

# Socialización y conclusiones productos Q\_ Información y Servicio al Cliente

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a presentation slide titled "PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES" (Labor Competency Evaluation and Certification Process). The slide includes a table for "ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN" (Qualification Structure) and a list of instructions for the evaluation process.

**ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN**

| Denominación: Asesoría en servicio al cliente                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código de la estructura de la cualificación: 1                                                                  |
| Área de cualificación: Administración, finanzas y derecho                                                       |
| TIEMPO ASIGNADO PARA LA PRUEBA: El tiempo de aplicación es de 2 horas 30 minutos para un total de 48 preguntas. |

**SEÑAL**

Señal candidato: La prueba consiste en enunciados (textos que describen Problemas, situaciones, casos, etc.) distinguidos con números, cada uno cuenta con cuatro opciones de respuesta identificadas con las letras A, B, C y D, donde sólo una responde a la pregunta. Rellene el ovalo que considere responde a la pregunta en el formato Hoja de Respuestas.

Este cuestionario debe ser devuelto al evaluador sin dárselo, modificarlo o copiarlo en alguna de sus partes.

1. Un asistente administrativo tiene como objeto realizar el proceso de recolección, selección y organización de soportes según sus características y disposición final. Para ello, tiene en cuenta los tipos de soportes, los cuales corresponden a

- A. físicos y digitales.
- B. imágenes y videos.
- C. unidades USB y DVD.
- D. correo electrónico y nube.

2. Es verdad que, la directora de servicio al cliente de una organización implementa el registro digital de la información y solicita que se seleccionen los soportes documentales

The right sidebar shows the "Participantes" (Participants) list, including names like Oscar Fabian Botero Ramirez, Claudia Liliana Londoño Lopez, Leydi Katherine Ospina Calderon, and Yenny Alexandra González Melo.