



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Asistencia en organización de Archivos
- **Código del Programa de Formación:** 134400
- **Nombre del Proyecto:** Implementación de servicios técnicos y tecnológicos para la organización de archivos en las empresas y entidades.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Identificar los procesos y la normativa de la gestión de archivos para la elaboración del plan de actividades de la empresa.
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de Servicio y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje a alcanzar:** RA 1: Reconocer la normativa y el protocolo para la prestación de servicios de información teniendo en cuenta políticas y lineamientos.
- **Duración de la Guía:**

2. PRESENTACIÓN

Brindar al cliente una atención de calidad y efectiva es uno de los grandes retos de las empresas, pero sobre todo garantizando condiciones de igualdad en la atención, que contribuyan al goce y satisfacción de todos sus clientes.



imagen copiada de: <https://www.ambito.com/negocios/inclusion/para-empresas-como-brindar-una-atencion-al-cliente-accesible-e-inclusiva>

Hoy enfrentamos un cambio de paradigma en el que el otro tiende a ganar más relevancia, donde la búsqueda de lo material deja lugar a la trascendencia del ser y donde el individualismo y la voluntad de dominar caen frente al beneficio recíproco y colaborativo. Es por esto que actualmente las empresas apuestan por la diversidad y la inclusión. Todos podemos contribuir como agentes de esa transformación si logramos incorporar una

visión inclusiva en la atención y no quedar relegados en el mercado del futuro.

Esta guía le permitirá diseñar una estrategia de atención que logre la materialización de los principios de igualdad, respeto, pero sobre todo inclusión para que fortalezca la cultura del servicio y la optimización y adecuación de los canales de atención para todos los clientes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es importante que reflexione sobre el siguiente contexto:

- ¿Por qué cree usted que es importante la inclusión en la atención al cliente?

Observe este video 1. Discapacidad: Servicio al Cliente, luego deberá participar activamente de un debate con la orientación de su instructor donde realizará sus aportes.

Técnica didáctica: Debate

Ambiente Requerido: Se sugiere hacer uso de aula convencional; dotada por 35 sillas, pizarra borrrable, video beam (o televisor) para proyectar. Recuerde que en los espacios de formación es válido el uso de herramientas colaborativas en línea para la realización de las actividades en equipo.

GFPEF-135 V01



Materiales: Link Video 1: https://www.youtube.com/watch?v=uAc8Q_aCZ-M

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

Descripción de la actividad 1:

El instructor realizará charla magistral sobre los siguientes conceptos básicos:

- Cliente: Concepto, clasificación
- Servicio: Concepto, tipos, prestación
- Momentos de verdad: Concepto, tipos y manejo
- Discapacidad: concepto, tipos, alcance, necesidades, normativa.
- Derechos fundamentales: concepto, tipos, alcance, aplicación.
- Población considerada minorías: concepto, tipos, normativa, necesidades.



Imagen recuperada de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categor%C3%ADas-de-discapacidad>

Realice un mapa mental con la información suministrada utilizando una herramienta virtual.

Técnica didáctica: Mentefacto

Ambiente Requerido: Se sugiere hacer uso de aula convencional; dotada por 35 sillas, pizarra borrrable, video beam (o televisor) para proyectar. Recuerde que en los espacios de formación es válido el uso de herramientas colaborativas en línea para la realización de las actividades en equipo.

Materiales: En el siguiente enlace puede encontrar herramientas gratis para elaborar mapas mentales.

<https://www.mindmeister.com>

Descripción de la actividad 2:

En equipos de trabajo, consulte los diferentes tipos de clientes que existen y seguidamente realice un cuadro comparativo donde relacione tipo, imagen que lo identifique, característica y manejo.

TIPO DE CLIENTE	IMAGEN	CARACTERISTICAS	MANEJO

GFPI-F-135 V01



Técnica didáctica: Equipos de Trabajo

Ambiente Requerido: Se sugiere hacer uso de aula convencional; dotada por 35 sillas, pizarra borrrable, video beam (o televisor) para proyectar. Recuerde que en los espacios de formación es válido el uso de herramientas colaborativas en línea para la realización de las actividades en equipo.

Materiales: computadores, televisor, smartboard, memoria USB, marcadores borrrables, resma de papel tamaño carta, resma de papel tamaño oficio, post it, borrrador para tablero

Descripción de la actividad 3:

De acuerdo con las indicaciones del instructor y los temas trabajados en la sesión, desarrollar la siguiente actividad; realizar una presentación interactiva en Genially para exponer en equipos de trabajo, los siguientes temas:



Imagen recopilada de: <https://www.youtube.com/watch?v=GOLwrJTinLo>

Equipo 1: Información: concepto, tipos, técnicas, métodos, datos.

Equipo 2: Inclusión: concepto, alcance, discapacidad, normativa.

Equipo 3: Atención Integral al Cliente: Elementos, Canales, Habilidades.

Técnica didáctica: Trabajo en Equipos

Ambiente Requerido: Se sugiere hacer uso de aula convencional; dotada por 35 sillas, pizarra borrrable, video beam (o televisor) para proyectar. Recuerde que en los espacios de formación es válido el uso de herramientas colaborativas en línea para la realización de las actividades en equipo.

Materiales: En el siguiente enlace puede encontrar la herramienta: <https://genial.ly/es/>

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACION DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

GFPI-F-135 V01

Cognitiva: Caracterizar el cliente con visión incluyente usando herramientas TIC de acuerdo al modelo de negocio expresado en segunda lengua.



De acuerdo con los temas trabajados en sesión, realice una infografía de manera individual donde responda a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo consultar la información del Cliente?
- ¿Cómo identificar el tipo de Cliente?
- ¿Cómo identificar los protocolos de servicio incluyente de acuerdo con las necesidades del cliente?

Técnica didáctica: Infografía

Ambiente Requerido: Se sugiere hacer uso de aula convencional; dotada por 35 sillas, pizarra borrrable, video beam (o televisor) para proyectar. Recuerde que en los espacios de formación es válido el uso de herramientas colaborativas en línea para la realización de las actividades en equipo.

Materiales: computadores, televisor, smartboard, memoria USB, marcadores borrrables, resma de papel tamaño carta, resma de papel tamaño oficio, post it, borrador para tablero

Actitudinal: Apropiar marcos normativos en el tratamiento y registro de datos de clientes caracterizados de acuerdo con normativa de inclusión.

En equipos conformados por cuatro (4) aprendices, deberán leer los archivos entregados por el instructor sobre La Ley estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Igualmente, el archivo sobre diferentes tipos de discapacidad como: Física, Auditiva, Visual, Sordo ceguera, Intelectual, Psicosocial y Múltiple.



Imagen recuperada de:
<http://www.frehabilitacionintegral.com/2020/10/06/ley-estatutaria-1618-de-2013/>

Luego deberán realizar un instructivo digital donde expliquen las características del tipo de discapacidad asignado y la forma de abordar a cada una de estas personas, tenga en cuenta el uso del lenguaje de señas para sustentar la actividad.



Es importante tener en cuenta que el instructivo debe ser diseñado con un tipo de letra e imágenes que motiven a su lectura, debe ser muy creativo y llamar la atención para que genere un impacto positivo.

Técnica didáctica: Equipos de Trabajo

Ambiente Requerido: Se sugiere hacer uso de aula convencional; dotada por 35 sillas, pizarra borrrable, video beam (o televisor) para proyectar. Recuerde que en los espacios de formación es válido el uso de herramientas colaborativas en línea para la realización de las actividades en equipo.

Materiales: computadores, televisor, smartboard, memoria USB, marcadores borrrables, resma de papel tamaño carta, resma de papel tamaño oficio, post it, borrrador para tablero

Procedimental: Aplicar procedimientos de reconocimiento de clientes y política de inclusión de acuerdo con modelo de negocio expresado en una segunda lengua.



Imagen copiada de: <https://www.powtoon.com>

Elabore un storyboard donde plasme las diferentes barreras en cuanto a espacios físicos, de actitud, de comunicación o de tipo administrativo entre otras, que impidan a una persona con algún tipo de discapacidad acceder a los servicios de una empresa y recibir una atención integral y de excelencia. Seguidamente identifique:

¿Cuál considera que puede ser la solución, tipo de procedimiento y seguimientos para atender con visión incluyente a este tipo de clientes?

Participe en el foro organizado por el Instructor con su aporte.

Técnica didáctica: Storyboard- Foro

Ambiente Requerido: Se sugiere hacer uso de aula convencional; dotada por 35 sillas, pizarra borrrable, video beam (o televisor) para proyectar. Recuerde que en los espacios de formación es válido el uso de herramientas colaborativas en línea para la realización de las actividades en equipo.

GFPI-F-135 V01

Materiales: En el siguiente enlace puede encontrar herramientas gratis para elaborar historietas.



<https://www.universia.net/co/actualidad/orientacion-academica/10-herramientas-gratuitas-crear-comics-online-1153545.html>

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

Realice un informe diagnóstico que permita determinar las necesidades que pueden presentarse en una empresa en cuanto a la atención integral al cliente, teniendo en cuenta las temáticas abordadas.

Para el desarrollo de esta actividad debe realizar una lista de chequeo o verificación en la que debe incluir criterios que evalúen la atención en diferentes tipos de clientes de manera inclusiva, también llamada integral. Una vez que haya aplicado la lista de verificación, analice la información e identifique las posibles necesidades del servicio no cubiertas.

Participe en el simulacro grabado sobre atención inclusiva donde deberá atender a una persona con un grado de discapacidad motora, auditiva, visual y cognitiva.

Técnica

- Simulación

Ambiente

uso de aula
sillas, pizarra
televisor) para
los espacios de
herramientas

realización de las actividades en equipo.

Materiales: computadores, televisor, smartboard, memoria USB, marcadores borrables, resma de papel tamaño carta, resma de papel tamaño oficio, post it, borrador para tablero

Puede utilizar una de las siguientes herramientas: <https://filmora.wondershare.es/>

<https://genial.ly/es>

<https://www.powtoon.com/>



Imagen copiada de: <https://idbinvest.org/es/blog/genero/por-que-la-diversidad-y-la-inclusion-son-buenas-para-los-negocios>

didáctica: Trabajo en Equipos

Requerido: Se sugiere hacer convencional; dotada por 35 borrrable, video beam (o proyectar. Recuerde que en formación es válido el uso de colaborativas en línea para la

Basados en el ejercicio anterior, invite a la persona encargada del tema de inclusión, en su Centro de Formación, para realizar un ejercicio real, con clientes que tengan alguna de las discapacidades antes mencionadas.

GFPI-F-135 V01

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN



Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Conocimiento:</p> <p>Resolución de cuestionario relativo al concepto de cliente, tipos, modelo de negocio y segunda lengua</p> <p>Evidencias de Desempeño</p> <p>Realiza simulacro donde aplica los protocolos incluyentes para atender clientes con diferentes necesidades. / Aplicación de procesos y procedimientos de identificación de clientes</p> <p>Evidencias de Producto:</p> <p>Informe de atención y caracterización de clientes</p> <p>Grabación en video del simulacro de atención de clientes</p>	<p>Clasifica clientes de acuerdo con la política de inclusión y protocolo de servicio al cliente organizacional</p> <p>Emplea protocolos de servicio incluyente de acuerdo con las necesidades del cliente</p>	<p>Técnica de Evaluación: Valoración de conocimiento Instrumento de evaluación: Cuestionario</p> <p>Técnica de Evaluación: Observación directa Instrumento de evaluación: Lista de chequeo</p> <p>Técnica de Evaluación: Valoración de Producto Instrumento de evaluación: Lista de chequeo</p> <p>Técnica de Evaluación: Observación directa Instrumento de evaluación: Lista de verificación</p>

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTITUD: Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente presenta una persona respecto de un objeto o idea.



ATENCION AL CLIENTE: Servicio o atención que proporciona un negocio o empresa a sus clientes, cuando se habla de dar un buen servicio o atención al cliente, se hace referencia a darle un buen trato, a ser amables con él, a darle un servicio personalizado, a brindarle un ambiente agradable, a hacer que se sienta cómodo y seguro en nuestro local, a proporcionales servicios extras al producto, etc.

CICLO DE SERVICIO: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.

DIFERENCIACION: Algo que tiene u ofrece un negocio o empresa que lo hace diferente o lo distingue de sus competidores, y que suele ser el motivo por el cual los consumidores lo prefieran antes que a los demás; puede haber diferenciación, por ejemplo, en el producto, en la marca, en el diseño, en la tecnología, en la atención al cliente, en el servicio de post venta, etc.

DISCAPACIDAD: Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende como Discapacidad a aquella restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La Discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la Deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo.

EMPATIA: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.

INCLUSION: La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (UNESCO, 2005).



PROTOCOLO DE SERVICIO: “Un protocolo de atención es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención” Álvaro Arismendi.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Arenal Leza. C. Atención Básica al Cliente. Editorial Tutor Formación. 2019
- Bancolombia. ¿Qué es el triángulo del servicio y como ayuda a mi negocio? (2020 noviembre25).Recuperado de : <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/mercadeo-y-ventas/que-es-triangulo-del-servicio-como-ayuda-negocio>
- Gil López, J. V. Fundamentos de Atención al Cliente. Editorial Elearning S.L. 2020
- Gómez Monsalve, A.C. Inglés para atención al público. Editorial: CEP. 2015
- Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva. Recuperado de :[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Modelo%20de%20Sistema%20Integral%20Final%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Modelo%20de%20Sistema%20Integral%20Final%20(1).pdf)
- Técnicas para atención al cliente y cómo ponerlas en práctica. Da Silva. D (26 enero 2021) Blog Zendesk. Recuperado de : <https://www.zendesk.com.mx/blog/tecnicas-de-atencion-al-cliente/>
- Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Humberto Silva Cuellar Yedmi Paola Castro Claros	INSTRUCTORES	CIES	MAYO 2022
	Carlos Mario González Ospina	INSTRUCTOR	CENTRO DE COMERCIO	ABRIL 2022

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



	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					