	ANEXO 4. **SYLLABUS** **PERFIL AUXILIAR DE INFORMACIÓN** **Proceso Gestión de Educación Posmedia**	Código: A4_L52_EP Versión: 1 Fecha Aprobación: 28/07/2026 Clasificación de la información: Pública

1. GENERALIDADES DEL CURSO

1.1 INFORMACION GENERAL DEL CURSO

Nombre: Auxiliares de información y servicio al cliente	**Nivel:** Básico

MODALIDAD DE FORMACIÓN	¿Cuál? MARQUE CON X	NUMERO DE HORAS
VIRTUAL SINCRONICO	X	31,5 horas
VIRTUAL ASINCRONICA	X	58,5 horas
TOTAL HORAS DE FORMACION		90 horas

1.2 JUSTIFICACIÓN Y/O DESCRIPCIÓN DEL CURSO *Describa la justificación frente a la formación que un incluya contexto, propósito u objetivos, beneficios o logros, población.*

En este nivel el propósito de la formación se orienta a proporcionar conocimientos para el desarrollo de habilidades que permitan a los beneficiarios brindar asesoría y respuestas a preguntas y quejas formuladas personalmente, por correo escrito, electrónico o telefónico y que guardan relación con bienes, productos, servicios y políticas de la organización para la que trabajan, con el fin de resolver las inquietudes regulares o canalizar los requerimientos al área correspondiente, proporcionan información y remiten a las personas a otras fuentes. De esta forma, pueden desempeñar funciones y desarrollarse en lugares donde están en contacto directo con los clientes o con la producción de los bienes y servicios suministrados por su organización.

1.3 POBLACIÓN OBJETIVO:

La priorización la tendrá la población de la Ruta de Jóvenes con Oportunidades, población de la ciudadanía general, mayor de edad (18 años cumplidos), bachiller (título de egresado(a) de un colegio público o privado, o mediante prueba de validación del ICFES).

1.4 PERFIL DE ENTRADA. *Describa los conocimientos previos del componente técnico que se requieran para dar inicio a la formación.*

Los beneficiarios que participen deberán acreditar, como mínimo, el nivel académico de bachiller.

1.5 OBJETIVO DEL CURSO. *Describa el objetivo general del curso frente a la formación , donde se incluya el resultado del aprendizaje*

El nivel básico está orientado al desarrollo de competencias iniciales para comprender, organizar y comunicar información en contextos reales de servicio al cliente. La formación introduce al participante en el uso de datos y de la inteligencia artificial generativa como herramientas de apoyo para el análisis, la síntesis y la organización del conocimiento, enfatizando el uso responsable, la ética y la validación humana de los resultados.

1.6 PERFIL DE SALIDA. *Describa las competencias que alcanzara el beneficiario una vez finalice y alcance el objetivo de la formación.*

Al finalizar el nivel básico, el beneficiario será capaz de gestionar información de clientes, clasificar y dar seguimiento a solicitudes, comunicarse de forma clara con el usuario y utilizar herramientas de inteligencia artificial para apoyar la redacción, organización y validación de información, aplicando criterios básicos de calidad, ética y uso responsable de datos en contextos de atención al cliente.

1.7 PERFIL PROYECTADO PARA UBICACIÓN LABORAL. *Enliste por los menos tres (3) posibles cargos a los cuales podría aspirar el beneficiario.*

A continuación se presentan los posibles cargos a los que podrá aspirar el beneficiario al finalizar la formación correspondiente a este nivel:
Oficinistas generales
Auxiliar de atención al cliente
Auxiliar de información

1.8 HORAS TOTALES DEL CURSO. *Describa en números y letras el total de horas de formación, teniendo en cuenta que no supere las 159 horas en el marco de la educación informal.*

90 horas de formación

1.9 HORAS SINCRÓNICAS Y ASINCRÓNICAS DEL CURSO. *Describa detalladamente en número y letras, la cantidad de horas sincrónicas, asincrónicas, presenciales para cada componente*

COMPONENTE	HORAS SINCRONICAS	HORAS ASINCRONICAS
LINEA TECNICA	**31,5**	**58,5**
TOTAL	**31,5**	**78,5**

1.10 METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE. *Describir cuál es la metodología de aprendizaje con la que se desarrollará la formación. (aprendizaje basado en proyectos, en retos, etc.).*

Dentro de las posibles metodologías para el desarrollo de la formación se proponen:
Aprendizaje basado en retos y proyectos
Aprender haciendo
Propuesta proponente

1.11 CRITERIOS DE VALORACIÓN. *La siguiente formula, define los parámetros mínimos con los cuales se cumplirán los requisitos de aprobación del curso y con la cual se revisará el avance en la formación para la emisión y entrega de la constancia de asistencia a los beneficiarios*

Se indica al futuro operador, que el proceso de formación a su cargo (seguimiento), recaerá sobre la ejecución del total de la formación para los beneficiarios.
Los beneficiarios podrán acceder a obtener su constancia de participación (aprobación del proceso formativo), al obtener el 70% o más, del total de las horas de formación

1.12 NOMBRE DE LA CONSTANCIA DE ASISTENCIA A OBTENER Y DETALLES DE QUIEN FIRMA. *Describir el nombre puntual de la constancia de asistencia que recibirá el beneficiario que logre el objetivo de la formación.*

Curso en nivel básico en Auxiliar Informativo y servicio al cliente Enfoque datos e IA Generativa

1.13 NOMBRE DE LA CERTIFICACIÓN DE INDUSTRIA A OBTENER. *Describir el nombre puntual de la certificación de indústria que recibirá el beneficiario que logre el objetivo de la formación.*

La certificación deberá guardar coherencia y correspondencia verificable con los conocimientos, habilidades, resultados de aprendizaje y nivel de profundidad técnica desarrollados durante la formación, asegurando que los contenidos impartidos y los criterios de evaluación reflejen de manera fiel y articulada el alcance del proceso formativo cursado.

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

1. GENERALIDADES DEL CURSO

1.1 INFORMACION GENERAL DEL CURSO

Nombre: Auxiliares de información y servicio al cliente	**Nivel:** Intermedio

MODALIDAD DE FORMACIÓN	¿Cuál? MARQUE CON X	NUMERO DE HORAS
VIRTUAL SINCRONICO	X	31,5 horas
VIRTUAL ASINCRONICA	X	58,5 horas
TOTAL HORAS DE FORMACION		90 horas

1.2 JUSTIFICACIÓN Y/O DESCRIPCIÓN DEL CURSO *Describa la justificación frente a la formación que un incluya contexto, propósito u objetivos, beneficios o logros, población.*

En este nivel el propósito de la formación se orienta a proporcionar conocimientos para el desarrollo de habilidades que permitan a los beneficiarios brindar asesoría y responder a preguntas y quejas formuladas personalmente, por correo escrito, electrónico o telefónico y que guardan relación con bienes, productos, servicios y políticas de la organización para la que trabajan, con el fin de resolver las inquietudes regulares o canalizar los requerimientos al área correspondiente, proporcionan información y remiten a las personas a otras fuentes. De esta forma, pueden desempeñar funciones funciones y desarrollarsen en lugares donde están en contacto directo con los clientes o con la producción de los bienes y servicios suministrados por su organización.

1.3 POBLACIÓN OBJETIVO:

La priorización la tendrá la población de la Ruta de Jóvenes con Oportunidades, población de la ciudadanía general, mayor de edad (18 años cumplidos), bachiller (título de egresado(a) de un colegio público o privado, o mediante prueba de validación del ICFES).

1.4 PERFIL DE ENTRADA. *Describa los conocimientos previos del componente técnico que se requieran para dar inicio a la formación.*

Los beneficiarios que participen deberán acreditar, como mínimo, el nivel académico de bachiller.

1.5 OBJETIVO DEL CURSO. *Describa el objetivo general del curso frente a la formación , donde se incluya el resultado del aprendizaje*

El nivel intermedio profundiza en el análisis y la interpretación de datos, fortaleciendo las capacidades del auxiliar para identificar patrones, generar hipótesis y desarrollar prototipos funcionales que apoyen la comunicación de soluciones. La inteligencia artificial se utiliza como herramienta de apoyo analítico y de validación, manteniendo la supervisión y el criterio humano como elementos centrales del proceso.

1.6 PERFIL DE SALIDA. *Describa las competencias que alcanzara el beneficiario una vez finalice y alcance el objetivo de la formación.*

Al finalizar el nivel intermedio, el beneficiario será capaz de interpretar información y patrones básicos en datos, utilizar herramientas de inteligencia artificial para apoyar el análisis descriptivo y la validación de información, desarrollar prototipos funcionales simples, ajustar soluciones a partir de pruebas y retroalimentación, y comunicar resultados de manera clara y estructurada en contextos de servicio al cliente

1.7 PERFIL PROYECTADO PARA UBICACIÓN LABORAL. *Enliste por los menos tres (3) posibles cargos a los cuales podría aspirar el beneficiario.*

A continuación se presentan los posibles cargos a los que podrá aspirar el beneficiario al finalizar la formación correspondiente a este nivel:
Oficinistas generales
Auxiliar de atención al cliente
Auxiliar de información

1.8 HORAS TOTALES DEL CURSO. *Describa en números y letras el total de horas de formación, teniendo en cuenta que no supere las 159 horas en el marco de la educación informal.*

90 horas de formación

1.9 HORAS SINCRÓNICAS Y ASINCRÓNICAS DEL CURSO. *Describa detalladamente en número y letras, la cantidad de horas sincrónicas, asincrónicas, presenciales para cada componente*

COMPONENTE	HORAS SINCRONICAS	HORAS ASINCRONICAS
LINEA TECNICA	**31,5**	**58,5**
TOTAL	**31,5**	**78,5**

1.10 METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE. *Describir cuál es la metodología de aprendizaje con la que se desarrollará la formación. (aprendizaje basado en proyectos, en retos, etc.).*

Dentro de las posibles metodologías para el desarrollo de la formación se proponen:
Aprendizaje basado en retos y proyectos
Aprender haciendo
Propuesta proponente

1.11 CRITERIOS DE VALORACIÓN. *La siguiente formula, define los parámetros mínimos con los cuales se cumplirán los requisitos de aprobación del curso y con la cual se revisará el avance en la formación para la emisión y entrega de la constancia de asistencia a los beneficiarios*

Se indica al futuro operador, que el proceso de formación a su cargo (seguimiento), recaerá sobre la ejecución del total de la formación para los beneficiarios.
Los beneficiarios podrán acceder a obtener su constancia de participación (aprobación del proceso formativo), al obtener el 70% o más, del total de las horas de formación

1.12 NOMBRE DE LA CONSTANCIA DE ASISTENCIA A OBTENER Y DETALLES DE QUIEN FIRMA. *Describir el nombre puntual de la constancia de asistencia que recibirá el beneficiario que logre el objetivo de la formación.*

Curso en nivel intermedio en Auxiliar Informativo y servicio al cliente Enfoque datos e IA Generativa

1.13 NOMBRE DE LA CERTIFICACIÓN DE INDUSTRIA A OBTENER. *Describir el nombre puntual de la certificación de indústria que recibirá el beneficiario que logre el objetivo de la formación.*

La certificación deberá guardar coherencia y correspondencia verificable con los conocimientos, habilidades, resultados de aprendizaje y nivel de profundidad técnica desarrollados durante la formación, asegurando que los contenidos impartidos y los criterios de evaluación reflejen de manera fiel y articulada el alcance del proceso formativo cursado.

1. GENERALIDADES DEL CURSO

1.1 INFORMACION GENERAL DEL CURSO

Nombre: Auxiliares de información y servicio al cliente	**Nivel:** Avanzado

MODALIDAD DE FORMACIÓN	¿Cuál? MARQUE CON X	NUMERO DE HORAS
VIRTUAL SINCRONICO	X	31,5 horas
VIRTUAL ASINCRONICA	X	58,5 horas
TOTAL HORAS DE FORMACION		90 horas

1.2 JUSTIFICACIÓN Y/O DESCRIPCIÓN DEL CURSO *Describa la justificación frente a la formación que un incluya contexto, propósito u objetivos, beneficios o logros, población.*

En este nivel el propósito de la formación se orienta a proporcionar conocimientos para el desarrollo de habilidades que permitan a los beneficiarios brindar y asesoría y responder a preguntas y quejas formuladas personalmente, por correo escrito, electrónico o telefónico y que guardan relación con bienes, productos, servicios y políticas de la organización para la que trabajan, con el fin de resolver las inquietudes regulares o canalizar los requerimientos al área correspondiente, proporcionan información y remiten a las personas a otras fuentes. De esta forma, pueden desempeñar funciones y desarrollarsen en lugares donde están en contacto directo con los clientes o con la producción de los bienes y servicios suministrados por su organización.

1.3 POBLACIÓN OBJETIVO:

La priorización la tendrá la población de la Ruta de Jóvenes con Oportunidades, población de la ciudadanía general, mayor de edad (18 años cumplidos), bachiller (título de egresado(a) de un colegio público o privado, o mediante prueba de validación del ICFES).

1.4 PERFIL DE ENTRADA. *Describa los conocimientos previos del componente técnico que se requieran para dar inicio a la formación.*

Los beneficiarios que participen deberán acreditar, como mínimo, el nivel académico de bachiller.

1.5 OBJETIVO DEL CURSO. *Describa el objetivo general del curso frente a la formación , donde se incluya el resultado del aprendizaje*

El nivel avanzado está orientado al análisis integrado de datos e información y al diseño de soluciones informacionales de mayor complejidad. La formación fortalece la capacidad del participante para integrar múltiples fuentes de datos, simular escenarios y evaluar impactos y riesgos, utilizando inteligencia artificial como apoyo responsable y bajo supervisión humana para la toma de decisiones.

1.6 PERFIL DE SALIDA. *Describa las competencias que alcanzara el beneficiario una vez finalice y alcance el objetivo de la formación.*

Al finalizar el nivel avanzado, el beneficiario será capaz de analizar e integrar información de diferentes fuentes, utilizar herramientas de inteligencia artificial para apoyar la síntesis y simulación básica de situaciones, desarrollar soluciones informacionales simples, evaluar resultados y riesgos asociados, y comunicar información de manera clara y estructurada, manteniendo criterios de calidad, ética y supervisión humana en contextos de servicio al cliente.

1.7 PERFIL PROYECTADO PARA UBICACIÓN LABORAL. *Enliste por los menos tres (3) posibles cargos a los cuales podría aspirar el beneficiario.*

A continuación se presentan los posibles cargos a los que podrá aspirar el beneficiario al finalizar la formación correspondiente a este nivel:
Oficinistas generales
Auxiliar de atención al cliente
Auxiliar de información

1.8 HORAS TOTALES DEL CURSO. *Describa en números y letras el total de horas de formación, teniendo en cuenta que no supere las 159 horas en el marco de la educación informal.*

90 horas de formación

1.9 HORAS SINCRÓNICAS Y ASINCRÓNICAS DEL CURSO. *Describa detalladamente en número y letras, la cantidad de horas sincrónicas, asincrónicas, presenciales para cada componente*

COMPONENTE	HORAS SINCRONICAS	HORAS ASINCRONICAS
LINEA TECNICA	**31,5**	**58,5**
TOTAL	**31,5**	**78,5**

1.10 METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE. *Describir cuál es la metodología de aprendizaje con la que se desarrollará la formación. (aprendizaje basado en proyectos, en retos, etc.).*

Dentro de las posibles metodologías para el desarrollo de la formación se proponen:
Aprendizaje basado en retos y proyectos
Aprender haciendo
Propuesta proponente

1.11 CRITERIOS DE VALORACIÓN. *La siguiente formula, define los parámetros mínimos con los cuales se cumplirán los requisitos de aprobación del curso y con la cual se revisará el avance en la formación para la emisión y entrega de la constancia de asistencia a los beneficiarios*

Se indica al futuro operador, que el proceso de formación a su cargo (seguimiento), recaerá sobre la ejecución del total de la formación para los beneficiarios.
Los beneficiarios podrán acceder a obtener su constancia de participación (aprobación del proceso formativo), al obtener el 70% o más, del total de las horas de formación

1.12 NOMBRE DE LA CONSTANCIA DE ASISTENCIA A OBTENER Y DETALLES DE QUIEN FIRMA. *Describir el nombre puntual de la constancia de asistencia que recibirá el beneficiario que logre el objetivo de la formación.*

Curso en nivel avanzado en Auxiliar Informativo y servicio al cliente Enfoque datos e IA Generativa

1.13 NOMBRE DE LA CERTIFICACIÓN DE INDUSTRIA A OBTENER. *Describir el nombre puntual de la certificación de indústria que recibirá el beneficiario que logre el objetivo de la formación.*

La certificación deberá guardar coherencia y correspondencia verificable con los conocimientos, habilidades, resultados de aprendizaje y nivel de profundidad técnica desarrollados durante la formación, asegurando que los contenidos impartidos y los criterios de evaluación reflejen de manera fiel y articulada el alcance del proceso formativo cursado.