PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

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

Programa: Técnico en Atención Integral al Cliente

FICHA: 3549968

Fase: Análisis

Fecha inicio: 20/07/2026 Fecha fin: 25/09/2026

Objetivo General

Desarrollar las competencias necesarias para reconocer y caracterizar clientes de acuerdo con protocolos de servicio incluyente y normativa vigente.

Cronograma de Actividades

Semana	Fechas	Actividad	Evidencia
1	20-24 jul	Reflexión inicial y debate inclusión	Participación
2	27-31 jul	Conceptos de cliente, servicio y discapacidad	Mapa mental
3	03-07 ago.	Tipos de clientes	Cuadro comparativo
4	10-14 ago.	Presentación Genially	Exposición
5	18-21 ago.	Infografía servicio incluyente	Infografía
6	24-28 ago.	Ley 1618 y discapacidades	Taller
7	31 ago-04 sep.	Instructivo digital	Instructivo
8	07-11 sep.	Storyboard de barreras	Storyboard
9	14-18 sep.	Foro de atención incluyente	Participación
10	21-25 sep.	Informe diagnóstico y simulacro	Informe y video

irmas

Instructor: _____

Aprendiz: _____

Fecha de Concertación: ___ / ___ / 2026