PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Atención y servicio al ciudadano
- Código del Programa de Formación: 09120002
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): NA
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada): NA
- Competencia: 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

- Duración de la Guía: 48 Horas.

2. PRESENTACIÓN

En 2017 Portafolio publicó un informe titulado El servicio al cliente se vuelve a 'rajar' en el país, donde se expresa que, tanto en las empresas del sector público como privado, no hay un planteamiento adecuado en los protocolos para manejar las relaciones con el público o cliente y su atención es deficiente con una calificación promedio de 51 sobre 100 para entidades públicas a nivel nacional. En este mismo sentido en 2019, la Encuesta de Cultura Política realizada por el DANE, mostró que el 25.9% de la población colombiana realizó algún tipo de trámite en entidades públicas y que de esa población el 35% lo asoció con la necesidad de resolver un asunto y el 21.2% con demoras.

Por lo anterior, las entidades públicas requieren desarrollar y fortalecer en el talento humano las competencias para el eficiente desempeño de esta importante labor, tan fundamental para el cumplimiento de sus funciones, adoptando protocolos de servicio que garanticen la satisfacción de las necesidades del ciudadano, enmarcadas en los estándares de servicio, políticas de la Entidad y del Estado, máxime si se tiene en cuenta que entre el 2017 y el 2019 los ciudadanos que acudieron a los servicios prestados por las entidades públicas se incrementaron del 19.0% al 25.9%.

El curso de Atención y Servicio al Ciudadano impartido por el SENA, en la modalidad de Formación Complementaria, está dirigido a todos los ciudadanos en general y a los funcionarios públicos de las entidades del Estado a nivel nacional, así como para la atención en el Sector privado.

Es orientado especialmente a los procedimientos de atención al ciudadano, enmarcados en una cultura de mejoramiento continuo del servicio, a través de mejores procesos de atención y comunicación, incorporando nuevos estándares de protocolo del servicio y etiqueta, para hacer que la experiencia del aprendiz sea más gratificante y útil para su desempeño laboral.

Esta formación permitirá al aprendiz lograr un aprendizaje integral y efectivo en el tema de atención al cliente y al ciudadano, para el cual se necesita desarrollar habilidades comunicativas, de trabajo en equipo, de motivación intrínseca, de asertividad y de negociación que permitirán prestar un servicio con toda la actitud e idoneidad personal para tender cualquier tipo de cliente en los sectores publico o privado, un servicio que será prestado con el animo de servir a otro y entre todos, lograr una excelente prestación de servicios con excelencia en cualquier institución.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

El servicio al cliente y al ciudadano no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la existencia de una organización y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. Mediante el servicio se puede satisfacer y superar las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la atención e identificando cualquier problema y proporcionando las soluciones idóneas para responder a sus necesidades de forma inmediata. La palabra servicio proviene de la palabra latina servis: servir, servidor, servicial.

El servicio es el conjunto de actitudes y actividades que se disponen y diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes. Es un paquete de valor para el usuario o cliente. “En el servicio al cliente, la cultura es un valor significativo que se proyecta. Por tanto, es importante saludar, mostrar una actitud cordial y permitir a los otros poder llegar y establecer un contacto positivo”. El servicio al cliente se puede ver como un ciclo, se inicia cuando un cliente tiene contacto esperando un servicio o producto de la compañía, organización y/o evento desarrollado y finaliza cuando el cliente considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este proceso encierra sinnúmero de MOMENTOS DE VERDAD.

Algunos momentos de verdad en UN SERVICIO pueden ser:

1. Saludar al cliente de manera cordial: sonreír y mirar a los ojos mostrando amabilidad.

2. La presentación utilizando un tono e intensidad de voz normal, vocalizando muy bien cada palabra.

3. Prestar atención a las inquietudes y solicitudes utilizando la escucha activa.

4. Escuchar al cliente si quiere entablar alguna conversación.

5. Explicar el propósito de nuestra presencia en un momento determinado.

6. Asegurarse de que el cliente se sienta cómodo y agradado con las situaciones.

7. Estar dispuestos y en actitud positiva permanente para detectar cualquier situación y buscar la solución rápidamente.

8. Ser natural, no falso o mecánico, demostrando energía y cordialidad.

9. Pensar y usar el sentido común (ser creativo).

10. Cuidar, de manera rigurosa, la imagen personal. Finalmente, el servicio al cliente es favorable para brindar a todos los asistentes al evento sin distinción, las garantías de información y comodidad para que disfruten del espectáculo con las mejores garantías desde cada una de las funciones que desempeñan.

3.1 Actividades de apropiación del conocimiento:

Con la metodología de formación por competencias que el Sena plantea, para que cada aprendiz tenga la posibilidad de apropiarse de los conocimientos del curso es necesario desarrollar tres tipos de evidencias de producto, de desempeño y de conocimiento.

A continuación, se plantean los tres tipos de evidencias que se recopilarán durante el curso.

Evidencias de conocimiento:

- A través de sondeo con el grupo se identifican conocimientos previos.

- A través de la respuesta a preguntas de cada sesión vista se identifica apropiación de conocimientos por parte de cada uno de los aprendices.

Evidencias de producto:

- A través de la presentación de un video nos cuenta su historia con la forma en que resolvió una situación real en un caso vivido con un cliente difícil o exitoso.

Evidencias de desempeño:

- A través de presentación de un caso que resuelve dando respuestas al mismo, indicando como hubiera actuado frente a la situación propuesta.

3.2 Actividades de transferencia del conocimiento

Para la transferencia del conocimiento y contextualización en el tema se proponen las siguientes actividades:

Sesión en línea no. 1. Se realizará una actividad de Reconocimiento de las participantes, mediante una Actividad rompehielos presentación participantes, se conformarán equipos de trabajo. Taller no. 1. Formulario con saberes previos, enviado a través de un link compartido en la sesión y para resolver de manera individual y socializar por equipos. **Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea no. 2. Presentación del curso. Se realizará la presentación del contenido, guía de aprendizaje y se realizará presentación y aprobación del plan de trabajo concertado para el desarrollo del curso, se plantearan inquietudes sobre el desarrollo del mismo. Taller no. 2. Plantear tres preguntas sobre lo que no se comprenda de la guía, a través del chat del grupo. **Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea no. 3. Generalidades servicio al cliente. Para esta sesión se iniciará con los conceptos generales de servicio al cliente y se diligenciará el formulario con preguntas relacionadas con la sesión vista. Desarrollo de tema 1 de protocolos del servicio. Taller no. 3. Revise la presentación de la sesión de hoy enviada a través del chat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy. **Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea no. 4. Diferentes tratamientos para clientes diferentes y desarrollo de tema 2 de protocolos del servicio. Taller no. 4. Revise la presentación de la sesión de hoy enviada a través del chat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy. En este caso en la pregunta del formulario Ud. podrá contarnos su historia: (realice un video corto con su celular de cinco minutos máximo), donde nos cuente en sus palabras cómo terminó la atención en aquella ocasión que más recuerde con ese cliente tan difícil o exitoso que le tocó atender y envíelo al correo lasanzc@sena.edu.co o si lo prefiere, a través del chat del grupo. **Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea no. 5. No es lo que usted dice, sino cómo lo dice. desarrollo de tema 3 de protocolos del servicio. Taller no. 5. Revise la presentación de la sesión de hoy enviada a través del chat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy. **Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea No. 6. El arte de prestar un buen servicio al ciudadano. Desarrollo de tema 4 de protocolos del servicio. Taller no. 6. Revise la presentación de la sesión de hoy enviada a través del chat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy. **Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea No. 7. Protocolos de servicio al ciudadano: Derechos y deberes del ciudadano. Taller no.7. Revise la presentación de la sesión de hoy enviada a través del chat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy**. Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea No. 8. Lenguaje corporal. Taller no.8. Revise la presentación de la sesión de hoy enviada a través del chat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy**. Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea No. 9. Entrenamiento en servicio. Taller no. 9. Revise la presentación de la sesión de hoy enviada a través del chat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy**. Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Sesión en línea no. 10. Evaluación y cierre del curso. Taller no. 10. Diligenciamiento formulario evaluación final del curso**. Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.**

Nota: *Para la aprobación final del curso es necesario asistir por lo menos al 80 por ciento de las sesiones (mínimo 8 de 10 sesiones), firmar asistencia y desarrollar todas las actividades planteadas en la presente guía, teniendo en cuenta el cronograma planteado en el plan de trabajo concertado y resolver las preguntas formuladas a través del formulario enviado en cada sesión, incluyendo los saberes previos, la prueba de conocimiento y la evaluación final del curso.*

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

A continuación se presenta plan de evaluación de las actividades propuestas para el desarrollo del curso.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: - Respuesta a formulario con preguntas sobre contenidos de cada sesión. **Evidencias de Desempeño:** - Identifica las características según tipo de cliente y realiza historia en video, contando situación resuelta con caso sobre situación difícil o exitosa con cliente. **Evidencias de Producto:** **-** Diseña mapa conceptual con criterios relacionados con los protocolos y canales del servicio. - Propone y desarrolla actividad lúdica relacionada con el tema desarrollado en el mapa conceptual. - Relaciona aspectos del entrenamiento en servicio, con la importancia en el servicio al cliente interno y externo mediante respuestas a través de cuestionario propuesto.	RA1: -Identifica los deberes del servidor público frente al servicio al ciudadano de acuerdo con procedimientos de la entidad y normativa vigente. - Aplica las normas de etiqueta y protocolo en la atención y servicio al ciudadano según procedimientos institucionales. - Interpreta la normativa y estándares de calidad para la atención y servicio al ciudadano conforme a las políticas institucionales. - Atiende al ciudadano a través de los diferentes canales disponibles, cumpliendo con el protocolo, los procedimientos de la entidad y la normativa vigente. - Realiza el seguimiento de atención y servicio al ciudadano a través de diferentes medios de acuerdo con el protocolo, los procedimientos de la entidad y la normativa vigente. RA2: - Realiza el seguimiento de atención y servicio al ciudadano a través de diferentes medios de acuerdo con el protocolo, los procedimientos de la entidad y la normativa vigente. - Direcciona las pqrsdf del ciudadano de acuerdo con procedimientos de la entidad y la normativa vigente. - Evalúa la atención y servicio al ciudadano prestado por la entidad conforme a los estándares de	-Formulario con preguntas sobre el tema desarrollado en cada sesión. Cuestionario, Lista de chequeo. -Formulario con preguntas sobre caso planteado sobre la sesión: diferentes Tratamientos para clientes diferentes. -Observación evidencia de desempeño (Video narrando historia, de caso con cliente difícil o exitoso), lista de chequeo evaluación video. -Formulario con preguntas relacionadas con la evaluación final del curso. Cuestionario. -Lista de chequeo para coevaluación de mapa mental por parte del compañero.

	calidad y los procedimientos de la entidad. - Asume una actitud proactiva frente a la satisfacción de las necesidades del ciudadano de acuerdo con los protocolos de atención y servicio al ciudadano de la entidad.	

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Las siguientes son algunos de los términos y de las competencias que debe tener una persona para ofrecer lo mejor de sí al cliente:

El trabajo en equipo: la formación de un equipo empieza al identificar un proceso que requiere mejoras, reconociendo que existe un grupo de trabajo el cual puede facilitar los procesos y minimizar los tiempos de entrega de un servicio.

Pensamiento estratégico y creativo: consiste en anticiparse a los sucesos para asegurar que tengan un excelente desarrollo mediante habilidades, actitudes y prácticas que permitan hacer las cosas de una manera diferente.

La comunicación asertiva: Capacidad de explorar y escuchar las preocupaciones, inquietudes, solicitudes e intereses de otras personas, aun sus manifestaciones no verbales, conectando el proceso con la habilidad para interpretarlas y darles soluciones congruentes con el servicio.

Conocimiento e información del servicio: Tener claridad sobre las competencias para prestar un buen servicio. Es el conocimiento de los productos, servicios, procesos de un evento y/o situación específica, su manejo ágil, eficiente, completo y actualizado.

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

5. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

AGUILAR MORALES, JORGE. Vargas Mendoza, Jaime. Servicio al Cliente. Network de Psicología Organizacional: Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C. México. Pág. 3. 2010.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA - DAFP. Protocolos de servicio al ciudadano. V5. Ocubre de 2017.

LELAND., K; KEITH., B. Servicio al cliente para dummies. Editorial norma. 1997.

PAZ COUSO, RENATA. Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. 1ra Edición. Editorial Ideas Propias. España. Pág. 1, 2005. Plantilla Mundial Juvenil Sub 20. Colombia 2011

URY, W. ¡SUPERE EL NO¡. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas. Edit. Norma. 1998.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luz Adriana Sanz Cardona**	**Instructor**	**Comercio y Servicios. Regional Risaralda.**	**Agosto de 2021.**

7. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					