COMPETENCIA: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA

@SENAcomunica www.sena.edu.co

RAP 04: PROYECTAR INFORMES DE GESTIÓN DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES

GC-F-004V.10

TECNICO ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO

YENNY CAROLINA MERA TROCHEZ - INSTRUCTORA TEC. ARCHIVO
RED GESTION DOCUMENTAL
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
2024

Introducción

Objetivo: Explicar la importancia de las encuestas y cómo pueden ser utilizadas para recopilar datos relevantes.

Definición de encuesta: Una encuesta es una herramienta de investigación que utiliza un cuestionario para recopilar información de un grupo de personas.

Objetivos de la Encuesta

1. Determinar el propósito: ¿Qué información necesitas obtener?
2. Identificar el público objetivo: ¿A quiénes se les hará la encuesta?
3. Establecer objetivos claros: Qué preguntas específicas deseas responder con la encuesta.

- **Población:** es el conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones (hacer inferencia).
  - Normalmente es demasiado grande para poder abarcarlo.





- **Muestra:** es un subconjunto de la población al que tenemos acceso y sobre el que realmente hacemos las observaciones (mediciones)
  - Debería ser "representativo"
  - Esta formado por miembros "seleccionados" de la población (individuos, unidades experimentales).



Diseño de la Encuesta

1. Elegir el tipo de encuesta: En línea, telefónica, cara a cara, por correo.
2. Decidir el formato: Preguntas abiertas vs. preguntas cerradas.
3. Número de preguntas: Mantener un equilibrio entre obtener suficiente información y no abrumar a los encuestados.



Redacción de Preguntas

- Claridad y Concisión: Las preguntas deben ser claras y directas.
- Evitar sesgos: No dirigir al encuestado hacia una respuesta.
- Tipos de preguntas:

  Pregunta de opción múltiple con una sola respuesta: Este tipo de pregunta ofrece varias opciones de respuesta al entrevistado, de las cuales debe elegir sólo una. Por ejemplo, rango de edad (20–29, 30–39, etc.) o rango de ingresos ($100–$499 anual, $500–$999 anual, etc.).

  Pregunta de opción múltiple con más de una respuesta: Este tipo de pregunta ofrece varias opciones al entrevistado y permite más de una respuesta. Por ejemplo, qué tipo de cuentas tiene el entrevistado en instituciones financieras (ahorro, cheques, préstamos, certificados de depósito, etc.) o qué servicios financieros le gustaría al entrevistado recibir de la institución financiera (ahorro, depósito directo, préstamos, etc.).

  Pregunta de rangos: Esta pregunta pide al entrevistado que ordene o califique por rango de varias opciones. Por ejemplo, del primero al último, o del mejor al peor. Ejemplo Encuestas de escala de Likert https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/

Redacción de Preguntas

Pregunta ponderada: Esta pregunta pide al entrevistado que ordene o califique por rango las opciones, asignando un valor numérico, o peso a cada respuesta posible. Varias respuestas pueden tener el mismo peso, a diferencia de las preguntas de calificación por rango en donde dos respuestas no pueden estar en la misma posición.

Pregunta de listado: Esta es una pregunta abierta en la cual se le pide al entrevistado que presente un número mínimo de respuestas en sus propias palabras. Por ejemplo, "Mencione tres ventajas de la institución financiera en donde usted tiene su cuenta", o bien: "Mencione dos servicios que le gustaría que le ofreciera una institución financiera". Al hacer la tabulación, los analistas deben agrupar este tipo de respuestas por similitudes. Por ejemplo, un certificado de depósito puede ser lo mismo que una cuenta a plazos, o una cuenta para el retiro puede ser lo mismo que una cuenta programada.

Pregunta abierta: Esta pregunta pide al entrevistado que describa algo. Por ejemplo, "Describa una cuenta de ahorro". No debe haber más del 5 por ciento de preguntas abiertas en la encuesta.

Ejemplos:

Pregunta cerrada: "¿Cuántos días a la semana haces ejercicio? (0-7)"

Pregunta abierta: "¿Qué opinas sobre la nueva política de la empresa?"

Prueba Piloto

Realizar una prueba piloto: Hacer la encuesta a un pequeño grupo antes de lanzarla oficialmente.

Recoger feedback: Mejorar las preguntas y el formato basado en las respuestas y comentarios recibidos.

Objetivo	
Universo/Población	
Muestra	
Preguntas de perfil o de caracterización	
Preguntas de investigación	

Recopilación de Datos

Distribuir la encuesta: Utilizar diferentes canales según el tipo de encuesta (correo electrónico, redes sociales, en persona, etc.).
Asegurar la confidencialidad: Explicar a los encuestados que sus respuestas serán confidenciales y utilizadas solo para el propósito de la encuesta.

Se han pesado 40 expedientes. Los resultados expresados en gramos, son:

64,1	66,4	64	66,7	65,3	64,4	63,9	63	65,4	64,3
68,8	66,6	65,1	64,2	68,5	65,7	65,8	63,1	64,6	63,5
65	66,4	67,3	65,7	64	61,5	64,1	65	63	63,2
66,9	66,3	67	66,1	66,8	65,3	64,4	64,5	63,1	65,5

Análisis de Datos

1. Recopilar y organizar respuestas: Utilizar herramientas como hojas de cálculo o software especializado en encuestas.
2. Analizar los resultados: Identificar patrones y tendencias en los datos.
3. Presentar los resultados: Crear gráficos y tablas para visualizar los datos y redactar un informe de los hallazgos.

Conclusión y Preguntas

1. Resumen de los puntos clave: Reafirmar la importancia de cada paso en el proceso de elaboración de encuestas.
2. Sesión de preguntas y respuestas: Abrir el espacio para que los estudiantes hagan preguntas y resuelvan dudas.

Materiales Adicionales

- Ejemplos de encuestas: Proporcionar ejemplos de encuestas bien elaboradas.
- Guías y artículos: Documentos adicionales sobre mejores prácticas en la creación de encuestas.
- Links de tutoriales para comenzar:

Tutorial breve: https://www.youtube.com/watch?v=_9doB2YAsgw
Tutorial avanzado y detallado https://www.youtube.com/watch?v=73_QStDnL0g

- Recursos en línea: Enlaces a herramientas de creación de encuestas como Google Forms, SurveyMonkey, etc. Plataformas para crear encuestas (Link en iconos. Presionar la tecla “ctrl” y el icono de cada plataforma al mismo tiempo para ser redirigidos a la página de inicio)

Google Forms

SurveyMonkey

survio

encuesta.com


SENA
GRACIAS
@SENAcomunica
www.sena.edu.co
Líneas de atención al ciudadano, empresarios y PQRS:
Bogotá: +(57) 601 736 60 60
Línea gratuita resto del país: 018000 91 02 70
Línea nacional: +(57) 601 546 15 00

COMPETENCIA: Atención y servicio de información al usuario.

RAP 03: Verificar la trazabilidad de la prestación del servicio de consulta y de información archivística teniendo en cuenta el protocolo, normativa y política de la empresa.

TECNICO ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO

YENNY CAROLINA MERA TROCHEZ - INSTRUCTORA TEC. ARCHIVO
RED GESTION DOCUMENTAL
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
2024

Trazabilidad

La trazabilidad es un termino que apareció en 1996, respondiendo a las exigencias de los consumidores, quienes se implicaron fuertemente a raíz de las crisis sanitarias que ocurrieron en Europa y del descubrimiento e impacto de las vacas locas en los distintos países.

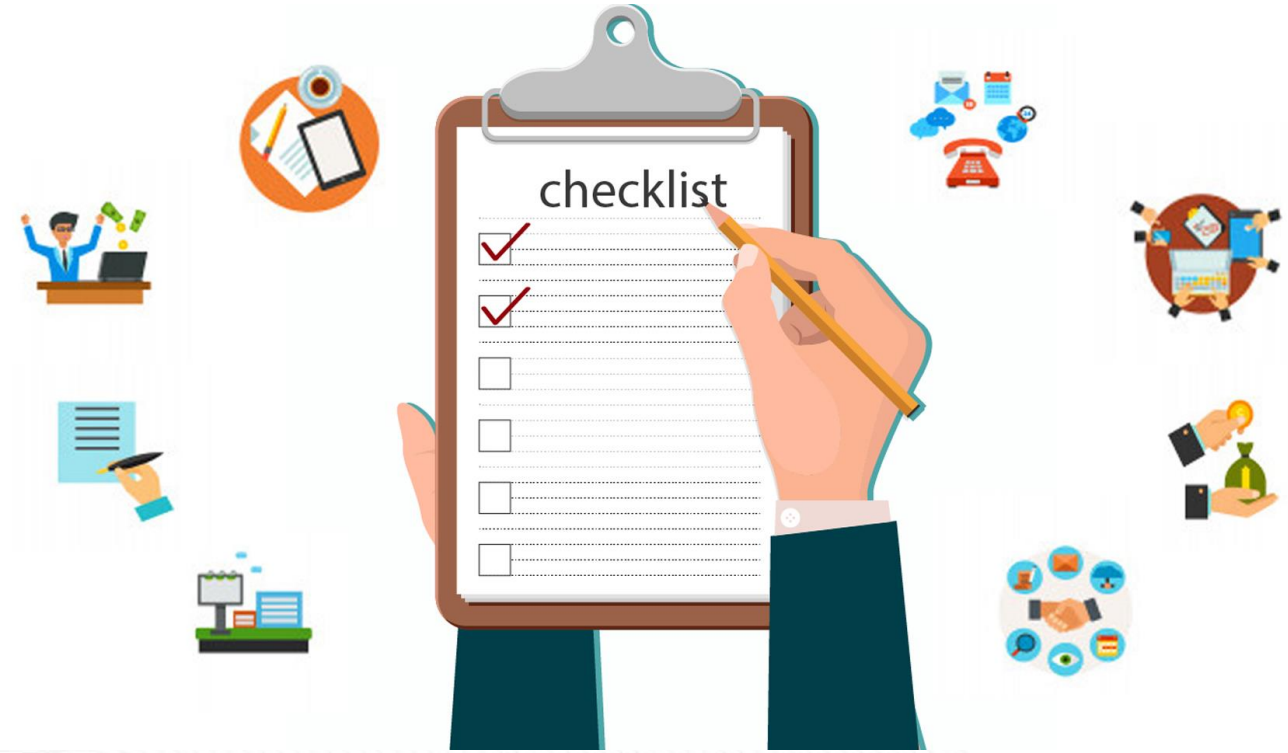
Que es trazabilidad?

Es un conjunto de acciones, medidas y procedimientos técnicos que permite identificar y registrar cada producto desde su nacimiento hasta el final de la cadena de comercialización.



Trazabilidad

La implementación de la trazabilidad de la información es fundamental para mejorar la productividad y la calidad de los procesos logísticos en las empresas colombianas. Solo con un soporte adecuado para la toma de decisiones y la comunicación, la economía colombiana podrá reducir sus costos logísticos y competir con rapidez en los mercados nacionales e internacionales.



Tipos de Trazabilidad



Ascendente

- Hacia atrás
- ¿Qué se Recibió?
- De quien
- Cuanto



Interna

- Como se crea
- Como se hace
- Cuando



Descendente

- Hacia delante
- Que se entrego
- A quien
- Cuanto
- Transporte o distribución

Tipo de trazabilidad ascendente o hacia adelante



El tipo de trazabilidad ascendente o hacia adelante identifica y registra la información de toda la mercancía que sale de la empresa, y que va a ser entregada a su destinatario. De esta forma, es posible rastrear y conocer su lote de origen, almacén de salida, destino, cliente receptor, entre otros detalles importantes de la entrega final del producto.

Ejemplo del tipo de trazabilidad hacia adelante

Un ejemplo del tipo de trazabilidad ascendente es el que implementa Transytec. Esta empresa desarrolla soluciones de delivery premium de productos bancarios, y para mejorar sus procesos comenzó a utilizar la plataforma Beetrack para optimizar su trazabilidad hacia adelante, permitiendo tener un control en tiempo real de sus entregas, obteniendo además todas las imágenes e información digitalizada asociadas a dichas entregas.

Tipo de trazabilidad descendente o hacia atrás

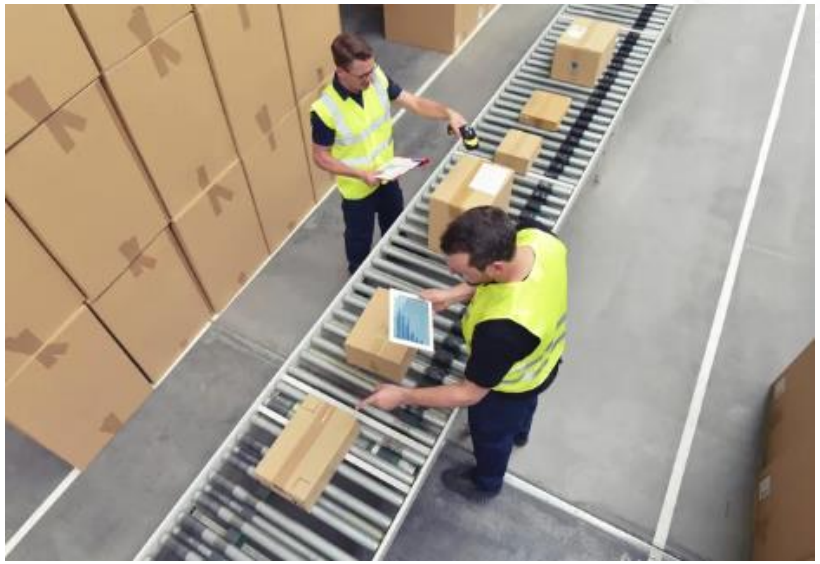
El tipo de trazabilidad descendente o hacia atrás se encarga de identificar todas las materias primas o productos que llegan a la empresa, junto a la información del proveedor. De todos los tipos de trazabilidad, el registro de esta etapa es crucial para poder tener un histórico completo de la mercancía desde su origen.



Ejemplo del tipo de trazabilidad hacia atrás
Un ejemplo del tipo de trazabilidad descendente es el que ejecuta Amazon a través de su sistema llamado Transparency, que le permite proteger a las marcas de la falsificación de productos, garantizando así la autenticidad de sus proveedores. Este sistema de seguimiento funciona con un código que va registrado en cada producto; Amazon escanea dicho código para asegurarse que la mercancía enviada es genuina.

Tipo de trazabilidad interna

Entre los tipos de trazabilidad existentes, la interna es la que permite hacerle seguimiento a la mercancía dentro de la empresa. Su función es registrar información sobre todos los procesos internos por los que pasa el producto, desde su manipulación, maquinaria implementada, temperatura, lote, entre otros datos relevantes.



Ejemplo del tipo de trazabilidad interna

Un ejemplo del tipo de trazabilidad interna es el que realiza BMW a cada una de sus piezas. Después de marcarlas con un láser especial, estas son identificadas con un ID que permanecerá con ellas durante toda la cadena de suministro. A esta ID se le va sumando información de cada etapa de la fabricación, para mantener la trazabilidad interna en todo momento. Esto les permite a los especialistas identificar errores y oportunidades de mejora de los procesos.

Aplicaciones de la trazabilidad

-

Sector Agropecuario



–

Sector Salud (Pacientes)



–

Sector Construcción



–

Sector Agrícola



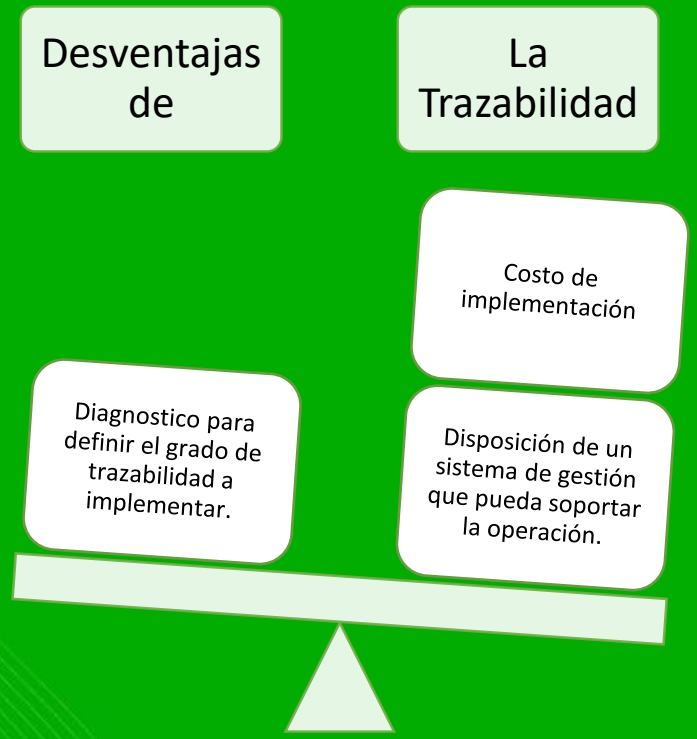
Ventajas de la Trazabilidad

Para la empresa:

- ✓ Aumento de seguridad y beneficios económicos
- ✓ Pieza clave para la apertura de nuevos mercados (Exportación)
- ✓ Promueve la seguridad comercial y confianza de consumidores
- ✓ Mejora la imagen comercial)
- ✓ Optimiza la gestión de stock
- ✓ Perite demostrar con debida diligencia el origen de un problema
- ✓ Ayuda para hacer frente a reclamaciones de los clientes
- ✓ Facilita la localización, inmovilización y retirada efectiva de los productos.

Para los Clientes:

- ✓ Aumento de confianza
- ✓ Garantía de Transparencia Informativa
- ✓ Garantía de mayor eficacia ante problemas.



Sistema de Trazabilidad

Sistemas de identificación

- ✓ Un sistema de identificación del producto unitario
- ✓ Un sistema de identificación de embalajes o cajas
- ✓ Un sistema de identificación de bultos o pallets

Sistemas para la captura de datos

- ✓ Para las materias primas
- ✓ Para la captura de datos en planta
- ✓ Para la captura de datos en almacén

Software para la gestión de datos

- ✓ Capaz de imprimir etiquetas
- ✓ Capaz de grabar chips RFID
- ✓ Capaz de Almacenar los datos capturados
- ✓ Capaz de intercambiar datos con los sistemas de gestión empresariales

Herramientas de la Trazabilidad

- ✓ Codificación / Simbolización (Código EPC, GS1 128)
- ✓ Lectura Óptica (Lectores ópticos para códigos de barras)
- ✓ Sistemas de información (Software)
- ✓ Procedimientos manuales (Formatos, registros, instructivos, procedimientos)



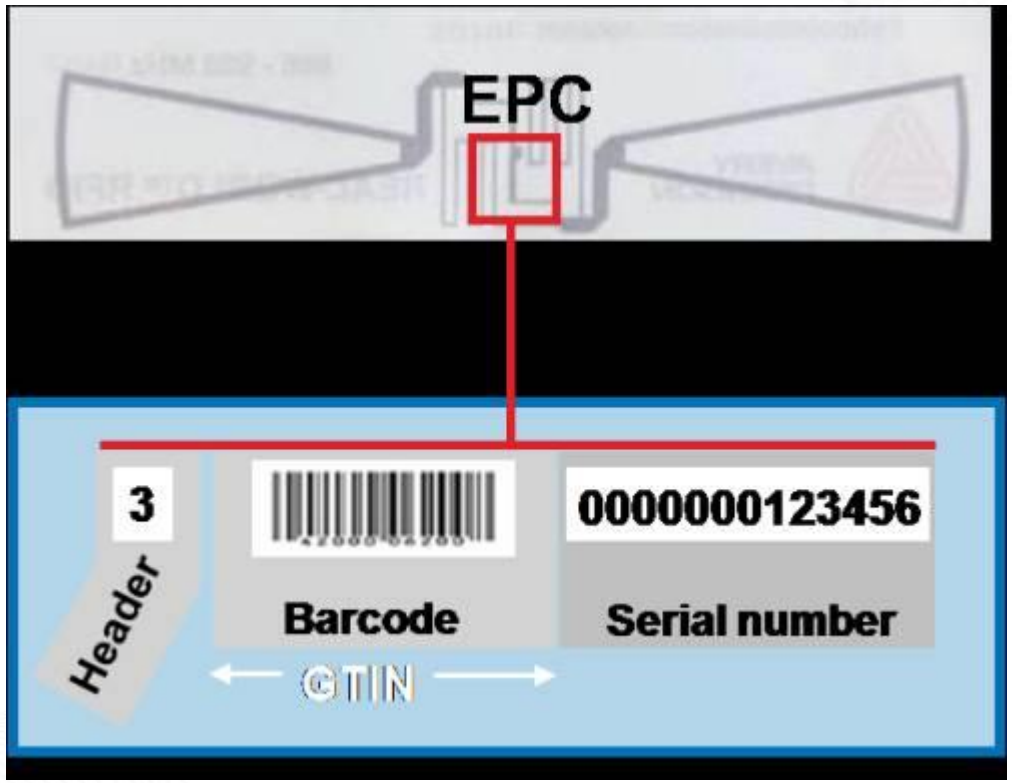


https://es.educaplay.com/recursos-educativos/6278272-juego_de_trazabilidad.html



Electronic Product Code EPC

El Código Electrónico de Producto **(EPC)** es un código único numérico para identificar productos con mayor detalle. EPC puede asociarse con información específica de como fecha de fabricación, origen y destino del embarque. La información de este código se almacena en una etiqueta de radiofrecuencia, que transmite los datos mediante una señal emitida por un lector especial o antena.



Código Electrónico de Producto (EPC)

Proporciona una manera de utilizar los mismos identificadores GS1 estándar que se utilizan en los códigos de barras, mediante la codificación de etiquetas RFID. El EPC también permite disponer caracteres legibles para las personas.

Electronic Product Code EPC

¿Cómo funciona EPC?

El EPC es almacenado en un tag de radio frecuencia (RFID), el cual transmite la información cuando es consultada por un lector (reader). EPC y RFID no son intercambiables. El EPC es una aplicación de la cadena de valor que maximiza la tecnología RFID para proveer un nivel de visibilidad que antes no se podía alcanzar.

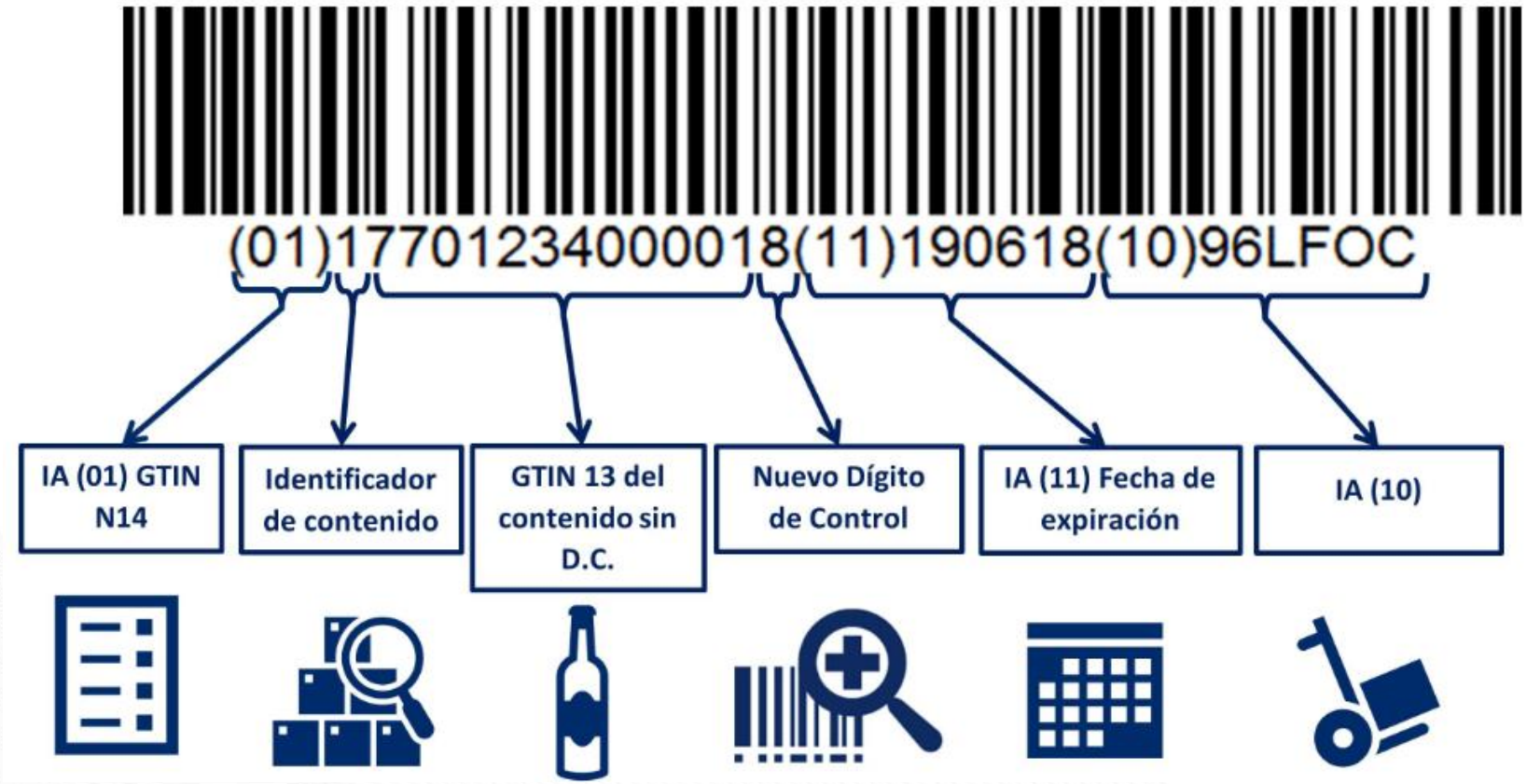
¿Qué ofrece a los consumidores?

El EPC tiene el potencial de ayudarnos a todos. Podría ayudar a las empresas mejorando la eficiencia y la visibilidad de la cadena de valor, lo que beneficiaría a los consumidores a través de la disponibilidad del producto, la rapidez del servicio y garantizar la calidad.

Podría ayudar a evitar que las mercancías falsificadas lleguen a los consumidores mediante el seguimiento de sus productos desde su origen. El EPC tiene el potencial de permitir que las cadenas comerciales obtengan una mejor trazabilidad de los inventarios, reabastecimientos más eficientes y poder tener el producto en las góndolas cuando el cliente los requiera.

GS1 - 128

Es un Sistema estándar de identificación mediante código de barras utilizado internacionalmente para la identificación de mercancías en entornos logísticos, para poder transmitir los datos relativos a los productos de una forma común a todos los agentes de la cadena de suministro.



GS1 - 128

Características técnicas principales

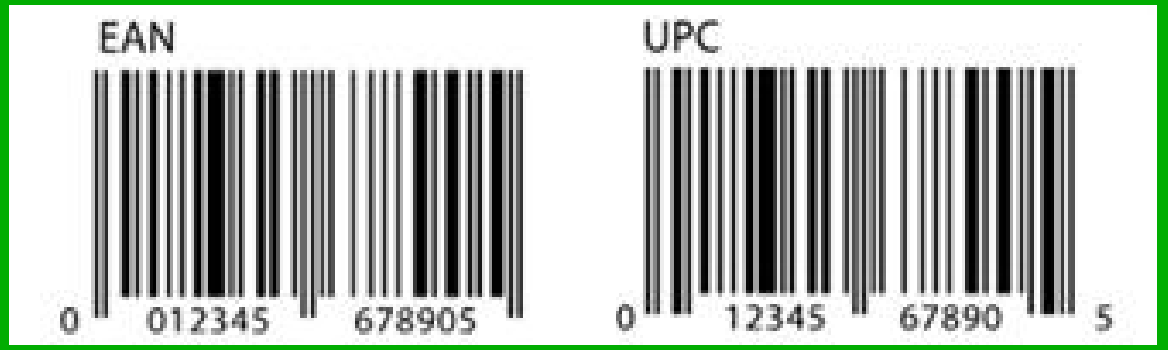
- ✓ Código Alfanumérico que permite la codificación de números, letras y caracteres especiales.
- ✓ Portabilidad de datos fijos y variables a través de los Identificadores de Aplicación - IA.
- ✓ El código debe comenzar con el Carácter Doble (StartC + FNC1), para garantizar que sea el estándar GS1-128.
- ✓ Se pueden representar varios datos en un solo código de barras.
- ✓ La altura mínima de las barras es de 32 mm (no incluye los números impresos debajo de las barras);
- ✓ El ancho máximo del código es de 165 mm (6,5 pulg.), incluidos los márgenes silenciosos (o márgenes claros);
- ✓ Se recomienda que los textos que no hagan referencia a la información codificada (por ejemplo, nombre y dirección del remitente).
- ✓ Se recomienda que la información sea legible por humanos relacionada con los datos codificados en la etiqueta.

Código EAN/UPC

El código EAN/UPC fue desarrollado específicamente para su lectura en el punto de venta, debido a la agilidad que brinda en la captura de información. Esta simbología que incluye los códigos EAN - 8, EAN - 12, UPC - A, UPC – E., es la única utilizada para asegurar que todos los productos estén debidamente identificados en cualquier punto de pago minorista, acelerar el registro de datos y su uso mejora la confiabilidad de la información intercambiada entre socios de negocio.

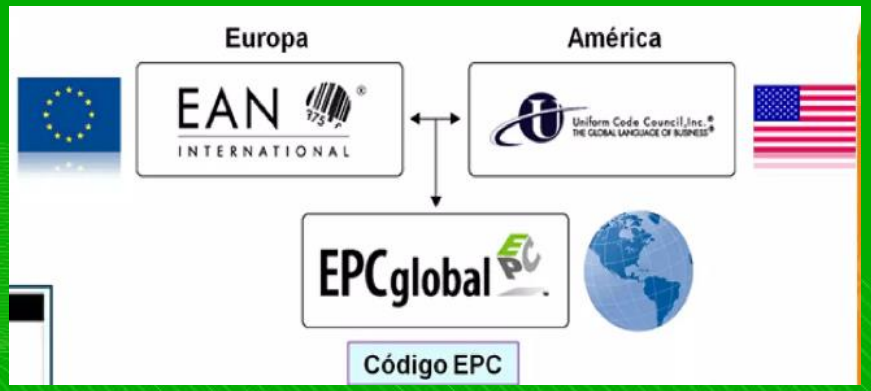
EAN – 13
Europa 13 dígitos

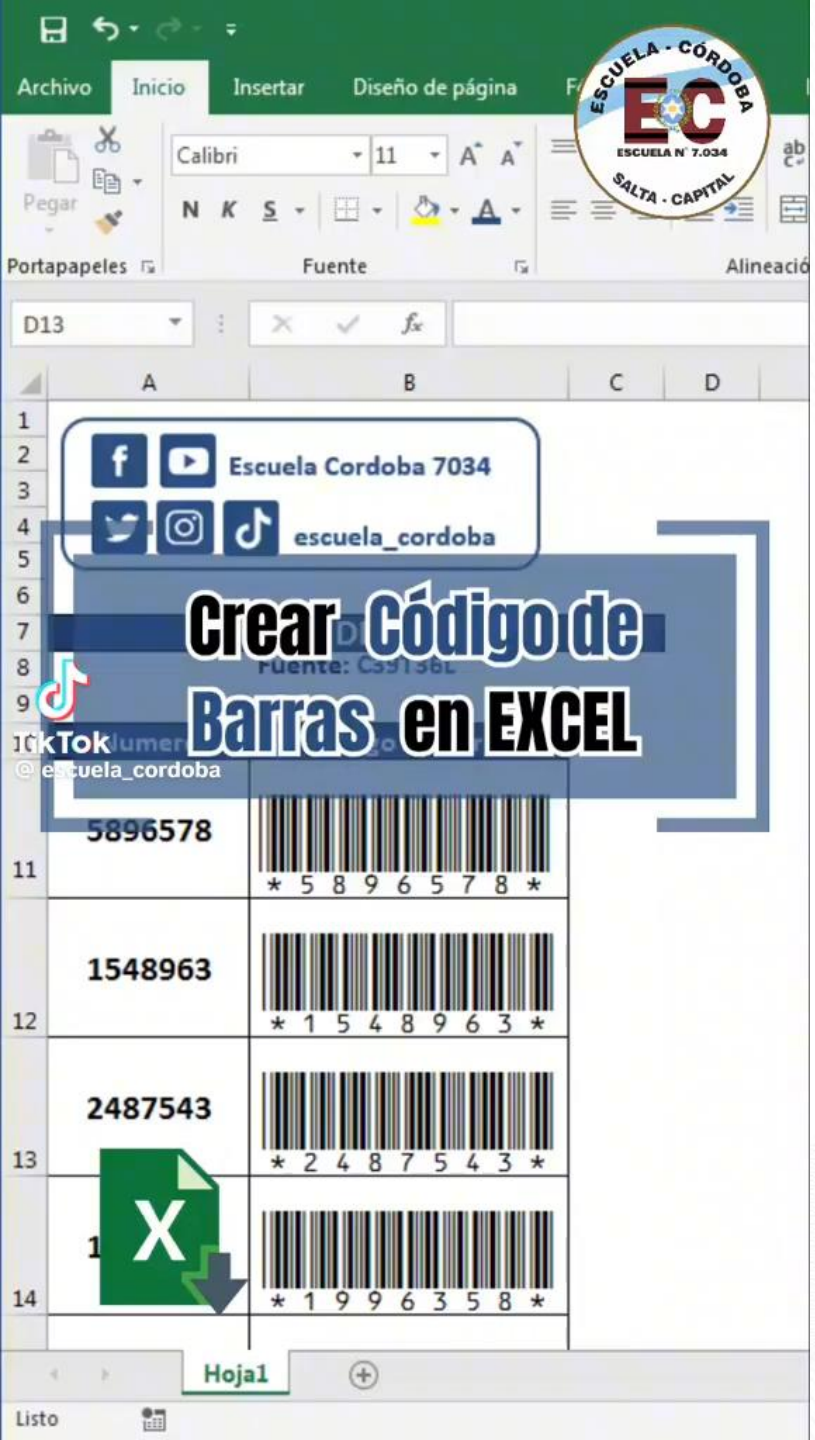
Hoy estos 2 productos son iguales al llevar el mismo código EAN



UPC –A
AMERICA
12 dígitos

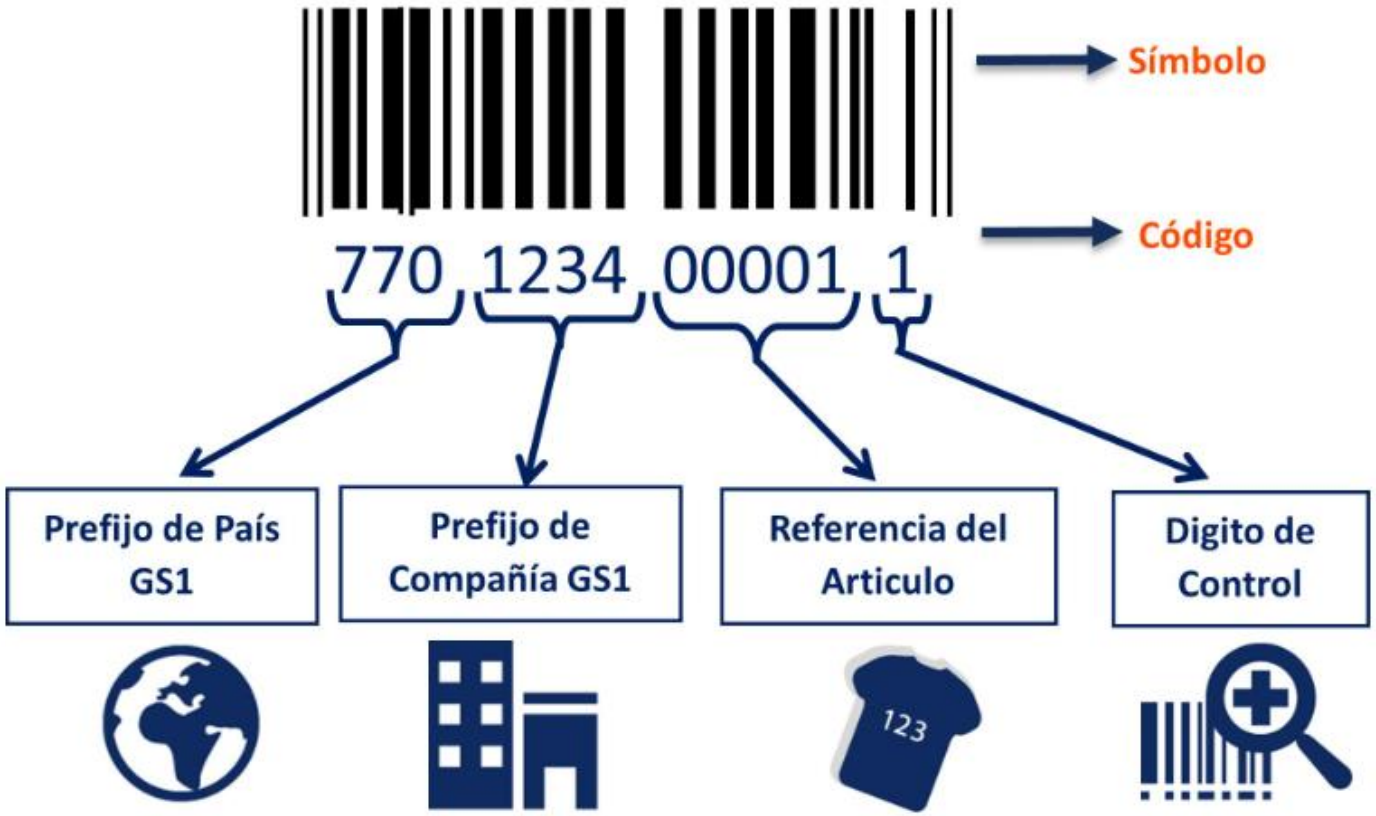
Pretende Numerar cada articulo unitario y que este numero sea único en todo el mundo.





Código de barras EAN-13

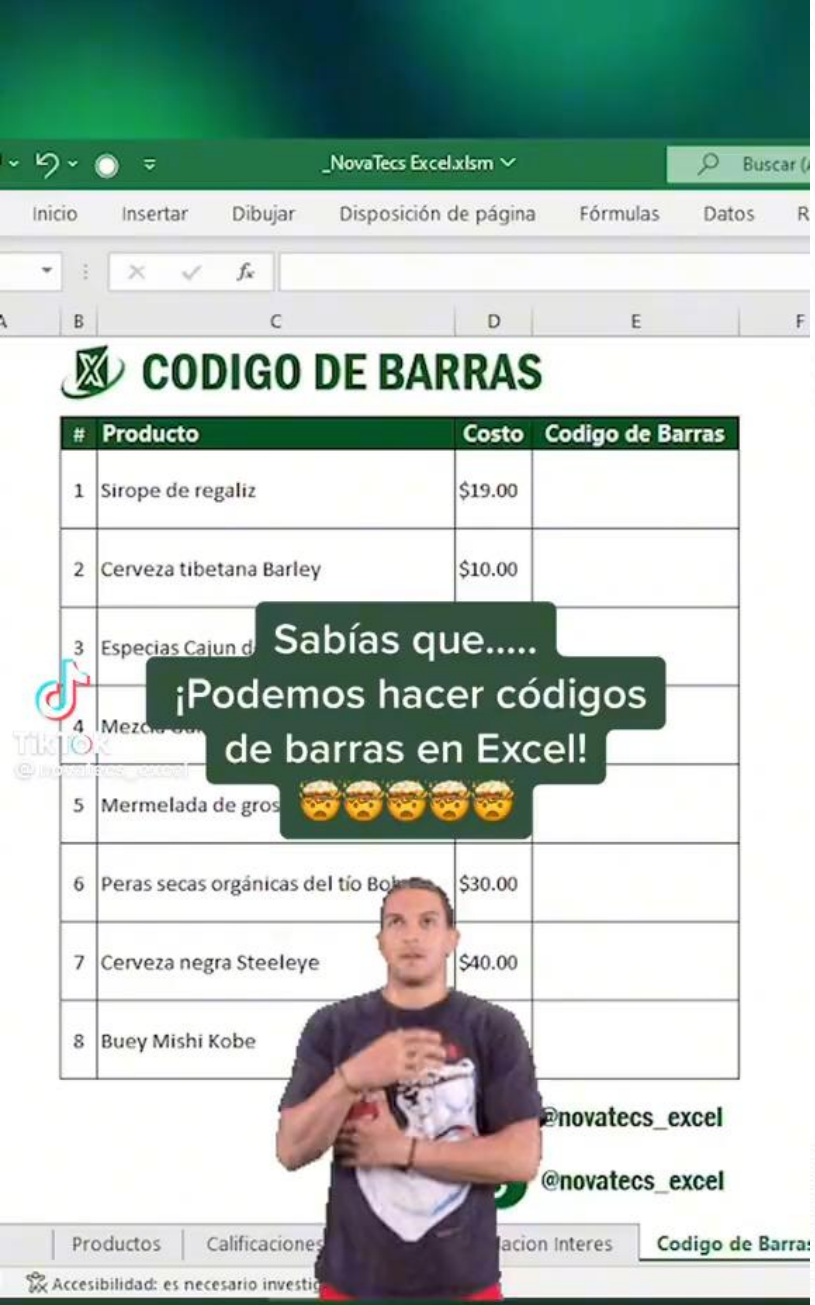
Número mundial de articulo comercial para la identificación de productos y bienes de consumo.





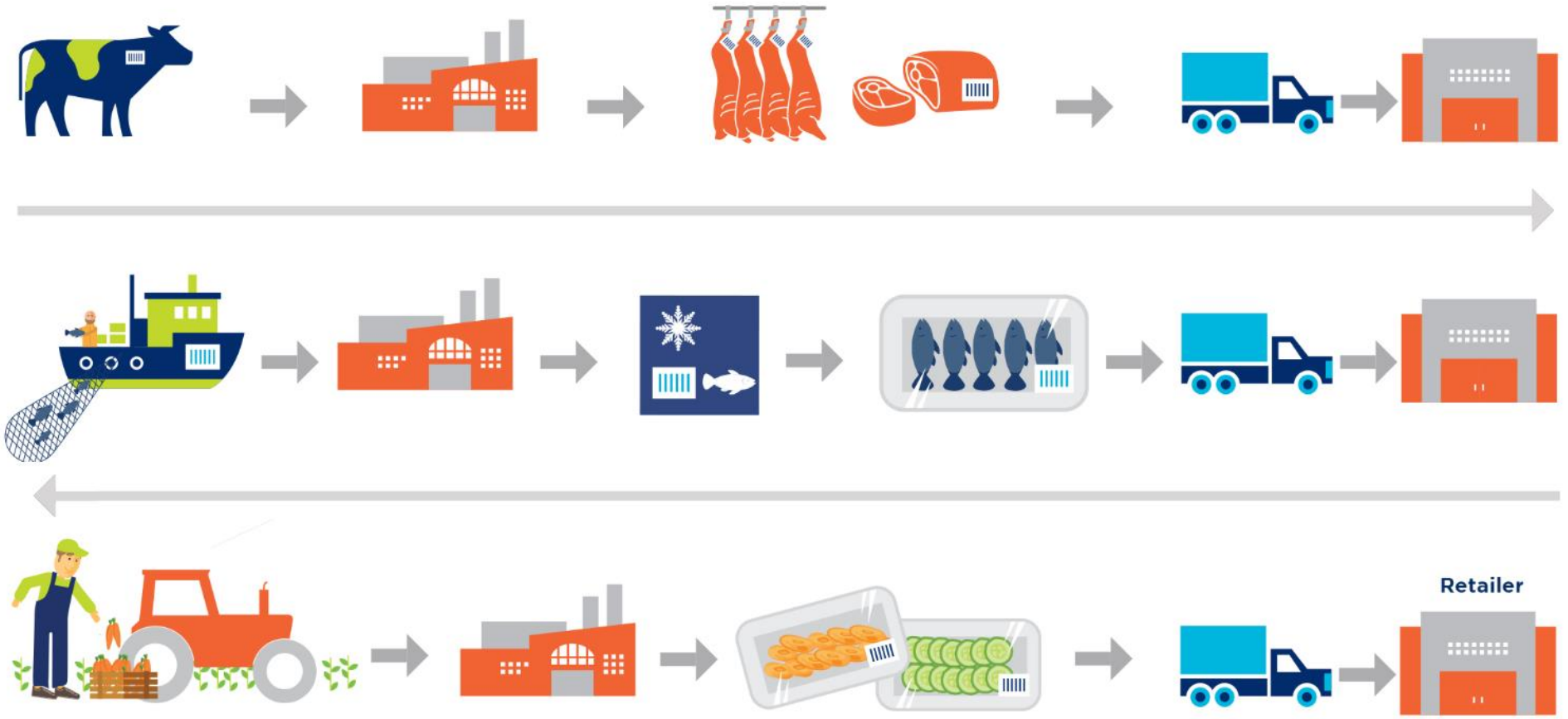
Códigos de barras EAN/UPC

La simbología EAN/UPC se interpreta a la salida de la tienda minorista (check-out), así como en todas las etapas del movimiento de mercancías (mayoristas, almacenes, controles de distribución, etc.).





TRAZABILIDAD DE UN PRODUCTO



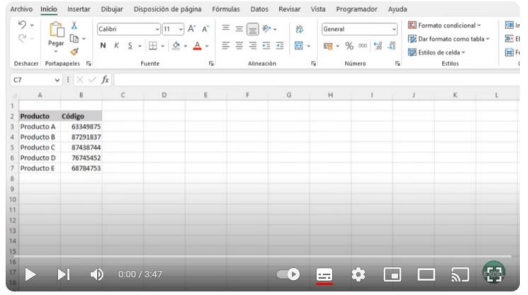
Manufactura Primaria / Materia Prima – Transporte – Procesamiento - Material de empaque – Transporte – Ventas Mayoristas . Transporte – Ventas Minoristas

Trazabilidad del Servicio



Los siguientes links te ayudaran a prepararte…

https://www.youtube.com/watch?v=8nlFXZO7y6I



https://www.dafont.com/es/search.php?q=c39t36l

TIPO DE IDENTIDAD	NRO IDENTIDAD	NOMBRE COMPLETO	CODIGO DE BARRA (Formulas a usar)
Cedula de ciudadanía	123456789	MABEL NAYELI CONEJO SANCHEZ	=""&B2&""
Cedula de ciudadanía	987654	OLMER CHANTRE CHANTRE	=CONCATENAR("100000";B4;"")

GRACIAS

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Líneas de atención al ciudadano, empresarios y PQRS:
Bogotá: +(57) 601 736 60 60
Línea gratuita resto del país: 018000 91 02 70
Línea nacional: +(57) 601 546 15 00