



Código: D-PA-P01-F07	Versión: 02	Página 1 de 9
----------------------	-------------	---------------

IDENTIFICACION DE LA ASIGNATURA		
Facultad de Estudios a Distancia – FESAD		
Escuela: Ciencias Administrativas y Económicas		
Programa: ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD	Código:	Plan: 15051
Asignatura/módulo: ADMINISTRACION DE SERVICIOS	Código: 8110168	
Semestre al cual pertenece la asignatura/módulo: VIII	Periodo académico: 2025 – II	

APOYO TUTORIAL		
Nombre Docente	Información de Contacto	CREADS

PERFIL GLOBAL DEL EGRESADO
<p>El Administrador de Servicios de Salud de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), Planifica tareas con el fin de prevenir y mitigar problemas causados por múltiples acciones de los actores en salud, con el propósito de responder al cumplimiento de los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Lidera procesos en Salud en Instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales de carácter administrativo y en áreas de salud para empresas productivas multisectoriales. Interviene a partir de procesos de investigación en el desarrollo de proyectos orientados a mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios en Salud. Integra estrategias como consultor de la gestión administrativa en el área de la salud, implementando sistemas integrados en el marco de International Standard Organization ISO, en evaluaciones de impacto e interventoría en proyectos productivos y de administración en salud pública con responsabilidad social empresarial. Gerencia equipos multidisciplinarios comunicando de manera efectiva, estrategias a partir de procesos innovadores, interculturales, apoyándose en las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, acordes con las normas de salud. Dirige organizaciones que conforman el sector de la Salud, con criterio ético y responsable, coordinando los diferentes niveles jerárquicos o áreas de las instituciones en la toma de decisiones. Controla el desarrollo de procesos administrativos en Salud mediante el uso de mecanismos de verificación, que permitan emitir un diagnóstico para la toma de decisiones en búsqueda del mejoramiento continuo del sistema.</p>

PROPOSITO DE FORMACIÓN
<p>Con la revisión, estudio, análisis y evaluación del contenido conceptual de la Administración de servicios se pretende lograr que el estudiante esté en capacidad de:</p> <p>Ser un profesional con una formación integral que le permita enfrentar el mercado laboral en salud de una manera idónea y pertinente, acorde con los cambios y avances que se presentan en el sector salud, y así adaptarse a las innovaciones del entorno.</p> <p>Generar espacios de investigación y reflexión, en torno a la aplicación de procesos a nivel administrativo y de gestión, que favorezcan el fortalecimiento y crecimiento de esta área en beneficio de las empresas de salud, la sociedad y el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.</p> <p>Desarrollar las competencias tanto generales como específicas necesarias para alcanzar los objetivos de formación.</p> <p>Propiciar la retroalimentación y Promover la formulación de soluciones a las problemáticas encontradas en la prestación de los servicios de salud a través del direccionamiento oportuno de las empresas de salud.</p>

METODOLOGÍA

La metodología corresponde a la modalidad de **educación virtual**, por lo que asumir la actividad académica propuesta, implica que el estudiante debe garantizar la obtención de los medios de interacción con la comunidad académica tales como: el celular, Internet, computador, textos y medios escritos. La Institución educativa garantizará la contratación del docente, proporcionará espacios físicos, plataforma virtual, y demás recursos tecnológicos de comunicación e información.

La interacción de los actores se dará en las sedes principales y los centros regionales de educación a distancia que estime la Universidad para el desplazamiento de docentes y la asesoría a estudiantes. Se tiene en cuenta el Aprendizaje Autónomo como elemento central del proceso educativo, que estimula al estudiante para que sea el autor de su propio desarrollo y en especial construya por sí mismo su conocimiento, bajo la orientación y acompañamiento del tutor, teniendo en cuenta los pilares de la UNESCO como: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

Se orienta al aprendiente a través de los siguientes pasos metodológicos:

- Diseño de guía de autoaprendizaje con los siguientes componentes: Información institucional, apoyo tutorial que hace referencia a la información del docente y el entorno en que se desempeña, datos del perfil profesional, propósitos del curso, contenido temático del curso, actividades para el desarrollo del curso, tiempos para el desarrollo de productos, fuentes de consulta bibliográfica e infográfica.

- Acompañamiento permanente a través de las tecnologías de la información y la comunicación y sesiones tutoriales para la interacción de los actores del proceso de aprendizaje.

- El estudiante debe verificar su inscripción dentro del curso virtual en la plataforma Moodle y el acceso a todos los recursos de trabajo, en caso de detectarse problemas, debe remitirse a la oficina de educación virtual de la UPTC para reportar la situación.

- A través de la valoración, validación (retroalimentación) y evaluación se presentan los resultados del trabajo académico del docente y del aprendiente.

- El aprendiente cuenta con unas herramientas de comunicación con el docente, como son: el correo electrónico, los foros, los mensajes internos por plataforma, el teléfono celular, aplicaciones de mensajería como WhatsApp, las video llamadas por internet, y el chat de soporte. Este último será programado por el tutor indicando la hora, la fecha y el tema a tratar.

- Los espacios de tutorías, son oportunidades que todos los estudiantes pueden utilizar si se cuenta con la facilidad de asistencia y si se ha programado en el horario del respectivo cread, su finalidad, es resolver algunas dudas acerca de los temas enunciados en esta guía.

Recomendaciones para el estudiante:

- Tener presente el calendario establecido por la Universidad, y recuerde que el semestre académico es de 16 semanas. *Puede consultarlo en cada CREAD, en la página web de la Universidad o en la página web de la Escuela: <http://administrativafesad.wixsite.com/ecae>*

- Utilizar la cuenta de correo electrónico institucional y/o la plataforma virtual para cualquier consulta con el tutor.

- Las actividades de aprendizaje se deben enviar al docente asignado como tutor, únicamente a través de la plataforma virtual, completamente terminadas y en las fechas establecidas.

- En la metodología de educación Virtual es recomendable aprovechar el encuentro virtual para superar dudas y reforzar los conceptos vistos en la plataforma. Se debe tener en cuenta que sí es obligatorio cumplir con la entrega de actividades y presentación de evaluaciones en las fechas establecidas en el calendario.

EVALUACIÓN

La evaluación tiene como objetivo central, examinar el dominio y comprensión de los contenidos de la asignatura tanto en lo teórico, conceptual, metodológico y bibliográfico.

La evaluación de la asignatura se realizará en dos partes iguales (primer 50%, segundo 50%).

-PRIMER 50%: se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 1 hasta semana 8 del calendario académico.

-SEGUNDO 50%: se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 9 hasta semana 16 del calendario académico.

-HABILITACIONES: Semana 17

FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS

Bibliográficos:

Álvarez Heredia, Francisco. Gerencia de hospitales e Instituciones de salud. 1ª. Edición, Ecoe Ediciones 2013.

Álvarez Heredia, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Ecoe Ediciones. <https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=1031>

Madrigal Torres, B. E. (2024). *Liderazgo y habilidades directivas*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=40620>

Rojas López, M. D. (2023). *El Gerente íntegro*. Ediciones de la U. <https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=27654>

Rojas López, M. D. (2023). *El Gerente íntegro*. Ediciones de la U. <https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=27654>

Rojas López, M. D. (2023). *El Gerente íntegro*. Ediciones de la U. <https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=27654>

Antúnez Darrugía, María Egugenia. Casos de éxito en estrategia. México: McGraw-Hill, 2007.

Atehortúa, Federico; Bustamante, Ramón; Calderón, Jorge; González, Claudia. Gestión y Auditoría de la calidad para organizaciones. Grupo Editorial Universidad de Antioquia. 2005.

Carvajal Sandoval, Alba Rocío, and María Elena Escobar Ávila. Aplicación de la herramienta integrada de control interno y administración de riesgos: enmarcada en buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia. Universidad Externado de Colombia, 2015. Digitalia, <https://www-digitaliapublishing-com.biblio.uptc.edu.co/a/68652>

Estupiñán Gaitán, R.. Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Ecoe Ediciones, 2015. Digitalia, <https://www-digitaliapublishing-com.biblio.uptc.edu.co/a/39422>

García, L. M. B. (2017). Cultura organizacional y la gestión pública en el ámbito de los servicios de salud en Colombia. *Administración & Desarrollo*, 47(2), 136-159

H. Berry, Thomas. *Cómo Gerenciar la Transformación hacia la calidad total*. Mc Graw Hill. Bogotá 2007.

Malagón –Londoño, Gustavo; Galán, Ricardo; Pontón, Gabriel. *Garantía de la Calidad en Salud*. Editorial Panamericana. 2006.

Mejía García, Braulio. Gerencia de procesos para la organización y el Control Interno de empresas de salud. Ecoe Ediciones. Quinta Edición. Bogotá 2009.

Mendoza, Pedro J.; Robles, Luis R. (2009). *Planeamiento Estratégico para la Gerencia en Salud*. Fondo Editorial del Vicerrectorado Académico de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Rasgos distintivos de los sistemas de salud en el mundo. Actualización 2017. Revista Hospitalaria. Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas. Año 119 Número 114. 2017
- ROJAS, C. P., HERNANDEZ, H. G., & NIEBLES, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Revista Espacios, 41(01).
- Scott Jertvis, David. Manual de Planeación Corporativa para empresas de Aseguramiento en salud en Colombia. Bogotá 2010.
- Sukier, H., Ramírez Molina, R. J., Ramírez Molina, R. I., & Lay Raby, N. D. (2020). Administración estratégica en el sector salud desde el enfoque organizacional. Revista Venezolana de Gerencia.
- Thompson, Arthur. Dirección y administración Estratégica. Ed. Addison Wesley Iberoamericana. Wilmigton. 2006.

Recursos digitales

- Complicaciones y represa de otras atenciones de salud: el daño colateral de la pandemia 2021. <https://achc.org.co/hospitalaria/themencode-pdf-viewer?file=https://achc.org.co/hospitalaria/wp-content/uploads/REVISTA-HOSPITALARIA-135-Final-diciembre.pdf>
- Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272016000200066&lang=es
- Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. 2021, Volumen 5, Número 2. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/458>
- Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272018000100069&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Joan R. Villalbí a,b,*, Manuela Ballestina, Conrad Casas a,b, Teresa Subiranaa y el grupo de reflexión sobre la mejora de gestión de los servicios de la Agència de Salut Pública de Barcelona <https://scielosp.org/pdf/gs/2012.v26n4/379-382/es>
- La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas. <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Lerma González, H. (2009). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto, proyecto (4a ed.). Ecoe Ediciones. <https://www-digitaliapublishing-com.biblio.uptc.edu.co/a/30003>
- Lerma, H. (2016). Metodología de la investigación : propuesta, anteproyecto y proyecto (5a ed.). Ecoe Ediciones. <https://www-digitaliapublishing-com.biblio.uptc.edu.co/a/47180>
- Metodologías cuantitativas para la optimización del servicio de urgencias: una revisión de la literatura http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272011000200012&lang=es
- Niño-Rojas, V.M. (2019). Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe. Ediciones de la U. <https://web-p-ebscobhost-com.biblio.uptc.edu.co/ehost/detail/detail?vid=0&sid=9917f233-00b1-426f-bc95-1cd9f513fba8%40redis&bddata=Jmxhbm9c9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=uptc.426062&db=cat01462a> Producción Académica en los programas de Administración en Salud, 2007 – 2017 una revisión de literatura colombiana <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/19881>
- Rasgos distintivos de los sistemas de salud en el mundo. Actualización 2017. Revista Hospitalaria. Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas. Año 119 Número 114. 2017 <https://www.gestion-sanitaria.com/gestion-sanitaria-integral-publica-privada.html>

COMPETENCIAS GENERALES COMPETENCIAS DEL PROGRAMA

Competencias básicas:

El Administrador de Servicios de Salud debe obedecer a personas íntegras, con capacidades, valores y actitudes acordes con las diferentes circunstancias que se presentan en las empresas, así como la evidencia de las adecuadas relaciones con las demás personas, el trabajo en equipo y la proyección que como empresa evidencian en su Misión y Visión. La educación debe dotar a los seres humanos de instrumentos intelectuales que le permitan comprender el mundo que le rodea y comportarse como un individuo responsable y justo en complemento con el aprender a aprender y aprender a hacer.

Competencias generales:

Pretenden dotar al estudiante de Administración de Servicios de Salud, habilidades y actitudes útiles para desenvolverse en el ámbito profesional. Por medio de un conjunto de capacidades que los estudiantes desarrollarán a lo largo del programa y que servirán para familiarizarse con el ámbito profesional estas son:

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Utilización de las TIC en el ámbito de estudio y contexto profesional.
- Resolución de problemas y toma de decisiones.
- Capacidad crítica y autocrítica.
- Habilidades interpersonales y compromiso ético.
- Autonomía en el aprendizaje.
- Adaptación a situaciones nuevas.
- Creatividad y liderazgo.
- Iniciativa y espíritu emprendedor.
- Ética profesional.
- Gestión por procesos con indicadores de calidad.

COMPETENCIAS DE LA ASIGNATURA

El estudiante estará en capacidad de aplicar el contenido descrito en el **Propósito de la Formación** teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **COMPETENCIAS DEL SER:** Capacidad del estudiante en el campo del desarrollo como persona, actor social y como profesional, incluye el sentido humano de la acción del profesional en salud.
- **COMPETENCIAS DEL SABER:** Capacidad del estudiante en el campo del conocimiento, dominio académico que fundamenta su desempeño profesional, lo cual incluye evaluación de seminarios, exposiciones, talleres y proyectos de investigación.
- **COMPETENCIAS DEL SABER HACER:** Capacidad del estudiante desde el punto de vista profesional cuyas acciones se orientan al desarrollo de sus funciones en el área.
- **COMPETENCIAS COMUNICATIVAS:** Capacidad del estudiante para percibir, entender y comunicar los conceptos referentes a su profesión en el entorno de su comunidad.

Competencias Específicas del curso:

Al final de esta asignatura/modulo el estudiante estará en capacidad de:

Conocer todos los aspectos y tendencias de la Administración en salud

Adquirir conocimientos generales para administrar una empresa de salud.
Construir estrategias y alternativas de Dirección administrativa
Establecer planes operativos para el buen funcionamiento de la empresa de salud.
Ejercer control y direccionamiento de una empresa de salud.

DESARROLLO DE UNIDADES

PRIMER 50%

UNIDAD 1

CONTEXTO ADMINISTRATIVO Y EMPRESARIAL DEL SECTOR SERVICIOS.

Tema 1. Historia de la Administración

- 1.1. Principios generales de administración y su impacto en el servicio.
- 1.2. Evolución del servicio y sus principales gestores.
- 1.3. Definición del servicio, así como sus características y atributos actuales.
- 1.4. Tipos de servicio.
- 1.5. Componentes de una estrategia y un modelo de servicio.
- 1.6. Elementos de la gerencia del servicio: el cliente, la cultura, el liderazgo, el personal, los procesos y las herramientas.

Tema 2. La gerencia de los procesos

- 2.1 Concepto
- 2.2 Evolución Histórica
- 2.3 Teorías Organizacionales
 - 2.3.1 Teoría de la Acción Administrativa.
 - 2.3.2 Teoría de la organización racional del trabajo
 - 2.3.3 Teoría de la organización burocrática
 - 2.3.4 Teoría comportamental
 - 2.3.5 Teoría de la organización sistémica
 - 2.3.6 Teoría de la organización contingente

Tema 3. El cliente del hospital de hoy

- 3.1. Características del paciente actual
- 3.2. Perfil del usuario
- 3.3. La importancia del servicio al cliente
 - 3.3.1. Los pecados del servicio
 - 3.3.2. ¿Quién es nuestro cliente?
 - 3.3.3. El Kaizen del servicio al cliente

UNIDAD 2

ORGANIZACIONES DE SERVICIOS EN EL SECTOR SALUD.

Tema 1. Administración de servicios finales. Servicio al cliente.

- 1.1. Administración de servicios terapéuticos.
- 1.2. Administración de servicios diagnósticos.
- 1.3. Prioridades del servicio: cultura, estrategias, tácticas y herramientas.

Tema 2. El Gerente como estratega

- 2.1 Concepto
- 2.2 El Administrador, el Gerente o Director
- 2.3 Las funciones de la Gerencia
- 2.4 Habilidades para desarrollar el trabajo gerencial
- 2.5 Tipos de Empresa clasificados según diversos criterios

2.6 La estructura organizacional de la empresa

Tema 3. Enfoques de la Administración I

- 3.1 Crítica a la Administración Científica
- 3.2 La escuela humanista de la organización
- 3.3 Principales Autores de la escuela humanista
- 3.4 Principios de Parker
- 3.5 El experimento de Hawthorne
- 3.6 La escuela estructuralista
- 3.7 Escuela del enfoque sistémico de la Administración
- 3.8 La escuela matemática de la Administración

SEGUNDO 50%

UNIDAD 3 FUNDAMENTOS Y TENDENCIAS DE LA CALIDAD.

Tema 1. Administración y gerencia hospitalaria

- 1.1. La estructura hospitalaria y sus requerimientos
- 1.2. El Hospital como empresa
- 1.3. La gestión en el Hospital moderno
- 1.4. Los niveles de atención médica en la salud
- 1.5. Calidad y complejidad
 - 1.5.1. Estructura hospitalaria
 - 1.5.2. Clasificación del personal

Tema 2. Servicios de salud

- 2.1 El modelo de organización de un hospital
- 2.2 Indicadores hospitalarios
- 2.3 La hospitalización
- 2.4 Asignación y rendimiento de recursos humanas

Tema 3. El Director del Hospital

- 3.1 La Dirección del hospital
- 3.2 Funciones de un Gerente hospitalario
- 3.3 Responsabilidades
- 3.4 Informes de Gerencia
- 3.5 El liderazgo del gerente
- 3.6 Decisiones gerenciales
- 3.7 La coordinación de la gerencia
- 3.8 División del Trabajo.
- 3.9 La motivación.
- 3.10 El control gerencial

UNIDAD 4 ACREDITACIÓN

- 4.1 Acreditación en el Sistema de garantía de calidad (antecedentes, normatividad, estándares, competencias).
- 4.2 Organismos Internacionales, comparabilidad internacional de los estándares. Diseño de estándares, Metodologías de aplicación y de mejoramiento.
- 4.3 Modelos de Gestión de Calidad (Normas ISO): Antecedentes, principios, ISO 9001 (terminología), ISO 9002 (criterios), ISO 9004 (mejoramiento), ISO 19011 (Auditoría), proceso de implementación, documentación, tipos de certificación / acreditación, entes certificadores.



- 4.4 Premisas de Calidad: modelos (Deming, Baldrige).
 4.5 Comparación e integración métodos: análisis de similitudes y diferencias (documento ISQua, revisión de literatura y experiencias), fortalezas y debilidades de cada modelo, integración en el sistema de calidad.

Actividades:

Consultar los temas propuestos los que encontrará en la bibliografía anexa y el material de apoyo que encontrará en la plataforma

1. Socializar la lectura en los encuentros programados.
2. Presentar evidencia de las lecturas realizadas sobre los temas propuestos en las unidades temáticas, a través de las actividades programadas.
3. Sea creativo en la presentación de sus evidencias. Utilice cuadros, gráficas, presentaciones, con sus comentarios, aportes y análisis personales. **Copias textuales de Internet o de autores no serán calificadas.**

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES EVALUABLES					
PRIMER 50%					
No	Actividad	Unidad Evaluada	Forma de Entrega	Plazo	% de Evaluación
1	Actividad 1	Unidad 1	Individual	Semana 4	40%
2	Actividad 2	Unidad 2	Grupal (máximo tres estudiantes)	Semana 7	40%
3	Evaluación virtual	Unidades 1 y 2	Individual	Semana 8	20%
SEGUNDO 50%					
4	Actividad 3	Unidad 3	Individual	Semana 11	40%
5	Actividad 4	Unidad 4	Grupal (máximo tres estudiantes)	Semana 13	40%
6	Evaluación Final	Unidades 1 a 4	Individual	Semana 16	20%
HABILITACIÓN		Unidades 1 a 4	Individual	Semana 17	100%

UNIDAD 1			
COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
El estudiante comprenderá términos como gerencia en salud, administración de servicios y teorías organizacionales.	El estudiante comprende términos relacionados con gerencia en salud, administración de servicios y teorías organizacionales.	El estudiante debe elaborar un trabajo escrito conceptualizando las teorías administrativas	Entregable en pdf con normas APA.

UNIDAD 2			



COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
El estudiante definirá el rol del gerente de instituciones pertenecientes al SGSSS para adoptar gradualmente habilidades gerenciales	El estudiante define el rol de gerentes de empresas pertenecientes al SGSSS y adopta gradualmente habilidades gerenciales	El estudiante desarrolla un taller donde describe las funciones, habilidades gerenciales de salud.	Documento en pdf con el contenido del taller subido en la plataforma en las fechas estipuladas

UNIDAD 3

COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
El estudiante identificará la estructura administrativa y funcional hospitalaria del país, sus niveles de atención y principales indicadores de gestión	El estudiante identifica la estructura administrativa y funcional hospitalaria del país, sus niveles de atención y principales indicadores de gestión.	El estudiante esquematiza la estructura de una IPS y destaca los principales indicadores con los cuales se evalúa un informe de gestión gerencial	Entregable en pdf.

UNIDAD 4

COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
El estudiante participará en procesos de acreditación de instituciones prestadoras de servicios salud.	El estudiante participa en procesos de acreditación de instituciones prestadoras de servicios de salud	Elaboración de infografía del proceso de acreditación de IPS	Documento con infografía y link de sustentación

OBSERVACIONES

Los trabajos se deben entregar en las fechas establecidas y se deben presentar teniendo en cuenta normas lcontec, deben tener portada, introducción, objetivos, contenido, conclusiones, bibliografía. El uso del material multimedia dispuesto en la Plataforma Virtual es obligatorio, y totalmente necesario para realizar las actividades de aprendizaje de cada tema. Allí se dispondrá material de apoyo para consulta del estudiante y se propondrán actividades de aprendizaje colaborativo. Una vez ingresadas las calificaciones al sistema, el estudiante tiene tres días para hacer cualquier reclamación; superado este tiempo se asumirá la conformidad por parte del estudiante. (Artículo 73 Acuerdo 097 de 2006).

Autor de la Guía:	Mg. Libia Esperanza Sierra Forero
Revisor de la guía	Mg. Rocío del Pilar Barrera Sánchez
Directora escuela	José Irenarco Pedraza Suárez