

## Evidencias de Formación – Contenido del Curso

### Institución Educativa Nuestra Señora de la Presentación

Ficha 2507733

#### Plan de Trabajo Concertado – Atención al Cliente - Guía 1

Territorium || ASISTEN x Territorium x Correo: Alberto Giraldo x FICHA 2503095 - JA x Bitacoras 10 - Google x Meet - gox-pwe x +

sena.territorio.la/content\_mooc.php?idMateria=1709237&social=20518857

SENA ALBERTO GIRALDO

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .  
(2507733 PRY 2454849)

- Asistencia Administrativa .  
(2507733 Pry 2454849)
- Contenidos Curriculares
  - Inducción
  - Elaboración de Documentos
  - Registro Información Tecnológica
  - Reconocer Recursos Contables
  - Atención al Cliente
    - Guía 1
      - Plan de Trabajo Concertado
      - Guía de Aprendizaje
    - Guía 2
  - Proyecto Formativo
  - Evidencias Formación
  - Etapas Productiva

renderPDF.php 1 / 2 72%

Versión: 0  
Código: GFPI

| REGIONAL              | Risaralda                         | CENTRO DE FORMACIÓN | Comercio y Servicios | CIUDAD / MUNICIPIO  | Pereira                   |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|
| INSTITUCIÓN EDUCATIVA | Nuestra Señora de la Presentación |                     |                      | # DE FICHA          | 2507733                   |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Asistencia Administrativa         |                     |                      | CÓDIGO DEL PROGRAMA | 134101 versión 2          |
| COMPETENCIA           | ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 1      |                     |                      | FECHA               | 01 de septiembre del 2023 |

| RAP                                                                                                                                                                                                                             | ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR        | FORMA DE ENTREGA |         | FECHA DE ENTREGA    | ENTREGÓ |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------|---------|---------------------|---------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                                   | FISICA           | DIGITAL |                     | SI      | NO |
| 01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.                                                                            | 1. Taller Identificar al Cliente  | X                |         | 05 de sept del 2023 |         |    |
|                                                                                                                                                                                                                                 | 2. Taller Primera Impresión       | X                |         | 12 de sept del 2023 |         |    |
| 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS. | 3. Taller Campaña de Fidelización | X                |         | 12 de sept del 2023 |         |    |
| 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGIA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES                                                      | 4. Taller Servicio al Cliente     | X                |         | 05 de sept del 2023 |         |    |
|                                                                                                                                                                                                                                 | 5. Taller Servicio como Vocación  | X                |         | 26 de sept del 2023 |         |    |

Regresar

¡Soy Evo!

26°C 4:56 p. m. 22/10/2023

## Guía de Aprendizaje de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 1

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs. The active tab is 'Territorium', displaying a learning guide. The browser's address bar shows the URL: [sena.territorio.la/content\\_mooc.php?idMateria=1709237&social=20518857](https://sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709237&social=20518857). The page header is green with the SENA logo and the user's name, ALBERTO GIRALDO. A sidebar on the left lists the course structure: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA (2507733 PRY 2454849), including sections like Asistencia Administrativa, Contenidos Curriculares, and Atención al Cliente. The main content area is titled '1 GUIA DE APRENDIZAJE No. 1 ATENCI...' and displays 'IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE'. It lists details such as the program name, code, project name, phase, activity, competency, and learning results. A green arrow labeled 'Regresar' points to the sidebar. A red circular button with a speech bubble icon and the text '¡Soy Evo!' is visible on the right. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, application icons, and system tray with the date 22/10/2023 and time 4:57 p.m.

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .  
(2507733 PRY 2454849)

- Asistencia Administrativa .  
(2507733 Pry 2454849)
- Contenidos Curriculares
  - Inducción
  - Elaboración de Documentos
  - Registro Información Tecnológica
  - Reconocer Recursos Contables
  - Atención al Cliente
    - Guía 1
      - Plan de Trabajo Concertado
      - Guía de Aprendizaje
    - Guía 2
  - Proyecto Formativo
  - Evidencias Formación
  - Etaa Productiva

1 GUIA DE APRENDIZAJE No. 1 ATENCI... 1 / 12 100%

### IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Vr 1
- Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de las MIPYMES de Risaralda
- Fase del Proyecto: Ejecución y Evaluación
- Actividad de Proyecto: Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.
- Competencia: Atención a clientes.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - 01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
  - 03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
  - 08 aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.
  - 04 utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
  - 06 verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- Duración de la Guía: 53 horas

Regresar

¡Soy Evo!

26°C 4:57 p. m. 22/10/2023

## Actividades de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 1

Terriorium || ASISTE... x Terriorium x Correo: Alberto Giral... x FICHA 2503095 - JA... x Bitacoras 10 - Google... x Meet - gox-pwe... x +

sena.territorio.la/content\_mooc.php?idMateria=1709237&social=20518857

SENA

ALBERTO GIRALDO

Fidelización adjunta en la evidencia

Desarrollar la actividad sobre Evaluación Oficina Virtual adjunta en la evidencia

Desarrollar la actividad sobre Evaluación Atención al Cliente adjunta en la evidencia

Taller Servicio al Cliente

Taller Identificar al Cliente

Taller Servicio como Vocación

Taller Primera Impresión

Taller Campaña de Fidelización

Taller Evaluación Oficina Virtual

Taller Evaluación Atención al Cliente

Guía 2

Etapa Productiva

renderPDF.php 1 / 2 72%

SENA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCEDIMIENTO FPI  
Plan de trabajo concertado

Versión: 0  
Código: GFPI

|                       |                                   |                     |                      |                     |                           |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|
| REGIONAL              | Risaralda                         | CENTRO DE FORMACIÓN | Comercio y Servicios | CIUDAD / MUNICIPIO  | Pereira                   |
| INSTITUCIÓN EDUCATIVA | Nuestra Señora de la Presentación |                     |                      | # DE FICHA          | 2507733                   |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Asistencia Administrativa         |                     |                      | CÓDIGO DEL PROGRAMA | 134101 versión 2          |
| COMPETENCIA           | ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 1      |                     |                      | FECHA               | 01 de septiembre del 2023 |

| RAP                                                                                                                                                                                                                             | ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR        | FORMA DE ENTREGA |         | FECHA DE ENTREGA    | ENTREGÓ |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------|---------|---------------------|---------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                                   | FÍSICA           | DIGITAL |                     | SI      | NO |
| 01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.                                                                            | 1. Taller Identificar al Cliente  | X                |         | 05 de sept del 2023 |         |    |
|                                                                                                                                                                                                                                 | 2. Taller Primera Impresión       | X                |         | 12 de sept del 2023 |         |    |
| 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS. | 3. Taller Campaña de Fidelización | X                |         | 12 de sept del 2023 |         |    |
|                                                                                                                                                                                                                                 | 4. Taller Servicio al Cliente     | X                |         | 05 de sept del 2023 |         |    |
| 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES                                                      | 5. Taller Servicio como Vocación  | X                |         | 26 de sept del 2023 |         |    |

Vista

Aprendiz

Regresar

¡Soy Evo!

Buscar

24°C

4:58 p. m.  
22/10/2023

## Plan de Trabajo Concertado – Atención al Cliente - Guía 2

Territorium || ASISTE... x Territorium x Correo: Alberto Giral... x FICHA 2503095 - JA... x Bitacoras 10 - Google... x Meet - gox-pwe... x +

sena.territorio.la/content\_mooc.php?idMateria=1709237&social=20518857

SENA

ALBERTO GIRALDO

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .  
(2507733 PRY 2454849)

- Asistencia Administrativa .  
(2507733 PRY 2454849)
- Contenidos Curriculares
  - Inducción
  - Elaboración de Documentos
  - Registro Información Tecnológica
  - Reconocer Recursos Contables
  - Atención al Cliente
    - Guía 1
    - Guía 2
    - Plan de Trabajo Concertado
    - Guía de Aprendizaje
  - Proyecto Formativo
  - Evidencias Formación
  - Registrar Información Tecnológica

renderPDF.php 1 / 1 72%

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCEDIMIENTO FPI  
Plan de trabajo concertado

Versión: 0  
Código: GFPI

|                       |                                   |                     |                      |                     |                        |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|------------------------|
| REGIONAL              | Risaralda                         | CENTRO DE FORMACIÓN | Comercio y Servicios | CIUDAD / MUNICIPIO  | Pereira                |
| INSTITUCIÓN EDUCATIVA | Nuestra Señora de la Presentación |                     |                      | # DE FICHA          | 2507733                |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Asistencia Administrativa         |                     |                      | CÓDIGO DEL PROGRAMA | 134101 versión 2       |
| COMPETENCIA           | ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 2      |                     |                      | FECHA               | 16 de octubre del 2023 |

| RAP                                                                                                                                                             | ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR                  | FORMA DE ENTREGA |         | FECHA DE ENTREGA       | ENTREGO |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|---------|------------------------|---------|----|
|                                                                                                                                                                 |                                             | FÍSICA           | DIGITAL |                        | SI      | NO |
| 02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES | 1. Taller Historia de los Eventos           | X                |         | 17 de octubre del 2023 |         |    |
|                                                                                                                                                                 | 2. Taller Planeación del Evento             | X                |         | 24 de octubre del 2023 |         |    |
| 05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS                                                                    | 3. Taller Campaña de Fidelización           | X                |         | 17 de octubre del 2023 |         |    |
|                                                                                                                                                                 | 4. Taller Definición Medios de Comunicación | X                |         | 24 de octubre del 2023 |         |    |
| 07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.                                           | 5. Taller Evaluación o Informe del Evento   | X                |         | 31 de octubre del 2023 |         |    |

Vista Aprendiz

Regresar

¡Soy Evo!

Buscar

24°C 4:59 p. m. 22/10/2023

## Guía de Aprendizaje de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 2

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs. The active tab is 'Territorium', displaying a learning guide for 'Atención al Cliente' (Guide 2). The browser's address bar shows the URL: `sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709237&social=20518857`. The page header is green with the SENA logo and the user's name 'ALBERTO GIRALDO'. A left sidebar lists the course structure, including 'Asistencia Administrativa', 'Contenidos Curriculares', and 'Atención al Cliente'. The main content area is titled '2 GUIA DE APRENDIZAJE No. 2 ATENCI...' and displays the SENA logo and the title 'PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE'. Below this, the section 'IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE' lists the following details:

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Vr 1
- Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de las MIPYMES de Risaralda
- Fase del Proyecto: Ejecución y Evaluación
- Actividad de Proyecto: Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.
- Competencia: Atención a clientes.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - 02 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
  - 07 Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
  - 05 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
- Duración de la Guía: 43 horas

On the right side of the page, there is a 'Vista Aprendiz' toggle switch and a 'Regresar' button with a green arrow. At the bottom right, there is an orange circular button with the text '¡Soy Evo!'. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, several application icons, and system information including the temperature (24°C) and date (22/10/2023).

## Actividades de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 2

Terriorium || ASISTEN x Terriorium x Correo: Alberto Giraldo x FICHA 2503095 - JA|| x Bitacoras 10 - Google x Meet - gox-pwe: x +

sena.territorio.la/content\_mooc.php?idMateria=1709237&social=20518857

SENA

ALBERTO GIRALDO

renderPDF.php 1 / 1 72%

Vista Aprendiz

Regresar

¡Soy Evo!

Desarrollar la actividad sobre Historia de los Eventos adjunta en la evidencia.

Desarrollar la actividad sobre Campaña Publicitaria adjunta en la evidencia.

Desarrollar la actividad sobre Medios de Comunicación adjunta en la evidencia.

Desarrollar la actividad sobre Evento adjunta en la evidencia.

Taller Historia de los Eventos

Taller Planeación de los Eventos

Taller Campaña Publicitaria

Taller Definición Medios de Comunicación

Taller Evaluación o Informe del Evento

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCEDIMIENTO FPI  
Plan de trabajo concertado

Versión: 0  
Código: GFPI

|                       |                                   |                     |                      |                     |                        |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|------------------------|
| REGIONAL              | Risaralda                         | CENTRO DE FORMACIÓN | Comercio y Servicios | CIUDAD / MUNICIPIO  | Pereira                |
| INSTITUCIÓN EDUCATIVA | Nuestra Señora de la Presentación |                     |                      | # DE FICHA          | 2507733                |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Asistencia Administrativa         |                     |                      | CÓDIGO DEL PROGRAMA | 134101 versión 2       |
| COMPETENCIA           | ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 2      |                     |                      | FECHA               | 16 de octubre del 2023 |

| RAP                                                                                                                                                             | ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR                  | FORMA DE ENTREGA |         | FECHA DE ENTREGA       | ENTREGO |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|---------|------------------------|---------|----|
|                                                                                                                                                                 |                                             | FÍSICA           | DIGITAL |                        | SI      | NO |
| 02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES | 1. Taller Historia de los Eventos           | X                |         | 17 de octubre del 2023 |         |    |
|                                                                                                                                                                 | 2. Taller Planeación del Evento             | X                |         | 24 de octubre del 2023 |         |    |
| 05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS                                                                    | 3. Taller Campaña de Fidelización           | X                |         | 17 de octubre del 2023 |         |    |
|                                                                                                                                                                 | 4. Taller Definición Medios de Comunicación | X                |         | 24 de octubre del 2023 |         |    |
| 07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.                                           | 5. Taller Evaluación o Informe del Evento   | X                |         | 31 de octubre del 2023 |         |    |

Buscar

Pues... 5:02 p. m. 22/10/2023