



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencias Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101
- Nombre del Proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES
- Fase del Proyecto: Ejecución
- 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
- Competencias:
 - Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa
 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
 - Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - ✓ Conservar y preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales.
 - ✓ Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales.
 - ✓ Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos.
 - ✓ Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
 - ✓ Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.



- ✓ 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.
- ✓ Participar en las reuniones o eventos organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
- ✓ Verificar la 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
- ✓ Comunicar las no conformidades respecto a la realización del evento y en la atención y servicio, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
- ✓ Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente
- ✓ Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo con normativa y políticas institucionales.
- ✓ Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.
- Duración de la Guía: 420 Horas.

2. PRESENTACIÓN

- Querido aprendiz con el desarrollo de la presente guía se fortalecerán las competencias de la fase ejecución que le permitirán **Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes;** como parte de los procedimientos de apoyo usted aprenderá a tramitar la correspondencia de una organización, conservar, preservar, despachar y archivar la documentación aplicando las técnicas en gestión documental cumpliendo con la normativa y políticas institucionales, así como también conocerá los procesos en la atención y el servicio al cliente; organización y realización de eventos según el objeto social y normatividad. Reconocer los recursos financieros y elaborar los informes originados de las transacciones contables en forma manual o sistematizada.



Gestión Documental .Recuperada de: <https://tiny.co/c7pBQ..>Contabilidad Recuperada de <https://url2.cl/qzjAP> Servicio al Cliente.Recuperada de: http://www.asnetla.com/inicio/servicio_cliente/

Para alcanzar los objetivos definidos se requiere motivación, autonomía, responsabilidad, disposición y trabajo colaborativo. Recuerde que cuentan con el acompañamiento, apoyo y asesoría de los docentes técnicos e instructores vinculados al programa de formación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1.Actividades de Reflexión inicial.

Argumente de manera individual sobre los siguientes problemas a resolver.

Usted ingresa a trabajar como auxiliar de archivo en una compañía que no lleva una adecuada gestión documental, por no contar con el personal idóneo para dicha tarea, su jefe le hace entrega de los documentos que ha generado la empresa por 8 años sin organizar ,esta documentación se encuentra archivada en muchas cajas sin ninguna relación e identificación de los archivos que cada caja contiene ,asi como tampoco existe un orden cronológico del mismo.

- a)Para comenzar a organizar este archivo usted que haría?
- b)Que recursos requiere para hacer bien su trabajo?
- c)Como podría usted organizar estos documentos?
- d)Como aplicaría usted el ciclo vital en estos documentos?
- e)Que papel desempeñan las TICS en la organización del archivo?



Imagen 4. Recuperado de: <https://url2.cl/Y2Hue>



El instructor Técnico eligirá al azar de cada equipo de trabajo un aprendiz que presente en plenaria sus respuestas con el acompañamiento del docente técnico.

- Ambiente requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapiceros, Cinta Adhesiva, Marcadores borrables, Hojas de Block.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Identificando mis conocimientos para el diseño de un plan de apoyo en las diferentes áreas funcionales de la organización.

- 3.2.1 A cada uno de los equipos de trabajo se le asignarán los siguientes temas de los cuales realizarán una pequeña presentación de estos, cuando ya todos los expositores hayan participado, en mesa redonda se abre la sección de preguntas y respuestas. La mesa redonda se termina haciendo un resumen que unifique todas las ideas de cada uno de los equipos de trabajo.

Por medio de esta Guía se identificarán los siguientes conceptos:

- ✓ Manejo automatizado de archivos-Preservación de archivos.-Archivo histórico.
- ✓ Uso de las TICs para preservar los archivos-Ciclo vital de un documento.
- ✓ Técnicas de Oficina y su importancia
- ✓ Ciclo de servicio al cliente-Tipos de Clientes
- ✓ Medios de Divulgación de un evento-Evento-pre-evento-post-evento-
- ✓ Atención y servicio al cliente-Comunicación Verbal y no verbal.
- ✓ Protocolo de un evento-Comités de un evento-
- ✓ Rotulación-Folio-Legajo-Serie-Subserie
- ✓ Tabla de retención documental-Etapas de la Gestión documental.



Imagen5. Recuperado de: <https://url2.cl/X2BB5>



- ✓ La contabilidad -Informe Contable.
- ✓ Transacción contable manual y sistematizada

Ambiente de formación requerido : Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices

Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva.

3.2.2 Con el objetivo de identificar sus conocimientos básicos de gestión documental, defina los siguientes conceptos con sus propias palabras, sin hacer uso de fuentes de consulta y socialice en plenaria:



Imagen6. Recuperada de: <https://atsgestion.net/documentos-empresa/>

Que es un documento-Funciones de la Unidad de correspondencia.

Ciclo de vida de un documento

Conservación documental

Clasificación documental

Tramitación documental

Técnicas de archivo-.



Transferencia de Archivos.

Archivo central-Valor Historico.

Despacho documental.

Preservacion documental.

Instrumento Archivistico.



Fases de un documento Activa-Semiactiva-e inactiva.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Conservar , preservar y archivar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales.

a) Con el apoyo del Docente Técnico e Instructor Técnico del Sena realizaremos la siguiente actividad de clasificación y codificación documental con su su equipo de trabajo, para ello también podrá observar el video adjunto a la actividad .

Para llevar a cabo el desarrollo de esta actividad se debe tener los siguientes materiales de trabajo por aprendiz:

- ✓ Carpeta para legajar
- ✓ Gancho para legajar
- ✓ 6 Hojas en blanco tamaño carta
- ✓ Pegastic.
- ✓ Regla.
- ✓ Caja para la correspondencia simulando una caja de archivo referencia R-300 donde se archivarán los expedientes de todo el equipo.



Cada aprendiz deberá tener los siguientes documentos para realizar el archivo:

- ✓ Facturas
- ✓ Recibos públicos gas, energía, teléfono, internet
- ✓ Citas medicas
- ✓ Pagos de facturas
- ✓ Recibos de compra.
- ✓ Pago de predial
- ✓ Pago de alquiler de vivienda
- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Copias de documentos de identidad
- ✓ Constancias de estudios
- ✓ Incapacidades.
- ✓ Diplomas.
- ✓ Y otros que pueda anexar a su expediente.



Imagen7.Preservación Documental.Recuperada de : <https://goo.gl/peMLZi>

Observe el siguiente video de organización y archivo de documentos

<https://www.youtube.com/watch?v=DGRZsfzGE9Y>

Teniendo el Formato cuadro de Clasificación Documental Fig1. y El Formato inventario de documentos codificado Fig2. que se muestran a continuación , diligencie la tabla de retención documental de sus expedientes Fig3..

Fig.1Cuadro de Clasificación Documental.



CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO - DEPENDENCIA	CÓDIGO-SERIE	CÓDIGO-SUBSERIE
01. GERENCIA	07. CONSTITUCIÓN LEGAL	01. RUT
		02. REGISTRO INVIMA
		03. CAMARA DE COMERCIO
		04. SAYCO Y ACINPRO
		05. BOMBEROS
		06. MANIPULACION DE ALIMENTOS
		07. USO DE SUELO
		08. RENOVACION CAMARA DE COMERCIO
	11. COBERTURA DE RIESGOS	01. SEGUROS
	13. CONTRATOS	01. CONTRATO DE ARRENDAMIENTOS
	15. COTIZACIONES	01. COTIZACIONES COMPRAS
	16. CONSTANCIA DE PEDIDOS	01. REMISIONES
	17. OTROS DOCUMENTOS	01. OTROS:
02. CONTADOR	01. FACTURAS	01. FACTURAS DE COMPRA
		02. FACTURAS DE VENTA
	02. RECIBOS	01. RECIBOS DE CAJA
	03. COMPROBANTES	01. COMPROBANTES DE EGRESO
	04. SERVICIOS	01. ENERGIA
		02. AGUA
		03. INTERNET
		04. GAS
		05. TELEFONÍA FIJA
		06. TELEVISIÓN
		07. TELEFONÍA MÓVIL
	09. DECLARACIONES	01. DECLARACIONES DE RENTA
	10. PLANILLAS NOMINA	01. PLANILLA DE NOMINA
	14. IMPUESTOS	01. IMPUESTO PREDIAL
	18. INVENTARIOS	01. KARDEX



	19. LETRA	01. LETRA DE CAMBIO
03. DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	06. DOCUMENTOS	01. DOCUMENTOS DE IDENTIDAD: CEDULA
		02 . HOJAS DE VIDA
		03. CERTIFICADOS LABORALES
		04. CERTIFICADOS DE ESTUDIOS
		05. MEMORANDOS
		06. INCAPACIDADES
		07. AUTORIZACIÓN DE PERMISOS
		08. ACTAS
	08. PLANILLAS SEGURIDAD SOCIAL	01. PLANILLAS PAGO SEGURIDAD SOCIAL
	12. CERTIFICADOS	01. CERTIFICADO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
04. DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	05. SOLICITUDES	01. REQUISICIÓN DE MATERIAS PRIMAS (solicitud de adquisición de un producto o servicio)
05. DEPARTAMENTO DE VENTAS	15. COTIZACIONES	02. COTIZACIONES VENTAS
	20. COMUNICACIONES	01.TARJETAS DE PRESENTACIÓN

Fig2. Formato inventario de documentos codificado



NOMBRE EMPRESA						
DIRECCIÓN						
TELEFONO						
E-MAIL						
CODIGO DOCUMENTO			NOMBRE DEL DOCUMENTO	SI	NO	CANTIDAD
COD-DEPENDENCIA	COD-SERIE	COD-SUBSERIE				
02	01	01	FACTURAS DE COMPRA			
02	01	02	FACTURAS DE VENTA			
02	02	01	RECIBOS DE CAJA			
02	03	01	COMPROBANTES DE EGRESO			
02	04	01	SERVICIOS: ENERGIA			
02	04	02	SERVICIOS: AGUA			
02	04	03	SERVICIOS: INTERNET			
02	04	04	SERVICIOS: GAS			
02	04	05	SERVICIOS: TELEFONIA FIJA			
02	04	06	SERVICIOS: TELEVISIÓN			
02	04	07	SERVICIOS: TELEFONIA MOVIL			
03	06	01	DOCUMENTOS DE IDENTIDAD: CEDULA			
01	07	01	RUT			
01	07	02	REGISTRO INVIMA			
01	07	03	CAMARA DE COMERCIO			
01	07	04	SAYCO Y ACINPRO			
01	07	05	BOMBEROS			
01	07	06	MANIPULACION DE ALIMENTOS			
03	08	01	PLANILLAS PAGO SEGURIDAD SOCIAL			
01	07	07	USO DE SUELO			
01	07	08	RENOVACION CAMARA DE COMERCIO			
02	09	01	DECLARACIONES DE RENTA			
02	10	01	PLANILLAS DE NOMINA			
03	06	02	DOCUMENTO: HOJAS DE VIDA			
03	06	03	DOCUMENTO: CERTIFICADOS LABORALES			
03	06	04	DOCUMENTO: CERTIFICADOS DE ESTUDIOS			
01	11	01	SEGUROS			
03	12	01	CERTIFICADO DE SST			
01	13	01	CONTRATO DE ARRENDAMIENTOS			
02	14	01	IMPUESTO PREDIAL			
05	15	02	COTIZACIONES DE VENTAS			
01	15	01	COTIZACIONES COMPRAS			
03	06	05	MEMORANDOS			
03	06	08	ACTAS			
01	16	01	REMISIONES			
02	18	01	KARDEX			
02	19	01	LETRA DE CAMBIO			
03	06	06	INCAPACIDADES			
03	06	07	AUTORIZACIÓN DE PERMISOS			
04	05	01	REQUISICIÓN DE MATERIAS PRIMAS			
05	20	01	TARJETAS DE PRESENTACIÓN			
01	17	01	OTROS:			



Fig.3

Anexo 1: Formulario de Tabla de Retención Documental

Hoja de Trabajo __/__/__

Institución Productora: _____

Versión: _____

Fecha de Elaboración: __/__/__

Fecha de Aprobación: __/__/__

Código	Serie	Código	Subserie	Retención/Permanencia			Soporte		Disposición Final de los Documentos				
				Archivo Gestión	Archivo Central	Archivo Nacional	Papel	Electr.	CP	E	T	Procedimientos	

Siglas:

CP: Conservación permanente.

E: Eliminación

T: Transferencia

Firma Responsable del Archivo: _____

- **Ambiente requerido:**

Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 40 aprendices

- **Materiales:**

Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block. Tapabocas-Guantes-Cofias. Carpeta para legajar, gancho para legajar, 6 Hojas en blanco tamaño carta, pegastic, regla ,caja para la correspondencia simulando una caja de archivo referencia R-300 donde se archivaran los expedientes de todo el equipo.



- 3.3.2 Aplicar los conocimientos en gestión documental para la operación y preservación de documentos físicos y digitales que se reciben y despachan con base a la legislación vigente y tecnologías disponibles.



Imagen8.Gestión Documental. Recuperada de <https://n9.cl/g5os>

Por equipos de trabajo investigue las siguientes normas de “Conservación documental” , y prepare una presentación de las normas asignadas por el Instructor Técnico explicando a que hace referencia la norma y su relación con el tema de conservación documental .

- ✓ Acuerdo AGN060 de 2001-Art 3,5,8,10,11,12 sobre las unidades de correspondencia-radicaion-y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.
- ✓ Decreto 2150 de 1.995 – Conservación documental
- ✓ Acuerdo AGN 007 de 1.994 Artículo 23
- ✓ Ley 45 de 1.923
- ✓ Ley 39 de 1.981
- ✓ Código del Comercio Art. 48 y 60
- ✓ Código de procedimiento civil Art. 251Conservación documental .
- ✓ Decreto 1798 de 1.990 Art. 31
- ✓ Decreto 422 de 1.991 Art. 6
- ✓ Decreto 2620 de 1.993
- ✓ Acuerdo AGN 049 de 2.000
- ✓ Acuerdo AGN 050 de 2.000



- Ambiente requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 40 aprendices
- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block.

3.3.3. Comprobar el ingreso , despacho de los documentos físicos y electrónicos que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales .

Adjuntar los soportes del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos.

Con la siguiente actividad uste podrá dar tramite y despacho de una correspondencia. Realice con su equipo de trabajo Sena una simulación de envío de correspondencia con trayecto Cali Cartagena, cada uno de los integrantes del grupo mediante juego de roles deberá remitir, recibir, marcar el paquete, radicar, generar la factura de pago, generar la constancia detallada de la radicación. Al final de la actividad deberán recolectar todos los soportes , organizar la documentación y entregar al docente como evidencia de la actividad realizada por su equipo de trabajo.



Imagen9. Recuperada de: <https://moturbano.cl/despacho/>



- Ambiente requerido:
Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales:
Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block-Caja para despacho de correspondencia.

3.3.4. Participar en las reuniones o eventos organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas

Haciendo uso del material de apoyo “Manual para realizar y ejecutar un evento empresarial” que se encuentra en la fase ejecución de la plataforma Territorium , y consultando diferentes fuentes de información, con su equipo de trabajo consulte los siguiente y elabore un material de apoyo para la realización del evento que se llevara a cabo para dar respuesta a la actividad de transferencia. Despues de haber realizado las consultas, los temas serán socializados en plenaria.

- ✓ ¿Qué es un evento empresarial?
- ✓ ¿Cómo se clasifican los eventos empresariales?
- ✓ ¿Cuáles son las etapas o los pasos para organizar un evento?
- ✓ ¿Cómo se planifican las actividades?
- ✓ ¿Cuáles son los comités que intervienen en la organización de un evento?
- ✓ ¿En qué consiste el protocolo de un evento?
- ✓ ¿Cómo se divulga un evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas?
- ✓ ¿Cómo se mide el nivel de satisfacción e impacto de un evento empresarial?

Con base en lo investigado, elaboren un flujograma con las etapas para la realización de un evento.



Vease. Los siguientes link: Recuperado de: <https://es.slideshare.net/laresal/los-eventos-y-sus-etapas>, Organización de Eventos. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/will0903/manual-sobre-la-organizacin-de-eventos>, Los comités de un Evento. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/crismarla/los-comites-de-un-evento>

- Ambiente requerido Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block.

3.3.5. **Participar en las reuniones o eventos organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.**

Teniendo en cuenta que las etapas de un evento son pre-evento-Evento y Post- Evento . Cada uno de los equipos asumirá un rol para la organizacio-desarrollo y evaluación del evento , el cual sera socializado en clase y saldrán en el orden que se deben desarrollar los pasos para la realización del evento. El evento que será planeado para su ejecución es una salida de integración de fin de año como despedida de grado. El instructor técnico designara como quedan conformados los equipos.



Imagen10.Etapas de un evento.Recuperado de: <https://n9.cl/1a1z>

A continuación se menciona las responsabilidades por equipos.

- Presentar cotización de los lugares donde se realizara el evento



- Como será organizada la logística de todo el evento(incluya actividades)
 - Designa los comités que se requieren y que aprendices harán parte de cada comité.
 - Protocolo que se llevara a cabo durante todo el evento.
 - Presenta el costo total de la realización del evento y mediante un diagrama de Gantt
 - Como se recogerá el dinero para realizar el evento.
 - Presente los folletos necesarios para informar acerca del evento-creativamente-
 - Presenta el instrumento de medición para medir la satisfacción del evento.
- Ambiente requerido Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
 - Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block.

3.3.6 ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.



Imagen11.Servicio al cliente .Recuperada de <https://n9.cl/d3j6>

Realice un video por equipos de trabajo designados por el Instructor técnico del tema que le haya sido asignado. En el video deben intervenir todos los integrantes del equipo en el cual deben explicar el tema asignado, este debe estar muy bien editado ya que será presentado en clase para dar claridad de los temas propuestos.



A continuación se mencionan los temas que serán propuestos por el instructor a cada uno de los equipos de trabajo:

1. Definir claramente el concepto cliente y los tipos de clientes que existen y sus características.
2. Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
3. Comunicación verbal y no verbal.
4. Momento de verdad del servicio al cliente y triangulo de servicio.
5. Diferencia entre Queja y Reclamo.
6. Solicitud y Petición
7. Explique el ciclo del servicio al cliente
8. Política de servicio al cliente de una empresa.
9. Estrategias para evaluar el servicio al cliente.
10. Cliente satisfecho-Cliente insatisfecho-causas-
11. Servicio al cliente multicanal. (Web Chat, Redes Sociales, Teléfono, Correo Electrónico, Mensajes de Texto, Solicitud de devolución de llamada son solo algunos de los métodos utilizados.)
12. Estrategias para dar un buen servicio al cliente-Beneficios de una buena atención al cliente.
13. Protocolo de atención al cliente-Cliente interno y externo.

Vease los siguientes link de apoyo:

Momentos de verdad del servicio al cliente. Recuperada de:

https://www.youtube.com/watch?v=3ome_oczAtg

Tipos de clientes y sus características. Recuperada de: <https://www.youtube.com/watch?v=JZQ22Zi0KQc>

<https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tipos-de-clientes/>

Quejas y Reclamos .Recuperada de :https://www.youtube.com/watch?v=-p6NC_K5_bI

<https://www.youtube.com/watch?v=WMnwce-gKuc>

Política de servicio al cliente. Recuperada de: <https://www.youtube.com/watch?v=eThdXR3LRqo>

Técnicas y beneficios de una buena atención al cliente. <https://www.tu-app.net/blog/atencion-al-cliente/>



Servicio al cliente multicanal- Recuperada de: <https://mglobalmarketing.es/blog/servicio-de-atencion-al-cliente-multicanal/>

- Ambiente requerido Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, .

3.3.7 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.



Imagen12. Protocolo de atención al cliente. Recuperada de <https://n9.cl/ubo0>

Usted es el Gerente de una entidad financiera.

Proponga los siguientes Protocolos de atención al cliente en su empresa y elabore un informe escrito.

- ✓ Como debe ser el protocolo de atención en la comunicación verbal y no verbal.
- ✓ Que habilidades comunicativas debe tener el empleado.



- ✓ Como debe ser la autoimagen y presentación personal de sus colaboradores.
- ✓ Como debe ser el protocolo en su puesto de trabajo
- ✓ Como debe ser el protocolo de Atención Telefonica.
- ✓ Como debe ser el protocolo de Atención por correo electrónico.
- ✓ Diseñe el protocolo de atención al cliente de su unidad de negocio de acuerdo a las normas, políticas y procedimientos establecidos. Preséntelo por medio de un flujo grama.

b) Mencione que estrategias implementaría en su empresa para verificar la atención y el servicio al cliente haciendo uso de los medios tecnológicos y que herramienta de medición le permitiría evaluar el servicio en el front office para mantener los estándares de calidad. (Diseñe la herramienta de medición a utilizar) Socialice en clase y presente una propuesta de herramienta de medición en un borrador escrito mínimo 10 preguntas.

c) Análisis de Caso. El señor Erick Henao se acerca a su EPS (Entidad Promotora de Salud) a solicitar autorización para practicarse unos exámenes de laboratorio que le había solicitado su médico tratante, en la entidad lo atiende el funcionario Mario Fernández encargado del proceso de órdenes y autorizaciones quien de inmediato le solicita su documento de identidad, al momento de ingresar los datos del señor Henao en el sistema, el funcionario Fernández se percata que el software no responde correctamente, por lo cual se dirige al Ingeniero Víctor Valencia encargado del soporte técnico en el área de sistemas para solicitar su apoyo en la corrección del aplicativo, el Ing. Valencia le indica a su compañero que dicha corrección se tardará alrededor de 40 minutos por la complejidad de la misma, el funcionario Mario Fernández



aprovecha su tiempo para realizar otras actividades que tenía pendiente dentro de sus funciones administrativas. Debido a la larga espera y en vista de que no obtuvo ningún tipo de respuesta el señor Erick Henao se dirige al guarda de seguridad Deibys Vivas y le manifiesta que regresará al día siguiente para solicitar su respectiva autorización porque tiene otras actividades para realizar.

Responda los siguientes interrogantes en plenaria.

- Cuando se habla del cliente interno y externo a quien hacemos referencia ?
 - El funcionario Mario Fernández cumplió con el protocolo de Atención y Servicio al Cliente porque le brindo al usuario: Saludo de bienvenida y Aportó información precisa sobre la solicitud del usuario ?
 - El funcionario Mario Fernández se excusó con el usuario por el inconveniente presentado del aplicativo. ?
 - El funcionario Mario Fernández presentó diferentes alternativas de solución frente al impase con el sistema. ?
 - Mario Fernández atendió y solucionó el requerimiento del usuario ?
 - Si usted considera que no se cumplió con el protocolo adecuado para ofrecer un excelente servicio al cliente , que acciones de mejora aplicaría frente a la situación presentada con el servicio de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.?
- Ambiente requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices



- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block.

3.3.8 Realice el siguiente juego de roles donde represente el protocolo del servicio al cliente haciendo uso del “Arte de Persuadir”.



Imagen13. El Arte de persuadir. Recuperado de: <https://goo.gl/rz2TxR>

Usted deberá representar y realizar su propio video con su equipo de trabajo de uno de los siguientes videos que se presentan a continuación. Deben intervenir todos los integrantes de su equipo. Edite muy bien el video y sean muy creativos ya que este será presentado en clase.

Ver los siguientes videos:

Recuperado de el Arte de persuadir: <https://www.youtube.com/watch?v=ubwoQkO1r1k>

Recuperado de cómo ser mas persuasivo: https://www.youtube.com/watch?v=6-6Tzp_2fV0

- Ambiente requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block.



3.3.9 Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo con normativa y políticas institucionales .



Imagen14.Recuperada de <https://n9.cl/mkn2>

Con el apoyo del docente técnico realice el registro del ciclo contable de un (1) mes, con transacciones a través de la contabilidad de causación a partir del ejercicio propuesto por el docente , adjunte los soportes y realice un informe en el cual se identifique los ingresos , costos y gastos de la empresa y mencione si el ejercicio genera utilidad o perdida.

Ambiente requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices

Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block,soportes contables.



3.4. Actividad de Transferencia. **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 .**

Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.



Imagen11.Recuperada de <https://n9.cl/rkbi>

- a) Seleccione uno de los eventos programados por la institución educativa tales como : Reunión de padres, Feria empresarial, Día del maestro, Izada de bandera, Eventos deportivos, culturales, día del idioma entre otros. Teniendo en cuenta que en cada uno de los equipos de trabajo se ha designado un líder, cada uno de los líderes deberán asignar los roles que desempeñarán cada uno de los aprendices de su clase, en cada uno de los procesos para la realización del evento .
- b) Mediante un diagrama de Gantt presentarán la planeación del Evento a realizar (Etapas, Protocolo, Comités , Presupuesto, Logística, Organización, Instrumento de Evaluación)medios de divulgación (Volantes, folletos, tarjetas de presentación, tarjetas de invitación) Después de identificar cada uno de los elementos a intervenir en el evento seleccionado , realice el evento



- c) Elabore el presupuesto inicial para el desarrollo del evento y luego de finalizar el evento realice una comparación del presupuesto inicial y los gastos ejecutados durante la actividad. Es decir, para determinar si fue suficiente lo que se presupuestó inicialmente y si se hizo una adecuada planeación? si no fue así entonces justifique su respuesta.

Tenga en cuenta los siguientes pasos para realizar el evento:

1. **Establecer objetivos y dar un nombre al evento.** Se deben determinar los objetivos del evento. Es decir, las razones y motivos por las que se organiza el mismo. Puede ser para promocionar un nuevo producto, local comercial, para presentar cambios estructurales, motivar a los empleados, etc.
2. **Determinar el tipo de evento.** Según los objetivos del evento empresarial, el mismo puede tomar distintas formas. Puede ser un evento del tipo promocional, como una exhibición o inauguración; un evento académico, como un seminario o conferencia; un evento del tipo gastronómico, como un almuerzo, cena o coctel; un evento deportivo, como la organización de un campeonato o actividades deportivas al aire libre; o bien un evento recreativo, como viajes o campamentos.
3. **Elaborar el plan de evento.** Se aconseja que este plan se realice algunos meses previos a la fecha en la que se desea hacer el evento. De todas formas, este tiempo previo dependerá de la magnitud e importancia del evento corporativo. El plan debe incluir:
 - ✓ Fecha y hora del evento. Aquí se tendrá en cuenta la disponibilidad de los invitados, si hay otros eventos o festividades próximas, etc.
 - ✓ Lugar del evento. El lugar debe adecuarse al tipo de evento que se quiera hacer (deportivo, académico, gastronómico, etc.)
 - ✓ Presupuesto. Determinar el dinero total que se puede destinar a la organización del evento.
 - ✓ Cronograma de actividades previas al evento. Realizar un cronograma con las actividades de preparación del evento. Diagrama de Gantt.



- ✓ Cronograma de actividades durante el evento. Realizar un cronograma con las actividades que se deberán desarrollar en el mismo momento en que tenga lugar el evento.
- 4. **Preparación del evento.** Siguiendo el cronograma de actividades previas se debe dar inicio a todas las preparaciones del evento: reservar lugar, realizar invitaciones, contratar servicios de catering, etc.

Asignar los comités de apoyo: Que se encargaran de coordinar y dirigir los integrantes del evento. Estos planifican, organizan y controlan el evento.

- ✓ Comité de programa.: Prepara el cronograma de actividades y temas a tratar (Establece el protocolo)
 - ✓ Comité de Finanzas:Elabora el presupuesto preliminar y el definitivo- Busca los recursos económicos.
 - ✓ Comité de apoyo: Hace el montaje del evento, alquiler de equipos de sonido-audiovisuales
 - ✓ Comité de promoción y relaciones publicas: los folletos-invitaciones-pancartas Diseña y elabora el logotipo-folletos-afiches-Planifica y coordina el protocolo-Coordina los actos de inauguración y clausura-
 - ✓ Comité de seguridad:Coordina el operativo de seguridad de los invitados y participantes-vigila instalaciones.
 - ✓ Comité de Recepcion: Da la Bienvenida, Recibe los participantes y da la información de las actividades.
 - ✓ Comité de Alimentos y bebidas : Selecciona lo concerniente a alimentos y bebidas,organiza los horarios y selecciona el menú.
5. **Desarrollo del evento.** Uno o algunos días previos al evento se deben revisar los últimos detalles: revisar instalaciones, personas involucradas que deban realizar alguna función, etc. Y cuando haya llegado el momento del evento, se debe tener presente el cronograma de actividades durante el evento y dar inicio al mismo. Algunas de las actividades pueden ser: bienvenida a los invitados, coordinar las actividades, presentar personas, supervisar el curso del evento y demás actividades similares.
6. **Evaluación del evento.** Concluido el evento empresarial hay que realizar la evaluación del mismo. Para esto se debe hacer un informe sobre los sucesos más importantes que tuvieron lugar en el mismo, y evaluar si los objetivos propuestos se cumplieron, si los invitados se sintieron a gusto, si las actividades se desarrollaron de forma organizada, etc.

d) Comunicar las no conformidades respecto a la realización del evento , la atención y el servicio, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.



Evalúe el evento mediante un instrumento de medición que le permita conocer las no conformidades respecto a la realización del evento y en la atención y servicio, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.

e) Como evidencia presente las memorias del evento realizado y la intervención de los equipos de trabajo teniendo en cuenta todos los elementos que intervinieron en la organización del evento (Etapas, Protocolo, Comités, Logística, Organización, Divulgación, Valoración, Presente un informe detallado); así mismo presente el informe de ingresos y gastos en la realización del evento. Presente el informe en normas APA. Esta evidencia deberá subirla al portafolio del aprendiz en la fase ejecución.

Descargue aquí. Plantilla en Word con normas APA actualizadas.- <https://normasapa.com/plantilla-en-word-con-normas-apa-2019/>

Normas APA para la presentación de trabajos escritos: <https://normasapa.com/formato-apa-presentacion-trabajos-escritos/>

El informe escrito debe contener:

- ✓ *Portada*
- ✓ *Contraportada*
- ✓ *Introducción*
- ✓ *Contenido*
- ✓ *Objetivo Generales*
- ✓ *Objetivos específicos (Mínimo 3)*
- ✓ *Flujo grama de la Organización del evento de la unidad de negocio y de Servicio al cliente.*
- ✓ *Encuesta de satisfacción aplicada para el evento*
- ✓ *Conclusiones*
- ✓ *Recomendaciones*
- ✓ *Webgrafia.*



Para la socialización tenga en cuenta:

- *Uso de las tecnologías de Información y Comunicación.*
 - *Normas técnicas para presentación de diapositivas.*
 - *Uso de vocabulario técnico.*
 - *Presentación personal.*
 - *Dominio conceptual por parte de todo el equipo.*
- Ambiente requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
 - Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva, Hojas de Block.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Evidencias de Desempeño	<p>Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.</p> <p>Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional.</p> <p>Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de Clientes.</p> <p>Utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el</p>	<p>Técnica de Evaluación: Formulación de preguntas</p> <p>Instrumento de Evaluación: Cuestionario-Encuesta de satisfacción del servicio prestado al momento de realizar un evento.</p>



<p>Ejecutar el evento y Evalua el servicio prestado en el desarrollo del evento .</p> <p>Conserva las fuentes de transcripción y los documentos digitados en forma digital y física.</p> <p>Procesa , suministra y consolida la información contable de las transacciones realizadas.</p> <p>Evidencia de producto</p> <p>1. Informe técnico que contenga: todos los elementos que intervinieron en la organización del evento:</p> <p>a. Etapas, Protocolo, Comités, Presupuesto, Logística, Organización, Divulgación, Valoración.</p> <p>b. Presupuesto, ingresos, y egresos con sus respectivos soportes contables del Evento.</p> <p>c. Medio de divulgación elaborado para la presentar el Evento (Folletos, Tarjetas de Presentación entre otros).</p> <p>d.Instrumento de Medicion.</p> <p>d.Norma para la presentación del Informe: APA</p>	<p>momento de atención y servicio Del cliente de acuerdo con las políticas de la organización.</p> <p>Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales.</p> <p>- Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización.</p> <p>Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica, a través de los medios tecnológicos, teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales.</p> <p>Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución.</p> <p>-Aplica el manual de funciones y procedimiento en el trámite de los documentos de oficina,teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución.</p> <p>-Utiliza los canales o medios de ingreso y despacho de los documentos., acuerdo con la normativa, las Políticas institucionales.</p> <p>-Distribuye los documentos recibidos, de acuerdo con la</p>	<p>Técnica de Evaluación: observación</p> <p>Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo</p>
---	---	--



Evidencia de producto Informe escrito aplicando las normas APA, que contenga todos los elementos que intervinieron en la organización del evento: Etapas, Protocolo, Comités, Presupuesto(Informe presupuestal, ingresos, y egresos con sus respectivos soportes contables del Evento), Logística, Organización, Divulgación, Valoración).	<p>estructura organizacional, la normativa y política Institucional</p> <p>Envía la documentación de despacho de acuerdo con la normativa y políticas Institucionales.</p> <p>-Archiva documentos en el consecutivo de acuerdo con organización de la unidad documental</p> <p>-Aplica la normativa y las políticas institucionales de conservación y preservación en los documentos.</p> <p>-Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las Políticas institucionales.</p> <p>- Recibe y registra mensajes orales y escritos, relacionados con la organización de eventos Teniendo en cuenta el protocolo establecido.</p> <p>- Elabora la agenda para el evento de acuerdo a los requerimientos del mismo.</p> <p>- Elabora tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, relacionadas con el evento de Acuerdo al protocolo organizacional.</p> <p>-Aplica estrictamente las normas de etiqueta y protocolo nacionales e internacionales Durante el montaje del sitio donde se realizará el evento.</p> <p>- Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el Protocolo y las políticas de la organización.</p>	<p>Técnica de Evaluación: Valoración de producto</p> <p>Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo</p>
--	--	---



	<p>-Verifica el cumplimiento del programa establecido en la agenda teniendo en cuenta las Políticas de la organización.</p> <p>.</p> <p>-Elabora tarjetas y cartas de agradecimiento, observando las normas de protocolo.</p> <p>Analiza los criterios para la elaboración de documentos de acuerdo con las políticas Contables de la organización y la normativa.</p> <p>- clasifica y archiva técnicamente los documentos, de acuerdo con el tipo de transacción Realizada, las normas técnicas y legales vigentes de archivos.</p> <p>Dispone de los equipos, medios audiovisuales y demás elementos requeridos por los Ponentes o conferencistas y por la audiencia, para el desarrollo del evento.</p> <p>Aplica el procedimiento para la recepción y el registro de participantes, invitados y Conferencistas al evento de acuerdo al protocolo establecido.</p> <p>Ejecuta las posibles actividades que pueden ser programadas dentro de la agenda de un Evento, de acuerdo con la clase y la magnitud.</p> <p>Elabora informes financieros básicos auxiliares y balance de comprobación, aplicando las</p>	
--	--	--



	<p>Normas o políticas contables. Ra: 21030302205:</p> <p>Aplica los procedimientos en la recepción y despacho e interpreta las tablas de retención Documental, de acuerdo con la normativa y las políticas institucionales.</p>	
--	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

EVENTO: Un *evento* es una actividad *social* determinada, un festival, una fiesta, una ceremonia, una competición, una convención, entre otros

PROTOCOLO: Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales. "cumplir con el protocolo".

DIVULGACION: La definición de divulgar, hace alusión en extender, propagar, difundir, publicar, promulgar, difundir, ...

PRESUPUESTO: Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo

GESTION DOCUMENTAL: La gestión documental o gestión de documentos, es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo.

ARCHIVO: Un archivo o fichero informático es un conjunto de bits que son almacenados en un dispositivo.

CORRESPONDENCIA: La Coordinación de Archivo y Correspondencia es la encargada de ejecutar los procesos y procedimientos que deben aplicarse a la gestión documental.

TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL: Se define como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los



documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad.

CANALES O MEDIOS DE INGRESO DE LOS DOCUMENTOS: Los envíos deben llegar a las instalaciones cerrados y acompañados de un listado o de una orden para verificar la conformidad de lo recibido.

MENSAJERIA: Servicio de transporte y reparto de cartas y paquetes, generalmente dentro de una misma población.

RADICACION DOCUMENTAL: Es un proceso por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibido o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos que establezca la ley. 8 jul. 2014

DESPACHO: Comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos

SERVICIO AL CLIENTE: El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes.

CLIENTE: Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto

MOMENTO DE VERDAD: El escrito se refiere a los momentos de verdad que tiene el individuo dentro de las organizaciones en el cumplimiento de sus expectativas

VALOR AGREGADO: El valor agregado es la característica extra que un producto o servicio ofrece con el propósito de generar mayor valor comercial **TRIANGULO DE SERVICIO:**

PROCESO CONTABLE: El proceso contable es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros.



EL CICLO DE VIDA DE UN DOCUMENTO, o Document Lifecycle en inglés, es la secuencia de fases que atraviesa un documento, así como el tiempo establecido que debe permanecer en cada etapa desde que se crea hasta su archivo o destrucción.

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Es una oficina o departamento donde se reciben, clasifican, radican, registran y entregan los documentos y comunicaciones internas y externas, tanto para los jefes y funcionarios de las diferentes dependencias.

EL ARCHIVO CENTRAL es el órgano responsable de planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel Institucional, así como, de la administración, custodia y conservación de la documentación proveniente de los **Archivos** de Gestión de cada una de las Oficinas .

UN MOMENTO DE VERDAD en el servicio al cliente es toda la secuencia de experiencias buenas y malas que el cliente pasa con una empresa .

QUEJA Y RECLAMO: Un **reclamo** es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. ... Mientras que la **queja** es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado o se refiere a una mala atención al público.

PERSUADIR: El verbo **persuadir**, significa conseguir mediante las palabras, sentimientos o razonamientos, que una persona actúe o haga algo que tú desees .

SERVICIO AL CLIENTE MULTICANAL: Hoy en día podemos establecer comunicaciones **multicanal** con voz, email, fax, sms, chat, web, apps móviles, video-llamadas, navegaciones ...

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Taller de Organización de archivo. Elaborado por equipo de Unidad Técnica en Gestión

Documental. SENA, CGTS, Cali. Ajustado por equipo de Articulación con la Ed. Media.

Ejemplo de empresas emprendedoras:

Instituto Caro y Cuervo.(05 de Octubre de 2015(¿))Proceso de Gestion documental-Manual de organización de archivos. Recuperado de: <https://www.caroycuervo.gov.co/DocumentosSIG/ICC-GD-10%20MANUAL%20DE%20ORGANIZACI%C3%93N%20DE%20ARCHIVOS.pdf>

Hernan Enrique Obando..(20 de Nov de 2010.)Aplicaciones de las técnicas de oficina.Recuperado de <http://herob28.blogspot.com/>.



Calameo.(15 septiembre de 2014)Manual del servicio al cliente. Recuperado de:
<https://es.calameo.com/read/003703216b71658543d19>

Gestion Documental.Ciclo de vida de los documentos. Recuperada de
<https://gestiondocumentaljosequintero.wordpress.com/definiciones/ciclo-de-vida-de-los-documentos/>

Etapas para la organizaion de un evento: <https://www.innovtur.com/3-grandes-etapas-en-la-organizacion-de-un-evento-exitoso/>

Andrea Mateus(4 Noviembre de 2015)Políticas de servicio al cliente.
<https://prezi.com/ignggd5efwjr/politicas-de-servicio-al-cliente/>

Maribel Lares.Etapas para desarrollar un evento.Recuperada de: <https://es.slideshare.net/laresal/los-eventos-y-sus-etapas>

Castillo, W. (26 de Febrero de 2012)In Slideshare. Manual sobre la organización de Eventos. Recuperado de
<https://es.slideshare.net/will0903/manual-sobre-la-organizacin-de-eventos>

Marcano, C. (26 de Abril de 2010) In Slideshare. Los comités de un Evento. Recuperado de
<https://es.slideshare.net/crismarla/los-comites-de-un-evento>

Campos, E. (24 de Abril de 2017) Momento de verdad servicio al cliente(archivo de Video)Recuperado de
https://www.youtube.com/watch?v=3ome_oczAtg

Alumnos del Colegio de Bachilleres del Estado de Tlaxcala. Plantel 16, Teolocholco. Turno: Matutino. Grupo: 502(12 de Enero de 2017) CLIENTES. Tipos, Clasificación y Características Principales (archivo de video) Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=JZQ22ZI0KQc>

Cursos CAE (10 de junio de 2014)Atención al cliente: Manejo de Quejas y Reclamos. (archivo de video) Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=-p6NC_K5_bI&t=37s

Superintendencia de Industria y Comercio (29 de Abril de 2015) Profesor Súper O` Quejas y Reclamos (archivo de video)Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=WMnwce-gKuc>

Safi, Fácil Gerenciar.(22 de octubre de 2014)In Slideshare. Política de Servicio al cliente. Recuperado de
<https://www.youtube.com/watch?v=eThdXR3LRqo>

Becerra, C. (21 de Agosto de 2013) ¿Que es CRM?(archivo de video) Recuperado de
<https://www.youtube.com/watch?v=L3WuL5IxYHo>



Tecnosoluciones.com (3 de mayo de 2013) Estrategias para implantar CRM, lograr Fidelización y mejorar las Ventas.(archivo de video) Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=XR5mputzTxo>

Tasso, J. Este es un ejemplo de Venta Sugestiva, extraído de la película La Vida es Bella.(Publicado 2 de septiembre de 2016) El arte de persuadir. (archivo de video) Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=ubwoQkO1r1k>

Momentos de verdad del servicio al cliente. Recuperada de: https://www.youtube.com/watch?v=3ome_oczAtg

Tipos de clientes y sus características. Recuperada de: <https://www.youtube.com/watch?v=JZQ22Zi0KQc>
<https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tipos-de-clientes/>

Quejas y Reclamos .Recuperada de :https://www.youtube.com/watch?v=-p6NC_K5_bI
<https://www.youtube.com/watch?v=WMnwce-gKuc>

Política de servicio al cliente. Recuperada de: <https://www.youtube.com/watch?v=eThdXR3LRqo>

Técnicas y beneficios de una buena atención al cliente. <https://www.tu-app.net/blog/atencion-al-cliente/>

Servicio al cliente multicanal- Recuperada de: <https://mglobalmarketing.es/blog/servicio-de-atencion-al-cliente-multicanal/>

Fna. Protocolo de atención al cliente. Recuperado de: <https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/sistema-de-atencion-al-consumidor/Protocolos%20de%20atencion/Instructivo%20de%20Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Miryam Martínez	Instructora Técnica	CGTS	05/02/2021



--	--	--	--	--

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Equipo de instructores Técnicos del Programa Asistencia Administrativa	Instructores de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	04/02/2021	Ajuste de formato guía de aprendizaje