| ACTA No. | | |
|---|---|---|
| **REUNIÓN EQUIPO EJECUTOR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA** | | |
| **CIUDAD Y FECHA:**<br>Soacha, 27 de marzo de 2024 | **HORA INICIO:**<br>**8:00 horas** | **HORA FIN:**<br>**12:00 horas** |
| **LUGAR Y/O ENLACE:** Reunión equipo ejecutor<br>Miércoles, 27 de marzo · 8:00 – 12:00am<br>Zona horaria: America/Bogota<br>Información para unirse con Google Meet<br>Enlace de la videollamada: https://meet.google.com/aoq-ghco-pas | **DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:**<br>**Cundinamarca-Cide** | |

## AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Presentación de los Ajustes a la Fase de análisis del proyecto formativo 2437115 Fortalecimiento en unidades de negocio del municipio de Soacha y áreas de influencia del Centro Industrial y de Desarrollo empresarial CIDE-Articulación

## OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Socializar la revisión de las guías de aprendizaje de la fase análisis.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se encuentra reunidos el equipo ejecutor para socializar la guía de Atender clientes sobre las indicaciones sugeridas el día de ayer en las actividades de aprendizaje.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Versión 2
- Nombre del Proyecto: Fortalecimiento administrativo en unidades de negocio del Municipio de Soacha y áreas de influencia del Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial CIDE – Articulación.
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Realizar el diagnóstico de la unidad de negocio objeto de estudio.
- Competencia: 21060102001 – Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servico y normativa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 21060102001Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
- Duración de la Guía: 18 horas (16 horas trabajo directo – 2 horas trabajo autónomo)

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz. Bienvenido a la competencia atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Despues de una larga espera y con la oreja roja pegada al telefono, y con la molesta canciòn, mientras nuestra ira crece al saber que debemos explicarle por tercera vez a otra persona, que cobraron mas de la cuenta; ésto si es que uno tiene la suerte de no verse obligado a ir a una sucursal. Entonces, si nuestra experiencia con el famoso servicio al cliente es altamente desagradable, por falta de delicadeza en el cuidado y atencion, tendremos tema para hablar de la empresa y "regar el cuento".

¿somos nosotros como consumidores o clientes quienes estaos pidiendo demasiado o son los proveedores de productos y servicios quienes no estan entregando lo suficiente?

¿Es mas facil perder un cleinte que recuperarlo en epoca de redes sociales?
¿Considera que las empresas colombianas cuentan con planes verdaderos, serios y sinceros de servicio al cliente que haga que los clientes quieran regresar?

NIÑO ENVÍA UNA CARTA A LEGO Y RECIBE RESPUESTA

En el siguiente link encontrará la carta enviada y la respuesta recibida por parte de la empresa

https://tequilaymarketing.wordpress.com/2013/02/04/envia-una-carta-al-nino-lego-y-recibe-una-buena-respuesta/

Comente la actuacion de la empresa lego de acuerdo a la respuesta dada al niño

Se visualiza y se escucha la descripción de las actividades propuestas por la instructora Fabiola Esquerra. De acuerdo al desarrollo de la reunión queda para subir el material de apoyo e instrumentos de evaluación de esta guía de aprendizaje.

## CONCLUSIONES

Terminar con el kit de cada competencia y resultado de aprendizaje asignado.

| ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS | | | |
|---|---|---|---|
| **ACTIVIDAD /DECISIÓN** | **FECHA** | **RESPONSABLE** | **FIRMA** |
| Continuar con la construcción y ajustes de las actividades designadas y trabajadas desde el 18 de marzo para la primera semana del mes de abril. | 01-04-2024<br>05-04-2024 | Equipo Ejecutor Asistencia Administrativa | Asistentes a la reunión-formulario |

| ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE** | **DEPENDENCIA** | **FIRMA** |

| Id | Hora de inicio | Hora de finalización | Nombre y apellido del Instructor | Número de documento de identidad | Correo electrónico | Mencione el nombre de la guía de aprendizaje, instrumentos de evaluación y material de apoyo en la cual se encuentra trabajando | Firma | Fecha de diligenciamiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3/27/24 12:00:53 | 3/27/24 12:02:13 | Ildefonso León González | 1032373822 | ileong@sena.edu.co | Reconocer recursos financieros fase Ejecución | Ildefonso León | 3/27/2024 |
| 2 | 3/27/24 12:02:16 | 3/27/24 12:03:26 | Angela Brigitte Marin Estevez | 53089812 | Abmarine@sena.edu.co | Recursos financieros fase Análisis | Angela Marin | 3/27/2024 |
| 3 | 3/27/24 12:01:56 | 3/27/24 12:04:16 | Julia Viviana Garavito C. | C.c 37724921 | jgaravito@sena.edu.co | Tramitar la correspondencia-Fase análisis | Viviana G. | 3/27/2024 |
| 4 | 3/27/24 12:02:22 | 3/27/24 12:04:52 | Angela Mayerly Romero Santos | 53021282 | Amromeros@sena.edu.co | Guía tramitar correspondencia fase ejecución | Mayerly Romero S. | 3/27/2024 |
| 5 | 3/27/24 12:03:21 | 3/27/24 12:04:55 | Amanda Guerrero | 52375951 | Amandague76@gmail.com | Guía 3 elaborar documentos fase análisis | Amanda Guerrero | 3/27/2024 |
| 6 | 3/27/24 12:05:45 | 3/27/24 12:06:37 | Ildefonso León González | 1032373822 | ileong@sena.edu.co | Fase Análisis | Ildefonso León | 3/27/2024 |
| 7 | 3/27/24 12:11:31 | 3/27/24 12:13:05 | Jonathan mina mosquera | 16897160 | Jmina@sena.edu.co | Registro de información guía y actividades Raps 1,2,3,4,5 | Jonathan mina | 3/27/2024 |
| 8 | 3/27/24 12:18:45 | 3/27/24 12:19:15 | Fabiola Esguerra | 52023447 | fesguerra@sena.edu.co | Guía 1 Atender clientes | Fabiola Esguera | 3/27/2024 |
| 9 | 3/27/24 12:20:32 | 3/27/24 12:22:02 | Yaned Emilse Hurtado | 25560681 | yehurtado@sena.edu.co | Inducción fase análisis | Yaned Hurtado | 3/27/2004 |
| 10 | 3/27/24 12:21:21 | 3/27/24 12:23:34 | Luis E. Rodriguez | 79469155 | lrodriguezpe@sena.edu.co | Acta de trabajo concertado con el aprendiz-fase análisis | Luis E. Rodriguez | 3/27/2024 |
| 11 | 3/27/24 12:25:04 | 3/27/24 12:27:38 | Ana M. Cruz | 53931238 | amcruzr@sena.edu.co | Reconocer recursos financieros fase Evaluación | Ana M. Cruz | 3/27/2024 |
| 12 | 3/27/24 12:28:00 | 3/27/24 12:30:00 | Paulina A. Gorrais | 33368355 | pagorrais@sena.edu.co | Guía tramitar correspondencia fase ejecución | Paulina Gorrais | 3/27/2024 |