DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
09120002	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: TRANSVERSAL
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 03/03/2011 Fecha Fin Programa:
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	El Centro de Gestión Administrativa diseñó la acción de formación Atención y Servicio al Ciudadano como respuesta al desarrollo de esta competencia en los servidores y funcionarios del Estado, y atendiendo las diferentes solicitudes de entidades gubernamentales que requieren, la capacitación de los funcionarios públicos, con el propósito de mejorar el desempeño laboral, y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos o usuarios. Esta acción de formación está circunscrita el la Línea Tecnológica del Cliente y en la Red Tecnológica de Gestión Administrativa y Servicios Financieros.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA

DENOMINACIÓN
Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
Atender a los clientes utilizando las tecnologías y normas de cortesía.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
OFRECER SERVICIOS Y PRODUCTOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES, DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS O USUARIOS, TENIENDO EN CUENTA LA NATURALEZA DE LAS ENTIDADES Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO O USUARIO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR LA ENTIDAD PÚBLICA Y EL ESTADO.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO O USUARIO, Y SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

-CONCEPTO, PRINCIPIOS Y FINES DEL ESTADO
-ACTIVIDAD ECONÓMICA.
-SERVICIO AL CIUDADANO
-SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONSULTA CIUDADANA
- INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- CONTROL SOCIAL
-ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL
-PRINCIPIOS CORPORATIVOS
-MARCO NORMATIVO DE LA ENTIDAD PÚBLICA, Y ORIENTACIONES DNFP, DNP, ATENCIÓN AL CLIENTE O USUARIO
-CULTURA ORGANIZACIONAL. CONCEPTO Y ELEMENTOS
-MISIÓN, VISIÓN
-OBJETIVOS CORPORATIVOS
-PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD (PORTAFOLIO DE SERVICIOS).
-MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS, RELACIONADOS CON LAS COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIO PÚBLICOS
-SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS. CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. (CCA)
NORMAS DE CALIDAD ISO 9000, MALCOLM BALDRIGE NACIONAL QUALITY AWARD, EFQM, OTROS.
-ESTÁNDARES INSTITUCIONALES DE CALIDAD
NORMAS TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD VIGENTES PARA EL SERVICIO AL CLIENTE. CONCEPTO, FUNDAMENTOS, TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CIUDADANO O USUARIO.
ENFOQUE AL CLIENTE (NTCGP 1000:2009)
-POLÍTICA DE CALIDAD.
-OBJETIVOS DE CALIDAD.
-CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)
-REQUISITOS DEL CLIENTE 5.2 Y 7.2.1
-MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 6.1 Y 8.2.1

-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. 7.2.3
LA ATENCIÓN Y ACCESO AL CIUDADANO O USUARIO A LOS BIENES Y SERVICIOS DEL ESTADO
-GOBERNABILIDAD
-TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS
-FINES INSTITUCIONALES
-PLAN INSTITUCIONAL
-PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
-COMPETENCIA Y CALIDAD EN BIENES Y SERVICIOS
PROTOCOLO
-CONCEPTO
-HISTORIA DEL PROTOCOLO
-CLASES DE PROTOCOLO.
-PROTOCOLOS APLICABLES A LA ENTIDAD
ETIQUETA
-CONCEPTO DE:
-ETIQUETA SOCIAL.
-ETIQUETA EMPRESARIAL.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.
-ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN
-COMUNICACIÓN VERBAL
-COMUNICACIÓN NO VERBAL
-CANALES DE ATENCIÓN: PRESENCIAL, TELEFONÍA FIJA, ELECTRÓNICO: INTERNET, DISPOSITIVO PDA, CHAT, REDES SOCIALES; CENTROS INTEGRADOS DE SERVICIO: ESTÁTICOS (CADES), MÓVILES Y FERIAS; TELEVISIÓN DIGITAL, TELEFONÍA MÓVIL: VOZ Y DATOS, CORREO POSTAL.
-RELACIONES PÚBLICAS O CORPORATIVAS.

SERVICIO AL CLIENTE:
-CONCEPTO DE CLIENTE, USUARIO O CIUDADANO
-TIPOS DE CLIENTES O USUARIOS DE LA ENTIDAD
-CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.
-ESTÁNDARES DEL SERVICIO
-TRIÁNGULO DEL SERVICIO
-MOMENTOS DE VERDAD
-LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE.
-CICLO DEL SERVICIO
-ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA: CARA A CARA.
-MANEJO DE LA AGENDA
-ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS TECNOLÓGICOS
-COMUNICACIONES TELEFÓNICAS.
-NORMAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA. ELEMENTOS DE APOYO: FONO MEMO, AGENDA Y DIRECTORIOS MANUALES O ELECTRÓNICOS.

SOFTWARE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) Y SERVICIO A CLIENTES. CONCEPTO.
RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO FRENTE A PETICIONES DEL CLIENTE (CCA) (CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO)
RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE (PQRS) (PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
-CONCEPTO
-PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN

-SOLUCIONES Y COMUNICACIÓN DE LAS MISMAS
-SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

APLICAR EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LA IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL
-APLICAR LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS
-DESARROLLAR A TRAVÉS DE SU COMPORTAMIENTO ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
-SELECCIONAR VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA.
- APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
BRINDAR ATENCIÓN Y SERVICIO QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE:
- IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES, USUARIOS
- DIFERENCIAR LOS MOMENTOS DE VERDAD
- EJECUTAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE
APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA
- APLICAR LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.
- APLICAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
- PRESTAR SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, USUARIOS, CIUDADANOS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTES, USUARIOS Y CIUDADANOS .
- IDENTIFICAR EL TIPO DE INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN
- INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE
- APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE ACUERDO CON EL SCM, CADENA DE SUMINISTRO
FACILITAR EL ACCESO DEL CIUDADANO O USUARIO, A CADA UNO DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE GENERA EL ESTADO, Y ATENDER SUS SOLICITUDES DE MANERA ÁGIL, OPORTUNA Y TRANSPARENTE
- REALIZAR DE ACCIONES QUE PROMUEVEN ESTE EJE CON CRITERIOS DE CALIDAD
- APLICAR CRITERIOS DE CALIDAD
- OPTIMIZAR LOS RECURSOS
- APLICAR LOS PRINCIPIOS: CELERIDAD, ECONOMÍA, TRANSPARENCIA, IGUALDAD
DESARROLLAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES
PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, USUARIO Y CIUDADANOS.
- EMPLEAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, USUARIO Y CIUDADANOS
- APLICAR LOS GUIONES TELEFÓNICOS EN EL MANEJO DEL CALL CENTER
DOCUMENTAR LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE, USUARIO Y CIUDADANOS EN EL MARCO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, (TRAZABILIDAD).
- APLICAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
- REGISTRAR LOS CLIENTES, USUARIOS, Y CIUDADANOS QUE SOLICITEN ATENCIÓN Y SERVICIO
- GENERAR REPORTES DE LA SECUENCIA HISTÓRICA O TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE
- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE
APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN DURANTE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE

- APLICAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN CUANTO A MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO
- DETERMINAR EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE, USUARIO, Y CIUDADANO
- CONTROLAR EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE, USUARIO, Y CIUDADANO
EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES
-INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
-APLICAR LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA RIGUROSAMENTE EL PROTOCOLO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
IDENTIFICA LA RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO FRENTE A PETICIONES DEL CLIENTE, FRENTE A LOS DERECHOS Y DEBERES, DERECHOS DEL CIUDADANO.
APLICA RIGUROSAMENTE LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.
CLASIFICA CON RESPONSABILIDAD LOS TIPOS DE CLIENTES, CIUDADANOS O USUARIOS QUE VISITAN LA ENTIDAD.
ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE O USUARIO CON OBJETIVIDAD, APLICANDO LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EJECUTA CON RESPONSABILIDAD MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES DURANTE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE, CIUDADANOS O USUARIOS
DESCRIBE DE MANERA DILIGENTE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
MANEJA CUIDADOSAMENTE EL SOFTWARE DISPONIBLE PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CIUDADANO O USUARIO.
RECONOCE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y CIUDADANOS QUE DEMANDAN EL SERVICIO DE LA ENTIDAD DEL ESTADO.
REGISTRA METICULOSAMENTE LOS CLIENTES O USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN Y EL OBJETIVO DE SU VISITA.
GENERA REPORTES DE LOS CLIENTES Y LA FRECUENCIA CON QUE VISITAN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (TRAZABILIDAD EN EL SERVICIO).
APLICA DE MANERA ATENTA LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.
RESPONDE DE MANERA RESPETUOSA LAS PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS USUARIOS A LA ENTIDAD.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	
Competencias mínimas	

Experiencia laboral y/o especialización	

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	XIOMARA PENUELA	INSTRUCTORA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	ANA HELENA ZABALA	COORDINADORA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	WAINE ANTONY TRIANA ALBIS	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	JUAN JOSE HERNANDEZ	ASESOR PEDAGÓGICO DISEÑO CURRICULAR - CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- REGIONAL DISTRITO	CENTRO AGROINDUSTRIAL. REGIONAL QUINDÍO	03/03/2011
Responsable del diseño	ELBA PINZON	INSTRUCTORA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Aprobación	LUIS ERNESTO DURAN ROA		CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA. REGIONAL CUNDINAMARCA	03/03/2011