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 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 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. Se debe firmar la concertación del plan de trabajo en el siguiente link**: https://forms.office.com/r/kmjHbz1jSd**

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión 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.

Actividad no. 1. Generalidades del servicio. 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 no. 4. Diferentes tratamientos para clientes diferentes.

Actividad no. 2. Diferentes tratamientos para clientes diferentes.

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 tres 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 chat del grupo.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 5. Distribución de Temas servicio al cliente

Para esta sesión se distribuirán al azar las siguientes temáticas:

TABLA TEMÁTICAS INFOGRAFIAS SERVICIO AL CLIENTE

TEMATICA	EQUIPO RESPONSABLE
Seis necesidades básicas del cliente	**1**
***El arte de conversar -Memoria en Video** **https://youtu.be/6qdClJ6DKBU?si=uoA_o4CmleQ-Texw**	**2- CONVERSATORIO- FORO**
Cómo conquistar a un cliente difícil	**3**
Evalúe honestamente la calidad de su servicio	**4**
Un cautivador estilo telefónico	**5**

Temas disponibles en: Leland , K; Bailey K. Servicio al cliente para dummies, edit Norma. 1995.

Con cada uno de estos temas los aprendices realizarán la presentación de una infografía y actividad lúdica del tema asignado. En esta sesión cada equipo de trabajo deberá presentar en 10 minutos el tema asignado a través de una infografía en 10 minutos y complementar el tema con una actividad lúdica relacionada con el mismo.

Es importante tener presente que la presentación de la infografía con el tema asignado y la actividad lúdica para aplicar el mismo deberán ser enviados con 8 días de anticipación al correo: lasanzc@senaedu.co, con el objeto de realizar recomendaciones en caso de ser necesarias, tanto de la inforgrafía, como de la actividad lúdica.

El dia de las exposiciones cada grupo coevaluará a sus compañeros a través de lista de chequeo proporcionada por la instructora. Cada equipo deberá subir su inforgrafía a Territorium una vez finalizada su presentación.

Sesión no. 5. Continuación. No es lo que usted dice, sino cómo lo dice.

Actividad no. 3. No es lo que usted dice, sino cómo lo dice.

Actividad Individual. Ingrese al video la importancia de una buena comunicación en el siguiente link: https://youtu.be/QvOLs4kMk6Y

Reflexione sobre lo que observó en el video e identifique cuales fueron los primeros pensamientos y juzgamientos que vinieron a su mente sobre las distintas situaciones observadas en el video y a partir de allí escriba o dibuje en un mural o tablero lo que le inspira, socialice con el grupo la respuesta según orientaciones del instructor. Consigne estas opiniones en el mural: "Indagar antes de juzgar", dispuesto en el salón donde a través de postit se fijaran las expresiones surgidas de la actividad en el mural.

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.

FORO 1. El arte de conversar de de Humberto Maturarna y Ximena Dávila. Después del conversatorio sobre el arte de conversar, participe del foro dispuesto para ello.

Para este foro después de ver el video, el equipo organizador que liderará el conversatorio, solicitará a cada aprendiz, llevar tres preguntas formuladas sobre el mismo para hacerlas durante el conversatorio, con su respectivo punto de vista sobre la pregunta formulada; con el resultado del desarrollo del conversatorio cada aprendiz deberá consignar sus propias conclusiones en el foro y responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuánto hay en mi vida cotidiana de diálogo y cuanto de conversación?

2. ¿Cuánto en mi vida cotidiana yo converso con los demás?

3. ¿Escucho al otro o a la otra o me escucho a mí mismo?

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 6. Socialización temáticas por equipos.

Sesión no. 7. Socialización temáticas por equipos.

Evidencia no. 1. Presentación infografía y actividad lúdica y su envío a territorium

Sesión No. 8. Socialización Protocolos de servicio al ciudadano. En equipo.

Evidencia no. 2. Presentación Mapa conceptual y actividad lúdica protocolos de servicio y su envío a territorium. En esta sesión cada equipo de trabajo deberá presentar en 10 minutos el protocolo de servicio asignado a través de un mapa conceptual en 10 minutos y complementar el tema con una actividad lúdica relacionada con el mismo.

Es importante tener presente que la presentación del mapa mental con el protocolo del servicio asignado y la actividad lúdica para aplicar el mismo deberán ser enviados con 8 días de anticipación al correo: lasanzc@senaedu.co, con el objeto de realizar recomendaciones en caso de ser necesarias, tanto del mapa como de la actividad lúdica.

El dia de las exposiciones cada grupo coevaluará a sus compañeros a través de lista de chequeo proporcionada por la instructora. Cada equipo deberá subir su mapa conceptual en Territorium una vez finalizada su presentación.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión No. 9. El arte de prestar un buen servicio al ciudadano.

Actividad 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.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Evaluación y cierre del curso. Ceremonia de Graduación.Responda las preguntas planteadas en el formulario de evaluación y cierre del curso.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado. Traer velita para el cierre.

Nota: *Para la aprobación final del curso es necesario asistir por lo menos al 80% de las 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 y de producto: - Respuesta dada a cada uno de los formularios con preguntas sobre contenidos de cada sesión. -Envía infografía y mapa mental, con las respectivas actividades lúdicas a territorium. **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. -Asiste puntualmente mínimo al 80% de las sesiones y participa activamente en cada sesión desarrollada con su equipo de trabajo. -Envía evidencias a la plataforma territorium en su totalidad.	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	-Formulario con preguntas sobre el tema desarrollado en cada sesión. Cuestionario, Lista de chequeo. -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.

	conforme a los estándares de 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.**	**Septiembre de 2023.**

7. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Luz Adriana Sanz Cardona.**	**Instructora**	**Comercio y Servicios. Regional Risaralda.**	**Septiembre de 2023.**	**Ajuste y actualización de contenidos y forma para la población de cada curso.**