



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 1 de 4

VERSION REGIONAL **VERSION AVALADA MESA SECTORIAL** BOGOTÁ **MESA SECTORIAL** GESTION ADMINISTRATIVA CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
METODOLOGO MARTHA ROCIO PEÑA LOPEZ **VERSION** 2 **FECHA APROBACION** 30/11/2006 **VIGENCIA** 5 AÑOS **EXPIRA EN** 28/11/2012
TITULO DE LA N.C.I. 210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
CODIGO ELEMENTO 01 Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- A. El trabajador es competente si: la atención ofrecida favorece las relaciones de la empresa con el cliente
- B. La presentación personal está de acuerdo con los protocolos de servicio e identidad corporativa de la organización
- C. La atención personalizada cumple con los estándares de servicio de calidad de la organización.
- D. El servicio prestado cumple con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes
- E. La información requerida por los clientes es suministrada de acuerdo con los lineamientos y procesos de la organización

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

- 01. Principios De Atención Al Cliente (A, B, C, D)
- 02. Servicios Personalizado (C)
- 03. Medición Del Servicio (A, B, C, D)
- 04. Comunicación Con El Cliente (D, C)
- 05. Apariencia Y Actitud Personal (C)
- 06. Autocontrol Y Prudencia (A, C)
- 07. Concepto Y Manejo De Información (E)
- 08. Políticas De La Organización (E)

RANGOS DE APLICACION

TIPOS DE CLIENTE

Personales, Corporativos, Empresariales, Gobierno

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

- 1, Observación De La Actitud De Servicio Frente A Cinco Clientes Diferentes.

CONOCIMIENTO

- 1, Análisis De Casos

PRODUCTO

- 1, Libreta De Calificaciones Del Cliente



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 2 de 4

TITULO DE LA N.C.L 210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

CODIGO ELEMENTO 01 Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.

APROBADO ACTA NRO. 1357 DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA DE FECHA 13/09/2007 VERSION NRO. 2 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

WAYNE ANTHONY TRIANA ALVIS

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

MARTHA ROCIO PEÑA LOPEZ

NORMALIZADOR



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 3 de 4

TITULO DE LA N.C.I. 210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

CODIGO ELEMENTO 02 Atender a los clientes utilizando las tecnologías y normas de cortesía.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- A. El trabajador es competente si: la atención al cliente es prestada de acuerdo con el protocolo establecido por la organización.
- B. El asunto demandado por los clientes es resuelto o se busca alternativas de solución, teniendo en cuenta las políticas establecidas por la organización
- C. El tiempo de atención cumple con los estándares establecidos por la organización.
- D. La atención al cliente es prestada a través de los medios tecnológicos disponibles en la organización
- E. Los mensajes relacionados con los clientes, son expresados con claridad y precisión.
- F. La atención a los clientes es documentada de acuerdo con las políticas establecidas para la trazabilidad

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

- 01. Normas De Cortesía (A, B, C, D, E)
- 02. Visión, Misión Y Normas Internas De La Organización (A, B, C, D,)
- 03. Protocolo Empresarial (A, C)
- 04. Portafolio De Servicios (B, D)
- 05. Identificación Y Uso De Los Medios De Comunicación (D)
- 06. Manual De Funciones Y Procedimientos (A, B, D)
- 07. Expresión Oral Y Escrita (A, D, E)
- 08. Redacción De Mensajes Electrónicos (C, D, E)
- 09. Administración Del Tiempo (C)
- 10. Protocolo Internacional (A, B, C, D)
- 11. Normas De Calidad. Trazabilidad Del Servicio (F)

RANGOS DE APLICACION

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Telefónicos, Impresos, Electrónicos

TIPOS DE CLIENTE

Personales, Corporativos, Empresariales, Gobierno

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

- 1, Observación Durante La Atención Al Cliente, En Cinco Momentos, Que Cubran Los Rangos De Aplicación

CONOCIMIENTO

- 1, Simulación De Casos

PRODUCTO

- 1, Informe De Trazabilidad Del Servicio De Un Cliente



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 4 de 4

TITULO DE LA N.C.L 210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

CODIGO ELEMENTO 02 Atender a los clientes utilizando las tecnologías y normas de cortesía.

APROBADO ACTA NRO. 1357 DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA DE FECHA 13/09/2007 VERSION NRO. 2 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

WAYNE ANTHONY TRIANA ALVIS

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

MARTHA ROCIO PEÑA LOPEZ

NORMALIZADOR