PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 v2
- **Nombre del Proyecto:** 2430087_Fortalecimiento del emprendimiento mediante la identificación de ideas de negocio en el entorno de la localidad, para la creación de empresas didácticas
- **Fase del Proyecto**: EJECUCION
- **Actividad de Proyecto**: Implementar el plan de negocio teniendo en cuenta estrategias de negociación que permitan la sostenibilidad de la idea de negocio de la empresa didáctica en el mercado.
- **Competencia**:

210601020: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

220501046: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de

manejo de información

210602001: Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa

210303022: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

210601027: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

- **Resultados de aprendizaje alcanzar:**

210601020_595126_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.

210601020_595125_04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles

210601020_595128_05 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.

220501046_595138_04 Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

210602001_595112-06 Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos

210303022_595161_05 Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

210601027_644280_04 Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.

Duración de la Guía: 130 horas

2. PRESENTACIÓN



Querido aprendiz en esta guía se fortalecerán las competencias de la fase ejecución que les permitirá desarrollar la actividad de proyecto "*Implementar el plan de negocio teniendo en cuenta estrategias de negociación que permitan la sostenibilidad de la idea de negocio de la empresa didáctica en el mercado"*, con el desarrollo de la presente guía se organizará y ejecutará el protocolo de un evento empresarial, teniendo en cuenta la participación de toda la comunidad educativa y empresarios del sector. Igualmente vivenciará el proceso que se requiere en el servicio al cliente, elaborará el presupuesto para el éxito del evento y aplicará las técnicas en gestión documental utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades para la divulgación y conservación de la información.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

3.1.1 La importancia de organizar un evento

Con la orientación de su docente técnico, observe los videos propuestos en los enlaces relacionados a continuación:

- Video: Cómo organizar eventos empresariales exitosos - 10 aspectos fundamentales

Enlace: https://www.youtube.com/watch?v=byb5TRiu-2M

- Video: Cómo organizar un evento: https://www.youtube.com/watch?v=vyEfoTSYyvo
- Video: Cómo organizar eventos culturales accesibles e inclusivos

Enlace: https://www.youtube.com/watch?v=HCqQPDsfkFo

- Video: Con y sin gestión documental_ https://www.youtube.com/watch?v=Am3e0SujiPM
- Video: Gestión documental https://www.youtube.com/watch?v=BZCIKke2gS4
- Blog_ Las funciones de la gestión documental dentro de la empresa: https://www.docunecta.com/blog/funciones-de-la-gestion-documental-dentro-de-la-empresa

Con relación al análisis que realizó de los videos observados, reconozca mediante plenaria los siguientes puntos:

a. ¿Qué importancia tiene para usted, la realización de un evento?

b. Indique que tipos de eventos conoce y en cuales ha participado

c. Identifique 3 aspectos que usted considere más relevantes en la realización de un evento que haya participado, en lo positivo como negativo. Justifique las respuestas.

d. ¿Cree usted que la planeación, la comunicación y el servicio son temas que tienen que ver con la planeación de un evento?, justifique su respuesta.

e. ¿Qué importancia tiene la gestión documental en un evento dentro de la organización?

f. ¿Qué consecuencias podría tener una empresa si no cuenta con un sistema de gestión documental?

g. ¿Cree usted que, es indispensable implicar el proceso de gestión documental en la organización de un evento, justifique su respuesta?

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

Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block.

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

3.2.1. Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa



https://acortar.link/Y6ihui

Observe los videos que se presentan a continuación:

- Momentos de verdad del servicio al cliente.: https://www.youtube.com/watch?v=6FGpkm6bEY0
- Tipos de clientes y sus características. 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. https: https://www.youtube.com/watch?v=wReudjHN1SE

- Técnicas y beneficios de una buena atención al cliente https: //www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU

Luego de observar los videos, el docente técnico, asignará a cada equipo SENA, los temas pertinentes para su respectivo análisis e identificación.

Los equipos presentarán la actividad mediante una mesa redonda, al final se unificarán las ideas de cada uno de los equipos.

Temas a consultar:

1. Clientes, tipos de clientes y clasificación de clientes
2. Qué es y para qué sirve el protocolo
3. Protocolo de atención y servicio al cliente
4. Etiqueta y protocolo
5. Tipos de comunicación
6. Protocolo de un evento
7. Momentos de verdad en el servicio al cliente



https://urlzs.com/VsZSy

8. Que és el sistema de PQRS y defina cada componente

https://www.youtube.com/watch?v=XEhUrwlwarE

https://www.youtube.com/watch?v=_8a04A0RFII

9. Qué es un ciclo de servicio
10. Indique los diferentes tipos de servicios

3.2.1.1. “Imagen personal”

Lea y analice la siguiente situación y comparta su opinión en un foro diseñado por el docente técnico**.**



https://urlzs.com/mRaJ8

La señora Amanda, trabaja como asesora comercial en una entidad financiera. Por falta de organización y manejo de su tiempo suele llegar tarde a su puesto de trabajo, presentándose de la siguiente manera: cabello desordenado, ropa arrugada y sin el uniforme institucional. Al hablar, no mira a su interlocutor, no se refleja ninguna manifestación de agrado en su rostro durante la atención al cliente, no saluda, solo se limita a dar la información que se le solicita, situación por la cual se decidió evaluar la calidad del servicio ofrecido por la Sra. Amanda

Teniendo en cuenta lo anterior, usted se ha sido seleccionado como cliente para la anterior evaluación de la Sra. Amanda.

De acuerdo a lo anterior responda los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cuál sería la imagen que usted como cliente se llevaría de la Sra. Amanda y la entidad financiera?
- Cómo evaluaría el servicio y la atención de la Sra. Amanda?
- ¿Qué sugerencias realizaría para mejorar el servicio que ofrece la Sra. Amanda y la entidad financiera?

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

Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block.

3.2.2 Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

Observe los videos:

- "Claves para el uso adecuado de las Tics e internet"
- "Tecnologías de la información y la comunicación"

https://www.youtube.com/watch?v=GN6qmy7Gtic

Después de observar los videos y haber hecho un análisis del tema, responda las siguientes preguntas:

1. ¿A qué se denomina Tics y cuál es la importancia?
2. ¿Indique, en que ámbitos de nuestro diario vivir se emplean las Tics?
3. ¿Es importante aplicar las Tics en una organización, justifique su respuesta?
4. ¿Qué aportes nos brinda las Tics en los diferentes ámbitos que socializamos?
5. ¿Indique los motores de búsqueda que usted reconoce y utiliza?

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

Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block.

3.2.3 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa

3.2.3.1 Proceso de recibo y despacho de los documentos

Observe el video: "Recibo y despacho de los documentos" que se presenta en el siguiente link:

https://www.youtube.com/watch?v=OVN8sVJ2rd4



Después de observar el video anterior determine:

1. Defina con sus palabras que es la gestión de documentos y cuál es su objetivo
2. Indique cual es el acuerdo que regula los procedimientos de recibo y despacho de documentos

3. Enuncie cuales son los procesos que se llevan en el procedimiento de recibo y despacho de los documentos

4. Explique en que consiste la clasificación documental

https://urlzs.com/YwZt3

Socialice con sus compañeros y docente técnico en el ambiente de formación, guarde la evidencia en su portafolio del aprendiz, en la carpeta de evidencia de aprendizaje, fase de ejecución.

Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block.

3.2.4 Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

3.2.4.1 Archivo contable

Observa el siguiente video "Organización de archivo contable" que se presenta en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=Hkla3us_I2Q

Después de observar el video en equipos SENA y con el apoyo del docente técnico, responda en plenaria los siguientes puntos:

- ¿Qué entiende por documento contable?
- ¿Indique cuáles son los tipos de documentos contables que conoce?
- ¿Cómo se debe organizar la documentación contable?
- ¿De acuerdo a la clasificación de documentos contables, enuncie las áreas de la organización de la empresa que nos podemos encontrar?

Recuerde guardar la evidencia en el portafolio del aprendiz, en la carpeta de evidencia de aprendizaje, fase de ejecución.

Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de Block

3.2.5 Registrar información de acuerdo con normatividad y procedimiento técnico

3.2.5.1 Consolidación de la información, encuesta



Observe el material de apoyo video denominado “¿Qué es una encuesta? SENA”

https://www.youtube.com/watch?v=nC4jcrU5AcA&t=392s

En acompañamiento del docente técnico, responda a las siguientes preguntas:

- ¿Qué entiende por encuesta? ¿Para qué sirve?
- ¿Qué tipos de encuestas hay? Menciónelos y explíquelos
- ¿Qué tipos de preguntas se pueden colocar en una encuesta?
- Proponga 3 tipos de preguntas abiertas, 3 cerradas, 3 de selección múltiple y 3 de
- valoración.

valoración. Las preguntas deben orientarse al servicio que ofrecen en la empresa técnica.

Realice esta actividad en un archivo en Word. Luego cargue su actividad en el drive del portafolio del aprendiz, carpeta de evidencias de aprendizaje de la fase de ejecución.

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

Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block

3.2.5.2 Registro de información en la investigación de mercado

Para la siguiente actividad apoyese en el siguiente material de consulta sobre la investigación de mercado.

- Investigación de mercado _ marketing en un minuto https://www.youtube.com/watch?v=uyN9wdFpq0s
- ¿Qué es un estudio de mercado?

https://www.youtube.com/watch?v=O1ikaVmS18A&list=RDLV_D2zGCjKXXs&index=2

Con relación al análisis realizado con el material anterior conteste las siguientes preguntas y socialice con sus compañeros en el ambiente de aprendizaje.

1. ¿Por qué realizar una investigación de mercados?
2. ¿La investigación de mercado nos permite recopilar datos? Si es así indique que datos podemos recopilar con la investigación de mercados
3. ¿La información que se obtiene de la investigación de mercados, nos ayudan a tomar decisiones para la organización?, justifique su respuesta.

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 Actividades de apropiación

3.3.1. Atender Clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa



Organizados en equipos de trabajo SENA, revisen el material de apoyo disponible en los siguientes enlaces:

Protocolo de servicio al cliente: https://www.youtube.com/watch?v=VdBU-D7dDXg

Atención al cliente: https://www.youtube.com/watch?v=Z9zSnDD46IU

Protocolo de atención al cliente: https://www.youtube.com/watch?v=HBIuYqS1ZrI

En equipos SENA, diseñe el protocolo de atención al cliente de su unidad de negocio formalizada en la Fase de Planeación. Este protocolo debe de ser diseñado para diferentes casos en los que se considere el uso de: teléfono, internet, WhatsApp, ruteo de llamadas y correo electrónico.
Tenga en cuenta las normas, políticas y procedimientos establecidos, debe de estar enfocado en las técnicas de comunicación de la organización de acuerdo a los procedimientos administrativos.

Presente la actividad por medio de un flujograma.

Guarde la evidencia en el portafolio del aprendiz, en la carpeta de evidencia de aprendizaje, fase de ejecución

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.**3.2 Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.**

3.3.2.1 Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo a la tecnología empleada.



Las tic´s en la organización:

https://www.youtube.com/watch?v=LY-NirWUMuk

- Sistemas de información en las empresas: https://www.youtube.com/watch?v=5Myvd26Vkv4
- Ventajas de las TIC en las empresas_ Economía Digital:

https://www.youtube.com/watch?v=2pB17gRLIdw

- Que son las TIC y por qué son tan importantes para las Pymes:

https://www.youtube.com/watch?v=ehViVfFNv8Y

Organizados en equipos SENA y basados en el material de apoyo relacionado en este punto, desarrolle la siguiente actividad:

a) Realice un mapa conceptual donde muestre el uso de las TIC como apoyo a los procesos de la organización.

b) Enuncie las estrategias que puede implementar en el buen uso de las TIC

c) Relacione las herramientas que permiten crear diapositivas para la realización de exposiciones de informes, consultas entre otras.

Socialice con sus compañeros y docente técnico en el ambiente de formación, guarde la evidencia en su portafolio del aprendiz, en la carpeta de evidencia de aprendizaje, fase de ejecución.

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

Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block

3.3.3 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa

3.3.3.1 Recibo y despacho de los documentos de oficina

En equipos de trabajo SENA y haciendo uso del material de apoyo disponible en la plataforma Zajuna "Recibo y despacho de documentos", desarrolle la siguiente actividad:

a) De acuerdo a la siguiente gráfica analice cada término presentado y dé una explicación o definición para cada uno



b) De acuerdo a la siguiente gráfica analice cada término presentado y dé una explicación o definición para cada uno



c) Realice un paso a paso en el procedimiento recibo de los documentos y otra para el despacho de los documentos, según los parámetros establecidos en la normatividad vigente.

Explicando detalladamente lo que se hace en cada actividad, quién es el responsable de la misma y qué registro o soporte queda del desarrollo de esta.

Se relaciona tabla modelo:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/SOPORTE

Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices. Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block.

3.3.4 Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

3.3.4.1 Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normatividad y políticas de la organización.



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 teniendo en cuenta el procedimiento de conservación y normas de archivo, realice un informe en el cual se identifique los ingresos, costo s 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

3.3.5 Registrar información de acuerdo con normatividad y procedimeinto técnico

3.3.5.1 Consolidar información haciendo uso de la tecnología disponible

Revise el material sobre estudios de mercado:

- Has un estudio de mercado en 6 pasos https://www.youtube.com/watch?v=qz0hww6LzsY&list=RDLV_D2zGCjKXXs&index=1
- Cartilla de estudio de mercado_ material colgado en la plataforma Territorium de la respectiva
- fase.

a) En equipos de trabajo SENA, diseñe la investigación de mercado de la unidad de negocio técnica que adelanta en esta fase, recuerde el servicio que ofrece la empresa.

Defina:

- El objeto de la investigación
- Tipo de población
- Muestra
- Formule 10 preguntas de tipo (cerradas, selección múltiple con única respuesta, selección múltiple con múltiple respuesta y de valoración). Las preguntas deben relacionarse con la unidad de negocio que usted fomalizo en la Fase de planeación.

b) En equipos de trabajo SENA y en acompañamiento del docente técnico, observe el video "cómo crear encuestas con Google Forms paso a paso"

https://www.youtube.com/watch?v=_9doB2YAsgw

Ejemplo de encuestas:

https://www.youtube.com/watch?v=jgbfrA89cMc

De acuerdo a la información que desarrollo en equipo SENA, diseñe la encuesta en Google Forms

- Comparta la encuesta por lo menos a 50 personas



- Realice el proceso de tabulación, análisis y conclusiones de la investigación realizada

Sustente los resultados de todas las preguntas realizadas en la encuesta.
guarde la evidencia en su portafolio del aprendiz, en la carpeta de evidencia de aprendizaje, fase de ejecución.

Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Implementar el plan de negocio teniendo en cuenta estrategias de negociación que permitan la sostenibilidad de la idea de negocio de la empresa didáctica en el mercado



https://acortar.link/R53

3.4.1 Planeción de un evento empresarial

Los eventos son herramientas de relaciones públicas con múltiples ventajas, pero al mismo tiempo, quedamos completamente expuestos ya que todo en un acto comunica. Exigen un gran

cuidado de todos los detalles. Si bien la relaciones públicas podrían definirse como “el arte de hacer un buen trabajo y saberlo comunicar”.

En equipos SENA, organice su propuesta de evento, definiendo comités, agenda, cumplimiento con las etapas de la organización del evento y las herramientas tecnológicas a utilizar. Con lo anterior se coloca en práctica los conocimientos adquiridos en el proceso formativo en la fase de ejecución

Para la realización del evento tenga en cuenta:

- Determine el objetivo y tipo de evento a realizar
- Defina el público objeto
- Determine la fecha, hora y lugar a realizar el evento
- Determine el nombre del evento empresarial, logo y slogan
- Establezca los diferentes comités para el desarrollo del evento (Logística, financiero, bienvenida, decoración, relaciones públicas, seguridad, publicidad)
- Diagrama de Gantt (Relación de actividades en orden cronológico)
- Organizar la lista de chequeo de planeación del evento
- Elegir el maestro de ceremonia
- Presentar el portafolio de servicios (misión, visión, valores corporativos, quiénes somos, objeto social, información de contacto)
- Diseñe el broucher o folleto del evento
- Organización de base de datos de los asistentes
- Para evaluar el evento Realice un formulario Google drive, genere el código QR de este formulario para compartir con los asistentes al evento. Realice el análisis de los resultados de la encuesta e indique si se cumplió lo planeado en el evento
- Realice el protocolo de servicio al cliente por mensaje de voz y correo electrónico.
- Realice el protocolo de etiqueta
- Realice el protocolo de bienvenida

- Realice el protocolo de llamadas telefónicas para invitación y confirmación al
- evento.

Realice el informe técnico del evento empresarial el cual debe contener todos los elementos que intervienen en la organización del evento. Aplique la norma GTC 185. En la realización del evento deben de intervenir todos los aprendices. Cada equipo SENA, sustentará el informe técnico del evento.

El informe escrito debe contener:

- ✓ Portada
- ✓ Contraportada
- ✓ Tabla de Contenido
- ✓ Introducción.
- ✓ Justificación
- ✓ Objetivo Generales
- ✓ Objetivos específicos (Mínimo 3)
- ✓ Cuerpo del trabajo (Actividades 3.4)
- ✓ Encuesta de satisfacción aplicada para el evento
- ✓ Análisis y gráficos de resultados de la encuesta
- ✓ Conclusiones
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Webgrafía.

El informe se realizará en word, debe ser revisado y aprobado por el docente técnico, será socializado como evidencia final de la fase mediante presentación en power point o la herramienta que escoja.

El informe en word es la evidencia de la fase y debe ser subida al drive en el portafolio del aprendiz, carpeta de evidencias de aprendizaje de la fase de ejecución y también en la plataforma Zajuna.

Para la socialización del informe del evento tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Uso adecuado de las tecnologías de información y comunicación.
- ✓ Normas técnicas para presentación de diapositivas.
- ✓ Uso de vocabulario técnico.
- ✓ Presentación personal.
- ✓ Dominio de la temática por parte de todo el equipo
- ✓ Manejo adecuado de la voz, dominio del auditorio y manejo del tiempo
- ✓ Tenga en cuenta la planeación de la logística de la actividad (disposición de ambiente,
- ✓ herramientas tecnológicas, ventilación etc).
- ✓

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

Materiales: computadores, video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block.

Ver ejemplo guía de portada y contraportada



4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecucion	Implementar el plan de negocio teniendo en cuenta estrategias de negociación que permitan la sostenibilidad de la idea de negocio de la empresa didáctica en el mercado.	Consolidación de la información _ encuesta Registro de información en la investigación de mercado Consolidar información haciendo uso de las tecnologías disponibles: (Diseño de la encuesta en la aplicación Google Forms) Proceso de recibo y despacho de los documentos (Enuncie cuales son los procesos que se aplican en el	**Evidencias de Conocimiento**: Cuestionario-Encuesta de satisfacción del servicio prestado al momento de realizar un evento. **Evidencias de Desempeño** Ejecutar el evento y Evalúa el	Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normatividad y las políticas institucionales. Atiende al público y facilita elservicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización. Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos	**Técnica de Evaluación:** Conservación, formulación de preguntas Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo **Técnica de Evaluación:** Observación **Instrumento**

		recibo y despacho de los documentos) Recibo y despacho de los documentos de la oficina. (Presentación de la tabla con información de las actividades, responsables y resgistros, soportes del proceso de recibo y despacho de los documentos). La importancia de las TIC en la organización, los aportes que hace en la misma. Implementación de buenas prácticas de uso de acuerdo a la tecnología empleada. Entrega de mapa conceptual de las TIC como apoyo a la organización La importancia	servicio prestado en el desarrollo del evento. Conserva las fuentes de transcripción y los documentos digitados en forma digital y física. Procesa, suministra y consolida la información contable de las transacciones realizadas. **Evidencia de producto** Informe escrito aplicando las GTC 185, que contenga todos los elementos que intervinieron	de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales. Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresana la organización especificnado el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. Apoya la realización de eventos teniendo encuenta sus etapas; el objetivo. Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología TIC, de acuerdo con los estándares y recomendaciones. Clasifica y archiva técnicamente los documentos, de acuerdo con el tipo de transacción realizada, las normas técnicas y legales vigentes de archivos. Clasifica la	**de Evaluación**: Lista de Chequeo **Técnica de Evaluación:** Valoración de producto

		de organizar un evento. Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa (conceptos de: momentos de verdad, Politicas del servicio al cliente, etiqueta y protocolo y ciclo del servicio) Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa (Diseño de protocolo de atención al cliente de la unidad de negocio técnica) Entrega de Flujograma del protocolo de atención al cliente Archivo contable (Cuales son los documentos contables,	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).	información del ordenador teniendo en cuenta las políticas de la organización. Elabora reportes teniendo encuenta la tecnología disponible de acuerdo al requerimiento.	**Instrumento de Evaluación:** Lista de Chequeo

		como se deben organizar, áreas de la organización donde se encuentran los documentos contables. Archivar los documentos soportados de cuerdo a la normatividad y politica de la organización.			

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

EVENTO: Un evento es una actividad social determinada, un festival, una fiesta, una ceremonia, unacompetición, 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 losprocesos 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 servició 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 lasorganizaciones en el cumplimiento de sus expectativas

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 BILBIOGRÁFICOS

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 Gestión 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

Hernán 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 Gestión documental: ciclo de vida de los documentos.

Recuperada de : https://gestiondocumentaljosequinteroi.wordpress.com/definiciones/ciclo-de-vida-de-los-documentos/ Etapas para la organización 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/iqnggd5efwjr/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 dehttps://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 dehttps://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 dehttps://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-atención-al-consumidor/Protocolos%20de%20atencin/Instructivo%20de%20Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf

Los eventos y sus etapas: https://es.slideshare.net/laresal/los-eventos-y-sus-etapas

Organización de Eventos: https://es.slideshare.net/will0903/manual-sobre-la-organizacin-de- eventos

Los comités de un Evento: https://es.slideshare.net/crismarla/los-comites-de-un-evento

Blog: 5 claves para organizar un evento: https://porunvalledelsolmejor.blogspot.com/2012/08/5-claves-para-organizar-un-evento.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Gloria Inés Viteri Miryam Martínez	Instructora Técnica	CGTS	28/02/2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Gloria Inés Viteri Francisco Olave	Instructores de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica deServicios	13/03/2023	Ajuste de formato guía de aprendizaje

Autor (es)	Gloria Inés Viteri Francisco Olave	Instructores de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica deServicios	05/05/2023	Ajuste de formato guía de aprendizaje
Autor (es)	Alexandra Castillo Briceño	Instructora de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica deServicios	03/07/2024	Ajuste de formato guía de aprendizaje