Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
12210104	ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 09/04/2010 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	El Centro de Gestión Administrativa diseñó la Acción de Formación Etiqueta y Protocolo Empresarial, con el fin de atender a los requerimientos del Sector Productivo representados en diferentes empresas que lo solicitan con el propósito de actualizar a sus empleados en estas competencias. De igual manera, dicha Acción de Formación pertenece a la Línea Tecnológica Cliente y a la Red 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 quehacer 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.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN

APLICAR LAS NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Relaciones Interpersonales
-Concepto
-Elementos
-Desarrollo
Comunicación Empresarial.
-Concepto
-Funciones de la Comunicación Empresarial
-Clasificación de la Comunicación Empresarial
-Conducto regular
Relaciones Públicas. Concepto
Empresa.
-Concepto
-Actividad económica.
-Estructura orgánico-funcional
-Principios Corporativos
-Cultura Organizacional. Concepto
-Misión
-Visión
-Objetivos Corporativos
-Manual de funciones y procedimientos
Etiqueta. Concepto
-Etiqueta Social y Etiqueta Empresarial
-Tarjetas Empresariales
-Etiqueta en la Mesa
Protocolo
-Concepto
-Historia del Protocolo
-Protocolo nacional e internacional
-Protocolo en la correspondencia: tarjetas, cartas, portafolio de servicios.
-Normas técnicas colombianas para la elaboración de documentos comerciales.
-Normas de Calidad, aplicadas a la elaboración y presentación de documentos.
Precedencias
-Concepto
-Legislación vigente
-Niveles

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Aplicar las normas de etiqueta y protocolo de acuerdo con las políticas de la organización.
-Interpretar la identidad corporativa
-Interpretar los principios corporativos
-Aplicar los principios corporativos
-Identificar la etiqueta y el protocolo institucional
-Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional
Aplicar el protocolo e identidad corporativa en la presentación personal.
-Desarrollar a través de su comportamiento actitudes y valores que favorezcan las relaciones interpersonales, empresariales y públicas en general.
-Seleccionar vestuario, maquillaje y accesorios que proyecten apariencia y actitud personal acordes con la identidad corporativa.
Aplicar las normas de etiqueta y protocolo en la elaboración de documentos empresariales
-Interpretar las Normas Técnicas Colombianas para la elaboración y presentación de documentos comerciales.
-Identificar el protocolo para la elaboración de correspondencia, tarjetas y portafolio de servicios empresariales.
-Aplicar las Normas Técnicas y el protocolo para la elaboración de tarjetas, cartas y portafolio de servicios empresariales.
Interpretar y aplicar la legislación relacionada con las precedencias y sus niveles.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales, de acuerdo con las políticas institucionales.
Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo con la ocasión y las normas de la organización.
Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella, teniendo en cuenta la legislación vigente y las normas empresariales.
Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la organización.
Aplica las normas técnicas, las de cortesía y de protocolo en la elaboración de tarjetas, cartas y portafolio de servicios empresariales, de acuerdo con las políticas de la Organización.

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	ANA HELENA ZABALA	DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	05/04/2010