

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Sector:	Vigencia:	Versión:	Aprobación:
Transversal a todos los sectores	5 años	01	28/06/2017

Estándar de Competencia:	Satisfacer al cliente teniendo en cuenta su(s) requerimiento(s), los procedimientos establecidos ¹ y la normativa correspondiente.
Nivel de Competencia:	Transversal a todos los niveles de competencia.

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Identificar la necesidad ² del cliente ³ , teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa correspondiente.	Atender la necesidad del cliente, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa correspondiente.	Verificar la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa correspondiente.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas del centro de labores. 2. Verifica disponer de las condiciones necesarias para brindar el servicio de atención al cliente. 3. Realiza el contacto con el cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 4. Solicita información respecto a la necesidad del cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 5. Escucha atentamente al cliente, parafraseando y resumiendo la información recibida. 6. Identifica el tipo de atención o servicio requerido por el cliente. 7. Confirma con el cliente, el requerimiento identificado, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas del centro de labores. 2. Procesa información vinculada al cliente y requerimiento del mismo, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. 3. Proporciona información o atención requerida por el cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 4. Informa sobre el proceso de atención, de ser el caso. 5. Coordina con el cliente, el medio de comunicación respecto al proceso de atención de su requerimiento, de ser el caso. 6. Canaliza la atención, a través de los mecanismos establecidos, de ser el caso. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas del centro de labores. 2. Consulta al cliente si su requerimiento ha sido cubierto, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Brinda información adicional al cliente, en caso no se encuentre satisfecho con la atención brindada. 4. Concluye el servicio de atención, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 5. Procesa documentación/información del servicio brindado y resultados de atención, de ser el caso.

¹ De la entidad pública o privada.

² Deseo de obtener un bien o servicio.

³ Cliente que requiere la prestación de servicios o productos específicos que, satisfaga su necesidad. Puede ser un: cliente interno/externo /usuario de servicio público.



1004038

Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto
<ul style="list-style-type: none"> Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del centro de labores. Condiciones verificadas para inicio de operación de atención al cliente. Contacto realizado con el cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. Información obtenida sobre la necesidad del cliente. Escucha activa realizada mediante parafraseos y resumen de lo comunicado por el cliente. Tipo de atención o servicio requerido, identificado. Confirmación realizada sobre el requerimiento del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del centro de labores. Información vinculada al cliente y requerimiento, procesados. Información o atención requerida por el cliente, proporcionada. Proceso de atención comunicado. Medio de comunicación para la atención del requerimiento, coordinado. Atención canalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del centro de labores. Consulta realizada sobre cobertura de requerimiento. Información adicional, brindada. Servicio de atención concluido. Documentos e información del servicio y resultados de atención, procesados.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> Normas y procedimientos internos del establecimiento. Técnicas de atención al cliente. Técnicas de comunicación efectiva. Manejo de conflictos. Normativa vigente sobre atención al cliente (opcional). Ofimática (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Normas y procedimientos internos del establecimiento. Técnicas de atención al cliente. Técnicas de comunicación efectiva. Manejo de conflictos. Normativa vigente sobre atención al cliente (opcional). Ofimática (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Normas y procedimientos internos del establecimiento. Técnicas de atención al cliente. Técnicas de comunicación efectiva. Manejo de conflictos. Normativa vigente sobre atención al cliente (opcional). Manejo de documentación (opcional). Ofimática (opcional).

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> Área de trabajo. Área de atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de comunicación (teléfono fijo o celular). Computadora. Impresora (opcional). Servicio de internet (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas del establecimiento. Fotocheck o distintivo (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Útiles de oficina: <ul style="list-style-type: none"> - Papel bond. - Lapicero. - Engrapador. - Grapas. - Resaltador (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de registro del cliente. Protocolos de atención. Encuestas de satisfacción. Reportes de satisfacción. Libro de reclamaciones (físico o virtual).



104089

Competencias Básicas ⁴	Competencias Genéricas
<p><u>Habilidades Básicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Redacción. • Habilidad de expresión. • Capacidad de escuchar. <p><u>Aptitudes Analíticas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para solucionar problemas. • Capacidad de aprendizaje. • Razonamiento. <p><u>Cualidades Personales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Sociabilidad. • Dominio sobre sí mismo. 	<p><u>Relaciones Interpersonales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Negociación. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p><u>Gestión de la Información</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información.





⁴ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pd>

004090