ACTA No.			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: **PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ ETAPA EJECUCIÓN 2025**			
CIUDAD Y FECHA:	1 de marzo de 2025	**HORA INICIO:** 7:00 a.m.	**HORA FIN:** 12:00 p.m.
LUGAR Y/O ENLACE:	**I.E. COMPARTIR**	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** **CIDE Soacha**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

Planeación de las actividades a desarrollar en el proceso de formación profesional para la ficha 2947908 especialidad del TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA fase de Ejecución.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Definir las fechas de las actividades planeadas para la Fase de ejecución, según proyecto formativo del Técnico en Asistencia Administrativo, para la ficha 2947908, jornada mañana, dando a conocer los resultados de aprendizaje, guías de aprendizaje y actividades que se llevan a cabo para esta fase, las cuales están plasmadas en la planeación pedagógica de la misma, con base a estos documentos se realiza el establecimiento de fechas acordadas con los aprendices

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el ambiente ubicado en la IED Compartir se reúne la instructora Ángela Mayerly Romero Santos con los aprendices matriculados en la ficha 2947908 con el fin de concertar las fechas de las actividades a desarrollar en su proceso formativo en la ejecución de su etapa lectiva. Las actividades a desarrollar dentro la fase de ejecución del programa de formación son:

Actividad de proyecto: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA

Competencia: RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA.
Resultado de aprendizaje alcanzar:
210303022-03 Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada.
210303022-04 Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada de acuerdo con normativa y políticas institucionales.
210303022-05 Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

Descripción de la actividad: Realizar registros contables teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización Identificar los hechos económicos que causan la tributación según políticas y normatividad vigente

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Codificación del Catálogo de Cuentas
Está estructurada sobre la base de los siguientes niveles:

Clase :	El primer dígito.
Grupo :	Los dos primeros dígitos.
Cuenta :	Los cuatro primeros dígitos.
Subcuenta :	Los seis primeros dígitos.

Las clases que identifica el primer dígito son:

Clase 1:	Activo.
Clase 2 :	Pasivo.
Clase 3 :	Patrimonio.
Clase 4 :	Ingresos.
Clase 5 :	Gastos.
Clase 6 :	Costos de Ventas.

ACTIVIDAD UNO: Listado de 10 hechos económicos codificados de su unidad de negocio objeto de estudio.

Basado en el plan único de cuentas, identifique con su respectivo código, cuáles son las cuentas que más seutilizan en su unidad de negocio y especifique el hecho económico que la causa. Podrá usar gráficos, tablas,cuadro descriptivo o cualquiera de su preferencia.

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1: TALLER No. 1 ESTRUCTURACIÓN Y NATURALEZA DE LAS CUENTAS

Es importante mencionar que la naturaleza de las cuentas es la siguiente:**Imagen 1– Tomado de:**



elcontador.net

Desarrolle el taller Anexo 01 denominado “Estructuración y naturaleza de las cuentas”.

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN YTEORIZACIÓN).

Los impuestos son aquellos pagos de carácter obligatorio que los ciudadanos y las empresas deben realizar al Estado, del que constituyen su principal fuente de ingresos. Con los recursos recolectados por este concepto, el Estado tiene la posibilidad y el deber de garantizar los derechos de la población. La salud y la educación públicas, las carreteras, los servicios públicos, la seguridad y las cárceles, entre otras cosas, son financiadas con recursos provenientes de los impuestos.

- **ACTIVIDAD 1: MAPA MENTAL**

Para ampliar nuestros conocimientos en materia tributaria; ya que es de suma importancia en el desarrollo delproyecto, los invito a que investiguen cuales impuestos debe generar su unidad de negocio (cobrar y pagar) ymediante un mapa mental representen que actividad de su unidad de negocio genero el impuesto.

Hay que tener en cuenta que cada año a través de reformas tributarias se presentan cambios con respecto a las características que presenta cada impuesto, estas pueden ser consultadas en el Estatuto Tributario del año en curso.

- **ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 2: - Taller No. 2 – Soportes, registros e informes contables**

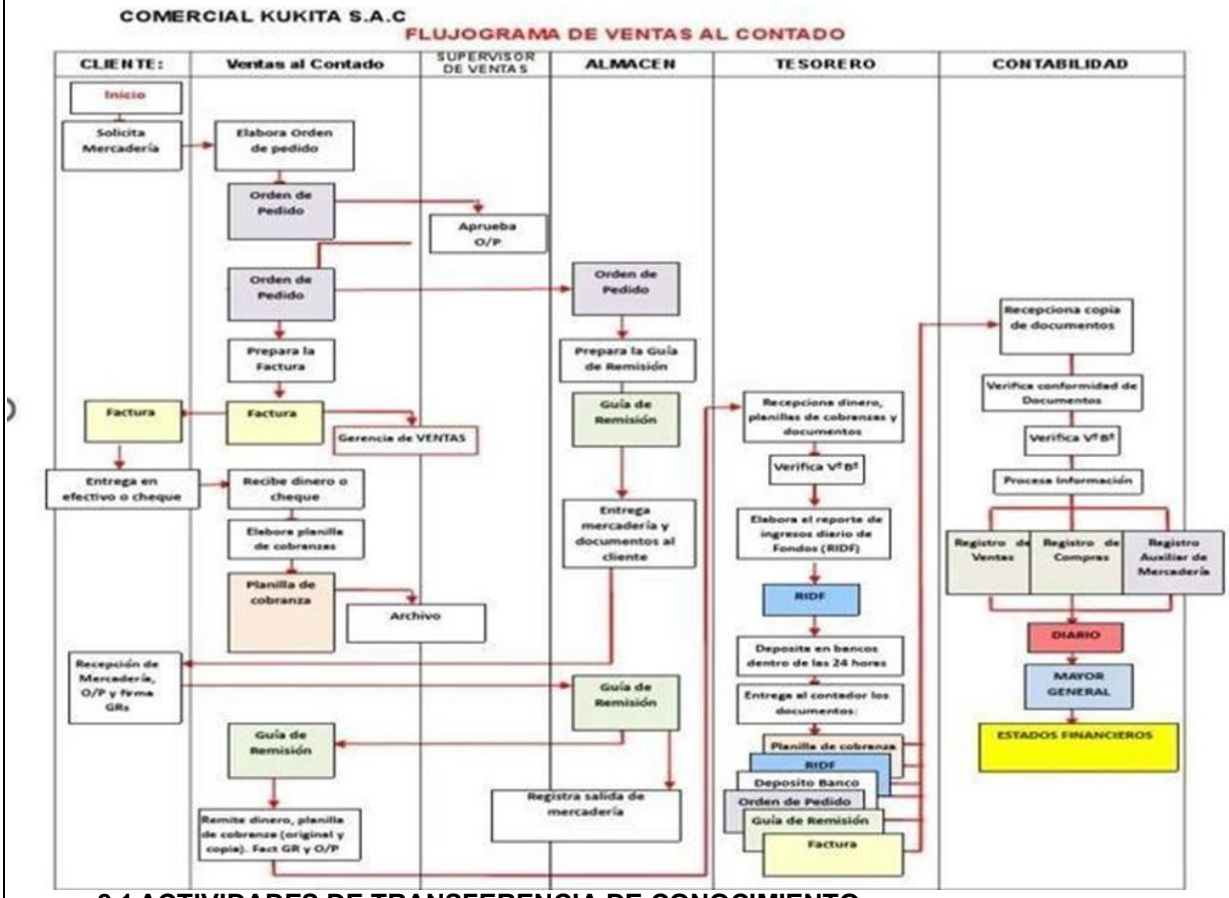
Apreciado Aprendiz: Para desarrollar su destreza en la elaboración de soportes, registros e informes contables, lo invito a desarrollar el taller denominado “Taller 2. Soportes, registros e informes contables”, anexo dispuesto en la plataforma Territorium.

- **ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 3 - Diagrama de flujo descriptivo de los procedimientos contables de la unidad de negocio objeto de estudio.**

Mediante diagramas de flujo con las respectivas fichas descriptivas represente, el procedimiento de las siguientes operaciones contables de su unidad de negocio, desde su origen hasta el archivo de los soportes contables (inicio, orden de compra, cotización, forma de pago, etc.) que se generaron a causa del hecho contable:

a. Compra de equipo de cómputo para uso de la unidad de negocio.
b. Venta de mercancía a crédito.

Para el desarrollo de la actividad puede tomar como guía el siguiente ejemplo:



2.1 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Reconociendo que, en el transcurso de su proceso de formación, se le ha solicitado identificar en su unidad de negocio seleccionada, los procedimientos contables y realizar las actividades que le permiten reconocer ycalcular los ingresos, gastos y demás movimientos económicos en ella, lo que le permitió visualizar el funcionamiento de su unidad de negocio desde el punto de vista financiero.

Al realizar las anteriores actividades, se están reconociendo diferentes procedimientos que se realizan al interior de la unidad de negocio seleccionada como objeto de estudio en el aspecto financiero.

- **ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 4 - Informe financiero unidad de negocio objeto de estudio -Proyecto formativo**

Se solicita elaborar un informe, para ello debe tener en cuenta que debe quedar integrado dentro de la siguiente estructura consolidando la propuesta para el fortalecimiento administrativo de la unidad de negocio seleccionada.

- Portada
- Tabla de contenido
- Introducción
- Descripción unidad económica objeto de su estudio para el proyecto formativo
- -Logotipo de la organización
- -Razón social
- -Estructura organizacional empresa
- -organigrama
- -Misión
- -Visión
- Procedimientos Gestión contable y financiera
- -Objetivo
- -Descripción del procedimiento
- -Diagrama de flujo
- Formatos e instructivo
- Bibliografía
- Anexos

Fecha de inicio: febrero 22 de 2025
Fecha finalización: abril 12 de 2025

Competencia: TRAMITAR LA CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESO TÉCNICOS Y NORMATIVA
Resultado de aprendizaje alcanzar:
210602001-03: Despachar los documentos físicos y electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.
210602001-04: 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.
Descripción de la actividad: Simular procedimientos de despacho de documentos según políticas organizacionales. Consolidar procedimientos de gestión documental aplicando la normatividad vigente.

ACTIVIDAD ENTREGABLE No.1. Simulación despacho de documentos unidad de negocio objeto de estudio.

Realice una simulación para el despacho de documentos; diligencie la planilla del SGC para esta función. Las comunicaciones enviadas deben estar acorde con los requisitos de imagen corporativa, firmas autorizadas según la estructura organizacional, normas de redacción. (Recordar: la fecha y consecutivo se asignan en la unidad de correspondencia), con los siguientes documentos:

- Recibir documentos, revisarlos y clasificarlos en radicables o no radicables
- Radicar tres comunicaciones oficiales recibidas administrativas y/o contables
- Registrar tres comunicaciones oficiales recibidas administrativas y/o contables
- Radicar tres comunicaciones oficiales enviadas externas
- Registrar tres comunicaciones oficiales enviadas externas
- Diligenciar el control para recepción de tres documentos o no documentos

- Diligenciar el control de entrega documentos internos
- Diligenciar el control de entrega de documentos a otras entidades, para los documentos enviados externos
- Diligenciar el control de entrega de documentos a otras entidades, para los documentos enviados externos por medio electrónico, o por fax
- Organizar las unidades documentales resultantes de la simulación en la Unidad de Correspondencia, acorde a los principios y procesos de archivo

ACTIVIDAD ENTREGABLE No 2 - Mobiliario Archivístico
Después de analizar las diapositivas unidades de conservación del archivo, y consultando el material de apoyo: técnicas de archivo, y como organizar archivos de gestión, elabore un mobiliario de conservación de documentos Con material reciclable con los documentos trabajados por su unidad de negocio y los trabajados en la competencia de contabilidad. Elabore el tipo de archivador correspondiente para archivo de gestión, y archive las carpetas correspondientes.

Después de analizar las diapositivas unidades de conservación del archivo, y consultando el material de apoyo: técnicas de archivo, y como organizar archivos de gestión, elabore un mobiliario de conservación de documentos Con material reciclable con los documentos trabajados por su unidad de negocio y los trabajados en la competencia de contabilidad. Elabore el tipo de archivador correspondiente para archivo de gestión, y archive las carpetas correspondientes.

3.4 Actividades de transferencia

ACTIVIDAD ENTREGABLE 3 _ Planilla SGC, Tabla de retención documental e Infografía

En esta actividad grupal, usted aplicará las normas relacionadas con el despacho de documentos de acuerdo con el proceso de aprendizaje propuesto.

Diseñe y tramite la planilla del SGC para esta función utilizará la documentación (Informes, oficios, invitaciones, infografías, folletos, facturas, cotizaciones, pedidos, Kárdex, cheques...) trabajada en las fases anteriores, con las siguientes actividades:

1. Organice su puesto de trabajo
2. Seleccione los documentos en radicables y no radicables
3. Clasifique los documentos en las agrupaciones documentales
4. Radique las comunicaciones internas
5. Radique las comunicaciones externas
6. Diligencie la planilla del SGC
7. Elabore la TRD correspondiente
8. Archive la documentación en orden cronológico.
9. Elabore una infografía del proceso de gestión documental relacionada con su unidad de negocio, consolide la documentación trabajada y anéxelo al avance del informe consolidado de la propuesta para el fortalecimiento administrativo

ACTIVIDAD ENTREGABLE 4_ Consolidación del informe propuesta de fortalecimiento

Recopilar las actividades desarrolladas y tener en cuenta la estructura de la organización para la consolidación de la información.

Fecha de inicio: abril 21 de 2025
Fecha finalización: mayo 3 de 2025

Competencia: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS

Resultado de aprendizaje alcanzar:

210601024-03 Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.
210601024-04 Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica gramatical, y políticas de la organización.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

ENTREGABLE No. 1 - ENTREGABLE INTEGRADO ACTIVIDADES UNO, DOS Y TRES: Taller digitación, Transcripción de documentos Administrativos, Elaboración documentos unidad de negocio seleccionada
Estimado Aprendiz nuestro primer entregable está conformado por la elaboración de los ejercicios de digitación y el taller de transcripción donde se evidencia el aprendizaje de la técnica de elaborar documentos empresariales, correspondiente al Rap: 03 Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.
A su vez cada aprendiz reúne las actividades desarrolladas, las organiza cronológicamente, luego las digitaliza en un solo formato PDF y las carga en la plataforma Territorium, en el enlace que le indique su instructor.

- **TALLER UNO: "Ejercicios sobre el uso de reglas ortográficas y de la puntuación en la escritura de diferentes tipos de textos"**

  Para esta actividad se hara entrega por parte del instructor del taller denominado "Ejercicios sobre el uso de reglas ortográficas y de la puntuación en la escritura de diferentes tipos de textos", cada aprendiz debe desarrollar en su portafolio, y presentar al instructor para su revisión.

- **TALLER DOS: Transcripción de documentos administrativos (Entregable)**

- Elaborar una carta comercial, teniendo en cuenta: aplicar los requisitos que debe tener una carta comercial. Tema: promocionando un servicio de salud y dirigido al gerente de una empresacomercial. Realizarla en estilo bloque extremo, utilizando la línea de asunto y anexo. Y, lo más importante, tener en cuenta los tres párrafos reglamentarios.

- Elaborar un memorando, bajo las siguientes orientaciones. Expedido por la oficina de personal,para usted como funcionario de la entidad. El objetivo es informar el cambio de jornada laboral.Utilice, Nombre y cargo tanto en el destinatario como el emisor del documento.

- Elaborar un acta con las siguientes orientaciones. Aplicando la técnica de la norma que la regula, presentar todas las partes y desarrollarla con la técnica de digitación, redacción y ortografía.

3.4 Actividades de transferencia
Un informe es una redacción que resulta de una investigación, proyecto, experiencia, tarea, misión o actividad encomendada y que suministra información detallada acerca de estos. Este brinda información a personas competentes o interesadas para la efectiva toma de decisión

Informe Final para el fortalecimiento administrativo a la unidad de negocio seleccionada y sus anexos
Luego de haber contextualizado, apropiado los conocimientos y realizada la práctica de redacción con el material de apoyo y los elementos suministrados por el Instructor se requiere entregar el informe final para

el fortalecimiento administrativo a la unidad de negocio seleccionada y sus anexos, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Portada
2. Tabla de contenido
3. Introducción
4. Descripción unidad económica objeto de su estudio para el proyecto formativo
    - Logotipo de la organización o unidad económica investigada
    - Razón social
    - Estructura organizacional empresa
    - Organigrama
    - Misión
    - Visión
5. Procedimientos Gestión contable y financiera
    - Objetivo
    - Descripción de los procedimientos
    - Diagrama de flujo
    - Formatos e Instructivo
6. Procedimientos Gestión documental
    - Planilla del SGC
    - Tabla de retención documental
    - Infografía del proceso relacionado con su unidad de negocio objeto de estudio
7. Propuesta de mejoramiento para la (s) problemáticas identificadas
    - Diagramas
    - Esquemas
    - Instructivos
8. Bibliografía
9. Anexos

El trabajo anterior corresponde al Rap 04 Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica gramatical, y políticas de la organización. A su vez cada aprendiz reúne las actividades desarrolladas, las organiza cronológicamente, luego las digitaliza en un solo formato PDF y las carga en la plataforma Territorium, en el enlace que le indique su instructor.

Fecha de inicio: mayo 5 de 2025
Fecha finalización: mayo 31 de 2025

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

Resultado de aprendizaje alcanzar:

- 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.
- Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO

3.3.3. ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1_1: Identificando el servicio al cliente, sus componentes, características e importancia.

Actividad 1_ Identifico empresas de servicios

➔ Tome como referente una empresa en el municipio de Soacha, identifique su servicio principal, los servicios periféricos y los servicios de valor agregado que presta a sus clientes o a sus usuarios. Presente un informe escrito sobre la consulta realizada a la empresa, haga uso de la norma de presentación de informes GTC 185.

Actividad 2_ La calidad en el servicio y **Medición de la satisfacción del cliente**

Los efectos de la atención al cliente, buena o mala, son un aspecto importante de la capacidad de cualquier negocio para seguir siendo una fuerza de mercado en un mercado cada vez más competitivo y diverso. Un buen servicio al cliente, por encima de todo, es el factor principal en la capacidad de una organización para mantener el crecimiento y aumentar la rentabilidad a largo plazo.

- Aprendiz visualice el video MOMENTO DE VEREDAD SERVICIO AL CLIENTE, el cual encuentra en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=GXjaoUVT0RA (Si no tiene acceso al mismo, su instructor lo suministra) y luego:

- Conforme equipo de trabajo de máximo 4 personas
- Describan con sus palabras las situaciones presentadas en el vídeo
- Respondan los siguientes interrogantes:
  - ¿Cómo manejarían ustedes cada una de las situaciones planteadas en el vídeo?
  - ¿En qué momento se evidencia calidad en el servicio al cliente?
  - Teniendo en cuenta cada situación evidenciada en el vídeo ¿Cómo evaluarían la calidad en el servicio al cliente?

- Luego se hará una ponencia dirigida por su instructor.

Actividad 3_ Normas de calidad en el servicio al cliente

- La Norma ISO 10004 contiene orientación sobre cómo establecer procesos eficaces para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Se centra en los clientes externos a la organización y puede ayudar a establecer e implementar un proceso para el tratamiento de sus quejas.

- La norma ISO 9001 2015 puede ayudar a aumentar la satisfacción del cliente, a través de un sistema de gestión de calidad que se adapta a las necesidades específicas de cada empresa. El servicio al cliente es una prioridad para la mayoría de las empresas

- Aprendiz realice la lectura de las Normas citadas que encontrará en el material de apoyo y elabore un ensayo de una página dónde destaque la importancia de la implementación de estas normas para lograr la satisfacción del cliente. Socialícelo con su instructor de formación y complete la actividad una vez retroalimentada.

Actividad 4_ Las PQRS en el servicio al cliente

El sistema PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) puede ser una herramienta altamente conveniente para desarrollar protocolos que ayuden a dar solución de forma ordenada a los inconvenientes que un cliente pueda tener con respecto a sus productos o servicios. En términos generales, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades más imperantes del consumidor.

- Defina petición, queja, reclamo y sugerencia a través de un ejemplo práctico haciendo uso de recortes, fotos, etc., luego con sus propias palabras conceptualice lo que sería un sistema de PQRS, sus características y los pasos para desarrollarlo de manera efectiva y explique la importancia que tiene para la empresa y para el cliente/usuario

Página https://www.questionpro.com/blog/es/sistema-pqrs/

3.3.2. ACTIVIDAD ENTREGABLE_2 FORO PLATAFORMA TERRITORIO

Indicaciones para el foro en plataforma:

a. Los aprendices deben hacer por lo menos 2 participaciones. La primera dando respuesta a la pregunta formulada en el foro, y en esta misma debe adjuntar la propuesta que hace el grupo para solucionar el problema planteado.
b. La segunda participación debe ser con relación a lo propuesto por otros grupos haciendo referencia a los protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva para atender clientes y mejorar el servicio.

3.3.3. ENTREGABLE 3_Importancia de la comunicación en el servicio al cliente

Actividad 1_ La comunicación organizacional: Juego de roles en la atención al cliente

- La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices, elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto (Word), tanto de forma personalizada como telefónica, realicen un juego de roles en dónde se evidencie el guion elaborado para la aplicación de protocolos de servicio al cliente, presentación personal, indagación del servicio que requiere el cliente, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
- Proponer un instrumento de evaluación y aplicarlo, socializar los resultados con los compañeros y el instructor (a).

Actividad 2_ Protocolo de servicio a clientes a través de tecnologías de la información y la comunicación Tic para la MIPYME

- ✓ Enfocado en las técnicas de comunicación organizacionales y de acuerdo a los procedimientos administrativos, los aprendices en grupo diseñaran un protocolo de servicio a clientes a través de tecnologías de la información y la comunicación Tic, debe ser diseñado y descrito para diferentes casos en los que se considere el uso de: teléfono fijo, internet (páginas web), intranet, correo electrónico, telefonía ip, celular (WhatsApp, chatbot) software, CRM y ruteo de llamadas.

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 2_ Historia juego de roles asesor virtual

De manera individual elabore historia de un **Asesor Comercial Virtual** , tenga en cuenta que usted deberá asumir el rol de un asesor comercial virtual, en el caso, debe atender a un cliente en una entidad financiera , quien solicita información de dos productos o más servicios, haga una descripción detallada desde el momento en que el cliente entra en contacto con usted, empiece por darle a conocer la cultura organizacional de la entidad (misión, visión, valores corporativos) no olvide mencionar los servicios que ofrece la entidad, las políticas de servicio que la entidad maneja y la asesoría que usted prestaría de acuerdo a las necesidades y expectativas financieras del cliente:

Cargo:	Asesor Comercial Virtual
Entidad:	BANCOLOMBIA (Entidad del sector financiero, asignada por el instructor)
Asesor de Servicio:	Juan Esteban López (Aprendiz)
Cliente:	Ricardo Henao Rivera

Una vez terminada su historia, debe responder a los siguientes interrogantes con un argumento muy bien estructurado donde usted pueda contextualizar la importancia de la atención y servicio al cliente teniendo como punto de referencia el caso problema que usted ha descrito:

1. ¿Cuál es la diferencia entre servicio y atención al cliente?, ¿Qué impacto tiene cada uno para el cliente?
2. Detalle cada uno de los componentes del triángulo del servicio para este caso y cómo interactúan cada uno en su historia
3. ¿Cómo podría definir los momentos de verdad para este caso?
4. ¿Qué actitudes para este caso pueden generar un mal servicio que pongan en riesgo la permanencia del cliente en la entidad financiera?

5. ¿Cuál debe ser el manejo de las PQRS (¿Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias? para una empresa.
6. ¿Por qué es importante Retener y fidelizar a los clientes en una empresa, que estrategias se requieren para lograrlo?
7. ¿Qué son Sistemas de Gestión de las Relaciones con los Clientes (CRM)?, ¿cómo puede una empresa a través del CRM enfocarse en la satisfacción del cliente?
8. ¿Cuáles son los valores que mejoran el Servicio al Cliente? Mencione como mínimo tres y diga para este caso como pueden incidir para lograr la satisfacción del cliente
9. ¿Qué impacto crees usted pueden generar las estrategias utilizadas por una empresa para la atención y servicio al cliente a través de diferentes medios tecnológicos?
10. ¿Cuáles son sus conclusiones al realizar esta actividad con respecto al servicio al cliente, como podría aplicarlas a futuro en su proyecto de vida?

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 3_Lista de chequeo del protocolo TIC para atención a clientes

- ✓ La lista de chequeo debe ser elaborada y validada antes de hacer la simulación con base en la política institucional, los estándares de calidad y normas vigentes.
- ✓ En el ambiente de formación se hace la simulación de la aplicación del "protocolo atención a clientes a través de medios tecnológicos" y se registra en la lista de chequeo las debilidades o fortalezas evidenciadas en la documentación y/o aplicación del protocolo.
- ✓ A las debilidades evidenciadas en la simulación se les deben planear acciones de mejora que se reflejaran en el protocolo mejorado con sentido crítico y de mejora continua.
- ✓ Tanto en la lista de chequeo como en la simulación se debe evidenciar las pautas establecidas en el protocolo, al igual que de la utilización de libretos establecidos para la comunicación y atención a clientes a través de distintos medios tecnológicos.

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. _ Ejecución del evento empresarial

- Teniendo en cuenta la planeación del evento corporativo para la presentación del informe de la propuesta para el fortalecimiento administrativo de la unidad de negocio seleccionada, llegó el momento de llevarlo a cabo

Para realizarlo tenga en cuenta:

- La norma técnica colombiana: norma de calidad ISO 9000 y 9001 y los estándares de organización de eventos.
- Las políticas organizacionales para los eventos y el protocolo definido en la actividad de contextualización con relación a las actividades y comunicaciones necesarias para lograr un evento exitoso considerando la gestión del tiempo.

NOTA: El entregable para esta actividad será el informe (informe corto GTC 185) solicitado en la actividad de contextualización y un álbum fotográfico con las memorias del evento.

Fecha de inicio: junio 3 de 2025
Fecha finalización: junio 21 de 2025.

CONCLUSIONES

La ficha 2947908, correspondiente al programa técnico en Asistencia Administrativa jornada mañana, ha concertado las fechas de inicio y fechas de entrega de las evidencias de las diferentes guías de la fase de ejecución, por lo cual, en este documento constan los compromisos adquiridos por las partes de la manera concertada, apuntando así, al óptimo cumplimiento en cada uno de los resultados de aprendizaje logrando el fin último del proceso formativo. De igual forma se establecen los siguientes elementos que permitirán un adecuado proceso de formación:

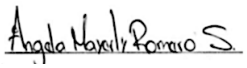
a. Para el proceso de formación será fundamental cumplir con la puntualidad, compromiso, y respeto como ejes para dicho proceso.
b. El porte decoroso del uniforme, según directrices de la institución educativa.
c. Registro de inasistencias y llegadas tarde, tener en cuenta que según el reglamento del aprendiz usted debe dar a conocer la justificación en el menor tiempo posible.

Cumplir con las actividades de aprendizaje acordadas y compromisos adquiridos como aprendiz SENA.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
La ficha 2947908, correspondiente al programa técnico en Asistencia Administrativa jornada mañana, ha concertado las fechas de inicio y fechas de entrega de las evidencias de las diferentes guías de la fase de ejecución, por lo cual, en este documento constan los compromisos adquiridos por las partes de la manera concertada, apuntando así, al óptimo cumplimiento en cada uno de los resultados de aprendizaje logrando el fin último del proceso formativo. De igual forma se establecen los siguientes elementos que permitirán un adecuado proceso de formación: 1. Para el proceso de formación será fundamental cumplir con la puntualidad, compromiso, y respeto como ejes para dicho proceso. 2. El porte decoroso del uniforme, según directrices de la institución educativa. 3. Registro de inasistencias y llegadas tarde, tener en cuenta que según el reglamento del aprendiz usted debe dar a conocer la justificación en el menor tiempo posible. Cumplir con las actividades de aprendizaje acordadas y compromisos adquiridos como aprendiz SENA.		Aprendices ficha 2947908Técnico en Asistencia Administrativa.	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Ángela Mayerly Romero Santos	**CIDE Articulación**			

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ____ DEL MES DE _____ DEL AÑO 202

OBJETIVO (S)

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO/CEL.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Sara Quintero	1034664098					sofiquinte@gmail.	3217038715		Sara Quintero
	Sofía Pulido	1024527777					sofipulido700@gmail	3232411643		Sofía Pulido
	Danna Calleros	1023382082					dannacalleros1618@gmail.	3222806902		Danna Yael
	David Bustamante	1023388122					[illegible]	3026038881		[illegible]
	Nicol concha	1028489747					Nicolvaleriaconcha276	3213132830		Nicol gomez
	Nicol vera	1054300933					nikolgomo6@gmail.com	3126674882		[illegible]
	Dayana moya	1024321786					Dayanamichell1024@gmail.com	3505698945		Dayana
	CATALINA Vieto	1074873028					cerebacata9909@gmail.com	3107716680		Hola
	NICOL BARAJAS	1141320906					nino16941@gmail.com	3208185429		[illegible]
	Juan Morales	1141324037					juangiraldo2[illegible]com	3174505760		Juan Esteban
	Camila Quiroz	1078784445					[illegible]	3114466434		camila
	Daina Rubio	1081888215					[illegible]	3225581[illegible]		Daina B.C
	Isabela Salgado	1006731777					[illegible]	3185940[illegible]		Isabela Salgado
	Helen Rizcardo	1074527465					[illegible]	3214377107		Helenn
	Santiago (nolo	1074813736					[illegible]	3125693497		Santiago C.

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.