retención y disposición de documentos de valor permanente a los archivos.

DOCUMENTO FACILITATÍVO: Documento producido en cumplimiento de funciones idénticas

DOCUMENTO INACTIVO: Documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.

DOCUMENTO MINUTA: Bosquejo (transcribir) o esquema de asuntos que se volcán al original.

DOCUMENTO ORIGINAL: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

FONDO CERRADO: Conjunto de documentos cuyas series o asuntos han dejado de producirse debido al cese definitivo de las funciones o actividades de las personas naturales o jurídicas que los generaban.

FONDO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en desarrollo de sus funciones o actividades.

FOLIO: Las hojas que componen un documento correspondiendo a cada folio dos páginas y se enuncian como folio frente y folio vuelto.

MEMBRETE: Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.

RETENCIÓN DOCUMENTAL: Periodo de tiempo en el que los documentos

deben permanecer en cada archivo (archivo de gestión, central o histórico), como es descrito en la tabla de retención documental.

RESTAURAR: Técnica que permite por medios manuales o mecánicos, devolver al documento, en la medida de lo posible, su estado inicial.

SECCIÓN DOCUMENTAL: Proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales que genera y recibe una entidad para determinar sus períodos de retención, en base a los cuales se formulará el Programa de Control de Documentos

SERIE: Conjunto de unidades documentales que forman parte de las secciones o subsecciones de un fondo y que se caracterizan por tener elementos semejantes entre sí, basados en el tipo documental.

SOPORTE DOUCMENTAL: Medios en los cuales se contiene información, según los materiales o medio tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros

TIPO DOCUMENTAL: Es la unidad archivística más mínima que conforma un documento y en las unidades documentales se establecen si esos tipos documentales están compuestos por unidades simples o complejas.

TRÁMITE DOCUMENTAL: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

TRANSFERENCIA DOCUMENTAL: Se refiere al traslado de los documentos de un nivel de archivo a otro, según las tablas de retención documental.

TRD, TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TVD, TABLA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL: Aplicación de los procesos archivísticos destinado a la elaboración de los instrumentos de información que facilitaran el conocimiento y la consulta de los fondos documentales y las colecciones de archivo.

UNIDAD DE CONSERVACIÓN: Conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas y los libros o

tomos.

UNIDAD DOCUMENTAL: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

USUARIO: Se refiere a las personas que en general visitan un archivo, en busca de la información que contienen sus documentos.

VALOR PRIMARIO: Cualidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativo, fiscales, legales y/o contables.

VALOR SECUNDARIO: Cualidad atribuida a aquellos que, por su importancia histórica, científica y cultural, deben conservarse en un archivo.

VIGENCIA: Cualidad por la cual permanecen efectivos y válidos los cargos y disposiciones contenidos en los documentos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=126
- https://sites.google.com/site/manualgestiondocumentalmipmes/2-gestion- documental/glosario-a
- https://es.slideshare.net/paulandreavalbuena/produccin-de-documentos- administrativos-vistos-en-clase-1?qid=6a64ebbc-1edb-455d-a633-4838f0458eda&v=&b=&from_search=1

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Brenda Medina	Instructora	Articulación	20 de marzo de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Brenda Medina	Instructora	Articulación	20 de marzo de 2020