



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- **Código del Programa de Formación:** 134101 versión 3
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Guía práctica de asistencia administrativa que sea apta para mejorar los procesos en las organizaciones de Soacha y la zona de influencia del CIDE.
- **Actividad de Proyecto:** Reconocimiento de la unidad de negocio seleccionada con acompañamiento de visita técnica
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Competencia:** 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje:** RA01. Caracterizar clientes según tipos y clasificaciones
- **Duración de la Guía:** 24 horas. 16 horas trabajo directo y 8 horas autónomo

2. PRESENTACIÓN

Bienvenido a esta guía de aprendizaje. En el mundo empresarial actual, el cliente es el eje central de cualquier estrategia exitosa. No se trata solo de vender, sino de comprender quién es la persona que interactúa con nuestra organización. A través de estas actividades, usted desarrollará la capacidad de identificar perfiles, comprender la dinámica del "Triángulo del Servicio" y mapear los "Momentos de Verdad" que definen la experiencia del usuario. Le invitamos a participar activamente, pues dominar la caracterización del cliente es el primer paso para ofrecer un servicio con estándares de calidad superior.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

Desarrollar competencias en la caracterización de clientes y gestión de ciclos de servicio mediante la identificación de momentos de verdad y la aplicación de estándares de calidad en entornos organizacionales reales.



3.1 Actividades de reflexión inicial

Descripción de la actividad:

"El Espejo del Cliente: De la Expectativa a la Realidad" La actividad inicia con la visualización de un video que muestra dos escenarios contrastantes de atención en un mismo establecimiento. Tras la observación, los aprendices deben responder de manera individual en su libreta de apuntes las siguientes preguntas orientadoras:

1. En su última compra, ¿se sintió tratado como una persona con necesidades únicas o como un número más en una fila?
2. ¿Qué importancia cree que tiene el estado de ánimo y la preparación del empleado en su decisión de volver a ese lugar?
3. Si usted fuera el dueño de ese negocio, ¿qué cambios inmediatos haría para que el cliente se sintiera valorado?

Posteriormente, se realizará un conversatorio dirigido donde se socializarán las respuestas, permitiendo que el aprendiz identifique por cuenta propia la necesidad de caracterizar al cliente para ofrecer un servicio de excelencia

Ambiente requerido: Ambiente de formación con disposición de mesas en "U" para facilitar el debate.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Relato de experiencias (Storytelling) y Preguntas Mediadoras.

Materiales de formación: Marcadores de tablero, papel bond, televisor o video beam.

Material de apoyo: Video tipo cortometraje: Diferencia entre un buen y un mal servicio al cliente https://www.youtube.com/watch?v=8_44RXLw6Ys y <https://www.youtube.com/watch?v=7uX0h85Xwds&t=38s> o estudio de caso breve sobre atención memorable.

Duración de la actividad: 2 hora

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

Descripción de la actividad:

Esta actividad busca que el aprendiz reconozca su punto de partida frente a los conceptos clave del servicio. Se desarrollará en dos momentos:

1. Diagnóstico Comparativo: De forma individual, el aprendiz elaborará un cuadro comparativo donde, partiendo de su experiencia previa y criterio



personal, establezca las diferencias entre cliente interno, cliente externo y los elementos que considera integran el triángulo del servicio.

2. Identificación Regional: Posteriormente, el aprendiz seleccionará una empresa representativa de su región y realizará un mapeo real, identificando quiénes cumplen el rol de clientes internos (colaboradores/áreas) y quiénes son sus clientes externos (consumidores/usuarios finales).

Ejemplo de la estructura que puede utilizar el aprendiz:

Concepto	Mi Definición Actual	Características Clave
Cliente Interno		
Cliente Externo		
Triángulo del Servicio		

Ambiente requerido: ambiente de formación convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuadro comparativo de saberes previos y técnica de observación de entorno empresarial

Materiales de formación: Papelería (hojas de examen o block), marcadores y bolígrafos, tablero acrílico para socialización

Material de apoyo: Guía de orientación sobre reconocimiento del entorno económico regional, Infografía: "El cliente en el centro de la estrategia"

Duración de la actividad: 4 horas

3.3 Actividades de Apropiación

Descripción de la actividad: El aprendiz realizará un proceso de fundamentación integral sobre la gestión del servicio al cliente. Esta fase se divide en dos grandes momentos de aprendizaje técnico:

1. Conceptualización y Clasificación: A través de una consulta dirigida y exposición magistral, el aprendiz definirá la diferencia técnica entre cliente y usuario, y profundizará en la tipología de clientes (interno y externo), identificando sus características psicográficas y estrategias de servicio diferenciadas.
2. Modelamiento del Servicio: Se analizarán los componentes estratégicos del servicio: el Triángulo del Servicio (Estrategia, Sistemas, Gente y Cliente), la gestión de los Momentos de Verdad (estelares, críticos y amargos) y la estructuración del Ciclo del Servicio como herramienta de mejora continua.



EVIDENCIA ENTREGABLE 1: Mapa Conceptual y Glosario Técnico

Descripción de la Actividad

Construir un mapa mental que categorice la clasificación de clientes y un glosario de 15 términos técnicos que incluya: estándares de calidad, fidelización, valor agregado y momentos de verdad.

Ambiente requerido: Ambiente de formación con conectividad a internet o biblioteca técnica.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación dirigida y elaboración de organizadores gráficos.

Materiales de formación: Equipos de cómputo, acceso a plataforma LMS y papelería básica.

Material de apoyo: Documento guía: "Gestión de la Calidad en el Servicio" y videos explicativos sobre el Triángulo de Albrecht.

Evidencias de aprendizaje: Mapa Conceptual y Glosario Técnico

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de producto.

Duración: 4 horas.

EVIDENCIA ENTREGABLE No.2 Taller Práctico "Mapeo del Ciclo de Servicio"

Descripción de la Actividad

A partir de un estudio de caso suministrado por el instructor, el aprendiz deberá graficar el Ciclo del Servicio, identificando cada Momento de Verdad y proponiendo Estándares de Calidad para cada punto de contacto con el fin de evitar "momentos amargos"

Ambiente requerido: Aula Asignada en la Institución Educativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) y diagramación de procesos.

Materiales de formación: pliegos de papel, marcadores, tablero acrílico.

Material de apoyo: Guía técnica de "Momentos de Verdad y Ciclos de Servicio" y estudio de caso.

Evidencias de aprendizaje: Diagrama del Ciclo de Servicio con matriz de momentos críticos.

Instrumentos de evaluación: Rúbrica de evaluación de procesos.

Duración de la actividad: 4 horas



Resumen de Saberes Integrados en esta fase:

- Saber: Concepto de cliente/usuario, características del cliente interno/externo, elementos del Triángulo del Servicio y definición de estándares de calidad.
- Proceso: Diferenciación de momentos de verdad, definición de ciclos de servicio y clasificación técnica de clientes.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

ACTIVIDAD ENTREGABLE No.3 Informe de Caracterización y Perfilamiento de Clientes en Entorno Real

Descripción de la actividad:

Para integrar los conocimientos adquiridos, el aprendiz deberá seleccionar una empresa real de su región (sector comercio o servicios) y realizar una intervención técnica que consista en:

1. Perfilamiento de Clientes: Identificar y clasificar a los clientes externos según sus características demográficas, psicográficas y comportamentales, diferenciándolos del concepto de "usuario".
2. Esquemización del Triángulo del Servicio: Representar gráficamente los elementos de la empresa seleccionada (Estrategia, Sistemas y Gente) y cómo estos giran en torno al Cliente, definiendo al menos dos estándares de calidad para la atención.
3. Mapeo de la Experiencia: Identificar un ciclo de servicio específico dentro de la empresa, señalando los momentos de verdad críticos y proponiendo estrategias para mejorar la percepción del cliente.

Ambiente requerido: Entorno empresarial real (trabajo de campo) y Aula de informática para la consolidación del informe técnico.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso real, Observación directa y recolección de información en sitio y Aprendizaje Colaborativo.

Materiales de formación: Equipos de cómputo con procesador de texto, dispositivos móviles para registro de evidencias y papelería para toma de notas de campo.

Material de apoyo: Guía de entrevista para caracterización de clientes, Plantilla técnica para la elaboración del Informe de Caracterización, Manual de identidad corporativa (proporcionado por la empresa o simulado).



Evidencias de aprendizaje: Producto: Informe técnico que incluya el perfilamiento de clientes, el diagrama del Triángulo del Servicio y el Ciclo de Servicio con sus respectivos estándares de calidad

Instrumentos de evaluación: Matriz de valoración de proyecto (Rúbrica de Transferencia).

Duración de la actividad: 10 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Reconocimiento de la unidad de negocio seleccionada con acompañamiento de visita técnica	Caracterizar clientes de acuerdo con su perfil y necesidades dentro del triángulo del servicio.	Conocimiento: Mapa y glosario sobre tipologías y estándares.	Distingue los tipos de cliente de acuerdo con sus características.	Técnica: Valoración de producto. Instrumento: Lista de chequeo.
Análisis	Reconocimiento de la unidad de negocio seleccionada con acompañamiento de visita técnica	Estructurar el ciclo de servicio detectando momentos de verdad.	Desempeño: Taller de diagramación de ciclos de servicio y momentos críticos.	Esquematiza un ciclo de servicio teniendo en cuenta los momentos de verdad.	Técnica: Observación. Instrumento: Rúbrica de desempeño.
Análisis	Reconocimiento de la unidad de negocio seleccionada con acompañamiento de visita técnica	Aplicar herramientas de perfilamiento en una organización regional.	Producto: Informe de caracterización real y esquema del Triángulo de Servicio.	Representa el triángulo de servicio conforme con estándares de calidad y perfila al cliente.	Técnica: Informe Proyecto. Instrumento: Matriz de valoración.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Calidad en el Servicio: Grado en el que las características de la atención prestada cumplen con las necesidades y expectativas implícitas o explícitas del cliente.
- Ciclo del Servicio: Mapa o secuencia de pasos que el cliente recorre desde que tiene el primer contacto con la organización hasta que satisface su necesidad o se retira.
- Cliente Externo: Persona o entidad ajena a la organización que adquiere los productos o servicios, siendo la razón de ser del negocio.



- Cliente Interno: Colaborador o área de la empresa que recibe un resultado (información, producto, servicio) de otro proceso de la misma organización para poder realizar su labor.
- Estándares de Servicio: Definiciones técnicas y comportamentales que establecen el nivel de calidad mínimo aceptable para cada interacción con el cliente.
- Fidelización: Estrategia orientada a lograr que el cliente mantenga una relación duradera y recurrente con la empresa basada en la satisfacción.
- Momentos de Verdad: Puntos de contacto críticos donde el cliente interactúa con la organización y se genera una percepción de valor.
- Momento Amargo: Interacción en la cual la percepción del cliente es negativa debido a que el servicio no cumplió con sus expectativas o estándares.
- Momento Estelar: Interacción en la que el servicio supera las expectativas del cliente, generando una impresión de excelencia y valor agregado.
- Perfilamiento del Cliente: Proceso de identificar y agrupar a los clientes según características comunes (demográficas, psicográficas, geográficas) para personalizar el servicio.
- Portafolio de Servicios: Documento o recurso donde se detallan los servicios y productos que la organización ofrece a sus diferentes tipos de clientes.
- Triángulo del Servicio: Modelo de gestión que conecta la Estrategia de servicio, los Sistemas y la Gente en función de la satisfacción del Cliente.
- Usuario: Persona que utiliza o consume habitualmente un servicio, aunque no necesariamente haya sido quien realizó la transacción de compra.
- Valor Agregado: Característica extra o beneficio adicional que se le entrega al cliente y que lo diferencia de la competencia.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Bibliografía Básica

- Albrecht, K. (2006). *La revolución del servicio*. México: McGraw-Hill. (Texto guía para el estudio del Triángulo del Servicio y Momentos de Verdad).
- Horovitz, J. (2000). *La satisfacción total del cliente*. Madrid: Prentice Hall. (Referente para la definición de estándares de calidad y ciclos de servicio).
- Serna Gómez, H. (2006). *Servicio al cliente: Una estrategia competitiva*. Bogotá: 3R Editores. (Base para la clasificación y perfilamiento de clientes internos y externos).
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: McGraw-Hill. (Conceptos sobre la diferencia entre cliente y usuario).



Cibergrafía (Recursos Digitales)

- SENA - Biblioteca Digital: Acceso a bases de datos suscritas para consulta de manuales de servicio al cliente. <http://biblioteca.sena.edu.co/>
- ISO 9001:2015: Directrices sobre el enfoque al cliente y la gestión de la calidad en las organizaciones.
- Procolombia: Cartilla de Servicio al Cliente y Protocolos de Atención. <https://procolombia.co/>
- Gestipolis: Artículos técnicos sobre la gestión de "Momentos de Verdad" en la empresa moderna. <https://www.gestipolis.com/>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Yaned Emilce Hurtado Rueben Dario Gómez Alba Luidina Garzón	Instructores	Articulación con la media	Marzo 2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:**134101 -V3
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Guía práctica de asistencia administrativa que sea apta para mejorar los procesos en las organizaciones de Soacha y la zona de influencia del CIDE.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Reconocimiento de la unidad de negocio seleccionada con acompañamiento de visita técnica.
- **Competencia:**240201533 - Fomento de la Cultura Emprendedora
- **Resultados de Aprendizaje:** 240201533-1 Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 12 horas (8 horas trabajo directo - 4 horas trabajo autónomo).

2. PRESENTACIÓN

Se pretende socializar el programa de formación, la competencia a impartir y los resultados de aprendizaje, junto a las actividades programadas para dar cumplimiento a estos resultados en el tiempo propuesto por el proyecto formativo y acorde a las fechas vigentes de formación en el marco lectivo.

Es de suma importancia para la formación como aprendiz SENA, que se adquieran, altas competencias de desempeño en gestión de emprendimiento para asumir así, la generación de la cultura emprendedora desde la formación, facilitando a los aprendices, el libre desarrollo de proyectos productivos, para incentivar la creación de empresas sostenibles y competitivas, en la construcción de un mejor tejido social para el país, el mejoramiento de vida para los Colombianos y el aporte desde el tejido hacia la paz en las comunidades y entornos de cada región.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

Descripción de la(s) Actividad(es)

- Identificar y fortalecer las características y competencias emprendedoras personales, mediante el reconocimiento de habilidades, actitudes y conocimientos que contribuyan al desarrollo del espíritu y perfil emprendedor, teniendo en cuenta las herramientas administrativas según el direccionamiento establecido en la guía de aprendizaje.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: La dinámica de los negocios requiere la investigación de mercados, su comportamiento, el entendimiento de los clientes y la medición de procesos, junto con la innovación en productos y procedimientos empresariales. Este enfoque se aborda desde el emprendimiento, permitiendo que el aprendiz comprenda los mercados en los que está inmerso y hacia dónde se orienta su formación a través de proyectos, en el marco de una formación profesional integral basada en competencias.

Para hacer amena nuestra reflexión vamos a observar unos videos de emprendimiento:

- “YOKOI KENJI | EMPRENDIMIENTO”
<https://youtu.be/YZi5vam33ow?si=DIgPYRsyuwmOVL>
- Historia de Ramo | Cómo un Ponqué Cambió un País
<https://youtu.be/KOaXNqvVRI0?si=w1HSP6n0Iq6uzQZF>

Evaluación de conocimientos previos. Se realizarán cinco (5) preguntas iniciales para evaluar los conocimientos de los aprendices sobre los temas de Emprendimiento.

1. ¿Qué se entiende por emprendimiento?
2. ¿Qué es propósito de vida y qué factores pueden motivar su cumplimiento?
3. ¿Para qué crees que sirve emprender?
4. ¿Qué es un objetivo y en qué se diferencia un objetivo general de un objetivo personal, cuando quieres emprender?
5. ¿Qué riesgos se pueden presentar al iniciar un emprendimiento?



Después de considerar sus respuestas anteriores, socializar con el resto del grupo, bajo la orientación de su Instructor.



Ambiente requerido Ambiente convencional, físico amplio y cómodo para trabajo individual y grupal.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Vídeo, Análisis crítico, interacción grupal.

Materiales de formación: Hojas cuadriculadas, cuaderno, lapiceros, marcadores, tablero (enlace a drive).

Material de apoyo: Cartilla De Comportamiento Emprendedor, Ley 1014 de 2006

Duración de la actividad: 1 hora.

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

La cultura emprendedora.

Se compone de las cualidades, habilidades y conocimientos que poseen los individuos para gestionar su propio proyecto personal, o para crear su propio negocio como una alternativa de su proyecto de vida.

Descripción de la actividad:

La cultura emprendedora está estrechamente ligada a la iniciativa y a la acción, a la capacidad de innovar y de crear, y a la voluntad de probar cosas nuevas o de hacerlas de manera diferente.

Actividad No. 1

De manera individual realice la lectura del documento de apoyo (Cartilla espíritu emprendedor, que le suministrará su instructor), una vez haya realizado la lectura y desde sus conocimientos y saberes previos, defina con sus palabras qué entienden por:

- Autoconfianza.
- Competencias emprendedoras.
- Creatividad e innovación.
- Identificación de oportunidades
- Toma de decisiones
- Análisis de riesgos dentro de la toma de decisiones
- Responsabilidad y manejo del riesgo



Registre sus respuestas en unas notas adhesivas (post-it) o pizarra digital (tablero pallet). Socialice sus respuestas en un conversatorio bajo las orientaciones de su instructor.

Ambiente requerido: Ambiente convencional, físico amplio y cómodo para trabajo individual y grupal.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos y notas adhesivas (post-it) Padlet Digital.



Materiales de formación: Hojas cuadriculadas, cuaderno, lapiceros, marcadores, tablero (enlace a drive).

Material de apoyo: Cartilla De Comportamiento Emprendedor, Ley 1014 de 2006 enfocados en cultura del emprendimiento. Recursos educativos digitales,

Duración de la actividad: 2 horas. Actividades de apropiación:

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Características y competencias emprendedoras

Descripción de la actividad:

El comportamiento emprendedor es una competencia que puede desarrollarse en cualquier persona y se fundamenta en las Características Emprendedoras Personales (CEP), las cuales pueden fortalecerse mediante procesos formativos.

Su desarrollo implica identificar y potenciar habilidades como la planificación estratégica, definición de objetivos, gestión de redes, orientación a la calidad, autoconfianza, perseverancia y búsqueda de oportunidades.

El desempeño mejora al desarrollar de manera sistemática estas capacidades: planificar, fijar metas, crear redes de apoyo, actuar con eficiencia y calidad, mantener la autoconfianza, ser persistente, buscar información y oportunidades, tener iniciativa, asumir riesgos moderados y cumplir compromisos.

ACTIVIDAD ENTREGABLE N°1:

Ejercicio de autoconocimiento: **Identificación de factores internos y externos DOFA**

Para empezar, se propone que realice un ejercicio de autoconocimiento. Hay que ser consciente que en su vida cotidiana, posiblemente se enfrente a situaciones desconocidas anteriormente y que muchas de ellas (en algunos casos) tendrán una resolución desfavorable. Para conocer sus puntos fuertes y sus limitaciones es importante esta metodología muy utilizada en la puesta en marcha de proyectos personales, empresariales y elaboración de planes de empresa llamada Diagrama DAFO (DOFA) (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Apreciado aprendiz para complementar la información observe el siguiente (Video):

<https://youtu.be/0vFbKA37Beg?si=2vNTrwWacH7mrCpV>

Con el objetivo de que reconozca características construya el siguiente diagrama personal.



ANÁLISIS DOFA		Nombre:
		Fecha:
	Aspectos negativos Debilidades	Aspectos positivos Fortalezas
Factores internos		
	Amenazas	Oportunidades
Factores externos		

GFPI-F-13

Diagnóstico características emprendedoras:

Con el objetivo de identificar sus características emprendedoras personales (CEP), realice el Test que encuentra en el documento anexo “Test emprendimiento”, que le entregará su instructor.

Presente a su instructor/a el resultado obtenido en el Test y en un conversatorio liderado por el instructor socialícelo.

¡ATRÉVETE A SOÑAR!					
Nro	PREGUNTAS	A	B	C	D
1	¿Te consideras una persona adaptable a los cambios?				
2	¿Tienes confianza en tus posibilidades y capacidades?				
3	¿Es importante para ti disponer de autonomía en el trabajo?				
4	¿Tienes facilidad de comunicación?				
5	¿Te consideras creativo?				

Ambiente requerido: Ambiente convencional, físico amplio y cómodo para trabajo individual y grupal.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis-individual

Materiales de formación: Hojas cuadriculadas, cuaderno, lapiceros, marcadores, tablero (enlace a drive).

Material de apoyo: Ejercicio de autoconocimiento, puedo ser un emprendedor DOFA, Test diagnóstico características emprendedoras y Ley 1014 2006.

Evidencias de aprendizaje: ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1

Instrumentos de evaluación: cuestionario

Duración de la actividad: 2 horas.



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento.

Descripción de la actividad: Antes de entrar a definir qué es el Comportamiento Emprendedor es importante entrar a definir qué es el emprendedor y el emprendimiento según la ley 1014 de 2006 (Ley de fomento de la cultura emprendedora).

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 2: ¿Puedo ser yo un emprendedor?

- Con base en el video Espíritu Emprendedor <https://youtu.be/FEL6iDCimLU> identifique qué es y cómo se desarrolla el espíritu emprendedor
- Según el video Emprendimiento como opción de vida, <https://youtu.be/cwfUQmKUYig> señale las características que debe tener el emprendedor; luego identifique cuales de ellas tiene usted y en cuales debe trabajar para mejorarlas
- ¿Cuáles son sus motivaciones para emprender?
- ¿Qué los motiva a tomar esos riesgos y cumplir con esa meta final que se han trazado?
- Con el propósito de fortalecer los términos vistos en esta guía, ingresa al siguiente juego y realiza la **Sopa de Letras Digital**.
<https://es.educaplay.com/recursos-educativos/28331147-palabras-clave-emprendimiento.html>



Ambiente requerido: Ambiente convencional, físico amplio y cómodo para trabajo individual y grupal.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Video, Análisis crítico, interacción grupal.

Materiales de formación: Cuaderno, lapiceros, marcadores, tablero (enlace a drive).

Material de apoyo: Cartilla comportamiento emprendedor y Ley 1014 2006.

Evidencias de aprendizaje: Actividad entregable N°2

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 4 horas.



5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

EMPREENDEDOR: Según la Ley 1014 de 2006, es una persona con capacidad de innovar, entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios; de una forma creativa, metódica, ética, responsable y efectiva.

EMPRENDIMIENTO: Según la Ley 1014 de 2006, una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades; planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado. Su resultado es la creación valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad.

PLAN DE NEGOCIOS: Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados.

INCUBADORA: las diferencias son muy sutiles con respecto a una aceleradora de empresas. La más importante es la duración del programa de incubación frente al de la aceleradora, puesto que la primera puede prolongarse hasta 2 ó 3 años. Los servicios prestados son bastante similares y suelen proporcionar la oportunidad de presentar el proyecto ante un panel de inversores.

PERSISTENCIA: La persistencia es la fuerza y energía que nos empuja a esforzarnos para alcanzar nuestras metas, superando los obstáculos y las dificultades que se presentan en el camino, al tiempo que aprendemos de los errores cometidos.

ANÁLISIS DE RIESGO: El análisis de riesgos es un proceso estructurado para identificar, evaluar y priorizar amenazas (operativas, financieras, técnicas) que pueden afectar los objetivos de un proyecto o empresa, permitiendo definir planes de contingencia para reducirlas.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: La planificación estratégica es el proceso de definir la dirección, las prioridades y las acciones de una organización para lograr el éxito a largo plazo. Ayuda a los líderes a establecer objetivos, asignar recursos de manera eficiente y medir el progreso para garantizar la alineación con su misión y visión.

AUTOCONFIANZA: La autoconfianza es la seguridad interna y realista en las propias capacidades, habilidades y potencial para enfrentar desafíos, lograr metas y tomar decisiones, sin necesidad de sentirse superior a los demás. Se traduce en una actitud proactiva y resiliente, permitiendo superar obstáculos y aprender de los errores.

6 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Acosta Romero, G. A.; Pérez Pertuz, J.; Rodríguez Pérez, M.; Valenzuela Barón, M. L. (2016). Cartilla de Emprendimiento. Colombia: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Primera edición.



Ariza, C. (2024, enero 8). Pensar, sentir y actuar. Mejora Psicología & Coaching. Recuperado de: <https://mejorapsicologia.com/pensar-sentir-actuar/>

Cardona, M.; Vera, L. D.; Tabares Quiroz, J. (2008). Las dimensiones del emprendimiento empresarial: la experiencia de los programas Cultura E y Fondo Emprender en Medellín. Cuadernos de investigación EAFIT, Documento 69. Medellín: Universidad EAFIT.

Hernández Arango, E. R. (2014). Avances de EMPRETEC® en Colombia, como programa para el fortalecimiento de las características del comportamiento emprendedor. Revista INVENTUM.

Instituto de la Juventud – INJUVE. (s. f.). Guía: Jóvenes, talento y perfil emprendedor. Recuperado de: <http://www.injuve.es/conocenos/ediciones-injuve/guia-jovenes-talento-y-perfil-emprendedor>

Quintana García, C. (2001). Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 7(2), 139–154.

WEBGRAFIA:

- Mejora Psicología & Coaching. *Pensar, sentir y actuar*. <https://mejorapsicologia.com/pensar-sentir-actuar/>
- INJUVE. *Guía Jóvenes, talento y perfil emprendedor*. <http://www.injuve.es/conocenos/ediciones-injuve/guia-jovenes-talento-y-perfil-emprendedor>
- Universidad de las Américas Puebla. *Otra vez esa sensación – Capítulo 1*. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lda/fernandez_f_a/capitulo1.pdf

7 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ruby Rocha Duque	Instructora	Articulación CIDE	Marzo 2026
	Ángela Mayerly Romero Santos	Instructora	Articulación CIDE	Marzo 2026



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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 – V2
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Fortalecimiento administrativo en unidades de negocio del municipio de Soacha y áreas de influencia del Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial CIDE - Articulación
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Elaborar informe consolidado de la propuesta para el fortalecimiento administrativo de la unidad de negocio seleccionada.
- **Competencia:** 240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- **Resultados de Aprendizaje:** 240201533-3. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora
- **Duración de la Guía de Aprendizaje:** 12 horas (7 horas trabajo directo – 5 horas trabajo autónomo).

2. PRESENTACIÓN

La cultura emprendedora consiste en identificar las oportunidades y reunir los recursos suficientes para transformarlas en una empresa. Pero no sólo se trata de tener una idea, la cultura emprendedora supone una actitud: desarrollar capacidades para el cambio, experimentar, ser flexible, abierto y arriesgado; está estrechamente ligada a la iniciativa y la acción.

Un emprendedor es capaz de innovar, adaptarse a su entorno, tiene ganas de hacer cosas nuevas y de hacerlas de forma diferente. La innovación real pasa por observar y anticiparse a los cambios; se debe tener claro que la innovación no solo puede centrarse en la creación de productos y servicios nuevos, sino también en la gestión empresarial (recursos humanos, seguimiento de la calidad, etc.).

En este sentido, los expertos consideran que la innovación debe formar parte de las competencias del emprendedor, junto con la iniciativa, la persistencia, la capacidad de asumir riesgos. El compromiso con la renovación para generar cultura de emprendimiento requiere personas que tengan talento, relaciones, liderazgo, principios e innovación para afrontar los retos de la competencia y lograr fortalecer sus unidades productivas para mejorar el nivel de vida de la familia.



La idea de negocio debe responder a las necesidades del consumidor. Si tratamos con un cliente no buscamos una venta forzada de un producto o servicio, pues lo que queremos es seducirle en su propia realidad a fin de que nos otorgue su confianza y nos considere aliados.

Con el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía, se espera que usted como aprendiz, asuma una actitud crítica y reflexiva frente a cada uno de los temas, que puede consultar en los Materiales del programa, y mediante el uso de las tecnologías de la Información.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Antes de iniciar el estudio de esta guía es importante que usted desarrolle la presente actividad de reflexión sobre la creatividad e innovación, para ello realice las siguientes acciones:

- a. Ingrese al siguiente enlace de YouTube:
<https://www.youtube.com/watch?v=Dyys0XithGE>
- b. De acuerdo al video anterior, escriba en su portafolio las respuestas a las siguientes preguntas:
 - Para usted, ¿qué es la innovación?
 - ¿Por qué cree que es importante la innovación?
 - Para usted, ¿qué es la creatividad?
 - De un ejemplo de innovación
 - De un ejemplo de creatividad
- c. Participe activamente al socializar sus respuestas durante el espacio destinado para esta actividad durante la formación.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Comprensión lectora a través de video la bufanda mágica.

Material de formación: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.

Material de apoyo: Video en Youtube:

<https://www.youtube.com/watch?v=Dyys0XithGE>

Duración de la actividad: 2 horas (1 hora trabajo directo - 1 horas trabajo autónomo)



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

Descripción de la actividad:

Actividad 1. Definiciones

Es importante identificar y comprender los elementos que intervienen en la cultura emprendedora, ya que serán clave a la hora de innovar o crear nuevas alternativas de nuevos productos o servicios. Para la presente actividad, deberá desarrollar las siguientes acciones de manera individual:

- a. Conforme un grupo de trabajo no mayor a tres aprendices.
- b. Ingresen al siguiente enlace:
https://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/cartillas/Cartilla_Investigacion_y_Empresarismo.pdf
(En caso de no contar con internet y herramientas ofimáticas por favor descargue el documento de la carpeta de *Material de Apoyo*)
- c. Realicen la lectura del numeral 1.3 y 1.4 *Creatividad e innovación* de la Cartilla de Investigación y empresarismo descrita por Beatriz Elena Angel Álvarez de Institución Universitaria CEIPA.
- d. Definan con sus propias palabras los siguientes conceptos y de un ejemplo de cada uno, teniendo como base la lectura anterior, sus conocimientos y saberes previos:
 - Creatividad: concepto
 - Etapas del proceso creador
 - Componentes de la creatividad
 - Características de la creatividad
 - Innovación: concepto
 - Fases de innovación
- e. Registren sus respuestas en unas notas adhesivas (post-it) y ubíquelas en la pizarra (tablero o padlet).
- f. Socialicen sus respuestas en un conversatorio atendiendo a las orientaciones de su instructor

Ambiente requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Realización de las lecturas de emprendimiento enfocándolas al proyecto productivo.

Materiales de formación: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.

Material de apoyo: Cartilla de Investigación y empresarismo de Beatriz Elena Ángel Álvarez de la Institución Universitaria CEIPA.



Computadores con internet, tableros, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, cuaderno, portafolio.

Duración de la actividad: 3 horas (2 horas trabajo directo - 1 horas trabajo autónomas)

3.3 Actividades de apropiación:

La creatividad, la innovación y la resolución de problemas implican:

Fuente:



<https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guidaemprendimientostosestudiantes.pdf>

Descripción de la actividad:

Presentar plan de negocio de acuerdo a la idea de proyecto productivo

EVIDENCIA N° 1 – Generación de ideas emprendedoras - método SCAMPER

Con el objetivo de identificar cómo usar su capacidad creativa en la solución de desafíos e identificación de oportunidades del entorno, así como de descubrir necesidades, intereses y expectativas propias y del otro, es importante realizar la siguiente evidencia y ejecutar las siguientes instrucciones:

- Reúnase por grupo de trabajo de la idea de negocio.
- Diríjase a la carpeta de Talleres de la Guía N° 5 Fomentar cultura emprendedora, allí encontrará un documento denominado *Generación de ideas emprendedoras – método SCAMPER*.
- Lea atentamente el documento y tome apuntes en su portafolio.
- Siga las instrucciones de la página 3 y realice la actividad completa en su portafolio conforme a su idea de negocio con cada uno de los puntos propuestos
- Entrega la evidencia en la plataforma y tiempo dispuestos por su Instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Elaboración del modelo SCAMPER.



Materiales de formación: Computadores con internet, tableros, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, cuaderno, portafolio.

Material de apoyo: Taller Scamper

Evidencias de aprendizaje: Documento método SCAMPER (Lluvia de ideas)

Instrumentos de evaluación: Rúbrica

Duración de la actividad: 3 horas (2 horas trabajo directo - 1 horas trabajo autónomas).

3.4 Actividades de Transferencia de Conocimiento:

Descripción de la actividad

Teniendo en cuenta que la Etapa Productiva del programa de formación, es aquella en la cual el aprendiz SENA aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias, en términos de conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores, esto le permite al aprendiz aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

En relación a lo anterior, es importante recordar que el emprendimiento es la actitud que nos permite comenzar nuevos proyectos, que contienen un alto valor agregado y que implican una enorme porción de riesgo. Pero, ¿cuáles son nuestras motivaciones para emprender? ¿Qué nos motiva a tomar esos riesgos y cumplir con esa meta final que nos hemos trazado?

A continuación, se describen las actividades propuestas en esta etapa de la guía de aprendizaje, las cuales lo llevarán a generar acciones que le permitan cumplir con su etapa productiva.

Descripción de la actividad:

EVIDENCIA N° 2 – Aprendiendo a emprender – Lienzo Lean Canvas

Con el fin de aplicar y reforzar el conocimiento adquirido en el transcurso de los Resultados de Aprendizaje anteriores asociados a la Competencia “*Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales*”, desde la estructura de un modelo de negocio, se le pide realizar las actividades descritas:

- a. Reúnase por grupos de trabajo de la idea de negocio.
- b. Diríjase a la carpeta de Talleres de la Guía N° 5 Fomentar cultura emprendedora, allí encontrará un documento denominado *Lienzo Canvas (Primera parte)*.
- c. Lea el documento completo antes de comenzar a resolver la actividad.
- d. Siga las instrucciones que se encuentran dentro del documento Lienzo Canvas.
- e. Diligencie la página 3 teniendo en cuenta su idea de negocio.



- f. Si cuenta con recursos ofimáticos e internet, diríjase a la carpeta de Talleres de la Guía N° 5 Fomentar cultura emprendedora y descargue el Excel denominado Modelo Canvas y diligencie las pestañas:

- Propuesta de valor
- Segmento de clientes
- Canales
- Relación con clientes

Nota: la última pestaña del archivo Excel nombrado Business Model encontrará el resumen del diligenciamiento de lo anterior.

- g. Entrega la evidencia en la plataforma y tiempo dispuestos por su Instructor.

Ambiente requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Elaboración del lienzo canvas para la idea del negocio del proyecto productivo.

Materiales de formación: Computadores con internet, tableros, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, cuaderno, portafolio.

Material de apoyo: Taller Lienzo Canvas

Evidencias de aprendizaje: Lienzo Canvas – Primera parte

Instrumentos de evaluación: Rúbrica

Duración de la actividad: 3 horas (1 horas trabajo directo - 2 horas trabajo autónomas)



4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecución	Elaborar informe consolidado de la propuesta para el fortalecimiento administrativo de la unidad de negocio seleccionada	Presentar plan de negocio de acuerdo a la idea de proyecto productivo	<u>Evidencias de conocimiento:</u> Cuestionario escrito	Apropia el concepto de creatividad e innovación según la solución de desafíos.	Rúbrica
			<u>Evidencia de desempeño:</u> Evidencia N° 1 – Generación de ideas emprendedoras (Método SCAMPER)	Apropia el concepto de creatividad e innovación según la solución de desafíos.	Rúbrica
				Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores.	Rúbrica
			<u>Evidencia de producto:</u> Evidencia N° 2- Aprendiendo a emprender – Lienzo Lean Canvas	Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

EMPRENDEDOR: Según la Ley 1014 de 2006, es una persona con capacidad de innovar, entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios; de una forma creativa, metódica, ética, responsable y efectiva.

EMPRENDIMIENTO: Según la Ley 1014 de 2006, una manera de pensar y actuar orientada



hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades; planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado. Su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad.

INCUBADORA: las diferencias son muy sutiles con respecto a una aceleradora de empresas. La más importante es la duración del programa de incubación frente al de la aceleradora, puesto que la primera puede prolongarse hasta 2 o 3 años. Los servicios prestados son bastante similares y suelen proporcionar la oportunidad de presentar el proyecto ante un panel de inversores.

PLAN DE NEGOCIOS: Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ariza, C. (2016, agosto 22). *Pensar, sentir y actuar*. Psicólogos en Santiago | Mejora Psicología & Coaching; Mejora Psicología. <https://mejorapsicologia.com/pensar-sentir-actuar/>
- MZ [@MZZ908]. (s/f). *La BUFANDA MÁGICA, el vídeo viral que no podrás dejar de ver*. Youtube. Recuperado el 4 de agosto de 2025, de <https://www.youtube.com/watch?v=DyysOXithGE>
- Alvarez, B. E. A. (s/f). *CARTILLA DE INVESTIGACIÓN Y EMPRESARISMO*. Edu.co. Recuperado el 4 de agosto de 2025, de https://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/cartillas/Cartilla_Investigacion_y_Empresarismo.pdf
- Cardona, M; Vera, L. D.; Tabares Quiroz, j. (2008). Las dimensiones del emprendimiento empresarial: la experiencia de los programas Cultura E y Fondo Emprender en Medellín. Cuadernos de investigación EAFIT. Documento 69. Medellín: Universidad Eafit.
- Fernández, A. (2010). Otra vez esa sensación, Capítulo 1: Los sentimientos. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lda/fernandez_f_a/capitulo1.pdf
- (S/f). Recuperado el 4 de agosto de 2025, de <http://www.injuve.es/conocenos/ediciones-injuve/guia-jovenes-talento-y-perfil-emprendedor>
- YouTube. (s/f). Youtu.Be. Recuperado el 4 de agosto de 2025, de <https://youtu.be/kqH-6AfDvus?si=LATBWw--RA8LDi11>



- Modelo Canvas (2023, febrero 25). ¿Qué es un segmento de clientes? [Video]. YouTube. https://youtu.be/P6W8MB_0DAA?si=4Vu6wr0pCoWCwxyQ
- Astucia Empresarial (2019, junio 19). Business Model Canvas: canales. [Video]. YouTube. https://youtu.be/-ZY6_g5Z5TQ?si=cSoQFHWbl4pC2dwa
- Astucia Empresarial (2019, junio 19). Business Model Canvas: relación con clientes. [Video]. YouTube. <https://youtu.be/04P0JsnzJZg?si=MWDIWLDN6FVJKHdA>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nelcy Joya Duarte	Instructora	Articulación CIDE	diciembre 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Andrea M. Villamizar Gómez	Instructora	Articulación CIDE	diciembre 2024	Cambio versión formato Guía de Aprendizaje y actualización
	Zorayda Quintero Parra	Instructora	Articulación CIDE	Junio 2025	Cambio versión formato Guía de Aprendizaje y actualización



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 V2
- Nombre del Proyecto Formativo: Fortalecimiento administrativo en unidades de negocio del Municipio de Soacha y áreas de influencia del Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial CIDE – Articulación.
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto Formativo: Elaborar Informe consolidado de la propuesta para el fortalecimiento administrativo de la unidad de negocio seleccionada.
- Competencia: 2106020010 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa.
- Resultados de Aprendizaje:
 - Despachar los documentos físicos y electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.
 - Conservar y preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas.
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 35 horas (16 horas de trabajo directo 19 horas autónomas)

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz, durante el avance de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, usted fortalecerá la construcción del conocimiento, la retroalimentación entre aprendices e instructor y el desarrollo de las habilidades comunicativas, involucrando las Tics para reconocer la importancia del despacho o transferencias de los documentos dentro de la unidad administrativa en aras de la implementación de la conservación y preservación de un programa de Gestión Documental. Así mismo avivar el trabajo colaborativo compartiendo responsabilidades y la toma de decisiones de forma colectiva.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es): Simular los procedimientos de despacho de documentos según las políticas organizacionales.



Reconocer los elementos para la conservación y preservación documental, de acuerdo con el proceso de distribución de correspondencia según normatividad vigente.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Es importante que tenga en cuenta que para tramitar documentos empresariales se hace de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas institucionales. Para las personas son de especial interés para la persona u organización que los recibe o produce y que se generan en el cumplimiento de sus funciones; además de ser un soporte en el cual se encuentran las decisiones que se convierten en evidencias de valor probatorio.

Registrar en forma detallada en el formato de despacho de documentos, que se pueden implementar en la unidad de negocio seleccionada, a fin de garantizar el control y seguimientos de los documentos generados.

Apreciado Aprendiz de manera individual según la imagen de la historieta, analice y responda en su cuaderno las siguientes preguntas:

- ¿Qué dificultades se presentan al manejar archivos de documentos en su entorno familiar?
- ¿Alguna vez ha sentido extrañar algún documento que parecía ya no importante?
- Según la historieta, ¿cuál es la solución? Describa un párrafo de tres líneas.
- ¿Considera usted que la conservación de documentos y la forma en cómo se gestionan son necesarios en su vida personal y laboral?, desarrolle en siete líneas



Socialice estos cuestionamientos mediante una mesa redonda con sus compañeros e instructor de formación



Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, empresa objeto de estudio, mesas, sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Elaboración de informes, sustentación, desarrollo de talleres, redacción de textos, formulación de actividades.

Materiales de formación

Material de apoyo: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet.

Duración de la actividad: 2 horas (1 horas trabajo directo-1 horas trabajo autónomas)

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

Descripción de la actividad: Simular los procedimientos de despacho de documentos según las políticas organizacionales.

Actividad 1 Conociendo los pasos para el despacho de documentos

Para lograr productividad y eficiencia en la Administración Documental, es necesario normalizar la producción y trámite de los documentos y con ello, asegurar que las comunicaciones lleguen a su destino sin presentar anomalías, durante su recorrido.

Apreciado aprendiz, teniendo en cuenta la importancia que los documentos lleguen a su destino conoceremos los “Pasos para el despacho de documentos” que se encuentra en el material de apoyo y de forma individual realizará la infografía del procedimiento para el despacho de documentos.

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Elaboración de informes, sustentación, desarrollo de talleres, redacción de textos, formulación de actividades.

Materiales de formación

Material de apoyo: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet.

Duración de la actividad: 2 horas (1 horas trabajo directo - 1 horas trabajo autónomas)

Descripción de la actividad: Reconocer los elementos para la conservación y preservación documental, de acuerdo con el proceso de distribución de correspondencia según normatividad vigente.

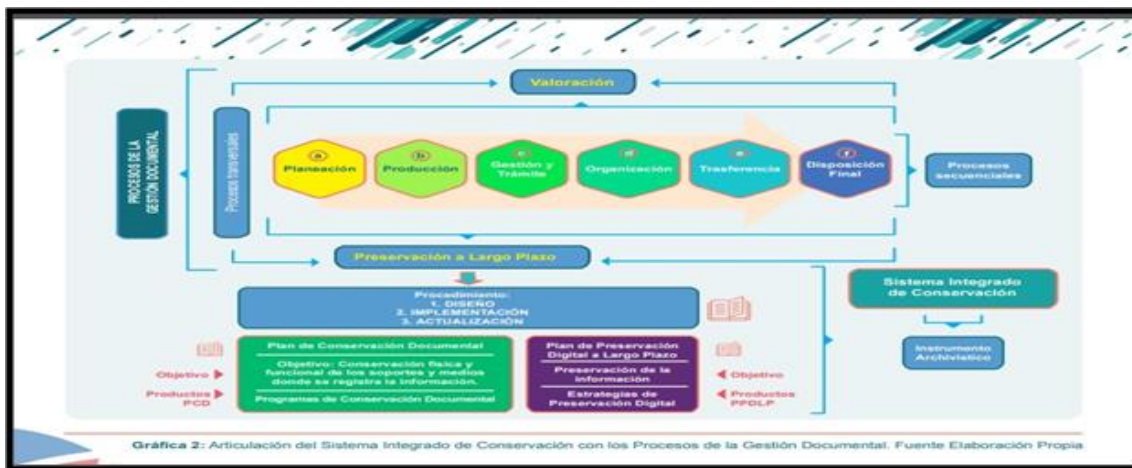


El Archivo General de la Nación en desarrollo de la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, Título XI, Conservación de Documentos, Artículo 46, establece que “Los archivos de la Administración Pública deberán implementar un Sistema Integrado de Conservación en cada una de las fases del ciclo vital de los documentos” y el Acuerdo 006 de 2014 que define los parámetros para el desarrollo e implementación del mismo, presenta una primera guía orientada al diseño, formulación y aplicación del componente Plan de Conservación Documental.

Definición del Sistema Integrado de Conservación

Un Sistema Integrado de Conservación es el conjunto de planes, programas, estrategias, procesos y procedimientos de conservación documental y preservación digital, bajo el concepto de archivo total, acorde con la política de gestión documental y demás sistemas organizacionales, tendiente a asegurar el adecuado mantenimiento de cualquier tipo de información, independiente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado, conservando atributos tales como unidad, integridad, autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad y accesibilidad, desde el momento de su producción y/o recepción, durante su gestión, hasta su disposición final, es decir, en cualquier etapa de su ciclo vital. (Acuerdo AGN 006 del 15 de octubre de 2014)

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Calidad, el Sistema de Gestión Documental y bajo el esquema normativo actual, el Sistema Integrado de Conservación no es un sistema paralelo a los anteriores, este debe desarrollarse a la par del Programa de Gestión Documental y debe contener los dos componentes ya mencionados, de forma tal que oriente a las entidades en la implementación de programas y estrategias a partir de la creación de herramientas y mecanismos de control, en pro del aseguramiento de la información, a través de actividades que garanticen la integridad física, funcional de los materiales de archivo y la preservación de la información.





Con esta actividad conoceremos sobre las formas que usted como aprendiz apropiada la normativa para preservar y controlar los diferentes documentos, proponga el sistema de conservación de su unidad de negocio en la herramienta tecnología de su preferencia

Actividad 2 Conservación e implementación Sistema Integrado

Teniendo en cuenta Acuerdo 006 de 2014 su objetivo, sus aplicaciones, definiciones, componentes, planes del sistema integrado de conservación y programas de conservación explica en qué consisten de forma individual.

- a. Lea el documento “Guía para la elaboración e implementación del sistema integrado de conservación” y mencione la importancia de la Implementación del Sistema Integrado de Conservación - Plan de Conservación Documental, trabajo individual.
- b. Del documento “Guía para la elaboración e implementación del sistema integrado de conservación”, a partir de las etapas para la formulación del componente Plan de conservación Documental relacione la estructura que debe tener el plan de conservación documental, trabajo individual.

Actividad 3 Plan de preservación

De acuerdo al documento Guía para elaboración e implementación del Plan de Preservación Digital responda las siguientes preguntas de forma individual.

- ¿Qué es un plan de preservación digital?
- ¿Cuáles son sus características?
- Mencione las fases para la elaboración del plan de preservación digital
- Mencione los 5 objetivos del plan de preservación digital

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Elaboración de informes, sustentación, desarrollo de talleres, redacción de textos, formulación de actividades.

Materiales de formación

Material de apoyo: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet.

Duración de la actividad: 4 horas (2 horas trabajo directo - 2 horas trabajo autónomas)



3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: Reconocer los elementos para la conservación y preservación documental, de acuerdo con el proceso de distribución de correspondencia según normatividad vigente.

ACTIVIDAD ENTREGABLE 1: Simulación despacho de documentos

Simulación despacho de documentos unidad de negocio objeto de estudio. Realice una simulación para el despacho de documentos; diligencie la planilla del SGC para esta función. Las comunicaciones enviadas deben estar acorde con los requisitos de imagen corporativa, firmas autorizadas según la estructura organizacional, normas de redacción. (Recordar: la fecha y consecutivo se asignan en la unidad de correspondencia), con los siguientes documentos:

- Recibir documentos, revisarlos y clasificarlos en radicables o no radicables
- Radicar tres comunicaciones oficiales recibidas administrativas y/o contables
- Registrar tres comunicaciones oficiales recibidas administrativas y/o contables
- Radicar tres comunicaciones oficiales enviadas internas
- Registrar tres comunicaciones oficiales enviadas externas
- Diligenciar el control para recepción de tres documentos o no documentos
- Diligenciar el control de entrega documentos internos
- Diligenciar el control de entrega de documentos a otras entidades, para los documentos enviados externos



- Diligenciar el control de entrega de documentos a otras entidades, para los documentos enviados externos por medio electrónico, o por fax
- Organizar las unidades documentales resultantes de la simulación en la Unidad de Correspondencia, acorde a los principios y procesos de archivo.

Recordemos que, en las guías anteriores hemos reconocido las características de los documentos de archivo, haciendo hincapié en los nuevos soportes y la importancia que reviste, para las instituciones, la implementación de programas de gestión de documentos.

Además, reconocimos la evolución del documento que se evidencia con su ciclo vital el cual es la secuencia de las fases que atraviesa, este ciclo cobra relevancia para la gestión de la documentación de la empresa ya que se estima que el 20% de los registros se archivan incorrectamente y se pierden para siempre. De acuerdo a European Knowledge Center for



Information Technology Ed.). (2018, 15 octubre). Ciclo de vida de un documento. TIC Portal.
<https://www.ticportal.es/glosario-tic/ciclo-vida-documento>

Actividad 1_ Identificación de la Seguridad de la información en la empresa y el derecho al acceso de información

ACTIVIDAD: Análisis de caso: Reconocer la importancia del proceso de Gestión y Trámite de documentos de acuerdo con la normativa y políticas de estado Descripción de la actividad: (individual- o grupal) Realice la lectura sentencia T-433 de 1994 Derechos fundamentales Habeas Data y Acceso.

“Caso sentencia T-433 de la señora Nydia Larrea Guevara, quien dio a luz en la clínica de maternidad de Cartagena, ésta llegó con complicaciones, le practican una cesárea y luego del procedimiento pregunta por su bebe y le dicen que está vivo, pero después de un momento vuelve a preguntar por él y le dicen que nació muerto. nunca vio el cuerpo ni los soportes legales necesarios que justifiquen que nació muerto.”

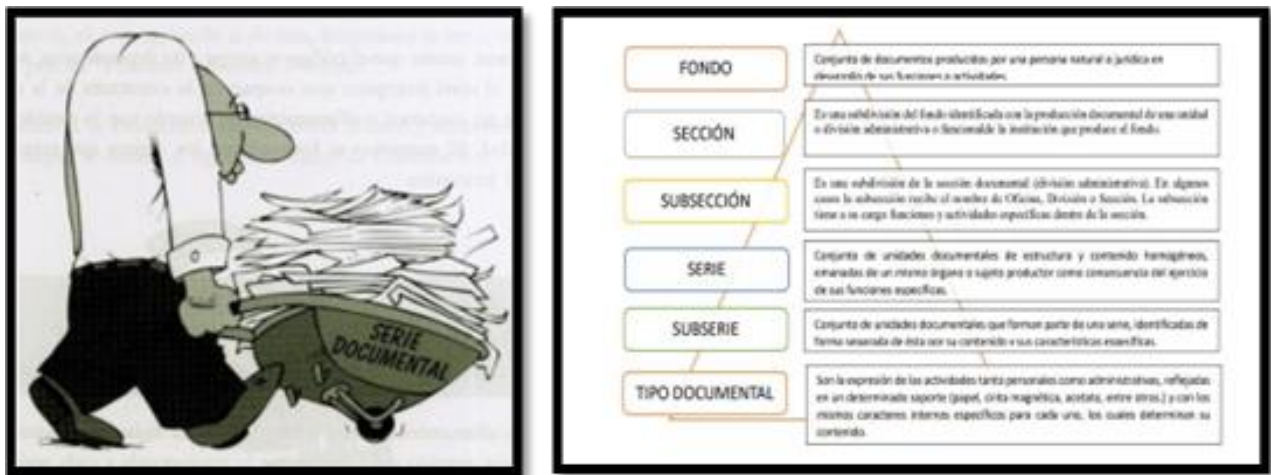
Relacione la lectura y la competencia trámite de correspondencia y responda a los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la relación existente entre lo que sucedió Nydia Larrea Guevara y los archivos?
2. ¿Qué puede sentir un ciudadano cuando sus solicitudes no se atienden?
3. ¿Cuál es el papel del archivista en la recepción, trámite y seguimiento a la información que llega a las entidades?
4. ¿Cómo se pueden garantizar los derechos humanos en el trámite de los documentos que se reciben en la unidad de correspondencia?
5. ¿Por qué es importante conocer las funciones de las oficinas productoras y qué incidencia tiene esto en el trámite?

No hay que olvidar que los documentos, y con ellos la información que contienen, siguen los flujos derivados del procedimiento administrativo y su interpretación ha de ofrecer la organización plasmada en un esquema de clasificación. Esta permite establecer las agrupaciones documentales en torno a las cuales se reúne la documentación producida y conservada en las instituciones. Igualmente facilita la codificación de las series y subseries documentales producidas en los archivos en desarrollo de funciones específicas asignadas a cada dependencia.



Las agrupaciones documentales, están conformadas por el conjunto de documentos que se reúnen según la estructura orgánica de la entidad, en palabras de Cruz Mundet (2001) el fondo documental está compuesto por la sección, que es la división primaria del fondo; la subsección, realizada en virtud de la función o funciones desarrolladas y a la vez estas se pueden subdividir cuando la función se despliega; y por último la serie documental, definida como el conjunto de documentos producidos de manera continua como resultado de una misma actividad, tal como se ilustra en el siguiente esquema:



Fuente: Tomado y adaptado de Archivo General de la Nación-metodología para la elaboración de las tablas de retención documental (2021)

La identificación del fondo documental de la entidad y sus divisiones permitió estructurar las agrupaciones documentales con el fin de construir los Cuadros de Clasificación Documental, de tal forma que facilitaran la identificación de las series, subseries y las unidades documentales de la entidad. La identificación de las agrupaciones documentales se basó en el esquema orgánico funcional que se maneja en la entidad, a partir del conjunto de documentos que se producen en cada una de las secciones y subsecciones identificadas teniendo en cuenta las entrevistas a los funcionarios, la matriz de análisis y el manual de funciones, de procesos y procedimientos. Por tal razón, fue necesario revisar el organigrama de la entidad e identificar las dependencias adscritas con el fin de establecer los responsables de los documentos de acuerdo con la matriz de análisis realizada.



Fuente: Tomado y adaptado de Archivo General de la Nación-metodología para la elaboración de las tablas de retención documental (2021)

Las tablas de retención TRD- constituyen un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad acorde a su estructura orgánico-funcional, e indica la retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales.



Fuente: Tomado y adaptado de Archivo General de la Nación-metodología para la elaboración de las tablas 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.

Fuente: Tomado y adaptado de Archivo General de la Nación-metodología para la elaboración de las tablas de retención documental



Fuente: Tomado y adaptado de Archivo General de la Nación-metodología para la elaboración de las tablas de retención documental

Etapas para la elaboración de las Tablas de Retención Documental - TRD



Entidad Productora: _____ Hoja ____ de ____
Oficina productora: _____

CODIGO	Serie y Tipos Documentales	RETENCIÓN		Disposición Final				PROCEDIMIENTOS
		A.G	A.C	C.T	M	S	E	

CONVENCIONES:
C-T-Conservación Total E-Eliminación Firma Responsable: _____
M-Microfilmación S-Selección Jefe de Archivo
Fecha: _____

Etapas para la elaboración de las Tablas de Retención Documental - TRD



Entidad Productora: _____ Hoja ____ de ____
Oficina Productora: _____

CODIGO	Serie y Tipos Documentales	RETENCIÓN		Disposición final				Procedimientos
		A.G	A.C	C.T	M	S	E	

CONVENCIONES:
CT - Conservación Total E - Eliminación Firma responsable: _____
M - Microfilmación S - Selección Jefe de Archivo
Fecha: _____

Fuente: Tomado y adaptado de Archivo General de la Nación-metodología para la elaboración de las tablas de retención documental (2021)



Actividad 2_ Pasos para la elaboración de Tablas de Retención Documental

Con la orientación de su instructor, realice la lectura del material de apoyo sobre “Tablas de Retención Documental para Archivos privados pág. 35 -Pasos Metodológicos para la elaboración de Tablas de Retención Documental” De acuerdo a este material construya e implemente la tabla de retención documental en la unidad de negocio objeto de estudio, eligiendo documentos comerciales elaborados anteriormente, teniendo las unidades productoras y realizando la clasificación de las agrupaciones documentales.

ACTIVIDAD ENTREGABLE 2: Mobiliario Archivístico

Actividad: Después de analizar las diapositivas unidades de conservación del archivo, y consultando el material de apoyo: técnicas de archivo, y cómo organizar archivos de gestión, elabore un mobiliario de conservación de documentos con material reciclable con los documentos trabajados por su unidad de negocio y los trabajados en la competencia de contabilidad. Elabore el tipo de archivador correspondiente para archivo de gestión, y archive las carpetas correspondientes.

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Elaboración de informes, sustentación, desarrollo de talleres, redacción de textos, formulación de actividades.

Materiales de formación

Material de apoyo: Recursos Educativos Digitales, lápices, esferos marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet.

Evidencias de aprendizaje: Evidencias de Conocimiento y Desempeño

Entregable N 1 Simulación despacho de documentos

Entregable N 2 Mobiliario Archivístico

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 13 horas (8 horas de trabajo directo – 5 horas de trabajo autónomo)

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

En esta actividad grupal, usted aplicará las normas relacionadas con el despacho de documentos de acuerdo con el proceso de aprendizaje propuesto.



ACTIVIDAD ENTREGABLE 3 Planilla SGC, Tabla de retención documental

Diseñe y tramite la planilla del SGC para esta función utilizará la documentación (Informes, oficios, invitaciones, infografías, folletos, facturas, cotizaciones, pedidos, Kárdex, cheques) trabajada en las fases anteriores, con las siguientes actividades:

1. Organice su puesto de trabajo
2. Seleccione los documentos en radicables y no radicables
3. Clasifique los documentos en las agrupaciones documentales
4. Radique las comunicaciones internas
5. Radique las comunicaciones externas
6. Diligencie la planilla del SGC
7. Elabore la TRD correspondiente
8. Archive la documentación en orden cronológico.
9. En los archivadores elaborados realice el proceso de descripción documental.

ACTIVIDAD ENTREGABLE 4 Consolidación del informe propuesta de fortalecimiento

Tenga en cuenta esta organización para la consolidación:

1. Portada
2. Tabla de contenido
3. Introducción
4. Descripción unidad económica objeto de su estudio para el proyecto formativo
 - Logotipo de la organización
 - Razón social
 - Estructura organizacional empresa
 - organigrama
 - Misión
 - Visión
5. Procedimientos Gestión contable y financiera
 - Objetivo
 - Descripción de los procedimientos
6. Procedimientos Gestión documental
 - Planilla del SGC
 - Tabla de retención documental
 - descripción documental.
7. Bibliografía
8. Anexos



Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, materiales de apoyo carpetas para archivo, cajas para archivo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de Caso, Talleres, Simulaciones, Mapa Mentales, ABP

Materiales de formación

Material de apoyo: Recursos Educativos Digitales, Lápices, esferos, marcadores, pliegos de papel, hojas de examen, cuadernos, calculadora. Equipos de cómputo con conexión a internet.

Evidencias de aprendizaje: Evidencias de producto

Entregable N 3 Planilla SGC, Tabla de retención documental

Entregable N 4 Consolidación del informe propuesta de fortalecimiento

Instrumentos de evaluación: Evaluación de Conocimiento

Duración de la actividad: 22 horas (14 horas de trabajo directo – 8 horas de trabajo autónomo)

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecución	Elaborar informe consolidado de la propuesta para el fortalecimiento administrativo de la unidad de negocio seleccionada	Simular procedimientos de despacho de documentos según políticas organizacionales Reconocer los elementos para la conservación y preservación documental, de acuerdo con el proceso de distribución de correspondencia según	Evidencias de conocimiento y desempeño: Actividad entregable 1: Simulación de despacho de documentos. Realice una simulación para el despacho de documentos; diligencie la planilla del SGC para esta función. Las comunicaciones enviadas deben estar acorde con	Envía la documentación de despacho de acuerdo con la normativa y políticas institucionales Usa los canales o medios de despacho de los documentos, de acuerdo con la normativa, las políticas institucionales. Aplica la normativa y las	Técnica: observación Instrumento: lista de chequeo Técnica: Valoración de producto Instrumento: Lista de chequeo y evaluación de conocimientos



		<p>normatividad vigente</p>	<p>los requisitos de imagen corporativa, firmas autorizadas según la estructura organizacional, normas de redacción. (Recordar: la fecha y consecutivo se asignan en la unidad de correspondencia).</p> <p>Actividad entregable 2: Mobiliario Archivístico Actividad: Después de analizar las diapositivas unidades de conservación del archivo, y consultando el material del siguiente link https://issuu.com/jonathanbarrios/docs/manual_de_archivo_y_correspondencia Con material, y documentos trabajados por su unidad de negocio y trabajados en la competencia de contabilidad.</p>	<p>políticas institucionales de conservación y preservación en los documentos.</p> <p>Archiva documentos en el consecutivo de acuerdo con organización de la unidad Documental</p>	
--	--	-----------------------------	--	--	--



			<p>Elabore el tipo de archivador correspondiente para archivo de gestión, y archive las carpetas correspondientes</p> <p>Evidencias de producto: Actividad entregable 3: Diseñe y tramite la planilla del SGC para esta función utilizará la documentación (Informes, oficios, invitaciones, infografías, folletos, facturas, cotizaciones, pedidos, Kárdex, cheques.) trabajada en las fases anteriores, con las actividades descritas en la actividad de transferencia.</p> <p>Actividad entregable 4. Consolidación del informe propuesta de fortalecimiento Recopilar las actividades desarrolladas y</p>		
--	--	--	--	--	--



			tener en cuenta la estructura de la organización para la consolidación de la información.		
--	--	--	---	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS. Depósito de los documentos en estantería, cajas, archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.

ARCHIVO. Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Desde el punto de vista institucional y de acuerdo con la categoría de archivos oficiales, es el establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística a nivel nacional. Es el organismo de dirección y coordinación del Sistema Nacional de Archivos.

CARPETA. Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

PRESERVACIÓN: Comprende todas las actividades económicas y administrativas que incluyen el depósito y la instalación de los materiales, la formación del personal, los planes de acción, los métodos y técnicas referentes a la preservación de los materiales de archivos y bibliotecas y a la información contenida en ellos. En otras palabras, organización y programación de todos los aspectos y actividades relacionadas con la conservación de las colecciones en el sentido más amplio.

RESTAURACIÓN: Comprende las técnicas y conocimientos utilizados por el personal especializado, responsable de reparar los daños causados por el uso, el tiempo y otros factores en los materiales de archivos y bibliotecas.

MEDIATECA: colección de documentos difundidos por los medios de comunicación social (prensa, radio, televisión, etc.) y en diferentes soportes.

TRASLADO: Una vez firmadas las comunicaciones se envían a la unidad de correspondencia con sus respectivas copias, anexos y sobres.

VERIFICACIÓN: Se refiere a la revisión de las comunicaciones, para verificar que cumpla con las normas establecidas para la elaboración y trámite.

NUMERACIÓN Y FECHADO: Consiste en asignar un número a cada comunicación. El número que se asigna es el que le corresponde consecutivamente en el orden de salida.

REGISTRO: Una vez numerada y fechada la comunicación se procede al registro, que consiste en la anotación de los datos más significativos de la comunicación en un formato de registro, para su control y trámite.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Fuster Ruíz, Francisco. Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos. [En línea] En: Anales de Documentación, 2, 1999. pp. 103-120
<www.um.es/fccd/anales/ad02/AD07-1999.pdf> [Consulta: 15 Mar. 2001]

García Caballero, Ricardo; Martín Galán, Bonifacio. Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación [En línea]
<www.cobdc.org/7es/home-cas.htm> [Consulta: 11 Mar. 2001]

Archivo General de la Nación. (29 de octubre de 2013). Bancos Terminológicos. Bogotá, Bogotá, Colombia. Recuperado el 30 de septiembre de 2016, de
<http://banter.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=30&/banco-terminologico>

Martinic, M. B. (marzo de 2011). Guía para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Archivos. Santiago de Chile, Chile. Recuperado el 30 de septiembre de 2016, de
[http://eprints.rclis.org/17358/1/Mercado%20Beatriz%20Gesti%C3%B3n%20de%20Archivos.p](http://eprints.rclis.org/17358/1/Mercado%20Beatriz%20Gesti%C3%B3n%20de%20Archivos.pdf)
[df](http://eprints.rclis.org/17358/1/Mercado%20Beatriz%20Gesti%C3%B3n%20de%20Archivos.pdf)

García-Morales, Elisa. Gestión de documentos en la e-administración, Editorial UOC, 2013. ProQuest E-book Central, <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3214477>.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Paulina Andrea Gorrais Viviana Garavito Amanda Guerrero Fabiola Esguerra M	Instructoras	Articulación con la educación Media	14 de marzo de 2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ángela Mayerly Romero Santos	Instructora	Articulación con la educación Media	01 de agosto de 2024	Actualización