

	Gestión Académica	Código	IETDH.F-ACD-004
	Licencia de Funcionamiento N°1371 del 02 de mayo del 2018, aprobada por la secretaria de Educación Municipal de Villavicencio.	Versión	Original
	INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO FINSTRUVIAL NIT: 822003173-1	Fecha	12/07/2018
	FICHA TÉCNICA	Página	1

FICHA TÉCNICA	
INSTITUCIÓN	INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO FINSTRUVIAL
AMBIENTE DE FORMACIÓN	
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Se privilegiara una metodología que ponga en énfasis en la experiencia e incentive a los participantes a aplicar los contenidos a situaciones contingentes y reales de su contexto laboral, así como actividades que requieran una labor conjunta y coordinada, privilegiando la actividad experiencial como parte fundamental del desarrollo y crecimiento personal.
EXPERIENCIA LABORAL	N/A
CERTIFICACIÓN	SERVICIO AL CLIENTE
VIGENCIA	Un (1) año
DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
DURACIÓN MINIMA	40 HORAS
JUSTIFICACIÓN	El curso de Servicio al Cliente precisamente está enfocado a dar herramientas desde muchos enfoques, para que el servicio que se le da al consumidor sea tan bueno que pueda generar inclusive una fidelización con la marca. Este curso empieza por definir las dimensiones de la persona y de qué se trata el tema de la cultura corporativa dentro de las empresas, y ya de ahí entra a tratar temas desde cómo se le contesta el teléfono al cliente, cómo se le da la información a través de los diferentes canales de comunicación.
REQUISITOS DE INGRESO	Documento de identidad

	Gestión Académica	Código	IETDH.F-ACD-004
	Licencia de Funcionamiento N°1371 del 02 de mayo del 2018, aprobada por la secretaria de Educación Municipal de Villavicencio.	Versión	Original
	INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO FINSTRUVIAL NIT: 822003173-1	Fecha	12/07/2018
	FICHA TÉCNICA	Página	2

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS		Las estrategias metodológicas son actividades a las que se recurre en el proceso pedagógico orientado a la formación de personas competentes para un excelente desempeño en un área de formación, en donde el estudiante es el protagonista de su propio aprendizaje y el docente se convierte en el facilitador del Proceso educativo. Siendo coherentes con el enfoque metodológico y pedagógico utilizado en el INSTITUTO FINSTRUVIAL , las actividades de aprendizaje se basan en una metodología activa que permita no solo la construcción colectiva del aprendizaje, sino también la apropiación de este. Durante las actividades de enseñanza-aprendizaje			
COMPETENCIAS ESPECIFICAS					
210601020		Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa			
DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS					
PROGRAMA			CURSO MANEJO DEFENSIVO		
NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL			Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa		
CÓDIGO NSCL	210601020	MESA SECTORIAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO DE MESA	10601
FECHA DE APROBACIÓN	14/12/2021	VIGENCIA		24/10/2026	
ANÁLISIS FUNCIONAL NSCL					
Administrar procesos de acuerdo con técnicas y normativa.					
Gestionar procesos administrativos según normas y procedimientos técnicos.					
Atender clientes de acuerdo con administrativos procedimientos servicio y normativa					

FINSTRUVIAL


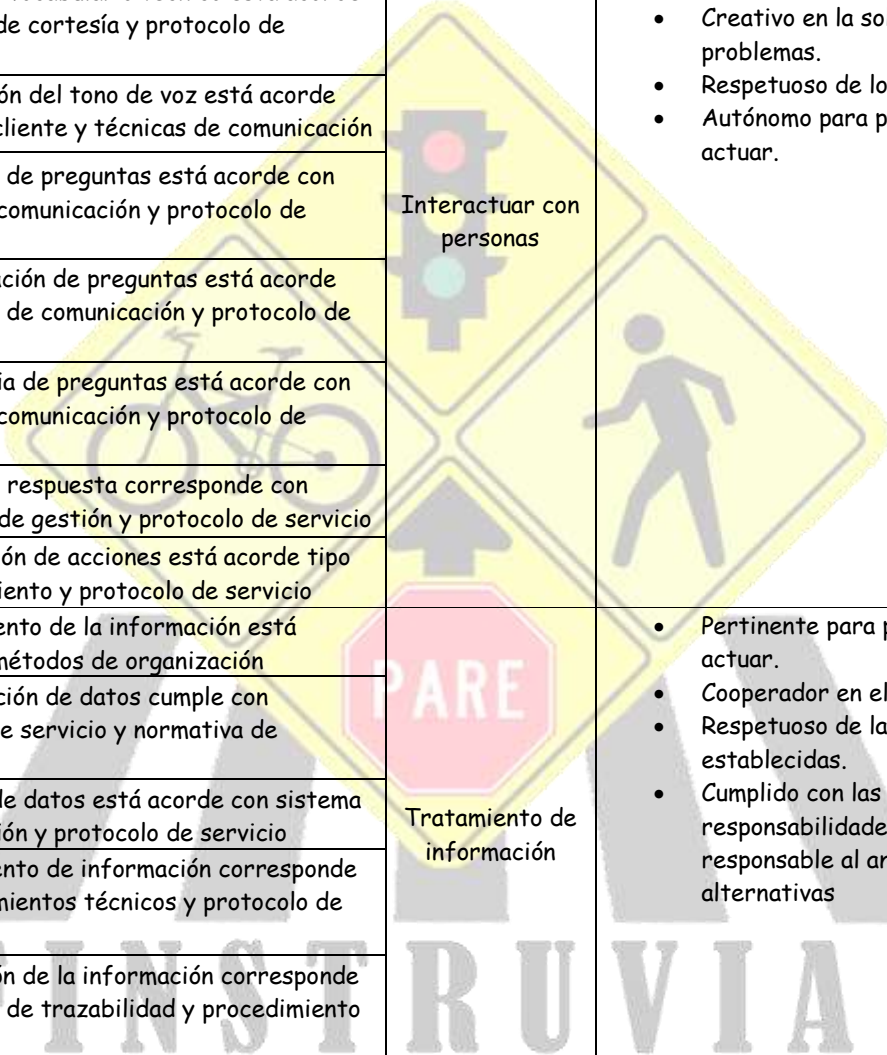


	Gestión Académica	Código	IETDH.F-ACD-004
	Licencia de Funcionamiento N°1371 del 02 de mayo del 2018, aprobada por la secretaria de Educación Municipal de Villavicencio.	Versión	Original
	INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO FINSTRUVIAL NIT: 822003173-1	Fecha	12/07/2018
	FICHA TÉCNICA	Página	3

TABLA DE SABERES		
SABER	SABER HACER	SER
La posición corporal corresponde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio	 <p>Interactuar con personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respetuoso de la diferencia. Asertivo en la comunicación. • Comprometido con el logro de los objetivos y de las metas. • Creativo en la solución de problemas. • Respetuoso de lo acordado. • Autónomo para proponer y actuar.
La expresión corporal cumple con normas de cortesía y protocolo de servicio		
El empleo de vocabulario técnico está acorde con normas de cortesía y protocolo de servicio		
La moderación del tono de voz está acorde con tipo de cliente y técnicas de comunicación		
El enunciado de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio		
La secuenciación de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio		
La coherencia de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio		
El tiempo de respuesta corresponde con indicadores de gestión y protocolo de servicio		
La priorización de acciones está acorde tipo de requerimiento y protocolo de servicio	<p>Tratamiento de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinente para proponer y actuar. • Cooperador en el equipo. • Respetuoso de las reglas establecidas. • Cumplido con las tareas y responsabilidades adquiridas. responsable al analizar las alternativas
El ordenamiento de la información está acorde con métodos de organización		
La confirmación de datos cumple con protocolos de servicio y normativa de seguridad		
El registro de datos está acorde con sistema de información y protocolo de servicio		
El enrutamiento de información corresponde con procedimientos técnicos y protocolo de servicio		
La disposición de la información corresponde con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico		

	Gestión Académica	Código	IETDH.F-ACD-004
	Licencia de Funcionamiento N°1371 del 02 de mayo del 2018, aprobada por la secretaria de Educación Municipal de Villavicencio.	Versión	Original
	INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO FINSTRUVIAL NIT: 822003173-1	Fecha	12/07/2018
	FICHA TÉCNICA	Página	4

<p>La categorización de solicitudes está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento</p> <p>La asignación de solución está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento</p> <p>La notificación de novedades está acorde con procedimiento técnico y métodos de calificación del servicio</p> <p>La orientación de la respuesta al cliente corresponde con procedimiento técnico y protocolo de servicio</p> <p>El cierre de la respuesta está acorde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento</p>	Emitir respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Racional al manejar los recursos. Facilitador de la participación. Cumplidor de las normas. Honesto en la realización del trabajo. Responsable en el manejo de la información
RANGOS DE APLICACIÓN-AMBIENTES DE APRENDIZAJE	METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE	
<p>Clase magistral.</p> <p>Asesorías y talleres.</p> <p>Lectura y desarrollo de guías.</p> <p>Cuestionario.</p> <p>Ejercicios prácticos</p>	Estrategias (Lecturas, investigación, practicas, talleres teóricos y prácticos, producción de textos)	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO		
GENERALES	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS ESENCIALES	
Gestión de contingencias	La aplicación de técnicas de resolución de conflictos corresponde con protocolos de servicio y tipo de objeción	
Seguridad y salud en el trabajo	El cambio de posturas cumple con técnicas de ergonomía y normativa de seguridad y salud en el trabajo. El uso de elementos de protección personal cumple con protocolo de bioseguridad y normativa de seguridad y salud en el trabajo	
Gestión ambiental	N/A	
Gestión de la información	El manejo de la información cumple con protocolo de servicio y normativa técnica	
CONOCIMIENTOS ESENCIALES		
Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento		
Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal		
Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio		
Cliente o usuario: definición, tipología		

	Gestión Académica	Código	IETDH.F-ACD-004
	Licencia de Funcionamiento N°1371 del 02 de mayo del 2018, aprobada por la secretaria de Educación Municipal de Villavicencio.	Versión	Original
	INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO FINSTRUVIAL NIT: 822003173-1	Fecha	12/07/2018
	FICHA TÉCNICA	Página	5

Técnicas de sondeo: concepto, clases, tipo de preguntas, tipos de argumentos, métodos de formulación de preguntas

Solicitudes de servicio: concepto, características, tipos de requerimientos, tipos de autorización, tipo de novedades

Gestión documental: concepto, tipos de acceso, documentos técnicos, técnicas de elaboración, métodos de validación de la información, métodos de ordenación

Gestión de la información: concepto, tipos de información, métodos de recolección, tipos de bases de datos, ciclo vital del documento, normativa de confidencialidad de información, sistemas de información

Seguridad y Salud en el trabajo: concepto, tipos de elementos de protección personal, técnicas de ergonomía, protocolos de bioseguridad, pausas activas, conceptos de ergonomía, postura en los puestos de trabajo

EVIDENCIAS DE DESARROLLO COMPETENTE

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	DIRECTO DEL PRODUCTO	1. Manejo del lenguaje oral y corporal
		2. Formulación de preguntas
		3. Duración momentos de verdad
		4. Validación de datos
		5. Distribución de información
		6. Escalamiento de requerimiento
		7. Reporte de servicio
EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO	1. Gestión documental: concepto, tipos de acceso, documentos técnicos, técnicas de elaboración, métodos de validación de la información, métodos de ordenaciones.	
	2. Gestión de la información: concepto, tipos de información, métodos de recolección, tipos de bases de datos, ciclo vital del documento, normativa de confidencialidad de información, sistemas de información	

ANOTACIÓN DE LA NSCL

Esta norma toma como referente la norma: _210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y Código NSCL: 210601020 normativa elaborado por (Organismo o entidad): SENA del año: __28/11/2012 y se puede consultar en:
<http://certificados.sena.edu.co/laborales/default.asp#resultadon>

FINSTRUVIAL



Gestión Académica	Código	IETDH.F-ACD-004
Licencia de Funcionamiento N°1371 del 02 de mayo del 2018, aprobada por la secretaria de Educación Municipal de Villavicencio.	Versión	Original
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO FINSTRUVIAL NIT: 822003173-1	Fecha	12/07/2018
FICHA TÉCNICA	Página	6

