




Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
RED TECNOLÓGICA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
12210544	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: TRANSVERSAL
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 05/04/2022 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	<p>La relación entre los clientes y las organizaciones ha pasado de ser una simple transacción comercial y se ha convertido en una experiencia que debe ser fluida, eficiente y personalizada; de tal forma, que el cliente se convierta en el centro de la operación para lograr su fidelización y garantizar la sostenibilidad de la organización. Aunado a esto, y bajo las circunstancias actuales propiciadas por la pandemia y el cambio tecnológico dado por la Revolución 4.0, surgen nuevas realidades sociales y retos en atención al cliente; donde las organizaciones deben tender a la omnicanalidad para permitir acceso continuo por parte del cliente a través de la implementación de nuevas tecnologías en su gestión, con estándares de calidad adecuados y aplicando los protocolos de servicio y etiqueta organizacional.</p> <p>De hecho, en un estudio de 2019 sobre omnicanalidad de las empresas del país, se encontró que la mayoría de las firmas, medianas y grandes, han duplicado en los últimos 5 años sus canales para interactuar con el usuario y en promedio ofrecen 3.8 canales de atención para mejorar la experiencia del cliente. De estos los de mayor preferencia entre los clientes son el correo electrónico y los sitios web seguidos, y en amplio crecimiento, por el chat, aplicaciones de interfaz de programas (API), Facebook y el teléfono.</p> <p>Entre los sectores que brindan una mejor experiencia en atención a sus clientes, a través de diferentes canales, están servicios administrativos, financieros, retail, medios y telecomunicaciones y hotelería y turismo. Y en los últimos lugares de proporción en canales para atención a los clientes están los sectores gubernamentales y ONGs, consultoría y servicios TI y software. Adicional a ello se considera que para que una organización sea omnicanal debe integrar al menos 5 canales de atención de forma simultánea tales como email, web, chat, teléfono y autoservicio. Y que además, esta omnicanalidad implica que en la organización se dé un cambio cultural a través de una conversación fluida con el cliente mediante procesos eficientes y unificados en todas sus áreas.</p> <p>Por ello, es importante propender por la actualización y formación en Atención y Servicio al Cliente utilizando medios tecnológicos de tal forma que permita a la organización implementar y mantener diferentes canales de atención al cliente, y a su talento humano tener las competencias adecuadas para tan importante labor; máxime si se tiene en cuenta que en el mundo los canales digitales crecen rápidamente por la necesidad de los clientes para ser atendidos rápidamente en cualquier horario y lugar. Se estima que solo el 45% de las organizaciones cuentan con personas capacitadas para este tipo de atención aunado a que en el mercado no se encuentran cursos con énfasis específico en atención al cliente por medios tecnológicos.</p> <p>Por este motivo el curso de Atención al cliente por medios tecnológicos impartido por el</p>

 <p>Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA</p> <p>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p>RED TECNOLÓGICA</p> <p>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</p>
---	--

SENA, en la modalidad de Formación Complementaria, está dirigido al talento humano de todo tipo de organizaciones, públicas y privadas. Y se orienta a desarrollar y actualizar las competencias del aprendiz en atención al cliente pero, a diferencia de otros cursos, haciendo énfasis en el uso de los diferentes canales y herramientas tecnológicas con la finalidad de mejorar la gestión de la organización y hacer uso efectivo de las mismas en el relacionamiento con el cliente. De esta forma se aporta una visión global a sus participantes en el marco de la mejora continua y el fortalecimiento de sus competencias laborales.

REQUISITOS DE INGRESO:	Se requiere que el Aprendiz AVA tenga dominio de las condiciones básicas relacionadas con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación: correo electrónico, chats, internet, navegadores y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA	
DENOMINACIÓN	
Recepcionar requerimiento	
Orientar respuesta	
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DESCRIPCIÓN	



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
RED TECNOLÓGICA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

R.A. 1

- MEDIOS TECNOLÓGICOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, USOS E IMPORTANCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. REDES SOCIALES, CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA, SOFTWARE CRM DE LICENCIA ABIERTA Y LICENCIADOS.
- LA ORGANIZACIÓN: CONCEPTO, ESTRUCTURA, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS: CONCEPTO Y CONSIDERACIONES GENERALES.
- PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

R.A. 2

- CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).
- ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.
- COMUNICACIÓN: VERBAL, NO VERBAL Y ESCRITA.

R.A. 3

- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS: CONCEPTO Y CONSIDERACIONES GENERALES.
- SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO.
- CICLO DEL SERVICIO - MOMENTOS DE VERDAD: DEFINICIÓN, IDENTIFICACIÓN, ESTRATEGIAS DE ACCIÓN.
- CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN: ÉTICA, RESPONSABILIDAD, LEGISLACIÓN Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

R.A. 4

- PQRSDF: CONCEPTOS, TIPOS Y NORMATIVA.
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO: VALOR AGREGADO, ENCUESTAS, BUZÓN DE SUGERENCIAS
- FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO AL CLIENTE.
- TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

R.A. 1

- APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES.
- USAR EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS ESCRITOS (CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y REDES SOCIALES)
- UTILIZAR LA ETIQUETA E IMAGEN ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS ORALES (LLAMADA Y VIDEO LLAMADA).
- EMPLEAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR LOS DIFERENTES CANALES DISPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN.

R.A. 2



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
RED TECNOLÓGICA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

- USAR EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS ESCRITOS (CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y REDES SOCIALES)
- UTILIZAR LA ETIQUETA E IMAGEN ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS ORALES (LLAMADA Y VIDEO LLAMADA).
- EMPLEAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR LOS DIFERENTES CANALES DISPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- CUMPLIR CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO EN LOS ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES PARA CADA UNO DE LOS CANALES DISPONIBLES.
- GUIAR AL CLIENTE EN EL USO DE LAS DIFERENTES HERRAMIENTAS DISPONIBLES EN LOS CANALES HABILITADOS POR LA ORGANIZACIÓN (ENVIÓ Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS, VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN, ETC)

R.A. 3

- OFRECER SERVICIOS QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
- HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE.
- TRATAR LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE CON CONFIDENCIALIDAD.

R.A. 4

- EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO AL CLIENTE.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

R.A. 1

- RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO.
- APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, NET ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL MEDIO USADO.

R.A.. 2

- APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, NET ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL MEDIO USADO.
- CLASIFICA LOS MEDIOS TECNOLÓGICO PARA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, TIPO Y SERVICIO PRESTADO.
- EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

R.A. 3

- EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- TRAMITA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS.

R.A. 4

- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN CONFORME A LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR


Requisitos
Académicos

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MERCADEO, PSICOLOGÍA O RELACIONES PÚBLICAS,
COMUNICACIÓN SOCIAL

 <p>Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA</p> <p>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p>RED TECNOLÓGICA</p> <p>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</p>
<p>Competencias mínimas</p>	<p>MANEJO DE AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE -AVA</p> <p>CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</p> <p>CONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO EN TEMAS REFERENTES A ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Y/O USUARIO; TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN TIC.</p> <p>CONOCIMIENTOS COMUNES</p> <p>ORIENTACIÓN A RESULTADOS</p> <p>ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO</p> <p>TRANSPARENCIA</p> <p>COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN</p> <p>HABILIDADES GENERALES (PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. INTERRELACIONA LOS ELEMENTOS Y REFERENTES DE LA PLANEACIÓN PEDAGÓGICA. 2. TRABAJA CON OTROS DE FORMA CONJUNTA Y COOPERATIVA. 3. COMPARTE LA EXPERTICIA TÉCNICA EN LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO 4. UTILIZA HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS QUE RESPONDAN A LA POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN. 5. EXPONE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO DE FORMA CLARA, DIRECTA, CONCRETA Y ASERTIVA. 6. GENERA CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE INTERACCIONES FAVORABLES PARA EL PROCESO FORMATIVO EN UN CLIMA DE COMPRENSIÓN, AFECTO Y RESPETO MUTUO. 7. ASUME EL ROL DE ORIENTADOR Y GUÍA DE UN GRUPO O EQUIPO DE TRABAJO. 8. VALORA LOS AVANCES Y LOGROS EN EL PROCESO FORMATIVO. 9. RETROALIMENTA PERMANENTEMENTE A OTROS FRENTE A LAS SITUACIONES QUE SE PRESENTAN EN EL APRENDIZAJE O EN EL PROCESO FORMATIVO Y PLANTEA ALTERNATIVAS 10. INTERPRETA LAS REALIDADES DEL ENTORNO, LAS REFLEXIONA, LAS VALORA Y LAS INTEGRA EN LOS PROCESOS Y PRODUCTOS DE LA FORMACIÓN. 11. DESARROLLA CONCEPTUALMENTE IDEAS DE MANERA ARGUMENTATIVA. 12. APLICA HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN TÉCNICA Y PEDAGÓGICA. <p>HABILIDADES ESPECÍFICAS (TÉCNICAS)</p> <p>RECONOCE LAS NECESIDADES Y ORIENTACIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</p> <p>APLICA LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- TIC</p> <p>REDACTA INFORMES ORALES Y ESCRITOS PARA LA EMPRESA</p> <p>EMPLEA UNA CAPACIDAD DE ESCUCHA Y EXPRESIÓN VERBAL CLARA.</p> <p>RECONOCE LOS PROTOCOLOS Y DIRECTRICES DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS</p>
<p>Experiencia laboral y/o especialización</p>	<p>VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.</p>

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
--	--------	-------	-------------------	-------

 <p>Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA</p> <p>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p>RED TECNOLÓGICA</p> <p>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</p>
---	--

Responsable del diseño	ALICIA ESPERANZA SALAS RAMIREZ	APROBAR ANALISIS	null. DIRECCIÓN GENERAL	20/07/2021
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	20/07/2021
Responsable del diseño	MARIA CAMILA GARCIA SANTAMARIA	ACTIVAR PROGRAMA	null. DIRECCIÓN GENERAL	05/04/2022
Aprobación	ANDRES FELIPE VALENCIA PIMIENTA		null. DIRECCIÓN GENERAL	02/08/2021