**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Operación de servicios en *Contact Center* y BPO |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260102011-01. Preparar equipamiento de acuerdo con los procedimientos técnicos del servicio. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 002 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Preparar equipos y herramientas |
| BREVE DESCRIPCIÓN | A través de este componente formativo el aprendiz debe apropiar los elementos y conceptos necesarios relacionados con las áreas de *Contact Center* BPO, en conjunto con todos sus procesos y características que le permitan afianzar habilidades y destrezas que garanticen interacciones exitosas con clientes, a través de los diferentes canales propios de este sector. |
| PALABRAS CLAVE | Base de datos, *Contact Center* BPO, CRM*, login*, periféricos |

| ÁREA OCUPACIONAL | Ventas y servicios |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **Tabla de contenidos**

**Introducción**

1. **Contextualización del *Contact Center* – Business Process Outsourcing (BPO)**
   1. Concepto BPO
   2. Concepto del *Contact Center – Call Center*
   3. Historia y características
   4. El BPO en el mundo y en Colombia

1.5. Infraestructura y organización

1. **Equipos y herramientas propias del *Contact Center* BPO**
2. **Manejo de contingencias en operaciones BPO**
3. **Seguridad y salud en el trabajo**

4.1 Enfermedades profesionales propias del *Contact Center*

* 1. Pausas activas

1. **Desarrollo de contenidos**

**Introducción**

A través de este componente formativo apropiará los elementos y conceptos necesarios relacionados con las áreas de *Contact Center* BPO, con todos sus procesos y características, los cuales le permitirán afianzar habilidades y destrezas que garanticen interacciones exitosas con clientes a través de los diferentes canales propios de este sector.

Para conocer un poco más sobre la temática a trabajar en este componente formativo vea el siguiente video.



**1. Contextualización del *Contact Center* - Business Process Outsourcing (BPO)**

La industria del *Contact Center* BPO en Colombia se muestra como un sector dinámico en sus operaciones y muy innovador en cuanto a su recurso tecnológico, es por esta razón, que se convierte en un aliado para las empresas que requieren de sus servicios y a su vez en un sector que mantiene una alta demanda de talento humano calificado, no solamente en áreas técnicas sino, además, en una serie de habilidades específicas (Sectorial, 2021), como las que se muestran en la siguiente figura.

**Figura 1**

*Habilidades específicas del talento humano*



Estas habilidades permiten a las empresas de BPO mantenerse dentro de estándares de calidad y satisfacción respecto a los servicios que ofrece.

**1.1 Concepto BPO**

Según la empresa de asesoría Evaluando Software.com (2021) el significado de BPO proviene de las siglas en inglés **Business Process Outsourcing,** que dando una interpretación en español consiste en la tercerización de procesos de negocios. Lo cual significa que:

Una empresa puede contratar a otra compañía especializada en BPO, para que sea esta la que realice los procesos inherentes para el funcionamiento de la compañía, mientras que puede dedicarse a su función misional, depositando en el BPO toda la confianza de la administración de sus procesos.

Entonces, ¿cuál sería una de las mayores ventajas de este tipo de subcontratación?

Que representa menores costos para la compañía, debido a que no se requiere invertir en infraestructura física, ni tecnológica y tampoco debe asumir la administración del talento humano, al contrario, se puede recibir un servicio de calidad con gestiones mucho más productivas para las empresas contratantes.



**1.2 Concepto del *Contact Center - Call Center***

De acuerdo con la Empresa Consultora CCM (2019) los ***Contact Center* o centros de contacto** son unidades de negocio centralizadas, las cuales tienen como principal finalidad generar interacciones con el cliente mediante diferentes canales, los cuales pueden ser:



* Canales de comunicación presenciales.
* De voz (teléfono).
* Medios electrónicos (correo, chats, redes sociales, SMS).

Todo esto unido a su estrategia de operación, logra que las empresas tengan comunicación permanente con sus clientes de una manera asertiva, eficiente y a tiempo.

Dentro de los servicios que puede ofrecer un *Contact Center* se destacan:



* Atención al cliente.
* Servicios de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).
* Soporte técnico.
* Retenciones.
* Fidelizaciones.
* Información.
* Sondeos y encuestas.
* Ventas.
* Servicios postventa.
* Cobranza.

Por otra parte, los ***Call Center* o centros de llamadas**, también son unidades de negocio centralizadas que tienen como principal objetivo:

Generar comunicaciones con los clientes, pero particularmente solo lo hacen a través del canal telefónico y generalmente ofrecen los mismos servicios que ofrecen los *Contact Center* aplicados solamente a través del teléfono, lo que constituye la principal diferencia entre uno y otro.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se puede decir que los *Contact Center* son la evolución de los *Call Center* y esta evolución se da como respuesta a las necesidades de los clientes y del interés de las empresas por generar experiencias de éxito para ellos.

**1.3 Historia y características**

Consulte el siguiente recurso para ampliar su conocimiento sobre la historia de la industria de los *Contact Center* y los *Call Center* en el mundo y en Colombia.



En conclusión, se puede observar que la industria de los *Contact Center* y BPO en sus diferentes etapas de evolución y reinvención tanto en Colombia como en el mundo ha caminado a la par del auge de la telefonía satelital, digital y móvil, y por supuesto, por la aparición de la Internet, convirtiéndose en el pilar de las empresas, la cuales buscan mayor comunicación con sus clientes, por lo que valdría la pena hacer la siguiente pregunta:

¿Cómo sería el siguiente capítulo de su historia en esta era de cambios sociales y económicos?

En este recorrido por la industria del *Contact Center* BPO se ha podido observar una innovación permanente y el dinamismo que están a la orden del día, y no se podría dejar a un lado las características que este sector ha desarrollado desde su existencia y que resultan fundamentales a la hora de brindar servicios de calidad y excelencia, las más importantes se muestran en la siguiente figura:

**Figura 2**

*Características del sector*



**1.4 El BPO en el mundo y en Colombia**

En el ámbito mundial, la industria del BPO se ha mantenido vigente de acuerdo con todas las necesidades del mercado, generando una mayor cadena de valor entre los servicios que presta, lo que le ha permitido una mayor expansión y sobre todo la posibilidad de responder a las necesidades del mundo globalizado actual, desarrollando diferentes modalidades que garantizan una adecuada y rápida respuesta a sus clientes.

Estas modalidades se conocen como el “***onshore***” procesos externalizados en el mismo país y el “***offshore***” procesos desde y hasta cualquier país ([Avansis](https://www.avansis.es/author/administrador/), 2021).

De acuerdo con lo anterior, el sector del *Business Process Outsourcing* es uno de los de mayor crecimiento en el mundo con un tamaño estimado de 23.000 millones de dólares, presentando un crecimiento anual del 19% en los últimos años (Colcob, 2018).

Actualmente Colombia es vista en el mundo como la segunda mejor plaza, después de México, para la implementación de negocios BPO. A continuación, se mencionan las principales razones:

* Su estratégica ubicación geográfica.
* Los bajos costos para las diferentes operaciones.
* La gran cantidad de talento humano calificado.
* El aumento del bilingüismo en la población de jóvenes colombianos.
* El crecimiento exponencial de las empresas prestadoras de servicios de BPO.
* El apoyo gubernamental.

Los anteriores elementos permiten concluir que:

Este es un sector con una gran proyección a futuro, no solo en márgenes de rendimiento económico, sino también en el incremento de oportunidades de empleo en el sector.

* 1. **Infraestructura y organización**

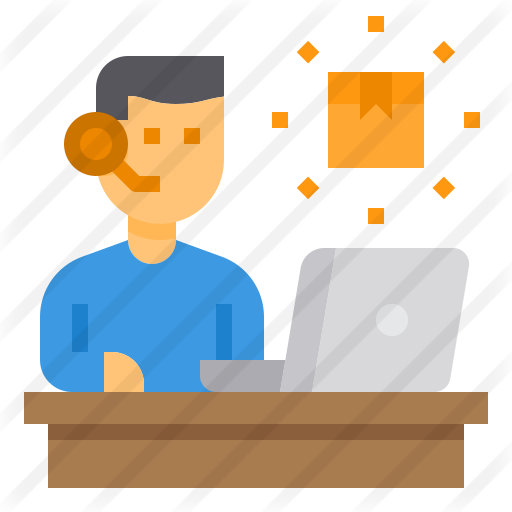
La infraestructura del *Contact Center* BPO resulta ser un elemento fundamental para los ecosistemas de las diferentes campañas y operaciones, ya que de acuerdo con la infraestructura que posea y la forma como se integre depende el éxito del servicio y en el mejor de los casos genera un mayor valor agregado para los clientes consumidores.

Los *Contact Center* cuentan con infraestructura:

* Tecnológica: se encuentra lo que se conoce como estructura eléctrica, la cual está conformada por el cableado eléctrico dedicado a los equipos de cómputo, UPS (Uninterruptible power supply) o sistemas de alimentación ininterrumpida, plantas eléctricas de emergencia y los polos a tierra que permiten proteger las instalaciones eléctricas de posibles sobrecargas.



* Física: hace referencia al espacio donde debe estar ubicada la plataforma de operación, por lo que su ventilación debe ser adecuada, de la misma forma la iluminación debe ser en lo posible natural, adicionalmente los puestos de trabajo deben cumplir estándares de ergonomía y salud y seguridad en el trabajo.

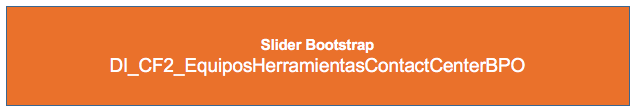


**2. Equipos y herramientas propias del *Contact Center* BPO**

Las herramientas propias y necesarias para la operación de servicios de *Contact Center* BPO conforman una parte esencial en la infraestructura tecnológica del mismo, las cuales están presentes en todas las actividades cotidianas que realizan las campañas y, la interconexión entre ellas permite registrar, consultar y acceder a la información de los clientes, de los productos y/o servicios disponibles, además logra la interacción directa con los clientes a través de canales de voz (*softphone*) y de diferentes medios electrónicos, entre otros.

La infraestructura de un *Contact Center* resulta ser un punto clave para su funcionamiento, independientemente del servicio que ofrezca o atienda, por ende, el *hardware* que se utilice debe soportar de manera completa las demás herramientas tecnológicas necesarias para la operación.

Ahora bien, es importante entender que el *hardware* hace referencia a toda la parte física o tangible que lo conforma, es decir, son todos aquellos elementos palpables. Algunos de ellos son:



Teniendo claras las herramientas de *hardware* que se necesitan, conozca que el *software* es el encargado de gestionar la parte lógica y física de un sistema computacional, por lo que administra los recursos y características de las operaciones en las cuales están programados.

Existen varios *software* para *Contact Center*, los cuales tienen dentro de sus funcionalidades las siguientes:





**3. Manejo de contingencias en operaciones BPO**

La palabra “contingencia'' se define como la posibilidad de que algo suceda o no suceda “riesgo” (RAE, 2020).

Las áreas de *Contact Center* y BPO pueden ser todas aquellas estrategias y alternativas que se crean o se diseñan:

1. Para poder dar respuesta ante una situación no planeada o proyectada.
2. El plan de acción que permite fortalecer los procesos internos de las operaciones.

Por ejemplo, es muy usual que en operaciones de servicio al cliente cuando las interacciones con los clientes se dan por el canal telefónico se observe que los tráficos de llamadas son muy altos y, se corre el riesgo de presentarse el desborde de llamadas o abandonos de las mismas.

El plan a aplicar dentro de la operación para esta situación sería enrutar parte del tráfico de llamadas a otras áreas, donde se pueda contar con la cantidad de asesores necesarios para atender todas las llamadas y minimizar el impacto negativo en los indicadores de gestión. Este ejemplo permite apreciar cómo las contingencias en una empresa de *Contact Center* BPO se pueden proyectar no solo en situaciones no planeadas, sino también para eventos repetitivos, pero que no son frecuentes.

Se debe precisar que antes de pensar en la construcción de un plan de contingencia para una operación de BPO es importante identificar hacia dónde va enrutado, al mismo tiempo que se debe delimitar muy bien su aplicación y los recursos con que se cuenta para la implementación, lo cual obliga a tener en cuenta los algunos elementos.

Ahora bien, en las compañías de *Contact Center* BPO se manejan operaciones que suelen ser muy robustas y complejas, por ello es necesario que estas, a su vez se apalanquen con planes de contingencia que realmente permitan dar respuesta a los diferentes eventos no planeados y que se puedan presentar dentro de las operaciones.

Por lo cual, las empresas de *Contact Center* BPO están en la obligación de estructurar planes de contingencia que den respuesta a tres frentes fundamentales, los cuales son:



Por lo anterior, es muy usual que los planes de contingencia que se generen sean de carácter correctivo, es decir, que permitan dar respuesta al momento de la ocurrencia del evento, pero que al mismo tiempo minimicen las probabilidades de una nueva ocurrencia.

**4. Seguridad y salud en el trabajo**

El trabajo es uno de los aspectos de mayor relevancia para el ser humano, ya que le permite estar interactuando permanentemente con otras personas, otros contextos y realizar diferentes actividades, las cuales le generan una remuneración económica que al final resulta ser muy importante para suplir diferentes necesidades. Esta situación ha obligado a que diferentes organizaciones de orden mundial hagan investigación sobre el tema y a partir de allí, establecen una serie de requisitos que permitan que el trabajador pueda desempeñar su labor en las mejores condiciones de salud y seguridad.

Es entonces, que, a partir de ese momento, se empieza a hablar en el mundo sobre lo que antes se conocía como salud ocupacional y que hoy en día se denomina **Seguridad y salud en el trabajo,** que son todas las actividades que cualquier organización debe implementar y realizar para promocionar, prevenir y controlar situaciones que puedan afectar o deteriorar tanto la salud mental como física de los trabajadores.

Es por ello que en la actualidad todas las empresas deben establecer dentro de sus políticas internas, las políticas que vayan enfocadas al trabajo de la seguridad y salud de los trabajadores, no solo porque es un requerimiento legal en Colombia, si no porque el velar y dar prioridad al bienestar de todos los colaboradores dentro una compañía, garantiza estándares altos de productividad y efectividad en todas las actividades que el trabajador realiza.

**4.1 Enfermedades profesionales propias del *Contact Center***

Las empresas dedicadas al *Contact Center* BPO, al igual de todas las organizaciones laborales están llamadas a gestionar acciones inherentes a la seguridad y salud en el trabajo, no solo como un requerimiento legal en Colombia sino con el fin de promocionar, prevenir y controlar situaciones que puedan afectar o deteriorar tanto la salud mental como física de los trabajadores (Ley 1562 de 2012).

Para conocer las enfermedades profesionales que se pueden desarrollar trabajando en estas áreas es indispensable mencionar la definición de enfermedad laboral. Según el Artículo 4 de la Ley 1562 de 2012 “una enfermedad laboral está definida como la enfermedad laboral contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar”.

Teniendo en cuenta la anterior definición es importante poder identificar cuáles son esas enfermedades profesionales que se pueden generar derivadas de las funciones desempeñadas en un *Contact Center*, sus síntomas y la forma de prevenirlas:



Por último, se presenta una enfermedad importante, el **Síndrome de Burnout o desgaste profesional.**



Es un tipo de estrés prolongado, que en la mayoría de los casos se genera cuando el profesional o colaborador empieza a experimentar la sensación de realizar muchos esfuerzos laborales que no resultan ser compensados.

El Síndrome de Burnout también conocido como el síndrome del aniquilamiento es considerado como una enfermedad laboral que afecta física, emocional o psicológicamente.

En cuanto a los síntomas que genera este síndrome se hace necesario clasificarlos desde los siguientes aspectos:

* **Síntomas emocionales:** el individuo puede experimentar irritabilidad, ansiedad, depresión, frustración, aburrimiento, aislamiento, enfado frecuente y cambios bruscos de humor, etc.
* **Síntomas físicos:** fatiga muscular, dolor muscular, insomnio, pérdida de peso, dolor de cabeza, aparición de alergias y resfriados frecuentes.

De igual forma y teniendo en cuenta los síntomas que genera este síndrome, se ha podido identificar cuatro estados de la evolución de la enfermedad, definidos en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Estados del Síndrome de Burnout*

| Estado de la enfermedad | Síntomas psicológicos | Síntomas físicos |
| --- | --- | --- |
| Leve | - Poca operatividad  - Pesimismo  - Ausencia laboral | - Cefalea  - Dolor de espalda  - Lumbalgias |
| Moderado | - Insomnio  -Déficit de atención y concentración  -Tendencia a la automedicación | - Fatiga crónica  - Aparición de alergias |
| Grave | - Mayor ausentismo laboral  - Cambios bruscos de humor  - Disminución de la calidad del servicio prestado  -Incremento de los conflictos con los compañeros | - Úlceras y desordenes  gastrointestinales  - Palpitaciones  - Dolor de cabeza intenso y permanente |
| Extrema | - Crisis existencial  - Depresión crónica  - Riesgos de suicidio | - Crisis asmáticas  - Hipertensión  - Dolores en el pecho  - Pérdida de peso |

Para su prevención se recomienda destinar tiempos para desarrollar actividades diferentes a las laborales, para ello se sugiere realizar actividades de mayor agrado.

Desde el rol de empleador entregar a los colaboradores de todo nivel, la información necesaria relacionada con este síndrome e implementar mecanismos de seguimiento y de identificación temprana para el correspondiente tratamiento, así como generar espacios de integración, actividades enfocadas a mantener y mejorar si es el caso el ambiente laboral.

**4.1 Pausas activas**

Como su nombre lo indica, las pausas activas son breves descansos que se deben realizar durante las jornadas laborales, con el ánimo de descansar las diferentes partes del cuerpo que se encuentran inmersas en alguna actividad laboral, según la Ley 135 de 2009.



El principal objetivo de las pausas activas es el de prevenir enfermedades que se puedan generar debido a la realización de alguna actividad laboral, al mismo tiempo que busca mantener y mejorar el buen desempeño de todos los individuos laboralmente activos.

Es muy importante realizar diariamente las pausas activas programadas dentro de la jornada de trabajo, ya que a través de ellas es posible reactivar energía, mejorar la postura, mantener descansados y relajados los órganos del cuerpo, de igual forma, estimula el funcionamiento de los diferentes sistemas internos del cuerpo y lo más importante, permite desarrollar el hábito del autocuidado y la conciencia de velar por un buen estado de salud tanto mental como físico (Ley 1355 de 2009).

**C. Material complementario**

| Tema y lugar del documento donde se encuentra ubicado | Referencia APA del material | Tipo de material  (video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del recurso o  archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| Concepto BPO | Lorduy, J. (2021). *Las empresas de BPO esperan que este año tengan más de 18.000 empleados nuevos*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/empresas/las-empresas-de-bpo-esperan-hacer-mas-de-18000-contrataciones-3132395> | Artículo | <https://www.larepublica.co/empresas/las-empresas-de-bpo-esperan-hacer-mas-de-18000-contrataciones-3132395> |
| Concepto de *Contact Center – Call Center* | Paternina, D. (2011). Los *Call Center* y su proyección en Colombia*.* <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6578917.pdf> | Artículo | https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6578917.pdf |
| El BPO en el mundo y en Colombia | Procolombia. (s.f.). Estudio nacional del sector de tercerización de servicios. <https://www.colcob.com/images/pdf2019/2019_resultados_encuesta_tercerizacion_servicios.pdf> | PDF | <https://www.colcob.com/images/pdf2019/2019_resultados_encuesta_tercerizacion_servicios.pdf> |
| Gobierno de Colombia. (2019). Pacto por el crecimiento y para la generación de empleo en el sector de BPO. | PDF | El archivo se encuentra en la carpeta Anexos con el nombre Pacto Crecimiento- BPO 02ago19 V9 (1) |
| Enfermedades profesionales propias del *Contact Center* | Ley 1562 de 2012.Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.Julio 11 de 2012. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf> | Ley | <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf> |
| Pausas activas | TutoresVirtual. (2012). *Rutina pausas activas* [video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=_sngkArMb0Y> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=_sngkArMb0Y> |
| Seguridad y salud en el trabajo | Asturias Corporación Universitaria. (2017). Marco legal y normativo sobre Seguridad y salud en el trabajo: Colombia.<https://www.centro-virtual.com/recursos/2019a07m06dc@v3p@r@1v3st1g@c10n/gesti@nss.pdf> | PDF | <https://www.centro-virtual.com/recursos/2019a07m06dc@v3p@r@1v3st1g@c10n/gesti@nss.pdf> |

1. **Glosario**

| **Término** | **Significado** |
| --- | --- |
| ACD | Automatical Call Distribution o distribuidor automático de llamada, dispositivo que tiene como función distribuir o enrutar las llamadas entrantes en el centro de contacto para nivelar las cargas de trabajo de los asesores. |
| BPO | Business Process Outsourcing o tercerización de procesos de negocios. |
| CRM | Customer Relationship Management se refiere al conjunto de estrategias de negocio y tecnologías enfocadas a la relación con los clientes. |
| Diadema | Dispositivo para escuchar y hablar por teléfono desde una PC, también se conoce como dispositivo manos libres. |
| *Hardware* | Conjunto de elementos físicos que conforman una computadora. |
| Salud ocupacional | Actividad que promueve la salud de personas laboralmente activas. |
| *Software* | Conjunto de programas que permiten a la computadora realizar algunas tareas. |

1. **Referencias bibliográficas**

Avansis. (2021). *BPO Business Process Outsourcing. Qué es y cómo funciona*. Avansis. [https://www.avansis.es/outsourcing/que-es-bpo/](about:blank)

Call Center de México. (2018). 5 ventajas de una buena infraestructura en tu *Contact Center* para mejorar tu servicio de atención al cliente.<https://www.callcentermexico.com.mx/blog/5-ventajas-de-una-buena-infraestructura-en-tu-contact-center-para-mejorar-tu-servicio-de-atencion-al-cliente>

Call Center de México. (2019). ¿Qué es un *Contact Center* y cómo impacta al crecimiento de tu negocio? <https://www.callcentermexico.com.mx/blog/que-es-un-contact-center-y-como-impacta-al-crecimiento-de-tu-negocio>

COPC. (2018). *Normas COPC para la optimización de clientes*. COPC. <https://www.kenwin.net/archivos/Norma%20COPC%20CX%20VMO%20R6.0_esp_oct%2018.pdf>

DATACRM. (2021). ¿Qué es CRM y para qué sirve? [Web log post]. *Blogspot*.<https://www.datacrm.com/blog/que-es-crm-y-para-que-sirve/>

Decreto 1477 de 2014. [Presidente de la República de Colombia]. Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales. Agosto 5 de 2014. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500>

Evaluando Software.com. (2021). BPO: ¿qué es Business Process Outsourcing?<https://www.evaluandosoftware.com/bpo-que-es-business-process-outsourcing/>

Fernández, L. (2011). *Historia viva de Internet. Volumen I. Los años de en.red.ando (1996-1998).* Editorial UOC.<https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/33490>

Formación GCC. (2020) ¿Qué es un *Call Center* virtual? Cómo funcionan y cuáles son sus beneficios.<https://formaciongcc.com/call-center-virtual>

Portafolio. (2016). La profesionalización de los *Contact Center*. <https://www.portafolio.co/evolucion-contact-centers-colombia-revista-portafolio-497791>

Procolombia. (2019*). Estudio nacional de sector de tercerización de servicios*.  [Procolombia. https://www.colcob.com/images/pdf2019/2019\_resultados\_encuesta\_tercerizacion\_servicios.pdf](about:blank)

Sánchez, J. y Sánchez, Carlos. (2011). *Sobre la difusión del teléfono de Bell en sus comienzos (1876-1877).* SENA. <https://www.sectorial.co/informativa-contact-center-y-bpo>

1. **Control del documento**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) | Nadia Patricia Granados Amado | Experta técnica  Especialidad *Contact Center* BPO | Regional Distrito Capital – Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Comunicación | Agosto 2021 |
| Adriana López | Diseñadora instruccional | Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica | Septiembre 2021 |
| Ana Catalina Córdoba Sus | Revisora metodológica y pedagógica | Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica | Septiembre 2021 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Asesor pedagógico | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura | Septiembre 2021 |
| Julia Isabel Roberto | Diseñadora y evaluadora instruccional | Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica | Septiembre 2021 |

1. **Control de cambios**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad temática)**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |