

Seminario Final Integrador y Práctica Profesional.

Secretariado Ejecutivo

Universitario.



INFORME FINAL DE CARRERA.

Opción 1: Práctica Profesional

Estudiante: Evelin Marbella, Severin.

Lugar de las Prácticas: Escribanía Noremborg.

Tutor en la Organización: Adrián Aníbal, Noremborg.

Docente Tutor en la Facultad: Gilda, Velozo.

Consejo Asesor:

Prof. S.A. Mirta Mabel Rivera (Docente Coordinadora)
Prof. Mgtr. Marina Erika Bulak (Miembro asesor titular)
Prof. Esp. Lic. María Cecilia Mir (Miembro asesor titular)
Prof. Esp. María Florencia Lafuente (Miembro asesor suplente)

Año Académico: 2024.



ÍNDICE.

Plan de estudio.....	3 y 4.
Introducción.....	5.
Sector Inmobiliario y operaciones de la escribanía.....	6 y 7.
Gestión y redacción de documentos.....	8 y 9.
Gestión de trámites, archivamiento y diligenciamiento.....	10 y 11.
Trámites bancarios.....	12.
Solicitudes de certificados y formularios.....	13.
Utilizar programas de software.....	14.
Mejorar habilidades de comunicación.....	15 y 16.
Manejar situaciones de emergencias.....	17.
Anexo (fotos de escribanía).....	18 y 19.
Anexo (fotos de fojas).....	20 y 21.
Anexo (sistema de archivamiento).....	22 y 23.
Anexo (fotos páginas de solicitudes).....	24 y 25.



Plan de Estudio.

Introducción: En el presente plan de estudio, se busca establecer un programa de aprendizaje estructurado y efectivo, que me permita alcanzar mis objetivos académicos y profesionales. Con el fin de lograr un crecimiento personal y profesional. Las prácticas profesionalizantes se llevarán a cabo en la Escribanía Noremborg, ubicada en la Av. Alvear 2020, ocupando el cargo de secretaria, el Sr. Noremborg, Adrian Anibal va a ser el encargado de controlar el cumplimiento de horarios y de las actividades a realizar.

Tareas:

1. Aprender sobre el sector inmobiliario y las operaciones de una escribanía.
2. Hacer redacción de notas y rellenar documentos administrativos notariales y catastrales.
3. Poner en práctica y mejorar las habilidades en gestión de documentos y archivos.
4. Diligenciamiento y gestión de trámites notariales.
5. Trámites bancarios. (Hacer depósito o retiradas en efectivo y transacciones electrónicas).
6. Aprender a hacer solicitud de registro de propiedad.
7. Mejorar y aprender a utilizar programas de software de confección de certificación notarial.
8. Mejorar habilidades de comunicación y recepción y atención al cliente.
9. Aprender a manejar situaciones de emergencia y problemas de oficina.

Cronograma:

- Semana 1-2: Investigación y conocer las fojas que se utilizan para la tramitación de los documentos. (Contratos, certificación, protocolos, etc.).
- Semana 3-4: Redacción, foliación y rellenar documentos de formalidad notarial.
- Semana 5-6: Capacitación en gestión de documentos en los organismos designados y atención al cliente.



- Semana 7-8: Aprendizaje y mejoramientos de programas de software de confección de documentos. (Word, Excel, Firmas, Fotocopias, Páginas online de los organismos (colegios notariales, ATM, etc.), etc.).
- Semana 9-10: Mejora de habilidades de archivamiento (libro de registro, libro de firma, libro de nota, etc.).
- Semana 11-12: Cómo resolver situaciones de emergencia y problemas de oficina.

Recursos:

- Libros y artículos sobre el sector inmobiliario y las operaciones de una escribanía.
- Ayuda de los escribanos y el abogado.
- Software de gestión de documentos y bases de datos para practicar.
- Material de capacitación sobre comunicación efectiva y atención al cliente.
- Manuales de procedimientos de gestión de oficina y administración.



[Handwritten signature]
Gilda Veloz,
Tutora Docente

Introducción

La escribanía constituye un espacio de trabajo fundamental para la gestión legal y administrativa de documentos, donde se llevan a cabo actividades esenciales como la protocolización, la redacción y el manejo de trámites notariales, catastrales y bancarios. En este contexto, los documentos no solo adquieren valor legal, sino que garantizan la formalización y validez de diversos actos y transacciones, en especial aquellos relacionados con el sector inmobiliario. El presente informe tiene como objetivo describir detalladamente los procesos clave involucrados en la creación, archivamiento y manejo de estos documentos, resaltando la importancia de cada tarea para el correcto funcionamiento de las operaciones inmobiliarias, notariales y bancarias.

Desde la redacción de escrituras públicas hasta la verificación de títulos y la certificación de documentos, la escribanía desempeña un papel indispensable en la estructuración de acuerdos legales. Además, se hace especial hincapié en los trámites necesarios para asegurar que cada proceso cumpla con los requerimientos normativos y regulatorios vigentes. A través de este informe, se profundizará en las actividades que hacen posible la adecuada gestión y formalización de documentos, esenciales para la seguridad jurídica en transacciones tanto comerciales como personales. Así, se proporciona una visión global sobre el funcionamiento interno de la escribanía, sus procedimientos administrativos y notariales, y cómo estos intervienen en el marco legal del sector inmobiliario. Y las tareas que desempeña una secretaria ejecutiva en este ámbito.

Sector Inmobiliario y las operaciones de la escribanía.

El sector inmobiliario dentro de la escribanía desempeña un rol crucial al actuar como intermediario y garante legal en las transacciones de bienes raíces. Su objetivo es asegurar que los procesos relacionados de compra, venta o transferencia de propiedades cumplan con las leyes y normativas vigentes, protegiendo los intereses de todas las partes involucradas.

Funciones de la escribanía en el sector Inmobiliario, una de ellas es la redacción y autenticación de escrituras, las escribanías se encargan de preparar, formalizar y certificar las escrituras públicas necesarias para la transmisión de bienes inmuebles, esto incluye compraventas, alquileres, donaciones, hipotecas, y constitución de usufructos o sujeciones, hay que controlar la verificación de la legalidad del inmueble que este involucrado. Haciendo una Investigación de títulos, el escribano verifica que el inmueble no tenga problemas legales, como embargos, hipotecas vigentes, o disputas de propiedad, procediendo a solicitar certificación de dominio y impuestos, se emiten certificados para constatar la situación jurídica actual del inmueble y para saber cómo está la gestión de impuestos y obligaciones fiscales de la propiedad.

Calculando la liquidación de impuestos asociados a la operación, como el Impuesto a las transferencias de Inmuebles o el impuesto sobre actos jurídicos documentados, el escribano debe asesorar sobre obligaciones tributarias de las partes, la mediación que pueden obtener en caso de diferencias entre las partes.

Brindando asesoramiento a compradores y vendedores respecto a sus derechos y compromisos, las gestiones de registros, la inscripción de la operación en el Registro de la propiedad inmueble, lo que otorga seguridad jurídica y publicidad registral al acto.

Operaciones o actos que se llevan a cabo en la escribanía, es la redacción y autenticación de estos documentos.



Compras y Ventas: Transacciones que implican la transferencia de propiedad de un vendedor a un comprador.

Alquileres: Acuerdos donde una parte (arrendador) permite que otra (arrendatario) use la propiedad a cambio de un pago periódico.

Desarrollo: Construcción de nuevas propiedades o renovación de existentes.

Donación: es un acto jurídico mediante el cual una persona (el donante) transfiere gratuitamente la propiedad de un bien o derecho a otra persona (el donatario), sin esperar una contraprestación.

Hipotecas: Constitución, modificación o cancelación de hipotecas como garantía de préstamos.

Usufructo, Sujeciones y Otros Derechos Reales: Formalización de derechos sobre bienes inmuebles.

Cesión de derechos: Traspaso de derechos sobre un inmueble, como promesas de venta.

Poderes: Otorgamiento de poderes generales o especiales para representar a una persona en diversos actos jurídicos.

Autorizaciones: Permisos específicos, como viajes de menores o uso de bienes de otra persona.

Autenticación y legalización de Firmas: Garantizar que una firma corresponde a la persona que la suscribe en un documento legal.

Certificación de Documentos: Copias certificadas de documentos oficiales.

Declaraciones Juradas: Certificación de declaraciones realizadas por particulares ante el escribano.

Protocolización: Registro de documentos en un libro protocolo que garantiza su validez y acceso futuro.

Formulario 08 para vehículos: Documento necesario para la transferencia de vehículos.



Gestión y Redacción de Documentos Administrativos Notariales y Catastrales.

En el ámbito de la escribanía, la gestión de documentos administrativos y catastrales es un proceso esencial para garantizar la legalidad y trazabilidad de las operaciones. Desde que se registró la escribanía y comenzó su funcionamiento, se adquirió el libro de requerimiento en 2007, para manejar eficientemente la gestión de los trámites y cada documento que se realiza, el libro de requerimiento cuenta con 200 hojas numeradas cronológicamente, la escribanía ha optimizado los trámites, facilitando el seguimiento y organización de los mismos. Para cada uno de estos trámites, se utilizan diversos tipos de fojas, como los formularios del colegio notarial, las actas de actuación, los protocolos notariales, los certificados de fotocopias y los certificados de firma o comúnmente llamada “hojas verdes”, que se deben organizar cronológicamente para asegurar una correcta trazabilidad. Una actividad que se encarga la secretaria es hacer las solicitudes de las fojas a través de la página oficial del Colegio de Escribanos, con un costo asociado.

Proceso de Rellenado y Solicitudes

El proceso de relleno de documentos administrativos en la escribanía exige precisión, especialmente en la generación de tasas en línea, formularios y certificados. Los pagos de las tasas se determinan según el tipo de trámite y son indispensables para completar la legalización de documentos. Estos son los formularios que se tramitan en la escribanía para realizar los trámites: F1 – Consulta de Tomos y/o Folio Real, F2 – Consulta de protocolo de bien de familia/vivienda, F3 – Informe búsqueda de titularidad, F4 – Informe de condiciones de dominio, F5 – Informe de inhabilidades, F6 – Certificado de dominio e inhabilidades, F6 – Anexo – Certificado de dominio e inhabilidades, F7 -Certificado de Inhabilidades, F8 – Afectación al régimen de protección de la vivienda, F9 – Modificación al régimen de protección de la vivienda, F10 – Desafectación al régimen de protección de la vivienda, F11 – Rectificación de asientos registrales, F11 – Anexo – Rectificación de asientos registrales, F12 – Minuta de inscripción registral Origen Notarial, F12 – Minuta de inscripción registral Origen Administrativo, F12 – Minuta de inscripción registral Origen

Judicial, F13 – Diligenciamiento oficio de ley 22172, F14 – Cancelación de Asiento Registral Vía Administrativa, F15 – Solicitud de Retiro de Documentación, F16 – Rectificación, Modificación y/o Anulación de Planos de Mensura, F17 – Anotación de Medidas Cautelares, F18 – Minuta de Inhibición, deben ser correctamente completados y presentados ante las autoridades correspondientes, como la mesa de entrada del Registro de la propiedad de inmueble.

Cada operación notarial requiere atención en la numeración y foliado de los documentos. El foliado, se escribe la numeración secuencial de las páginas de un documento, en la esquina superior del margen derecho del documento, asegura la integridad y facilita la revisión de los mismos. Este paso es crucial en la organización de contratos y hojas de protocolo, que deben ser clasificados adecuadamente para garantizar su conservación y localización futura.

Interacción con Registros y Documentos Catastrales

La interacción con los registros públicos, como el Registro de la Propiedad y el Registro Catastral, es fundamental en la actividad notarial. Los trámites requieren la presentación de documentos como certificados de dominio e informes catastrales, en los cuales se debe detallar el número de partida y expediente de la propiedad. Esta información garantiza que los trámites estén vinculados correctamente al registro correspondiente, permitiendo una gestión más eficiente y evitando posibles errores en la documentación.

Para los trámites catastrales, es importante asegurarse de que la información solicitada, como el número de expediente y partida, esté correctamente vinculada al registro del inmueble. La revisión de estos documentos por parte del notario es un paso clave para asegurar que toda la información esté en orden y cumpla con los requisitos legales.

Proceso de Legalización de Documentos

Una de las funciones más importantes dentro de la escribanía es la legalización de documentos, esto se hace en el colegio de escribanos y tiene un costo adicional. Este proceso asegura que los trámites se ajusten a la normativa vigente, lo que es especialmente importante en el caso de documentos que deban ser presentados en otras jurisdicciones o países. La apostilla, necesaria para la validez internacional de ciertos



documentos, es parte de este proceso, y permite que los documentos notariales puedan ser reconocidos legalmente fuera de las fronteras nacionales.

Gestión de trámites notariales, archivamiento y diligenciamiento.

Control y Archivamiento de Documentos

Una vez completados, los documentos deben ser controlados y archivados de manera meticulosa para garantizar su conservación y fácil acceso. La organización en la escribanía tiene un sistema de clasificación numéricamente cronológica, teniendo organizadores con los años consecutivos y números consecutivos de cada carpeta enumerada, también lleva una clasificación alfabética, hay organizadores con cada letra del abecedario, ubicando los documentos con los nombres de las personas físicas y personas ideales (como las inmobiliarias Solaris, administrar, fénix, etc.), facilitando la búsqueda de trámites específicos en el futuro. Mantener un control actualizado de cada trámite, incluyendo fechas de ingreso, tipos de documentos y fechas de entrega, es vital para una gestión eficiente. Teniendo una clasificación de archivo (por su ubicación), tipo de archivo Descentralizado: los archivos están divididos por criterios y utilizada cerca de donde se hace el reclamo. (Por la frecuencia de su utilización), los documentos activos son aquellos que se utilizan constantemente, están ubicados alado de la secretaria algunos de estos son las fojas, formularios del colegio, actuación notarial, concuerdas, certificación de firmas, certificación de fotocopias, protocolos, también están los casilleros de formularios de automotor, contratos de locación (de forma individual), D.G.I., A.F.I.P., actas de nacimientos, defunción, matrimonios, planillas y control de retenciones, trámites pendientes, trámites para entregar, títulos, inmobiliarias, los semiactivos son aquellos que se usan ocasionalmente, están más cerca de los escribanos como los casilleros donde se guardan los protocolos, títulos y antecedentes de propiedades, inscripciones provisional y devoluciones, y libros que los escribanos usan de referencias como escrituras, documentación notarial electrónico, fidecomiso , etc., y los definitivos que son documentos que ya no se utilizan, pero que deben mantenerse archivados por razones legales e administrativas, estos se ubican en una oficina aparte son los libros de requerimientos que ya se ocuparon, organizadores de zona, protocolos anteriores, carpetas de doctrina y practica notarial, carpetas de notas recibidas, enviadas, planillas de retención, etc..



En la escribanía también tiene un control y archivamiento digitalizado que es **la planilla de Sien** es un registro donde se anotan todos los trámites que se van realizando en la escribanía, pero que se deben ser autorizados o legalizados por otras oficinas. Este documento incluye información relevante como el número de ingreso del trámite, la fecha de inicio, el nombre del cliente, el tipo de trámite (como F4, F6, F12, etc.), y la fecha en que se retiran los documentos de los organismos correspondientes. Los trámites se separan según el organismo al que pertenecen, ya sea Catastro, Registro de la Propiedad, Municipalidad, entre otros. También cada monitor utiliza un programa llamado **dropbox** eso permite que cada cambio que se realice en cualquier documento sea visualizado simultáneamente por los otros escribanos y el secretario.

El control del libro de requerimiento es otra tarea esencial para la correcta organización de las actuaciones notariales. Este libro, utilizado para registrar las transacciones de manera cronológica, debe mantenerse siempre actualizado, garantizando que toda la información relacionada con los trámites quede debidamente documentada, en la escribanía se usa un libro de requerimiento móvil eso quiere decir que las hojas se encuentran sueltas y hay que controlar que la numeración sea consecutiva. La gestión de documentos administrativos y catastrales en una escribanía requiere un enfoque detallado y organizado, desde la redacción precisa de notas hasta el manejo adecuado de los formularios y la interacción con los registros públicos. El cumplimiento de estos procesos asegura la validez legal de los trámites y contribuye a una administración notarial eficiente y transparente. Además se posee un libro de firmas que se usa para anotar los retiros de los contratos, donde se registra la fecha, el contrato, el nombre de la persona que aparece en el contrato y se le hace firmar a la persona que lo retira aclarando el nombre completo.



Trámites Bancarios: Depósitos, Retiros y Transacciones Electrónicas.

Parte de las actividades que se realiza es la generalización de las tasas de renta y de la dirección de registro de propiedad, así también los pagos de compra de las fojas y libro de requerimiento en el colegio de escribanos y también los pagos que se llega a realizar a la municipalidad por la solicitud de algún documento complementario. Teniendo que efectuar pagos y para eso se utiliza varias formas de pago una de ella es el depósitos en efectivo que se realiza en las sucursales del banco o utilizando cajeros automáticos que acepten depósitos, teniendo a mano el número de cuenta de la entidad a la que se le va depositar, la escribanía trabaja con el banco Macro. Hay que saber que algunas instituciones, como el colegio de escribanos, no aceptan más de 10,000 pesos en efectivo para pagos de trámites notariales. Asegúrate de cumplir con esta normativa para evitar inconvenientes.

Los retiros de efectivo también se realizan en las entidades bancarias correspondientes, asegúrate de llevar tu identificación y, en algunos casos, tu tarjeta de cuenta, en los cajeros automáticos también puedes retirar dinero usando tu tarjeta de débito y el PIN en los cajeros automáticos. Se debe tener en cuenta que cada banco establece un límite diario para la cantidad de efectivo que se puede retirar. Infórmate sobre los límites establecidos por tu banco para planificar tus retiros.

Algunos de los pagos de las tasas se realizan con transacciones o trasferencias electrónicas, utiliza la banca en línea para realizar pagos de tasas o abonar a los proveedores, como las relacionadas con trámites notariales (depósito de fojas, cuotas sociales, etc.). Se lleva un registro detallado de todos los pagos que se realizan para facilitar la gestión de las finanzas y futuras auditorías, gestionando los comprobantes de depósito y transferencias guarda todos como evidencia de pago. Estos comprobantes son esenciales para el control y gestión documental, especialmente en trámites notariales.

La comunicación que el escribano tiene que mantener con cada cliente es importante para las consultas de saldos, que posee el cliente para continuar con el tramite o si tienes dudas sobre los saldos o sobre alguna transacción realizada, en caso de que surjan inconvenientes con depósitos o transacciones, puedes acudir a la sucursal o comunicarte con el banco para resolver el problema de manera efectiva.

Solicitudes de certificados y formularios.

Hacer una solicitud de certificados o formularios puede parecer complejo al principio, pero es un proceso cómodo, primero hay que reunir la documentación necesaria de la escritura pública de compraventa, documento que acredita la transferencia de la propiedad y está firmado ante un notario público. Identificando a los compradores y los vendedores, eso quiere decir que hay que saber su nombre completo, su número de CUIL y de documento de identidad, su domicilio, y los datos del terreno, edificio, etc., que se va a pedir la información como el número de partida, en qué departamento de la provincia se ubica, etc., para así completar el formulario y imprimirlo para poder presentar esa solicitud ante las entidades correspondientes que luego te entregan la información que se pidió de cada propiedad.

Además se puede llegar a pedir cédula catastral con certificación del valor catastral del inmueble, emitido por la autoridad local correspondiente, o certificado de libertad de impuestos, indicado si la propiedad no tiene deudas o hipotecas pendientes. Conjuntamente se hace el pedido de libre de deuda de contribución de mejora en la municipalidad.

El notario redactará la escritura de compraventa e incluirá los detalles de la transacción, para que ambas partes (comprador y vendedor) deberán presentarse para firmar, y se pueda certificar la legalidad del acto y lo inscribe provisionalmente en el registro correspondiente., pudiendo luego adherir los certificados o formularios pedidos al documento principal.

Una vez que el notario ha completado su parte, el secretario se encarga de hacer las gestiones necesarias de la escritura en el Registro Público de la Propiedad, dirección de catastro, municipalidad, etc., de la localidad donde se encuentra el inmueble, adjunta toda la documentación requerida y paga las tasas correspondientes.

Las entidades correspondientes revisarán los documentos, validará que todo esté en orden y procederá a inscribir la propiedad a nombre del nuevo dueño, este proceso puede tomar semanas o meses, dependiendo del lugar. Una vez que el proceso ha concluido, el

nuevo propietario recibe el documento que acredita su titularidad, conocido como certificación de inscripción o folio real, según el país.

Utilizar programas de software de confección de certificación notarial.

Aprender y mejorar en el uso de programas de software para la confección de certificaciones notariales es un gran paso para optimizar tus procesos y garantizar precisión en los documentos legales. Antes de utilizar cualquier programa, es importante conocer los conceptos clave relacionados con las certificaciones notariales, incluye conocer la estructura e identificar de partes, descripción del acto, fecha y lugar, sello y firma del notario, teniendo en cuenta las normativas locales de cada país o región tiene requisitos específicos que deben reflejarse en el software. Pudiendo así explorar los programas más populares e investigar las herramientas disponibles en tu región. Algunos programas especializados en procesos notariales incluyen el programa dropbox, la aplicación de celular camscanner que es usada para escanear papeles físicos y pasarlo a un documento digital facilitando el archivamiento.

Muchas veces es necesario inscribirte en cursos de capacitación que ofrecen aprendizajes o recursos para nosotros, se pueden encontrar cursos en plataformas o sitios oficiales relacionados con programación o software, con un costo adicional. O a menudo las asociaciones notariales ofrecen cursos de formación y actualización de prácticas específicas a los miembros. En ocasiones es necesario aprender a automatizar y personalizar procesos permiten automatizar tareas, estudiando la forma de crear plantillas para tipos comunes de certificaciones (actas, poderes, contratos), cargar tus datos frecuentes (sellos, firmas electrónicas, listas de clientes) y vincular con bases de datos externas (como registros públicos o catastros).

El mejoramiento de las habilidades técnicas complementarias, para tener un manejo eficiente, es útil tener conocimientos básicos en procesadores de texto avanzados (Word, Google Docs), pudiendo así personalizar formatos y dar estilo profesional a los documentos. La gestión de archivos PDF, programas como Adobe Acrobat te permiten combinar, proteger y editar documentos notariales, con una seguridad digital, aprendiendo a usar firmas digitales, cifrado de documentos y almacenamiento seguro.

La tecnología en la práctica notarial está evolucionando rápidamente, es inevitable mantenerse al día, siguiendo a foros especializados en tecnología legal, participando en congresos o eventos de la comunidad notarial, o conectarse con otros notarios para compartir experiencias y consejos.

Mejorar habilidades de comunicación y recepción y atención al cliente.

Para poder mejorar mis habilidades de comunicación, recepción y atención al cliente para poder brindar un servicio de calidad y generar una experiencia positiva en los clientes. Tuve que hablar con claridad en la comunicación verbal, usar un tono de voz amable, modulado y adecuado las palabras para el contexto de la conversación, tener una escucha activa y presta atención a lo que me preguntaban los clientes sin interrumpir, mostrando empatía y preguntando para poder aclarar dudas.

Tuve que evitar términos complicados o desconocidos en mi vocabulario, usando un lenguaje sencillo y profesional, especialmente si el cliente no está familiarizado con términos técnicos, igualmente se llega a comentar con el cliente para asegurarme de que entendió correctamente, lo explicado o escrita en el papel, Ejemplo: "Si entendí bien, usted necesita ayuda con..."

Disfruté mejorando la comunicación no verbal, como la postura abierta y receptiva que se convive en la oficina, manteniendo contacto visual, sonrío y evita cruzar los brazos, gestualizar mis gestos para que sean los adecuados, usando movimientos suaves para enfatizar las palabras. Fue importante mantener una apariencia profesional para dar una buena impresión a los clientes siempre comienza con un atuendo apropiado y un lenguaje corporal positivo.

Del mismo modo poder en práctica la forma de mantener las emociones en control, exponiendo empatía y pudiendo validar los sentimientos del cliente, incluso si no estás de acuerdo. Por ejemplo: "Entiendo que esto puede ser frustrante." Manteniendo la calma bajo presión, respondiendo con serenidad a clientes difíciles o situaciones tensas, y nunca tomar las quejas como algo personal.

La recepción al cliente en la escribanía es esencial la cortesía y entusiasmo al dar el saludo inicial que impacta positivamente al cliente, Ejemplo: "¡Buenos días! Bienvenido/a, ¿en qué puedo ayudarle?", registra información con precisión durante las conversaciones

para anotar detalles importantes que el cliente viene a consultar. Dar una despedida cálida asegurándonos de agradecer al cliente y despedirte amablemente. Ejemplo: "Gracias por visitarnos, esperamos verle pronto."

Tener la capacidad de la resolución de problemas e identifica las necesidades, preguntando y escuchando antes de ofrecer una solución o alternativas, si no se puede satisfacer la solicitud del cliente, brinda opciones viables. Poder manejar a clientes difíciles y mantén la paciencia, sin reaccionar impulsivamente, encontrando acuerdos para reducir tensiones para desactivar el conflicto, respondiendo con frases como "Voy a hacer todo lo posible para ayudarle."

Las habilidades de atención multicanal, ya sea por llamada telefónica o whatsapp hay que mantener la cortesía, evita distracciones y usa un lenguaje profesional, así mismo si se responde un correo electrónico, escribir los mensajes claros, estructurados y libres de errores.

Se puede llevar a desarrolla un enfoque centrado en el cliente, personalizando el trato y usando el nombre del cliente siempre que sea posible y anticipanos a las necesidades pudiendo proporciona soluciones antes de que el cliente lo pida.

Manejar situaciones de emergencia y problemas de oficina.

Manejar situaciones de emergencia y resolver problemas en la oficina requiere preparación, calma y habilidades de resolución de conflictos. Primero poder identificar los tipos de acontecimientos y dificultades comunes que suelen aparecer en un lugar de trabajo tales como puede ser accidentes laborales, emergencias médicas (desmayos, ataques cardíacos, etc.). O problemas de oficina, como las fallas técnicas (computadoras, internet, electricidad), conflictos entre empleados, Retrasos en entregas o proyectos, pérdida de documentos importantes.

Para resolver problemas en la oficina es necesario identificar el problema y poder reunir información clara y objetiva sobre lo que está sucediendo, evaluar y determinar el impacto del problema y su urgencia, sin que el conflicto se vuelva más grave o llegue al punto de no poder trabajar en equipo. Proponiendo opciones variadas de la solución al problema y que se pueda aplicar rápidamente, pudiendo seguir con las labores sin que sean afectadas. Siempre documentar o registrar lo sucedido, para evitar que se repita esa situación. Logrando tomar un enfoque de liderazgo al poder mantener la calma durante el conflicto y mantener una comunicación con claridad.

Anexo.

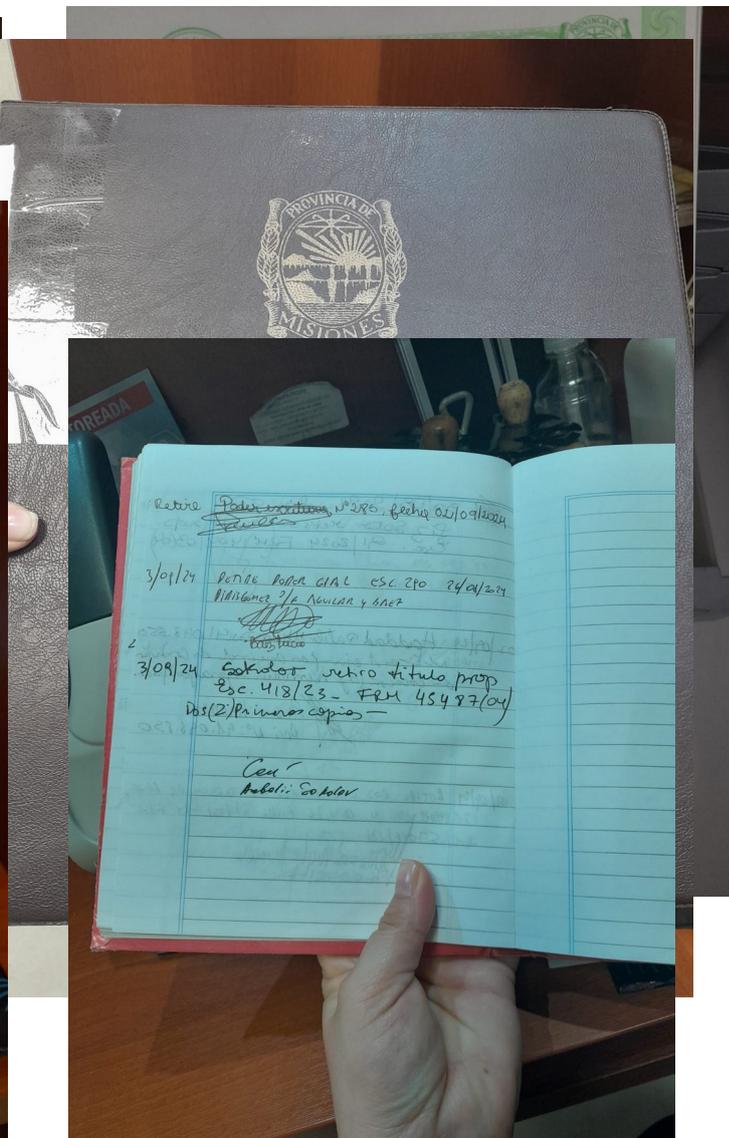
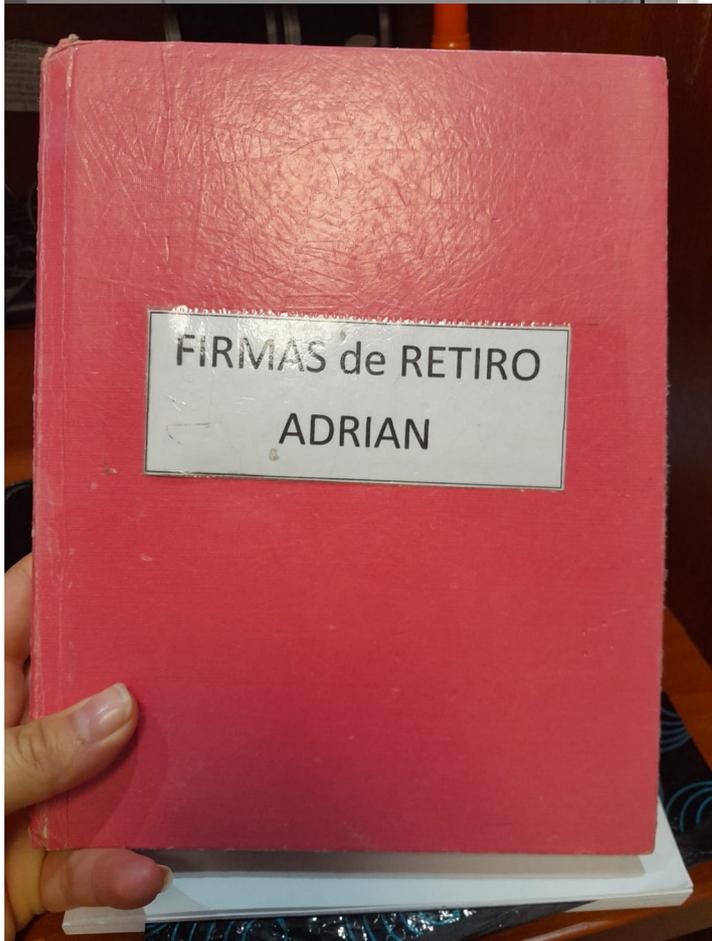
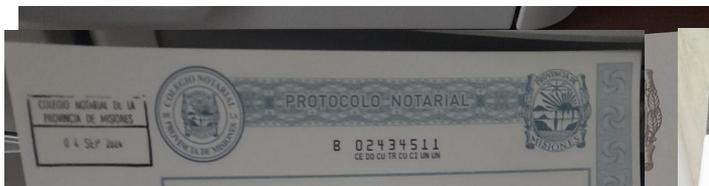
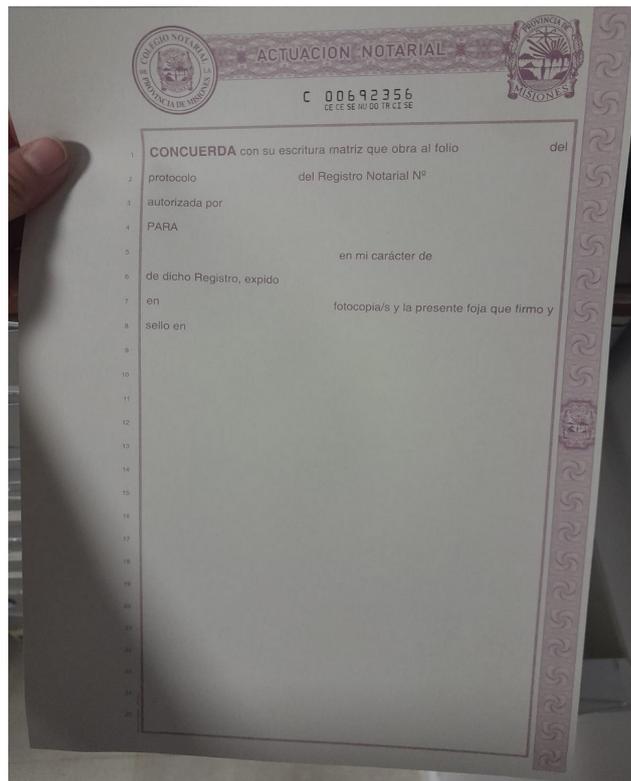
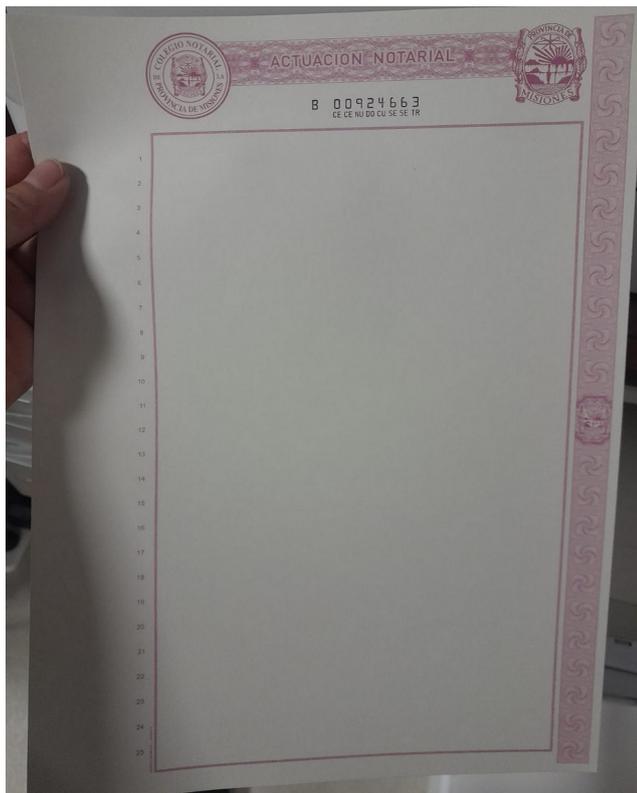
Fotos de la escribanía.





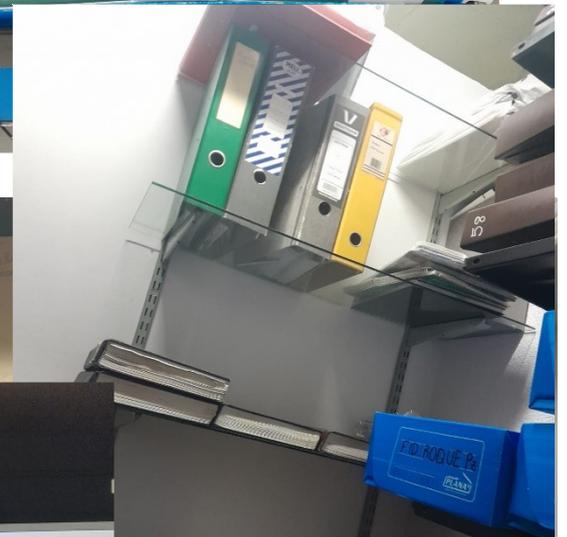


Fotos de las fojas que se usan y el libro de requerimiento.





Sistema de archivamiento.



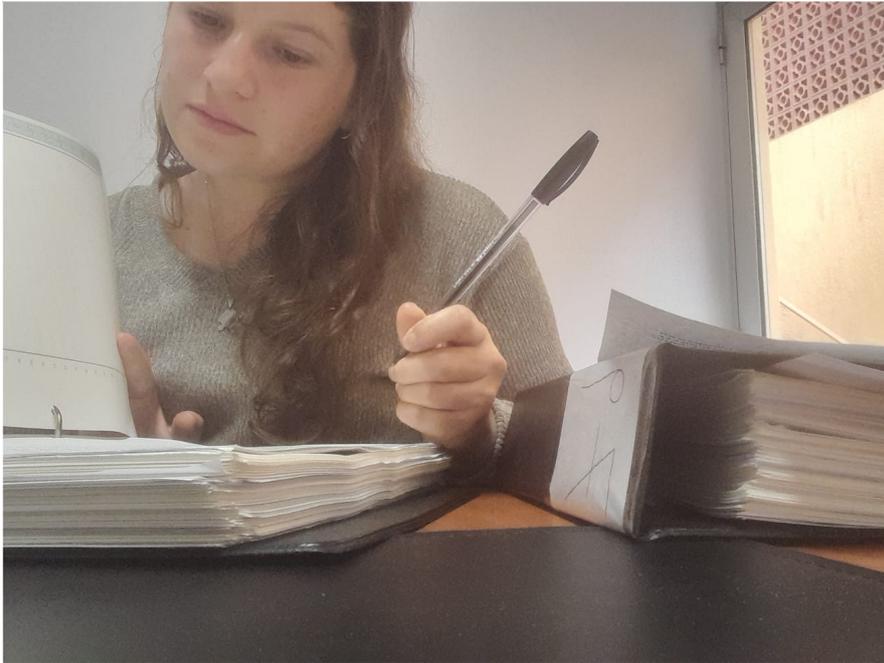
FLATRON CRM PLANILLA SIEN RECUPERADO - Excel

N°	Tram.	C	cliente	ingreso	salida
3101	30693	F6	Carla	19/08/2024	21/08/2024
3102	30692	F6	Gutierrez (Flores)	19/08/2024	21/08/2024
3103	30691	F6	Ybañez	19/08/2024	21/08/2024
3104	30650	F4	Ibobadilla	20/08/2024	21/08/2024
3105	30848	F4	Ibobadilla	20/08/2024	21/08/2024
3106	31289	F6	Horack	22/08/2024	salio
3107	31571	F3	Horack	23/08/2024	salio
3108	31572	F6	Cáceres	23/08/2024	salio
3109	31773	F7	Ibarra Hugo	26/08/2024	salio
3110	31772	F7	Ibarra Nélida	26/08/2024	salio
3111	32442	F4	Infor Gasser	29/08/2024	05/09/2024
3112	32438	F4	Mal 77518	29/08/2024	30/08/2024
3113	32440	F5	Telma	29/08/2024	02/09/2024
3114	32623	F7	Preuss	30/08/2024	03/09/2024
3115	33067	F5	López	03/09/2024	05/09/2024
3116	33064	F5	Ventós	03/09/2024	05/09/2024
3117	33262	F4	Martin	03/09/2024	05/09/2024
3118	33266	F5	Garay Mirian	04/09/2024	
3119	33263	F6	Silvera Librada	04/09/2024	
3120	33265	F5	Geronimo	04/09/2024	
3121	34117	F3	Santanna	10/09/2024	
3122	33265	F5	Garay Cerónimo	04/09/2024	11/09/2024
3123	33266	F5	Garay Mirian Raquel	04/09/2024	11/09/2024
3124					

PLANILLA SIEN RECUPERADO - Excel

partida	base mani	contrib meaj.
9277	tengo	tengo
2720	tengo	tengo
17862	tengo	tengo
30668	tengo	tengo
11564	tengo	tengo
93088	tengo	tengo
57680	tengo	tengo
11440	tengo	tengo
4431	tengo	tengo
82951	tengo	tengo
5431	tengo	tengo
5174	tengo	tengo
5415	tengo	tengo
8414	SEPC 17 6000	tengo
12254	tengo	tengo
46718	SEPC 2014 6000	tengo
13710	tengo	tengo
56392	pedido	tengo
14026	pedido	tengo

Fotos haciendo control del libro de requerimiento.



Fotos de las páginas donde se realiza la solicitud de las tasas, fojas, formularios etc.

