USUARIO

Trámite del

Requerimiento



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Mantenimiento de equipos de computo
- **Código del Programa de Formación:**
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Tramite del requerimiento del usuario.
- **Fase del Proyecto (si aplica):**
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):**
- **Competencia:** Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
- **Resultados de Aprendizaje:**

  RAP 1: Recepcionar solicitudes del cliente de acuerdo a procedimientos y política organizacional.

  RAP 2: Procesar solicitudes de servicios según procedimientos y política organizacional.

- **Duración de la Guía de Aprendizaje**: 96 horas sesión presencial

2. PRESENTACIÓN

Bienvenido(a) al programa de formación Tramite del requerimiento del usuario, el cual tiene como objetivo conocer y poner en practica cada uno de los procesos que se deben llevar a cabo en cuanto a los requerimientos al área de sistemas, resaltando el orden y jerarquía de cada uno de estos procesos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

- A continuación, les comparto este video para reflexionar: https://youtu.be/Uz1UDiwlH-w?si=zPsGpP65xBV8a3pn se formula esta pregunta. **¿Qué son las herramientas ofimáticas y para qué sirven?**



Fuente: Web

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Ambiente requerido: Convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Conversatorio y puntos de vistas.

Materiales de formación: Fotocopias y computadores.

Material de apoyo: Video https://youtu.be/Uz1UDiwlH-w?si=zPsGpP65xBV8a3pn

Duración de la actividad: 1 horas.

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

Descripción de la actividad: Elabora una breve explicación de acuerdo a lo descrito en la reflexión para que nos sirven las herramientas ofimáticas.

Ambiente requerido: Convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Elaboración de una explicación breve de 3 beneficios que te brinda al utilizar las herramientas ofimáticas**.**

Materiales de formación: Papel periódico.

Material de apoyo: Conocimientos previos**.**

Duración de la actividad: 4 hora.

3.3 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: Realizar un debate donde se establezcan la claridad de los conceptos de las herramientas ofimáticas.

Ambiente requerido: Convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Se utilizará el manejo de información a través de copias, archivos digitales como documentos y videos.

Materiales de formación: Copias, diapositivas y PC.

Material de apoyo: Herramientas audiovisuales, Herramientas digitales, Conexión a internet, correo electrónico.

Evidencias de aprendizaje: Archivos digitales, documentos impresos.

Instrumentos de evaluación: El cuestionario.

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
			Taller de lectura y análisis de caso	**Utiliza las herramientas de oficina, aplicando las funciones propias del procesador de palabras, hojas de cálculo y presentador de diapositivas en la resolución de problemas de acuerdo con las necesidades del cliente y las tendencias de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.**	**Cuestionario**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

El hardware: es el conjunto de componentes físicos que conforman un dispositivo informático o tecnológico. Es decir, son todas las partes que se pueden ver y tocar**.**

Computador: es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil.

Sistema Operativo: es un programa o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes (aunque puede que parte de él se ejecute en espacio de usuario).

Procesador de texto: es una aplicación informática destinada a la creación o modificación de documentos escritos por medio de una computadora.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://youtu.be/LIXfGkAca0g?si=uNM_HWBd6N-sieO7

https://youtu.be/kPuIHnUeTpQ

https://youtu.be/oi9woh5hQz8

https://youtu.be/Uz1UDiwlH-w?si=zPsGpP65xBV8a3pn

Fronteras, M. s. (1999-2016). Curso de Internet. Obtenido de http://www.aulaclic.es/internet/index.htm

Fronteras, M. s. (1999-2016). Curso de Word 2013. Obtenido de http://www.aulaclic.es/word-2013/index.htm

Fronteras, M. s. (1999-2016). Curso de Excel 2013. Obtenido de http://www.aulaclic.es/excel-2013/index.htm

Fronteras, M. s. (1999-2016). Curso de Guía de Windows 8. Obtenido de http://www.aulaclic.es/guia-windows8/index.htm

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Esneider Ozuna**	**Colaborador**	**Programa de formación complementaria**	**2021**	
	Felix Enrique Acosta y	**Instructor**	**Regional Córdoba**	02/07/2025	**Actualización de formato personalización de actividades**

BORCELLE

¿Qué es el Trámite del Requerimiento?

El trámite del requerimiento del usuario es un proceso formal diseñado para recibir, gestionar y resolver las solicitudes presentadas por los usuarios de manera estructurada y eficiente. Este procedimiento garantiza que cada solicitud sea atendida de forma oportuna y profesional.

La importancia de este trámite radica en garantizar una atención eficiente que maximice la satisfacción del usuario. Es aplicable en diversas áreas como servicio al cliente, soporte técnico y administración, donde la gestión ordenada de solicitudes es fundamental para el éxito organizacional.



TRÁMITE

Pasos Clave

Recepción

El primer paso es registrar formalmente la solicitud del usuario, confirmar su recepción y asignar un número de seguimiento para trazabilidad.

Análisis

Evaluar el contenido del requerimiento para determinar su tipo, urgencia y prioridad. Clasificar según categorías predefinidas para facilitar su gestión.

Asignación

Designar al responsable o área encargada de resolver el requerimiento, asegurando que cuente con los recursos y competencias necesarias.



TRAMITE

Pasos Clave

Seguimiento

Monitoreo constante del avance del requerimiento, verificando el cumplimiento de plazos establecidos y alertando sobre posibles retrasos o inconvenientes.

Comunicación

Mantener al usuario informado sobre el estado de su solicitud mediante actualizaciones periódicas, respondiendo consultas y gestionando expectativas de manera profesional.

Cierre

Confirmación formal de la resolución del requerimiento, documentación del caso, solicitud de retroalimentación del usuario y archivo del expediente para futuras referencias.



TRÁMITE

Conclusiones

Un trámite estructurado mejora significativamente la experiencia del usuario y la eficiencia operativa. Recomendamos implementar protocolos claros y sistemas de gestión digital para optimizar cada etapa del proceso.



El documento describe 18 requerimientos funcionales para un sistema de gestión de una ferretería. Los principales requerimientos incluyen la autenticación de usuarios, registro de clientes, empleados y productos, consulta de datos de usuarios y productos, y gestión de ventas, inventario y gastos. La mayoría de los requerimientos tienen alta prioridad.

Identificación del Requerimiento	1
Nombre del Requerimiento	Autentificación de Usuario
Características	Los usuarios deberán identificarse para acceder a cualquier parte del sistema
Descripción del Requerimiento	El sistema podrá ser consultado por cualquier usuario dependiendo del módulo en el cual se encuentre y su nivel de accesibilidad
Prioridad del Requerimiento	Alta

Identificación del Requerimiento	2
Nombre del Requerimiento	Registrar usuarios o personal de la misma empresa
Características	El usuario deberá registrar a los diferentes usuarios que darán diferentes usos al sistema de acuerdo a un orden Descripción
Descripción del Requerimiento	El sistema permitirá al usuario checar la verificación de los datos de las personas inscritas.
Prioridad del Requerimiento	Alta

Identificación del Requerimiento	3
Nombre del Requerimiento	Registro del cliente
Características	El sistema deberá registra los datos del cliente.
Descripción del Requerimiento	Registro de la información el cliente. Se debe obtener esta información para futuras referencias del cliente.
Prioridad del Requerimiento	Alta

Identificación del Requerimiento	4
Nombre del Requerimiento	Consultar datos personales
Características	El sistema ofrecerá al usuario general acerca de los datos de los usuarios existentes o de los clientes registrados
Descripción del Requerimiento	Registro de la información de datos: el usuario deberá registrar la información de cada usuario existente.
Prioridad del Requerimiento	Alta

Identificación del Requerimiento	5
Nombre del Requerimiento	Consultar usuarios
Características	El sistema ofrecerá al usuario información acerca del manejo de cada usuario
Descripción del Requerimiento	Consultar usuario: Muestra a los usuarios información relevante a la información que solicite los usuarios con la información que desean obtener
Prioridad del Requerimiento	Alta

Identificación del Requerimiento	6
Nombre del Requerimiento	Actualizar datos
Características	El sistema permitirá al administrador, usuario, que productos están disponibles, que productos están agotados, etc.
Descripción del Requerimiento	Consultar usuarios: El sistema permitirá al administrador o secretari@ consultar los datos almacenados en la BD
Prioridad del Requerimiento	Alta