ATENCION Y SERVICIO DE INFORMACION DEL USUARIO

Anyi Natalia Velasco Cerón.
Erica Ivon Caita Chilangua.
Ingrid Pilar López Ortega.
Julio Alejandro Castaño Valles.
Lizeth Viviana Mosquera Muelas.

SENA
Regional Cauca
Centro De Comercio Y Servicios

Tecnólogo en Gestión Documental
Ficha 2561097

07 octubre de 2022

GUIA DE APRENDIZAJE.

1. **Conformar equipos:**

   Aprendices: Anyi Natalia Velasco Cerón.
   Erica Ivon Caita Chilangua.
   Ingrid Pilar López Ortega.
   Julio Alejandro Castaño Valles.
   Lizeth Viviana Mosquera Muelas.

2. **Crear empresa según guía técnica colombiana GTC 185 para conformar la imagen corporativa de una empresa se debe tener en cuenta:**

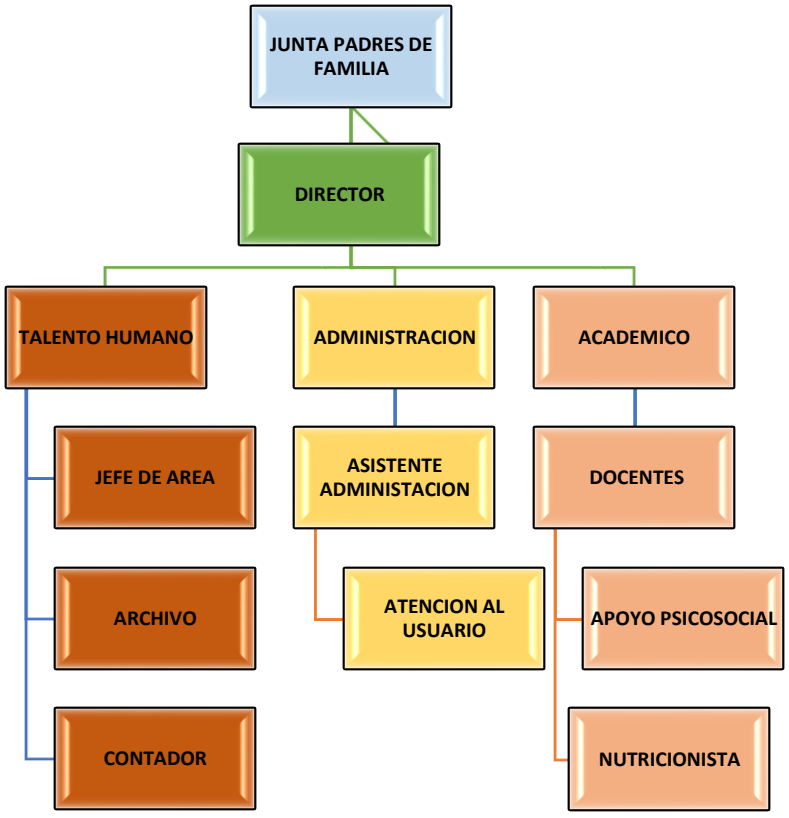
Razón Social	Jardín Infantil Pequeños Traviesos.
Nit	8305068167
Eslogan	"El lugar donde tus hijos aprenderán descubriendo el maravilloso mundo que los rodea"
Logo	
Correo electrónico	jardinpequestraviesos@gmail.com
Teléfono	602 8364120
Fax	602 8364121
Dirección	Carrera 15 # 69 – 03 Barrio Santa Helena Popayán
Página Web	http://jardinpequestraviesos.edu.co/
Redes Sociales	Jardín Infantil Pequeños Traviesos. (Facebook) @pequestraviesosjardin (Instagram)

Misión	Educar a niños y niñas respetando su diversidad, desarrollando sus habilidades de manera completa, donde prima el amor, la verdad, el respeto y la confianza, velando por su bienestar y seguridad.
Visión	Nuestra proyección al año 2024 es ser reconocidos como el mejor jardín, en educación, cuidado e innovación para la primera infancia a nivel Departamental.

3. **Grupo de roles, cada integrante del equipo se asignará un cargo dentro de la empresa didáctica.**

- Director (Julio Alejandro)
- Talento Humano (Lizeth Viviana)
- Atención al Usuario (Anyi Natalia)
- Tecnólogo en Gestión Documental (Erica Ivon)
- Contador (Ingrid Pilar)

4. Estructura orgánica.



JUEVES 4 DE AGOSTO DE 2022

ATENCIÓN AL USUARIO

FICHA 2561097

APRENDIZ:

NATALIA MACA JIMENEZ
ISABELA MUÑOZ ANACONA
JORGE ANDRES GUEVARA SALAZAR
VALENTINA GOMEZ RECALDE
NURIA IMBACHI ALVARADO
MARIA EMMA REYES PANIAGUA

1. **RAZÓN SOCIAL:**

RAPIENVIOS

2. **NIT.**

   1061703830-7

3. **SLOGAN**

rapidez y eficacia en la entrega de envíos de documentos y todo tipo de mensajería.

4. **LOGO**



5. **CORREO ELECTRÓNICO**
   Email. rapienvios@gmail.com

6. **TELÉFONO**
   60-2-8331111 EXT. 101-102-103

7. **FAX**
   60-2-8331111 EXT. 104

8. **DIRECCIÓN**

Calle 4 no. 2-80 oficina 123 centro Popayán cauca

9. **PÁGINA WEB.**

WWW.rapienvios.com.co

10. **REDES SOCIALES**

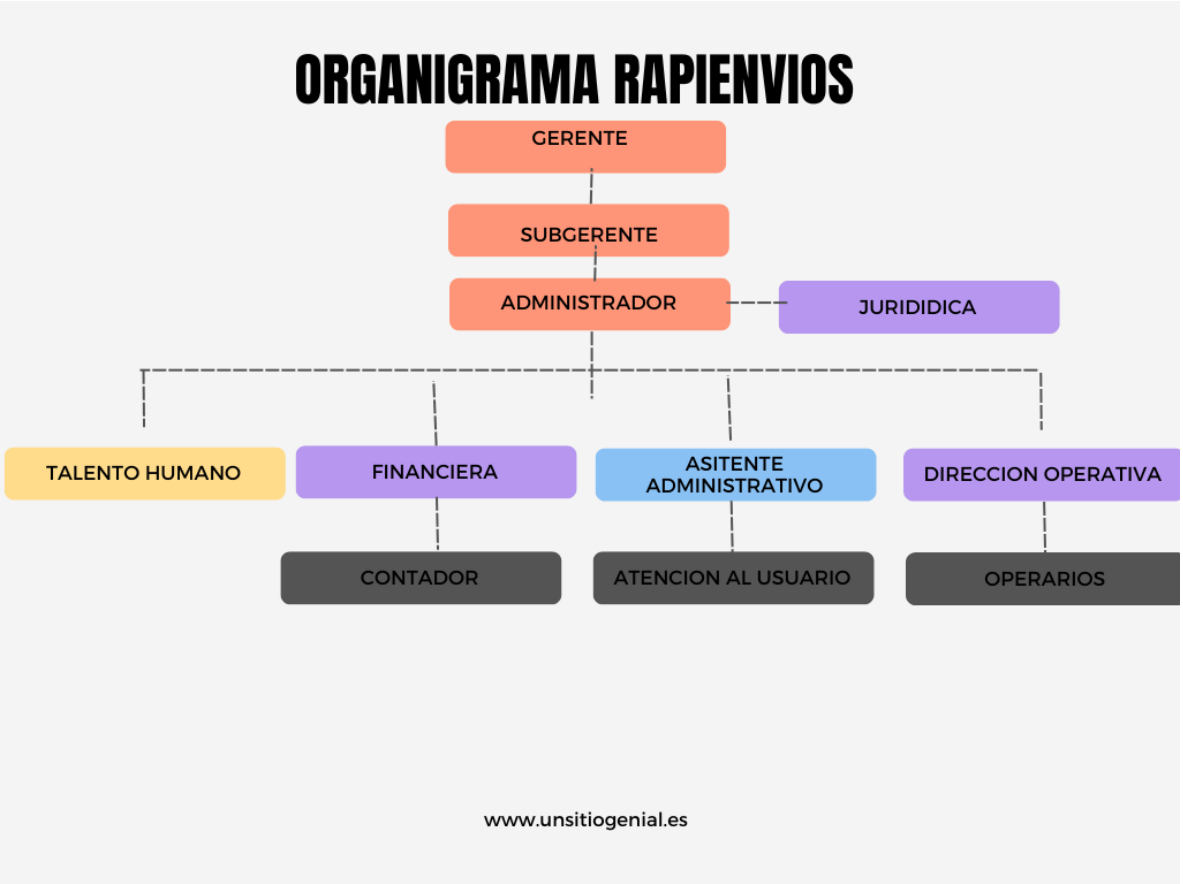
WHATSAPP. 3231234567

FACEBOOK: rapi envios cauca

INSTAGRAM: rapienvios.cauca

MISIÓN: creada con el fin de prestar un servicio a la sociedad, para suplir las Necesidades presentadas en referencia al transporte de carga y documentos.

VISIÓN: al año 2030 tener sedes en todo el territorio colombiano generando Empleo.



PRINCIPIOS CORPORATIVOS

En Rapienvios estamos convencidos que:

- La fe en Dios da sentido y valor a la vida.
- Nuestro trabajo productivo permite el crecimiento personal, familiar y social.
- Con disciplina, trabajo en equipo y autocontrol todos ganamos.
- El diálogo fundamentado en la razón, es el único medio para dirimir las diferencias.
- La iniciativa, la creatividad y el sentido común hacen grandes a los hombres, las Corporaciones y los países.

JUEGO DE ROLES:

GERENTE GENERAL:	JORGE ANDRES GUEVARA
ADMINISTRADOR:	MARIA EMMA REYES PANIAGUA
CONTADOR:	NURIA IMBACHI ALVARADO
TALENTO HUMANO:	VALENTINA GOMEZ RECALDE
ASISTENTE ADMINISTRATIVO:	NATALIA MACA JIMENEZ
ATENCIÓN AL USUARIO:	ISABELA MUÑOZ ANACONA

CREACION DE EMPRESA

PRESENTADO POR:

ANDRI MELIXA GÓMEZ GALINDEZ

ANYELA MARCELA LEDEZMA CAMAYO

ANYI ALEXANDRA MUÑOZ LULIGO

LUIS GABRIEL ARIAS ANDRADE

LEIDY JOHANA CAMPIÑO ORDOÑEZ

ANA CRISTINA PÉREZ FERNANDEZ

INGRID VANESSA BOLAÑOS MOLINA

PRESENTADO A:

YULI PAOLA JOYA HOYOS

GESTION DOCUMENTAL

FICHA: 2561097

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

SENA

POPAYAN-CAUCA -06 OCTUBRE-2022

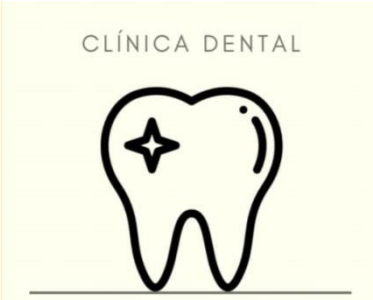
SONRISA PARA TODOS

RAZÓN SOCIAL: **SONRISA PARA TODOS**

NIT: 851480120-4

SLOGAN: *SONRISA PARA TODOS*

LOGO



CORREO ELECTRONICO: SONRISA-TODOS@GMAIL.COM

TELEFONO: 3144245512 – 8325032

FAX: OMITIDO

DIRECCION: CARREA 27 N° 8-16 BARRIO PANDIGUANDO

PAGINA: WWW SONRISAPARATODOS.COM.CO

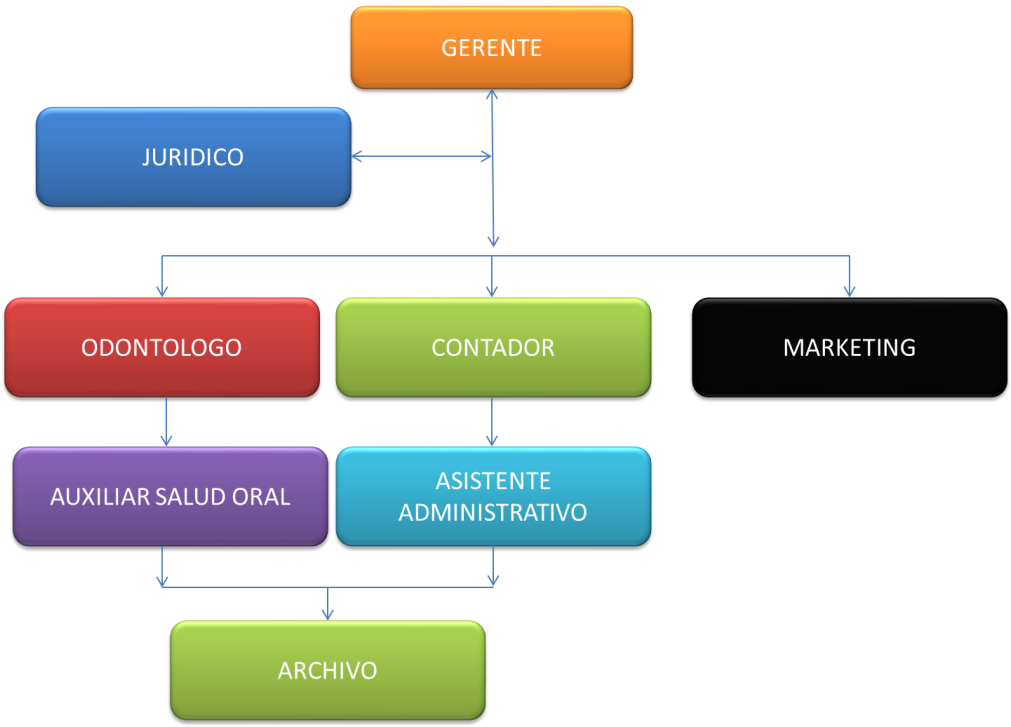
RED SOCIAL: FACEBOOK - SONRISAPARATODOS
INSTAGRAM – SONRISAPARATODOS

MISIÓN: Clínica Dental Sonrisa para todos, es una organización que pretende ser un referente a seguir dentro del sector de la odontología, por la calidad de su trabajo y por el trato humano.

Para ello hacemos especial hincapié en el trato preferente a nuestros pacientes, poniendo todo nuestro saber hacer para solucionar de la forma más satisfactoria sus problemas de salud dental.

VISIÓN: En cinco años nos vemos cómo la clínica odontológica número uno a nivel nacional, prestando un servicio integral a nuestros pacientes con tratamientos a muy alto nivel, mediante la innovación y calidad en tecnología, con un equipo humano de excelencia.

ORGANIGRAMA



ROL COMO ARCHIVISTA

ANDRI MELIXA GOMEZ GALINDEZ

PAOLA JOYA

ATENCION AL USUARIO

GESTION DOCUMENTAL

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO

SENA

24-SEPTIEMBRE-2022

POPAYAN-CAUCA

ROL COMO ARCHIVISTA

El Archivista Cumple Un Rol Muy Importante Ya Que recolecta, gestiona, Facilita Y Garantiza El Acceso A Los Documentos al archivo en Corto, Mediano Y Largo Plazo Y Protege La Historia Y La Documentación De Una Empresa, organización, entidad o comunidad. El Archivista Planea Organiza. Diseña E Implementa Estrategias de control para el recibimiento de la información, por lo tanto, deberá coordinar la recepción y recibir el material a archivar. El Archivista Deberá Rotular El Archivo Para Ello Deberá leer el documento Recibido, identificarlo, rotularlo, codificarlos, Almacenarlo Y Registrarlo. Debe Realizar una conservación de archivos debe verificar que los medios físicos y ambientales sean los adecuados para ello. Deberá Llevar Un Orden de los archivos para su consulta eficiente, de igual modo deberá llevar el control de los registros, entregas y salidas de la información.

Los archivistas deben garantizar Que la procedencia prevalezca, Es decir, que se conserve la información concerniente al creador de los documentos del archivo preservando su contexto ya que está representa contenido vital. Mantener el orden de original, que es conservar el orden de los documentos de archivo de la misma manera en que fueron dispuestos por quien los creo. También Saber Manejar Las Plataformas Digitales Ya Que Ayudan Mucho, Por ejemplo, Se ahorra tiempo, dinero y espacio. Mantener un archivo correctamente ordenado y referenciado facilita la localización de datos por parte de los trabajadores. Esto implica una mayor eficiencia y eficacia en el trabajo realizado, ya que la búsqueda se realiza de forma rápida y sencilla. El Archivista Debe Tener Capacidad de liderazgo. Por ser el eje central de todos los procesos de gestión documental, un archivista debe tener, sin duda, habilidades para liderar, pues deberá compartir y dirigir entre los colaboradores de la compañía

Importancia De Los Archivistas

Caren Manuela Ordoñez Martinez
Ingrid Pilar López Ortega
Nidia Carolina Maca Bastidas

SENA
Regional Cauca
Centro De Comercio Y Servicios

Tecnólogo en Gestión Documental
Ficha 2561097

24 septiembre de 2022

IMPORTANCIA DE LOS ARCHIVISTAS

Uno de los grandes inconvenientes que existe en este momento en las entidades es menoscabar la importancia que tiene la organización de los archivos y la ineficacia para incorporar a sus procesos un Programa de Gestión Documental apropiado, en vista de ello se reglamenta la Ley 594 del 2000, la cual tiene por objeto establecer las normas y principios generales que regulan la función archivística del estado, por tal motivo se establece la necesidad de formar profesionales que ejerzan y den cumplimento a dicha ley, quienes deberán dar a conocer la importancia de sus funciones en la gestión documental dentro de las entidades públicas y privadas, contribuyendo a la conservación de la memoria institucional, dando relevancia al control de archivos. Por ende toda entidad estará obligada a cumplir la ley y la normatividad que emita el Archivo General de la Nación.

Por lo anterior es importante resaltar que hoy por hoy los archivistas, están encargados de organizar los archivos de manera adecuada con todos los lineamientos y normas establecidas desde la creación del documento hasta la disposición final, así como también custodiar y velar por que estén dispuestos en lugares adecuados; son así mismo responsables de garantizar el acceso a los documentos de una manera más eficiente y oportuna; todo con el propósito de brindar un servicio preciso a los ciudadanos que necesiten recuperar los documentos y la información que ellos poseen, cuando se conservan de manera idónea los archivos se convierten en evidencia documental que confirma las acciones y decisiones tomadas en todos los ámbitos de la sociedad. con el fin de preservar y estandarizar la organización de sus archivos y evitar sanciones.

IMPORTANCIA DE UN ARCHIVISTA Y DE LOS ARCHIVO

APÉNDICES:

KAROL NATALIA OMEN

ISABELA MUÑOZ

INGRID VANESSA BOLAÑOS MOLINA

PRESENTADO A: PAOLA JOYA

ATENCIÓN AL USUARIO

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO SENA

24/09/2022

POPAYÁN CAUCA

la importancia vital que tiene el archivo en una empresa, entidad o en una persona, es muy poco tenido en cuenta, ya que muchas veces lo ven insignificante, cuando una empresa se actualiza y cuenta con los conocimientos necesarios dentro del campo de la gestión documental, las cualidades que debe tener un archivo, a su vigencia, para ello es muy recomendable una persona idónea, capaz que maneje el archivo, porque con ello se logrará contar con muchas ventajas en la implementación y manejo de la organización documental. Los archivos son importantes y más que necesarios para las personas, las organizaciones y la sociedad en general, porque en ellos se encuentran reflejados todo el historial que se maneja en una entidad, sin estos no existiría o no habría prueba alguna de su existencia. Por ende, los archivos son necesarios en la sociedad porque promueven el conocimiento, custodian y preservan nuestra memoria.

Con la ayuda de un tecnólogo en gestión documental tendríamos la oportunidad de tener la custodia, salvaguarda de todos los documentos que difunden nuestro patrimonio histórico, permiten el acceso de información a los ciudadanos el papel del archivista es importante y necesario dentro la gestión documental por que sin su acompañamiento y conocimientos no se podría garantizar que toda la información se conserve con el paso del tiempo.El objetivo del archivista es mantener el orden lógico de la documentación de la empresa con una serie de protocolos para conservar la información de su creación , garantizando el acceso de los empleados y demás personal que lo requiera y facilitando la ubicación de la información y su seguridad.

LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

PRESENTADO POR:

LUIS GABRIEL ARIAS ANDRADE

NATALIA MACA JIMENEZ

PRESENTADO A:

YULI PAOLA JOYA HOYOS

GESTION DOCUMENTAL

FICHA: 2562097

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

SENA

POPAYAN-CAUCA 23-SEPTIEMBRE-2022

LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

La búsqueda de documentación y la consulta de datos, es una práctica recurrente dentro de las entidades públicas y privadas, esta situación resulta muy compleja cuando el acervo documental es demasiado extenso y el proceso de gestión documental no es el adecuado. la importancia de la gestión documental nos permite evitar la pérdida de la documentación ya que todos los documentos se encuentran integrados e identificados, evita la pérdida de tiempo en la recuperación de la documentación y permite el control de acceso y de seguridad de la información, impidiendo que personas no autorizadas accedan a los contenidos. No solamente se solucionan los problemas antes mencionados, también reduciendo costos, tiempo y espacio. Mantener un archivo correctamente ordenado y referenciado facilita la localización de datos por parte de los trabajadores. Esto implica una mayor eficiencia y eficacia en el trabajo realizado, ya que la búsqueda se realiza de forma rápida y sencilla.

Dentro de esta serie de estrategias se tienen en cuenta aspectos importantes como la relevancia del documento para las actividades de la empresa, el tiempo requerido para el almacenamiento de la información y las categorías a la que ésta hace referencia. La idea central de la gestión documental se centra en el éxito de las estrategias y su correcta ejecución por parte de cada uno de los usuarios. Aunque las empresas que ofrecen estos servicios no son los encargados de toda la ejecución y la producción, siempre es importante que los usuarios y empleados de las empresas públicas y privadas se mantengan en una constante y total asesoría. Permitiendo a las empresas públicas y privadas administrar de manera eficaz todo lo relacionado con su archivo**,** brindado una ayudad de manera considerable a la revisión, análisis, categorización, para que esto se ajuste de la manera correcta, Como se ha explicado en puntos anteriores, el orden es el centro de todo el proceso documental, de él depende la manera en la que se ha de regular la información y las disposiciones que se llevarán a cabo.

TEXTO ARGUMENTATIVO DEL ROL COMO ARCHIVISTA

Caren Daniela Rosero

Ana Cristina Pérez

Leidy Johana Campiño

SENA

REGIONAL CAUCA

Centro de comercio y servicios

TECNÓLOGO EN GESTIÓN DOCUMENTAL

Ficha 2561097

Popayán 24/septiembre/2022

TEXTO ARGUMENTATIVO DEL ROL COMO ARCHIVISTA

En la actualidad existen empresarios que aún no conocen las ventajas de tener un archivista para la organización de sus documentos ya que erróneamente se Cataloga como algo innecesario, tal a Sido el pensamiento erróneo de estos que se a llegado a delegar personal con falta de conocimiento en el área de archivo, para realizar como lo son las personas encargadas del aseo, incluso hasta los conductores, esto con el fin de ahorrar recursos de la empresa en la contratación de un archivista.

Los beneficios que los empresarios obtienen al contratar a una persona con el perfil de archivista, serían en caso de una interventoría por parte de los entes de control, al tener un archivo organizado según el manual de procesos y procedimientos estas entidades no reportarían ningún hallazgo, si se requiere de cualquier documento su búsqueda será más rápida lo cual genera eficacia y eficiencia en la empresa, se realizara una correcta clasificación de los archivos de la empresa.

TALLER

Aprendiz: Ana cristina Pérez Fernández

Instructora: Yuly Paola joya

Ficha: 2561097

Texto descriptivo

En el archivo general de la nación es donde se realiza el proceso técnico administrativo y legal mediante esto se entrega los archivos centrales (trasferencia primaria) (trasferencias segundarias) y archivos históricos. el cual los documentos que le de conformidad con las tablas de retención documental hayan cumplido su tiempo de retención en la etapa de archivo de gestión o archivo central

para realizar este proceso se debe seguir con los pasos que nos dan: cumplir con un cronograma preparado, seleccionar los expedientes de las series y subseries documentales, follos en la carpeta, ordenar los expedientes y enumerar lo que se va a trasferir

texto argumentativo

como decía me llamo Carmen muñoz ramos. Podrán preguntarse que me lleva a escribir la historia de mi crimen en el trabajo no se si ya les dije que les narrare mi crimen en el trabajo y sobre todo a buscar un culpable

conozco muy bien a mis compañeros como para que uno de ellos se deje culpar, piensen lo que quieran solo busco culpar a uno de ellos hace rato venia pensando en el chico al que le gusto supongo pues que les cuento esto para que ustedes sean unos cómplices de mi crimen. Al final de cuentas estoy echo como cada uno de ustedes secretos, rabia, odio, maldad y me parece injusto que exijan de mi precisamente de mi, uno se cree a veces supermujer, hasta que uno advierte que también es mezquino, sucio y pérfido

TEXTO ARGUMENTATIVO IMPORTANCIA DEL ROL DEL ARCHIVISTA - TECNOLOGO EN GESTION DOCUMENTAL

Elaborado por los aprendices:

Anyela Marcela Ledezma

Andrés Jhovany Delgado

Erica Ivon Caita Chilangua

Instructora:

Paola Joya

Tecnólogo En Gestión Documental

Centro de Servicios y Comercio SENA

Cauca -Popayán

INTRODUCCIÓN

Texto argumentativo del rol de archivístico con el fin de dar a conocer sus funciones e importancia de la gestión documental y su debido proceso en ámbito del manejo y organización de la documentación técnica y tecnología al servicio de la comunidad.

IMPORTANCIA DEL ROL DEL ARCHIVISTA -TECNOLOGO EN GESTION DOCUMENTAL

EL tecnólogo en gestión documental comprende y administra toda una documentación generada de una empresa dependiendo el manejo y manual de funciones y de su estructura orgánico funcional. La carrera de gestión documental también se ocupa del estudio y formación para los procesos técnicos regidos bajo políticas de entidad normas institucionales del registro, organización, clasificación, y distribución de documentos en las empresas poniendo una información con eficacia y eficiencia de nuestros procesos evitando retrasos en servicio a la comunidad, optimizando un archivo digital para beneficio de un mejor proceso de criterios archivísticos lo cual nos permite tener un soporte actualizado y un registro en el momento de alguna dificultad de pérdida o mal procedimiento por una mala manipulación sea digital o física.

En la parte técnica cumple con la función de llevar un control adecuado con su debida ordenación de acuerdo a las leyes, normas, políticas que rigen, respaldan a un proceso técnico archivístico, velando por un patrimonio histórico cultural de la ciudadanía en general que permita mantener y conservar la documentación en buen estado así permitiendo poner a disposición una documentación para prestar un servicio y atención en la solicitación de la respectiva documentación requerida por los distintos medios de requerimientos .en el desarrollo de todas nuestras funciones estamos la obligación de como funcionarios tener reserva ,confidencialidad a determinados documentos por su privacidad sin importar su asunto teniendo una ética profesional en nuestra función que permitirá actuar siempre con objetividad e imparcialidad.

CONCLUSIÓN

Es un sistema que proporciona servicios a usuarios y aplicaciones para manejo técnico y tecnológico de procesos y manejo de una documentación y su conservación de ellos y su control de acceso.

TEXTO DESCRIPTIVO DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL

Es donde se maneja la parte administrativa, tecnológica y normativa del archivo que en la cual se aplican los conceptos básicos para el alistamiento de los documentos.se refiere al traslado de las series documentales que han cumplido su tiempo de retención en el archivo de gestión al archivo central de la entidad.se dice que en este proceso se cumple con las normas establecidas y el tiempo de permanencia fijado en las tablas de retención y valoración documental en cada una de las etapas del ciclo vital de los documentos.se elabora un plan de transferencia incluyendo cronograma. Transferencia primaria es el traslado de los archivos de gestión al central para su conservación según los tiempos de retención establecidos en la tabla de retención que por lo general se debe hacer revisión de las carpetas clasificadas en series y subseries documentales que han cumplido su periodo de retención en el archivo de gestión. Entre los pasos esta la clasificación documental: es donde se identifica la procedencia en los documentos teniendo en cuenta la estructura orgánica con sus funciones desarrolladas alo largo de su gestión, limpieza de la documentación ,eliminación, identificación del material afectado, revisión, foliación, identificación de unidades documentales entre otros. Transferencia secundaria es el traslado del central al histórico concluyen los procesos de valoración documental y el ciclo vital del documento es evidenciado en su última fase al conservar o preservar en el archivo histórico los documentos con valores secundarios.

TEXTO NARRATIVO: VIOLENCIA EN LOS NIÑOS Y NIÑAS

Se considera que una mínima parte de la violencia que reciben los niños, niñas y adolescentes es la que se denuncia, se documenta oficialmente. Una gran parte de la violencia permanece oculta en ocasiones se sienten incapaces de denunciar los actos de violencia por miedo al agresor. Se dice que el agresor ha causado mucho maltrato físico y psicológico, como es tan frecuente para los niños es costumbre y reglas familiares que son ocultadas. Que para ellos es natural de la vida cotidiana en casa o fuera de ella. En segundo lugar se analiza la problemática que el maltrato infantil es una de las múltiples formas de violencia con los niños que vulnera su derecho fundamental en la convención sobre los derechos del niño; desarrollados e implementados en distintas medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas a nivel nacional, siendo estas medidas una obligación de los estados para la protección, garantía y respeto de sus derechos que desafortunadamente el lugar donde más ocurren estos hechos violentos es en el hogar y en los demás entornos creados para su protección y desarrollo.se puede concluir que es un problema que involucra a la sociedad y debe ser eliminado.

TRABAJO DE TEXTO NARRATIVO Y DESCRIPTIVO

Aprendiz:

Erica Ivon Caita Chilangua

Instructora:

Paola Joya

Tecnólogo Gestión Documental

Centro de Servicios y Comercio SENA

Cauca –Popayán

Atención al usuario

Texto descriptivo de transferencia documental

La transferencia documental es un proceso técnico. administrativo, legal mediante el cual se hace una entrega de documentos de archivo a su respectiva fase o ciclo vital que cumple cada documento de acuerdo con una norma. Se realiza con el fin de reducir el espacio en la dependencia de conservación de la documentación y la mejora eficacia en las dependencias de conservación documental y de su uso poco frecuente. La transferencia de documentos consiste que de documento de archivo de gestión al archivo central y de este al archivo histórico este tiempo en cada uno esta establecido en las tablas de retención en donde nos da a conocer su ciclo vital en cada fase.

Transferencia primaria documental

Es un traslado de documentación de archivo de gestión al archivo central por una conservación preventiva , según los tiempos estipulados en cada fase elaborando una revisión periódicamente de carpeta clasificados en series, subseries documentales que han cumplido su tiempo en cada archivo lo cual nos remite ya al proceso de clasificar que implica la identificación de principios de procedencia y de orden original de los documentos y su debida agrupación y su valoración procediendo aun inventario general de documentos y se da un inicio de transferencia de documentos.

Transferencia secundaria documental

Transferencias secundarias las entidades del orden nacional envían aquellos documentos que han cumplido sus tiempos de retención y que por su valor patrimonial ameritan su conservación permanente en el archivo histórico ya con su proceso de clasificación ordenación y descripción de los documentos para hacer su respectiva transferencia.

Texto narrativo

En el desarrollo de formación del tecnólogo en gestión documental he aprendido conceptos técnicos archivísticos que en su momento desconocía totalmente ya que lo que yo entendía por archivo era totalmente diferente a lo procesos y e instrumentos que se desarrollan mediante la clasificación, ordenación, y descripción de los archivos independientemente el fondo a organizar, en esta evolución de aprendizaje aprendí la importancia de una debida organización de archivo llevando a cabo unos criterios archivísticos ,normas , lineamientos de la organización como su conservación. La gestión documental y su trámite nos con llevan a gestionar y tramitar documentos e informar a las áreas correspondientes destinar y dar un buen uso de las herramientas que nos facilitan su organización,

TEXTO DESCRIPTIVO Y NARRATIVO

JHOVANY ANDRÉS DELGADO

FICHA

2561097

INTRUCTORA

PAOLA JOYA

SENA CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

POPAYÁN CAUACA

2022

TEXTO DESCRIPCIÓN DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

Las transferencias documentales: Es un proceso técnico y administrativo legal que permite la transferencia de documentos primarios y secundarios a unos documentos centrales he históricos según la norma vigente y el tiempo fijado en las tablas de retención y tablas de valoración documental, como cronología (Fechas de inicio y de culminación).

En la transferencia primarias se entiende que es un traslado de documentos de archivo de gestión a un archivo central para su conservación preventiva, luego se hace revisión de las carpetas clasificadas en series subseries documentales, según aiga cumplido su periodo de retención en el archivo de gestión.

Transferencia secundaria: Es cuando se traslada un documento del archivo central al histórico con la finalidad de coacervar los documentos.

TEXTO NARRATIVO DE HURTOS EN POPAYÁN CAUCA

(CASO)

En Popayán los casos de hurto han aumentado debido a la alta inseguridad que hay en la ciudad.

Una semana atrás siendo el día 26 de septiembre 2022 en horas de la noche cuando la compañera Angie salía del centro de formación. (SENA CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS) Dirigiéndose para su lugar de residencia y tomando como vía alterna la calle 9 vía la plaza de toros, donde siendo las 10 pm sufre un duro altercado con dos sujetos que se movilizaban en moto por esta misma calle con el fin de despojarla de sus pertenencias, lo cual para ella fue un momento de forcejeo entre ambas partes, fue tanto así que sufrió una caída causándole golpes y raspones en algunas partes de su cuerpo, luego de haberla hecho caer los dos sujetos emprendieron la huida, la compañera con algo de susto se le banto y pudo continuar su camino con algo de tranquilidad porque no paso a mayores.

Texto descriptivo de transferencias documentales

Son procesos mediante el cual las instituciones públicas o privadas que consisten en el traslado de los documentos del archivo de gestión al archivo central y del archivo central al archivo histórico tomando como base la tabla de retención documental o la tabla de valoración documental

Texto narrativo de transferencias documentales

En una empresa carece de transferencias tanto físico como electrónicos; la empresa comienza a elaborar un plan y empiezan haciendo un cronograma de transferencias documentales donde se tiene en cuenta la tabla de retención, los diferentes soportes para cada una de las series y subseries establecidos en los instrumentos archivísticos garantizando la transferencia física y electrónico teniendo en cuenta la política de metadatos .

La entidad realiza control y seguimiento a los cronogramas de transferencias documentales con el fin de identificar que se esté realizando en los tiempos y metodologías y luego se realizará el proceso del plan y cronograma de transferencias documentales donde se garanticen los recursos y espacios suficientes para su constante crecimiento.

La entidad realiza transferencias electrónicas en el cumplimiento de los requisitos del archivo histórico

Texto descriptivo de proceso de gestión documental

Los procesos de gestión documental son aquellos que emplean un conjunto de operaciones y técnicas para administrar el flujo de documentos externos e internos que forman parte de los procesos de negocio de una empresa. que está compuesto por planeación, organización, preservación a largo plazo

Texto narrativo de proceso de gestión documental

En una empresa de archivo llegó una documentación y Carlos que era el encargado de recibir la correspondencia y el por la pereza de no ir a dejar la correspondencia al archivo de la empresa se le dañaron y Carlos para que no lo despidieran fue a dejar la correspondencia al archivo y el archivista tiene que pasar por planeación, organización, y por lo último ya lo mandan lo preservan al largo plazo.

Terminando la noche el dueño de la empresa se dio cuenta despidió a Carlos por no ser responsable.

PROTOCOLO ATENCION AL USUARIO

PRESENTADO POR:

ANDRI MELIXA GÓMEZ GALINDEZ

ANYELA MARCELA LEDEZMA CAMAYO

ANYI ALEXANDRA MUÑOZ LULIGO

LUIS GABRIEL ARIAS ANDRADE

LEIDY JOHANA CAMPIÑO ORDOÑEZ

ANA CRISTINA PÉREZ FERNANDEZ

INGRID VANESSA BOLAÑOS MOLINA

PRESENTADO A:

YULI PAOLA JOYA HOYOS

GESTION DOCUMENTAL

FICHA: 2561097

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

SENA

POPAYAN-CAUCA 08-SEPTIEMBRE-2022

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CLÍNICA SONRISA PARA TODOS

1. OBJETIVO

Llevar a cabo el protocolo de atención al usuario en LA CLÍNICA SONRISA PARA TODOS para prestar un servicio de alta calidad, con la ayuda de un equipo de profesionales altamente capacitados, permitiendo identificar cada uno de nuestros pacientes, logrando así una satisfacción total de sus necesidades.

2. ALCANCE

Llevando acabo el protocolo de servicio al cliente se busca generar una guía para los trabajadores de la clínica sonrisa para todos para la atención de los pacientes referente a los servicios ofrecidos por la entidad, para un buen manejo de la comunicación y poder así dar una oportuna respuesta a cada uno de ellos.

3. VALORES Y PRINCIPIOS

- **Respeto:** a su dignidad, sus creencias y decisiones del paciente, que pueda influir en su salud oral.
- **El trabajo en equipo:** para facilitar el cumplimiento de los objetivos.
- **Trato digno ante profesionales y pacientes:** tratándolos con respeto e igualdad.
- **Compromiso:** ser comprometido con todo lo que hace para prestar un buen servicio a nuestros pacientes.
- **Vocación del servicio:** Porque así se atiende al paciente con agrado.
- **Confidencialidad**: saber respetar la intimidad de la historia clínica del paciente.
- **Actitud:** siempre cercana al paciente, queremos satisfacer y escuchar tus necesidades para ofrecerle una solución con el mejor tratamiento.
- **Profesionalidad de nuestro equipo**: es constante por mejorar y promover una visión renovadora de la salud bucodental.
- **Confianza:** como pilar fundamental para establecer relaciones duraderas, basadas en el trato personalizado con rigor y profesionalidad.

- **Satisfacción:** basada en el consenso de temas como su salud bucal, el tratamiento más adecuado o sobre temas económicos.

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO

Buscamos que nuestros pacientes encuentren fácilmente la información y el acompañamiento que requieren por medio de canales presenciales o digitales, a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

- **Atención telefónica:** llamada telefónica y vía WhatsApp, para información, asignación de citas, cancelación de citas y reprogramación de citas.
- **Redes** sociales: Facebook, Instagram, para publicidad e información de diferentes promociones bucodentales.
- **Correo electrónico:** facilitar la atención de los pacientes con sus radiografías dentales.

4. ATENCIÓN PERSONALIZADA

Generando un ambiente optimo Para lograr una primera impresión y una satisfactoria atención a nuestros pacientes brindando la información, orientación y asistencia relacionada con nuestros servicios como, blanqueamiento, ortodoncia, higienes, endodoncias, periodoncias.

- **Presentación personal:** las auxiliares en salud oral y las recepcionistas portan su uniforme adecuadamente, lunes, miércoles, viernes (color lila), martes, jueves, sábado (pantalón azul y camiseta blanca).
- **Atención preferencial:** prestamos atención con enfoque diferencial y preferencial (adulto mayor, mujer en gestación y personas con discapacidad)

- Cumplimiento del protocolo de bioseguridad establecida para prevención mitigación del COVI19.

5. ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO

Socialización en salas de espera para pacientes: Se realizará socialización mediante afiches, carteleras y videos acerca de:

- Lavado e Higiene de manos

- Correcto uso de tapabocas
- Distanciamiento físico
- Prevención de enfermedades respiratorias y signos de alarma.

7. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA UNIDAD ODONTOLÓGICA Y DEL ENTORNO AL TERMINAR LA ATENCIÓN Y PREPARACIÓN PARA LA SIGUIENTE ATENCIÓN.

- Realizar desinfección de la unidad entre paciente y paciente, con un paño limpio que no deje residuos de material y solución de alta desinfección.
- Al finalizar la jornada laboral, se debe realizar la limpieza terminal del cubículo, además de las superficies habituales, se deben limpiar las paredes ventanas, y elementos como computadores, entre otros.
- Retirar los residuos generados en la atención

8. RESPONSABLES

a. Representante legal.

La representante legal es aquella encargada de actuar en nombre y representación legal, es decir, “velar por el cumplimiento del objeto social, el giro ordinario de los negocios, el manejo al interior de la sociedad, el cumplimiento de las normas fiscales y laborales, etc”.

9. MARCO LEGAL

LEY 10 DE 1962. Normatividad de la profesión odontológica.
Ley 35 de 1889. Secretaria distrital de salud.
Resolución 2113 del 16 de diciembre 2021 “Que mediante el Decreto 4725 de 2005, modificado por el Decreto 3275 de 2009”
Decreto 90-97 “CODIGO DE SALUD”.

BIBLIOGRAFIA

https://www.unbosque.edu.co/sites/default/files/comunica/protocolos-covid-ueb/PT-GTH-02-09.pdf

https://disacya.com/representante-legal-suplente/#:~:text=Los%20representantes%20legales%20son%20aquellas,normas%20fiscales%20y%20laborales%2C%20etc.

file:///C:/Users/USER/Documents/GESTION%20DOCUMENTAL/CLASE%20ATENCION%20AL%20USUARIO/marco%20legal.pdf

RAPIENVIOS



PROGRAMA: TECNOLOGO EN GESTION DOCUMENTAL

FICHA 2561097 NOCHE

COMPETENCIA: ATENCION AL USUARIO

APRENDIZ:

ANDRES GUEVARA

NURIA IMBACHI

VALENTINA GOMEZ

NATHALIA MACA

ISABELA MUÑOZ

MARIA EMMA REYES PANIAGUA

RAPIENVIOS



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

1.OBJETIVO:

Llevar a cabo en RAPIENVIOS el protocolo de atención al usuario para que nuestro equipo de trabajo brinde la mejor atención por medio de lineamientos establecidos esperando de ellos el buen desarrollo de sus funciones, logrando así la satisfacción total de nuestros usuarios, a través de los diferentes canales: presencial, virtual y telefónico.

2.ALCANCE:

Con la implementación del Protocolo de Servicio en Atención al Usuario, buscamos elaborar un manual de funciones para el personal de planta y contratistas, para la atención de los servicios prestados de rapienviós interactuando en los diferentes canales de comunicación internos y externos, garantizando eficiencia en el desempeño de su actividad.

3.PRINCIPIOS Y VALORES:

- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Nuestros usuarios serán tratados con respeto e igualdad.
- **PUNTUALIDAD:** Oportunidad en la entrega de sus responsabilidades asignadas.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplimiento en las actividades asignadas.
- **HONESTIDAD:** rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar.
- **COMPROMISO:** Toda acción debe demostrar sentido de pertenencia con la empresa.

RAPIENVIOS



4.PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO:

4.1 Atención presencial: Es el medio en el que los usuarios interactúan con los funcionarios de RAPIENVIOS, para realizar todo tipo de tramites con relación a los servicios que brindamos.

4.1.1 Presentación personal: La apariencia personal incide en la impresión que tendrá el cliente de la entidad y demás personal. Externamente los clientes apreciaran las siguientes pautas:

- El lenguaje corporal es notable y debe ser de acuerdo con el trato verbal hacia el usuario, mirándole a los ojos para demostrar interés en el momento de brindarle nuestro servicio.
- Cumplir responsablemente con el horario laboral, teniendo en cuenta todos los componentes o partes útiles en el lugar de trabajo, para llevar a cabo una buena atención al usuario.
- El tono de voz y el lenguaje reflejan la buena postura del funcionario.
- Los modales y la buena presentación personal (higiene personal), hace que la interpretación facial se correcta y oportuna.

4.1.2 Espacio físico: Los componentes de orden, limpieza, ambiente aseado y agradable juegan un rol importante en el momento de atención al usuario por lo cual se debe tener en cuenta las siguientes sugerencias:

- Conservar los espacios de trabajo limpios y en orden, evitando de este modo el consumo de cualquier tipo de alimentos en horario laboral.
- Mantener limpios los lugares donde se labora con equipos tecnológicos, logrando así el buen estado de estos.
- Tener un sitio debidamente adecuado para las encomiendas, paquetes o mensajería, logrando así una mejor clasificación.

RAPIENVIOS



4.1.3 Comportamiento del personal: En el manual de funciones, procesos y procedimientos, se registran el comportamiento adecuado que el personal debe tener dentro y fuera de la entidad.

4.1.4 Interacción con el usuario: Es de vital importancia en el momento de interactuar con el usuario:

- Saludar de manera cordial y respetuosa, expresando en su rostro la buena disponibilidad para servir.
- Pregunte el nombre del usuario, y utilizando el “señor” o “señora”.
- Dedicar el tiempo necesario únicamente al usuario que se está atendiendo, escuchándolo con mucha atención para darle así solución a lo que requiere.
- Proveer toda la información, clara y concreta; con un lenguaje simple requerida por el usuario.
- Ser respetuoso, amable, discreto, evitar el exceso de confianza con el usuario; cada acción está representando a la empresa.

- Evitar usar en los espacios laborales expresiones extravagantes, agresivas o discriminantes que puedan molestar al usuario.
- Es muy importante prestar el servicio a los usuarios respetando el orden de llegada.
- Cuando se atienda a un usuario en el puesto de trabajo, evite comer, masticar chicle, maquillarse o hablar por teléfono, ya que estas situaciones pueden incomodar al cliente.
- Si la petición realizada por el usuario no puede ser resuelta de manera inmediata; explicar al usuario, el motivo por el cual no pudo ser realizada a tiempo; y dar tiempo en que se dará respuesta y por cual medio será entregada.
- En la interacción con el usuario, tener en cuenta frases como: buenos días, buenas tardes, ¿En qué puedo servirle?, con mucho gusto, permítame un momento, siéntese por favor, gracias, bienvenido, por favor, entre otras, para generar seguridad y calidez en la atención.

RAPIENVIOS



4.1.5 Atención preferencial:

Es de vital importancia que el personal de RAPIENVIOS, de una debida atención con un enfoque distintivo y preferencial, brindando prioridad a los adultos mayores, mujeres en embarazo o niños de brazos y personas con cualquier tipo de discapacidad.



4.2 Atención virtual

La asistencia virtual (también llamada servicio en línea) es un tipo de servicio que brinda una empresa utilizando herramientas que emplean inteligencia artificial, es decir, sin interacción humana con el cliente.

4.2.1 Atención por correo electrónico

Una respuesta por email debe ser cordial y profesional, debe ser rápida y personalizada pero también se debe aprovechar para captar al cliente en los servicios o productos, de manera que se le puede incitar a alguna compra o mostrarle las ventajas de tal producto o servicio

Email.rapienvios@gamail.com

RAPIENVIOS



PROTOCOLO PARA ATENCION POR CORREO

*utilizar filtros antispam

*utilizar antivirus

*Respuesta en menos de 24h a nuestros usuarios



4.2.2 REDES SOCIALES

Son estructuras formadas por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes, creando relaciones entre individuos o empresas en forma rápida

Protocolo de redes:

* Utiliza las ofertas y descuentos como atracción para tus clientes. .....
* llegar a más público a través de tus propios contactos. ...
* interactúa constantemente con tu público de RAPIENVIOS
* publicidad de nuestra empresa como atracción para nuestros clientes. ...
* llegar a más público por medio de nuestras diferentes redes sociales.

TELEFONO WHATSAPP: 3231234567

FACEBOOK: RAPIENVIOS – CAUCA

RAPIENVIOS



INSTAGRAM: RAPIENVIOS - CAUCA

https://www.redes-sociales.com/

BUZON DE SUGERENCIAS:

El **buzón** de sugerencias es una herramienta del área de atención al **cliente** que le da oportunidad a los consumidores (y a la audiencia en general de una empresa o marca) de compartir inconformidades fallos o experiencias negativas que ocurrieron en alguna de las interacciones del proceso, también este buzón se da para felicitar o resaltar el trabajo de un servidor.

PROTOCOLOS:

***** Los buzones estarán ubicados en un lugar visible de la entidad RAPIENVIOS

*Deberá diseñarse y aprobarse el formato de peticiones, quejas y reclamos para utilizar en buzón del usuario

*Para el manejo de los buzones de sugerencias y la información recolectada a través de estos, se debe tener en cuenta que se realizará la apertura del buzón de sugerencias cada 15 días.

*Las *peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán escritos en el formato de PQRSD o de cualquier otro documento escrito por los usuarios y decepcionadas a través de los buzones

RAPIENVIOS





ATENCION TELEFÓNICA

La atención telefónica es un canal de comunicación no presencial, como una línea de conexión entre una empresa y sus clientes, en donde pueden brindarse diferentes servicios que den respuesta a las solicitudes de los consumidores

PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

a. Saludo de bienvenida

b. Asegurarse comprender el nombre y apellido del usuario.

c. Articular bien las palabras, Manejar un lenguaje claro y preciso.

d. Evitar hablar muy rápido, porque afecta la compresión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantener una fluidez verbal intermedia.

e. Evitar tutear al usuario.

f. No utilizar palabras o frases como: "usted no me entiende", "le repito otra vez"; puedan herir la sensibilidad de las personas.

RAPIENVIOS



g. Recuerde entregar siempre un valor agregado, es decir frases, como “los comunales son la razón de nuestra entidad “o este es una entidad de puertas abiertas o alguna expresión que cierre la conversación.

h. Facilitar al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas

ATENCION TELEFONICA

TELEFONO FIJO: 60-2-83311 EXTENCION.101-102-103 

TELEFONO CEELULAR: 3231234567 

..

TELEFONO WHATSAPP: 3231234567 

5. RESPONSABLES

GERENTE:

El gerente es la persona que cumple la función de un engranaje central dentro de una empresa, tiene la obligación de lograr que ciertos objetivos estipulados por la dirección sean perseguidos por todo el personal de forma efectiva.

- Gestione todos los documentos importantes, como avisos de envío por adelantado, recibos de recogida, conocimientos de embarque, etc.
- Inspeccione etiquetas, códigos de barras y otras características de los pedidos completados.
- Resolver problemas relacionados con los pedidos enviados
- Organiza posibles alianzas con otras empresas.

RAPIENVIOS





ADMINISTRADOR:

Realizar la administración integral del flujo de documentos y mercancías que genera y reciben la empresa. Brindar apoyo a cada una de las actividades de acuerdo con los requerimientos del cliente. Apoyo en las bodegas para la organización de la mercancía en su proceso logístico en los diferentes canales.

- Utiliza software para rastrear, verificar, priorizar y enrutar pedidos
- Dirige el flujo de paquetes desde la preparación hasta el envío.
- Supervisar y dirigir a los subordinados (recepcionistas, preparadores de pedidos, mensajeros, cliente final etc.)

RAPIENVIOS





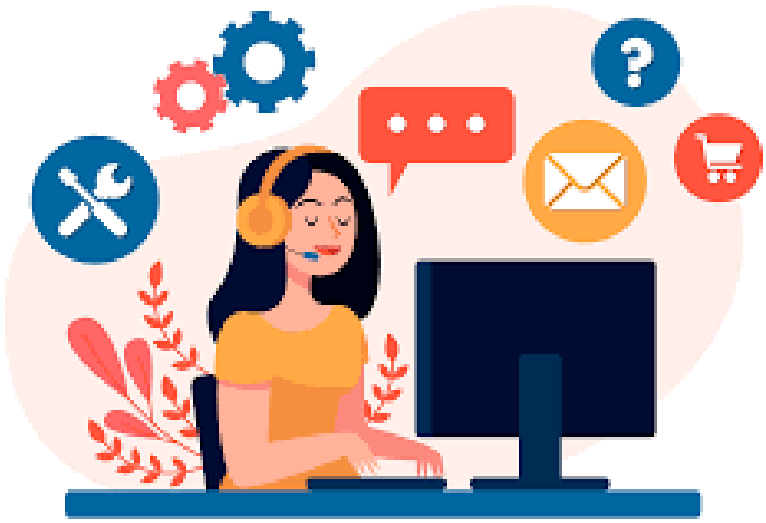
ATENCION AL USUARIO:

El servicio al cliente se refiere a todas las instancias de atención al consumidor que una empresa implementa antes, durante y después de un servicio. Por tanto, uno de sus principales objetivos es la satisfacción del cliente.

- responder dudas y consultas de los clientes.
- resolver reclamos, problemas técnicos o de el envió de un producto.
- brindar asistencia en relación con posibles inconvenientes con los tiempos de entrega.
- Cumplir con las promesas de entrega de los envíos de los usuarios.

RAPIENVIOS





6. MARCO LEGAL

- Escritura pública de constitución No. 2561097 Rapi envíos del día 04 de agosto de 2022
- Certificado de Cámara de comercio código de VERIFICACIÓN: No 31903079900001 del 11 de agosto de 2022 página de 1 a la 7
- Certificado de Industria Y comercio
- Formulario del registro único tributario.
- Ley 1369 de 2009 Régimen de los servicios postales.

RAPIENVIOS



Bibliografía:

https://www.google.com/search?q=articulo+365+constitucion+politica+de+colombia&rlz=1C1VDKB_esCO1015CO1015&oq=articulo+365+&aqs=chrome.3.69i57j0i512l9.7046j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8

https://www.sic.gov.co/servicios-postales

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_crc_3038_2011.htm

https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-virtual-que-es/

https://www.redes-sociales.com/

https://blog.izabc.com.mx/buzon-de-sugerencias-empresarial#:~:text=Un%20buz%C3%B3n%20de%20sugere

https://www.euroinnova.co/blog/atencion-telefonica-que-es

https://www.euroinnova.co/blog/atencion-telefonica-que-es



Tel:8305247-3205214857
Dirección Calle 5 # 4-37 Centro
E-mail: laasesoriacol3@gmail.com

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO ASESORIA ARCHIVISTICA S.A.S

CAREN MANUELA ORDOÑEZ MARTINEZ
CAREN DANIELA ROSERO GALLEGO
JHOVANY ANDRES DELGADO
NIDIA CAROLINA MACA BASTIDAS
IVAN SANTIAGO GARCIA
KAROL NATALIA OMEN

SENA
REGIONAL CAUCA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TECNÓLOGO EN GESTIÓN DOCUMENTAL
FICHA 2561097

08 DE SEPTIEMBRE 2022

Tel:8305247-3205214857
Dirección Calle 5 # 4-37 Centro
E-mail: laasesoriacol3@gmail.com

OBJETIVO

Establecer los lineamientos del protocolo de atención al usuario de la empresa ASESORIA ARCHIVISTICA S.A.S para fortalecer la calidad de la atención y orientación a los clientes; a través de capacitación constante al personal en temas relacionados con una atención oportuna y de calidad, en todos nuestros canales de comunicación: telefónico, presencial y redes sociales.

ALCANCE

Con la puesta en marcha de este protocolo se pretende estandarizar e involucrar a todas las áreas administrativas con el fin de alcanzar una mayor eficacia en los tiempos de respuesta en la atención a los diferentes clientes.

VALORES Y PRINCIPIOS

- Respeto: se garantiza una atención digna sin discriminación alguna.
- Confidencialidad: se asegura que la información recibida por cada usuario no será divulgada a terceros en ninguna circunstancia.
- Compromiso: entregar lo requerido por el cliente dentro del tiempo estipulado para ello.
- Tolerancia: escuchar y reconocer los diferentes puntos de vista del cliente.
- Responsabilidad: comprometerse con los clientes a ejecutar de manera adecuada las actividades en pro de su beneficio.

PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL USUARIO

Este **protocolo** de atención al usuario es un documento dirigido a todos los empleados de la empresa ASESORIA ARCHIVISTIVA S.A.S, el cual contiene una serie de recomendaciones orientadas a la implementación de procesos de gestión documental está basado en los servicios de recopilación, protección, asesoría, capacitación y demás servicios relacionados con la archivística, generando confianza a nuestros clientes.

Atención presencial: cuando se realice este tipo de atención se llevarán a cabo los siguientes lineamientos:

1. Presentación personal.

- portar adecuadamente el uniforme.
- maquillaje suave.
- todo el personal debe velar por un aspecto personal limpio, aseado y saludable.
- Buzón de sugerencias.

2. Ofrecer una cálida bienvenida.

- una sonrisa sutil.
- saludo amistoso sin ser inoportuno.
- brindar un trato Cortez y respetuoso.

3. Demostrar interés.

- Preguntar el motivo de su visita.
- Escuchar la necesidad del cliente.
- Dar respuesta concreta o direccionar adecuadamente.
- Despedirse de manera cordial.

Atención telefónica: será atendida primordialmente por la secretaria con las siguientes pautas:

- Presentarse inmediatamente con nombre y cargo.
- Hablar claro y con tono de voz adecuado.
- Escuchar activamente y tomar nota.
- Utilizar un lenguaje apropiado.
- Demostrar interés en el transcurso de la llamada.
- Preguntar antes de poner a alguien en espera.

- Ser honesto si no sabes la respuesta y brindar una solución adecuada.
- Verifica y responde los mensajes de voz.

Además, para los clientes difíciles y agresivos se utilizan las siguientes pautas:

- Escucharlos con atención.
- Tener empatía con su problema.
- No actuar impulsivamente ante el cliente.
- Personalizar la atención.
- Cumplir con los acuerdos a los que se lleguen con el cliente.

ASESORIA ARCHIVISTICA
LA ASESORIA CORRECTA EN EL MOMENTO JUSTO

Utilizar frases como:

“lamento que este pasando por esta situación”

“haré todo lo posible para ayudarte”

“encontraremos la mejor solución para que funcione con usted”

Atención virtual:

1. Revisar y dar respuesta a los correos en orden de llegada.
2. Priorizar correos según la información contenida.
3. Trato respetuoso al momento de responder utilizando los correos institucionales.
4. Dar una respuesta clara concreta y oportuna.

RESPONSABLES

Secretaria: será la encargada de cumplir con las siguientes funciones:

- Dar respuesta a las inquietudes de los clientes sobre los servicios que se ofrecen en la empresa.
- Resolver problemas o quejas.
- Procesar pedidos.
- Trasladar las necesidades y sugerencias de los clientes a los demás departamentos.
- Atender y registrar llamadas telefónicas.
- Revisar diariamente las redes sociales y el correo electrónico.

LA ASESORIA CORRECTA EN EL MOMENTO JUSTO

MARCO LEGAL

Artículo 15 de la constitución Política de Colombia “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar”.

Ley 594 del 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 008 de 2014 “Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13° y 14° y sus parágrafos 1° y 3° de la Ley 594 de 2000”.

Acuerdo 5 de 2013 Por el cual se establecen los criterios básicos paro la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 02 del 2004 “Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados”

Acuerdo 042 de 2002 Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones

públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000. Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

Norma ISO 9001 de 2015 “Principios de la Gestión de la Calidad”

Resolución 8934 de 2014 Por la cual se establecen las directrices en materia de Gestión Documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia de industria y comercio.

Acuerdo 049 de 2000 “condiciones de edificios y locales destinados a archivos”.

Decreto 2609 de 2012 Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

Directiva Presidencial 04 de 2012 Política de Cero Papel.

Ley Estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

ASESORIA ARCHIVISTICA

BIBLIOGRAFÍA

www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-15

www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981

Acuerdo 5 de 2013 Archivo General de la Nación - Gestor Normativo - Función Pública (funcionpublica.gov.co)

ACUERDO 008 DE 2014 | Normatividad AGN (archivogeneral.gov.co)

LEY 594 DE 2000 | Normatividad AGN (archivogeneral.gov.co)

ACUERDO 049 DE 2000 | Normatividad AGN (archivogeneral.gov.co)

Norma ISO 9001:2015: breve resumen de la certificación (uoc.edu)

Directiva 4 de 2012 Presidencia de la Republica - Gestor Normativo - Función Pública (funcionpublica.gov.co)

Tel:8305247-3205214857

Dirección Calle 5 # 4-37 Centro

E-mail: laasesoriacol3@gmail.com

JARDIN INFANTIL
PEQUEÑOS TRAVIESOS

Nit. 8305068167



PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO

a. OBJETIVO

Garantizar por medio de un protocolo de atención al usuario, la mejor calidad en la prestación de nuestros servicios, con base en directrices que nos permitan conocer la conducta de nuestros clientes, a través de un equipo de profesionales idóneos, logrando así satisfacer las necesidades de los usuarios, utilizando nuestros diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

b. ALCANCE

Con la ejecución del protocolo de atención al usuario, se busca establecer pautas para el equipo de profesionales que faciliten su labor, con la ayuda del mismo conocerán y aprenderán a desenvolverse en un ámbito laboral y personal con los clientes internos y externos.

c. VALORES Y PRINCIPIOS

- **Respeto:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amabilidad:** cortés pero también sincero.
- **Confianza:** Construir lazos sanos con los clientes, ganar credibilidad al escuchar y dar información prevista
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.



- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.



JARDIN INFANTIL PEQUEÑOS TRAVIESOS

Nit. 8305068167



PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCION AL USUARIO

Este protocolo de atención al usuario va dirigido a nuestro equipo de trabajo del Jardín Infantil Pequeños Traviesos, con el fin de dar a conocer las principales directrices y pautas, las cuales deberán dar cumplimiento y aplicación en forma continua, brindando así la mejor calidad en la prestación de nuestros servicios y una buena interrelación con los clientes internos y externos en los diferentes tipos de comunicación.

3.1 ATENCION PERSONALIZADA

Es el medio en el que los usuarios se relacionan con nuestro equipo de trabajo personalmente, donde se brinda una orientación e información de los servicios que se prestan en la institución, dando respuestas oportunas a la necesidad del cliente, mostrando un entorno agradable, buen trato y dando la mejor impresión desde nuestro primer contacto, por lo que debemos tener en cuenta:

Presentación, comportamiento personal y entorno laboral.

- Higiene y apariencia personal adecuada. (Uñas cortas, colores cálidos o pastel, accesorios pequeños).
- Hacer uso del uniforme de dotación. (Uniforme estilo pijama color rojo y estampado).
- Cumplir con el horario de atención.
- Lenguaje y tono de voz adecuado.
- Tener siempre disponible las herramientas de trabajo.
- Espacios limpios, ventilados, con sus diferentes puntos ecológicos y organizados.

JARDIN INFANTIL PEQUEÑOS TRAVIESOS

Nit. 8305068167



Saludo.

- Mirar a la cara.
- Actitud amable.
- Salude de manera cordial, realizando contacto visual con el usuario, indíquele su nombre, con respeto y dirigiéndose de manera formal, manifestando en que puede colaborar.

Durante la atención.

- Escuche de manera atenta la necesidad del usuario, sin interrumpirlo.
- Brinde la mayor información posible relacionada, en caso de que lo solicitado no sea de su dependencia indíquele las instrucciones del punto de atención correcto.
- En la atención del usuario responda las preguntas realizadas y brinde la información de manera clara y resumida.
- Si el encargado de atención al cliente tiene que retirarse de su puesto de trabajo deberá dirigirse al cliente, explicándole el motivo de su ausencia momentánea, pedirle el permiso antes de retirarse y esperar su respuesta. Al regresar agradecerá por su espera.

Despedida

- Para finalizar deberá informar al cliente sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor.” o “Señora.”

Atención preferencial

Prestar una atención prioritaria, de buena calidad y servicio a las diferentes poblaciones con condiciones o situaciones particulares: Adultos mayores, mujeres embarazadas, grupos étnicos minoritarios y personas en situación de vulnerabilidad.



3.2 ATENCION TELEFÓNICA

Es otro medio de comunicación en nuestra institución, que inicia en el momento en que uno de nuestros colaboradores entra en contacto al levantar el teléfono,

Saludo.

- Actitud amable.
- Salude de manera cordial, indíquele su nombre, con respeto y dirigiéndose de manera formal, manifestando en que puede colaborar.

Durante la atención.

- Tono de voz suave y amigable.
- Pronunciar bien las palabras de forma clara y entendible.
- Hablar con seguridad.
- Escuchar atentamente la solicitud del cliente.
- Brindar buena información, clara y concisa.
- En caso de no poder dar solución a una petición pedir un momento de espera o explicar que va hacer transferida la llamada a otra dependencia.
- Tomar apunte de los datos de clientes para devolver la llamada.

Despedida.

- Preguntar si le puede colaborar en algo más y si fue clara la información suministrada.
- Despedirse con una buena actitud y amabilidad**.**



3.3 ATENCION POR CORREO ELECTRONICO

La comunicación virtual o por correo electrónico para nosotros como jardín infantil es muy importante como necesidad de nuestros clientes porque permitirá una comunicación de nuestro equipo de profesional con nuestros clientes con una alta calidad de atención implementando el sistema de mercurio para una mejor efectividad en nuestra atención.

- Saludar y analizar la solicitud el cliente
- Responder el correo electrónico de manera rápida
- Mantener un lenguaje amable con nuestros clientes sin dejar de ser profesionales
- Ser puntual a la hora de responder a nuestros clientes con la información requerida
- Facilitar información de un contacto adicional por si nuestro cliente decide cambiar su canal de información
- Despedida y cierre de comunicación ofrecerse a solucionar cualquier duda y despedirse con un cordial saludo.

3.4 REDES SOCIALES

Las redes sociales y plataformas deben ser manejadas por personal capacitado, que serán los únicos autorizados para realizar publicaciones de información sobre nuestros servicios, ofertas, programas, dentro del jardín infantil, de la misma manera será el mismo personal quien de respuestas a cada una de las inquietudes que los usuarios y clientes realicen por estos medios.

A continuación, pautas para una buena atención al cliente en redes sociales:

a. Se lleva a cabo un monitoreo
b. Elegir las plataformas que mejor beneficien a la institución
c. Contenido periódico
d. Tener un cronograma con el equipo de trabajo para dar respuestas
e. Agrupa tu respuesta
f. Contestar los mensajes en el menor tiempo posible, y que sea respuesta de calidad.



3.5 **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

El buzón de sugerencias es una herramienta de atención al cliente que da la oportunidad de quejas, felicitación de nuestro servicio e ideas de mejora para nuestro equipo de profesionales y mejorar en fallos de nuestro desarrollo de prestación de servicio como jardín infantil. por medio de nuestro buzón físico y vía correo electrónico así ofreciendo una información eficaz de la sugerencia enviada en nuestro buzón.

- Será confidencial la solicitud enviada
- Proceder a identificar la información solicitada en la petición
- Comunicarse de manera inmediata con el cliente por su solicitud
- Respuesta a inmediata a la sugerencia
- Corregir de manera inmediata cualquier fallo en el desarrollo de ´prestar nuestro servicio
- Felicitar a equipo de trabajo en caso en felicitación por nuestra labor profesional en la empresa
- Evidenciar el proceso de atención a la solicitud de nuestro buzón de sugerencia.

5. RESPONSABLES:

Director: el encargado de aprobar los documentos producidos en aras de mejorar la calidad de la prestación de servicios de la institución.

- Gestionar los recursos para la realización de los pasos descritos en este protocolo.
- Solicitar informes trimestrales del cumplimiento a satisfacción del protocolo.

Talento humano: asignar a cada uno de los colaboradores el manejo de los canales de comunicaciones.

- Capacitar al personal para que brinden una buena atención al cliente.



- Evaluar el cumplimiento del protocolo, al personal responsable de la atención al cliente.

Atención al usuario: quien tendrá que poner en práctica y dar cumplimiento al protocolo de atención al cliente.

6. MARCO LEGAL:

Constitución Política Colombiana, art 20, 23, 78.

Ley 1755 de 2015