	Anexo 2 **PERFIL AUXILIAR DE INFORMACIÓN** **Proceso Gestión de Educación Posmedia**	Código: A2_L52_EP Versión: 2 Fecha Aprobación: 31/08/2026 Clasificación de la información: Pública

1. TIPO DE ADQUISICIÓN	Servicios

2.CLASIFICADOR DEL BIEN O SERVICIO DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
86000000	86110000	86101700
SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	SISTEMAS EDUCATIVOS ALTERNANTIVOS	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN VOCACIONAL – NO CIENTFICA
86000000	86100000	86111500
SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	FORMACIÓN PROFESIONAL	SERVICIOS DE APRENDIZAJE A DISTANCIA
86000000	86130000	86132000
SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	SISTEMAS EDUCATIVOS ESPECIALIZADOS	SERVICIOS DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN

3.DESCRIPCIÓN	Educación informal, cursos de ciclo corto, cursos de capacitación, cursos intensivos, cursos básicos, cursos introductorios, cursos de iniciación
4. CARACTERÍSTICAS DE LA OCUPACIÓN	
4.1. Características de la ocupación	
Nombre ocupación	Código CUOC 42251 – Auxiliares de información y servicio al cliente
Nivel	Básico
Justificación de la priorización del perfil	El Auxiliar de Información y Servicio al Cliente se prioriza porque el sector servicios concentró el 76,2 % de las contrataciones recientes y representa el 25 % de la contratación proyectada en el grupo de "servicios y vendedores" (EDL Bogotá, 2025). Este perfil enfrenta una alta brecha, ya que el servicio al cliente es la habilidad técnica más difícil de encontrar para el 26 % de las empresas, con 19.427 vacantes no cubiertas (EDL Bogotá, 2025). A nivel nacional, la transformación digital ha incrementado la demanda de roles operativos de soporte, donde el 49 % de las empresas reporta necesidad en áreas comerciales y de atención (Fedesoft, 2025). Además, el 87,9 % de las empresas ha adoptado digitalización sin sustituir empleo, generando nuevas contrataciones asociadas a eficiencia y calidad del servicio (EDL Bogotá, 2025). El CONPES 4144 de 2025 respalda esta priorización al señalar la necesidad de fortalecer capacidades digitales y de uso de IA en perfiles operativos para mejorar empleabilidad y productividad.
Perfiles similares en el mercado	Oficinistas generales Auxiliar de atención al cliente
Descripción general	Suministran, asesoran y responden 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. Sus funciones se desarrollan en lugares donde están en contacto directo con los clientes o con la producción de los bienes y servicios suministrados por su organización. Se pueden desempeñar en establecimientos de comercio al por menor, compañías de seguros, empresas de servicio público, consorcios turísticos, establecimientos del sector público y privado, entre otros.
Nivel educativo requerido en las vacantes del sector productivo	Bachiller
Experiencia laboral	Ninguna
Conocimientos mínimos técnicos a formar	Gestión básica de datos e información de clientes en sistemas digitales. Registro, organización y consulta de información con criterios de calidad. Uso práctico de inteligencia artificial generativa en tareas de atención. Aplicación de IA para redacción, organización de información y textos simples. Formulación y ajuste de prompts para responder, resumir y clasificar información. Identificación de riesgos en IA (errores, sesgos, uso indebido y dependencia). Aplicación de validación humana en resultados generados por IA. Principios de ética, confidencialidad y protección de datos personales. Clasificación, registro y seguimiento de solicitudes (PQRS u otras tipologías). Aplicación de protocolos de servicio al cliente en la atención. Comunicación clara y estructurada con el cliente en diferentes canales. Redacción de respuestas (saludo, contexto, solución y cierre). Manejo de situaciones difíciles y control emocional en la atención. Atención en canales presencial, telefónico y digital.
5. COMPONENTES DE FORMACIÓN	
5.1. Requisitos para la oferta de formación	
Modalidad	Virtual Clases sincrónicas 35% Asincrónicas 65%
Metodología	Aprendizaje basado en retos y proyectos Aprender haciendo Propuesta proponente
Total horas de formación	90 horas
Cantidad de personas por grupo de formación	Máximo 30 personas
Perfil de entrada	Bachiller
Perfil de salida	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.
Certificado de Industria	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.
Herramientas e infraestructua requeridas para la formación	Equipo de computo, microfono, camara y conectividad
Criterios de valoración	Desarrollo de retos o proyectos Propuesta proponente

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

	Anexo 2 **PERFIL AUXILIAR DE INFORMACIÓN** **Proceso Gestión de Educación Posmedia**	Código: A2_L52_EP Versión: 2 Fecha Aprobación: 31/08/2026 Clasificación de la información: Pública

1. TIPO DE ADQUISICIÓN	Servicios

2.CLASIFICADOR DEL BIEN O SERVICIO DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
86000000	86110000	86101700
SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	SISTEMAS EDUCATIVOS ALTERNANTIVOS	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN VOCACIONAL – NO CIENTFICA
86000000	86100000	86111500
SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	FORMACIÓN PROFESIONAL	SERVICIOS DE APRENDIZAJE A DISTANCIA
86000000	86130000	86132000
SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	SISTEMAS EDUCATIVOS ESPECIALIZADOS	SERVICIOS DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN

3.DESCRIPCIÓN	Educación informal, cursos de ciclo corto, cursos de capacitación, cursos intensivos, cursos básicos, cursos introductorios, cursos de iniciación
4. CARACTERÍSTICAS DE LA OCUPACIÓN	
4.1. Características de la ocupación	
Nombre ocupación	Código CUOC 42251 – Auxiliares de información y servicio al cliente
Nivel	Intermedio
Justificación de la priorización del perfil	El Auxiliar de Información y Servicio al Cliente se prioriza porque el sector servicios concentró el 76,2 % de las contrataciones recientes y representa el 25 % de la contratación proyectada en el grupo de "servicios y vendedores" (EDL Bogotá, 2025). Este perfil enfrenta una alta brecha, ya que el servicio al cliente es la habilidad técnica más difícil de encontrar para el 26 % de las empresas, con 19.427 vacantes no cubiertas (EDL Bogotá, 2025). A nivel nacional, la transformación digital ha incrementado la demanda de roles operativos de soporte, donde el 49 % de las empresas reporta necesidad en áreas comerciales y de atención (Fedesoft, 2025). Además, el 87,9 % de las empresas ha adoptado digitalización sin sustituir empleo, generando nuevas contrataciones asociadas a eficiencia y calidad del servicio (EDL Bogotá, 2025). El CONPES 4144 de 2025 respalda esta priorización al señalar la necesidad de fortalecer capacidades digitales y de uso de IA en perfiles operativos para mejorar empleabilidad y productividad.
Perfiles similares en el mercado	Oficinistas generales Auxiliar de atención al cliente
Descripción general	Suministran, asesoran y responden 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. Sus funciones se desarrollan en lugares donde están en contacto directo con los clientes o con la producción de los bienes y servicios suministrados por su organización. Se pueden desempeñar en establecimientos de comercio al por menor, compañías de seguros, empresas de servicio público, consorcios turísticos, establecimientos del sector público y privado, entre otros.
Nivel educativo requerido en las vacantes del sector productivo	Bachiller
Experiencia laboral	Ninguna
Conocimientos mínimos técnicos a formar	Lectura, preparación e interpretación básica de datos en contextos de servicio. Identificación de patrones y tendencias simples en conjuntos de datos. Reconocimiento de errores comunes en la interpretación de información. Uso de inteligencia artificial para análisis descriptivo y apoyo en la interpretación de datos. Aplicación de IA para generación y validación básica de hipótesis. Desarrollo de prototipos funcionales simples (reportes, indicadores simulados, estructuras de dashboards no técnicos). Uso de prototipos para organizar y comunicar información. Principios de iteración de prototipos (prueba, ajuste y validación con supervisión humana). Validación de prototipos en contextos simulados y situaciones reales de atención. Principios de retroalimentación y mejora continúa basada en datos. Rol de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo en el análisis y la toma de decisiones operativas
5. COMPONENTES DE FORMACIÓN	
5.1. Requisitos para la oferta de formación	
Modalidad	Virtual Clases sincrónicas 35% Asincrónicas 65%
Metodología	Aprendizaje basado en retos y proyectos Aprender haciendo Propuesta proponente
Total horas de formación	90 horas
Cantidad de personas por grupo de formación	Máximo 30 personas
Perfil de entrada	Consumo del contenido de formación asincronico definido para la ruta Alfabetización digital básica (manejo elemental de navegador, correo, video–clases). Acceso a equipo y conectividad mínima para sesiones en vivo y práctica guiada.
Perfil de salida	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
Certificado de Industria	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.
Herramientas e infraestructua requeridas para la formación	Equipo de computo, microfono, camara y conectividad
Criterios de valoración	Aprendizaje basado en retos y proyectos Aprender haciendo Propuesta proponente

1. TIPO DE ADQUISICIÓN	Servicios

2.CLASIFICADOR DEL BIEN O SERVICIO DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
86000000 SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	86110000 SISTEMAS EDUCATIVOS ALTERNANTIVOS	86101700 SERVICIOS DE CAPACITACIÓN VOCACIONAL – NO CIENTFICA
86000000 SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	86100000 FORMACIÓN PROFESIONAL	86111500 SERVICIOS DE APRENDIZAJE A DISTANCIA
86000000 SERVICIOS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN	86130000 SISTEMAS EDUCATIVOS ESPECIALIZADOS	86132000 SERVICIOS DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN

3.DESCRIPCIÓN	Educación informal, cursos de ciclo corto, cursos de capacitación, cursos intensivos, cursos básicos, cursos introductorios, cursos de iniciación
4. CARACTERÍSTICAS DE LA OCUPACIÓN	
4.1. Características de la ocupación	
Nombre ocupación	Código CUOC 42251 – Auxiliares de información y servicio al cliente
Nivel	Avanzado
Justificación de la priorización del perfil	El Auxiliar de Información y Servicio al Cliente se prioriza porque el sector servicios concentró el 76,2 % de las contrataciones recientes y representa el 25 % de la contratación proyectada en el grupo de "servicios y vendedores" (EDL Bogotá, 2025). Este perfil enfrenta una alta brecha, ya que el servicio al cliente es la habilidad técnica más difícil de encontrar para el 26 % de las empresas, con 19.427 vacantes no cubiertas (EDL Bogotá, 2025). A nivel nacional, la transformación digital ha incrementado la demanda de roles operativos de soporte, donde el 49 % de las empresas reporta necesidad en áreas comerciales y de atención (Fedesoft, 2025). Además, el 87,9 % de las empresas ha adoptado digitalización sin sustituir empleo, generando nuevas contrataciones asociadas a eficiencia y calidad del servicio (EDL Bogotá, 2025). El CONPES 4144
Perfiles similares en el mercado	Oficinistas generales Auxiliar de atención al cliente
Descripción general	Suministran, asesoran y responden a preguntas y quejas formuladas personalmente, por correo escrito, electrónico o
Nivel educativo requerido en las vacantes del sector productivo	Bachiller
Experiencia laboral	Ninguna
Conocimientos mínimos técnicos a formar	Análisis integrado de datos e información en contextos de atención y servicio. Integración básica de múltiples fuentes de información para consulta y síntesis. Uso de inteligencia artificial para síntesis de información y apoyo en análisis de casos. Aplicación de IA para simulación sencilla de escenarios de atención. Diseño básico de soluciones informacionales mediante prototipos funcionales. Conceptos de flujo de información para apoyar la toma de decisiones operativas. Criterios para evaluación básica de resultados, impactos y utilidad de soluciones. Aplicaciones de IA como apoyo en procesos de gestión de información y servicio. Principios de automatización operativa con apoyo de IA, bajo supervisión humana. Identificación de riesgos éticos y operativos en el uso de datos e IA. Aplicación de principios de supervisión humana en procesos apoyados por IA. Conceptos de comunicación y visualización básica de información. Uso de IA para estructurar presentaciones claras y organizadas. Elementos para el desarrollo de soluciones integradas a partir de información y datos.
5. COMPONENTES DE FORMACIÓN	
5.1. Requisitos para la oferta de formación	
Modalidad	Virtual Clases sincrónicas 35% Asincrónicas 65%
Metodología	Aprendizaje basado en retos y proyectos Aprender haciendo Propuesta proponente
Total horas de formación	90 horas
Cantidad de personas por grupo de formación	Máximo 30 personas
Perfil de entrada	Consumo del contenido de formación asincronico definido para la ruta Alfabetización digital básica (manejo elemental de navegador, correo, video–clases). Acceso a equipo y conectividad mínima para sesiones en vivo y práctica guiada.
Perfil de salida	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.
Certificado de Industria	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.
Herramientas e infraestructua requeridas para la formación	Equipo de computo, microfono, camara y conectividad
Citerios de valoración	Aprendizaje basado en retos y proyectos Aprender haciendo Propuesta proponente

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