



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION  
PARA EL TRABAJO

## NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 1 de 4

<b>VERSION</b>	VERSION AVALADA MESA SECTORIAL	<b>MESA SECTORIAL</b>	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
<b>REGIONAL</b>	BOGOTA	<b>CENTRO</b>	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA - BOGOTA
<b>METODOLOGO</b>	MARTHA ROCIO PEÑA	<b>VERSION</b>	2
<b>TITULO DE LA N.C.L</b>	210601010	<b>FECHA APROBACION</b>	30/11/2006
<b>CODIGO ELEMENTO</b>	01	<b>VIGENCIA</b>	5 AÑOS
	Facilitar El Servicio A Los Clientes Internos Y Externos De Acuerdo Con Las Políticas De La Organización	<b>Vigente?</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	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.

DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA

VERSION NRO. 2 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

WAYNE ANTHONY TRIANA ALVIS

**SECRETARIO(A) TECNICO(A)**

MARTHA ROCIO PEÑA

**METODOLOGO**



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.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

### 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.

DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA

VERSION NRO. 2 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

WAYNE ANTHONY TRIANA ALVIS

**SECRETARIO(A) TECNICO(A)**

MARTHA ROCIO PEÑA

**METODOLOGO**