SÍLABO UNIDAD 3

1. Información General

Nombre del CETPRO	De Convenio Santa Vicenta María	**Período académico**	II
Programa de estudio	Apoyo administrativo	**Fecha de inicio**	05-09-2026
Módulo Formativo	Apoyo y registros de documentos administrativos	**Fecha de término**	16-08-2026
Unidad Didáctica 4:	Protocolo del servicio al usuario	**Turno**	Noche
Ciclo	II	**Sección**	Única
N° de Créditos	2 (1P – 1 T)	**Nombre de la Directora**	María Trigueros Huapaya
Número de horas	48	**Nombre de docente**	Amalia del Rosario Calderón Loyola
Modalidad	Presencial	Correo electrónico	amalia.calderon.cetprosvm@gmail.com

2. Sumilla

La unidad didáctica Protocolo del servicio al cliente, es de naturaleza teórico-práctica y pertenece al componente específico del programa de estudio "Apoyo Administrativo". Tiene como finalidad capacitar al estudiante en la atención al cliente, utilizar los mecanismos para mejorar la mensajería de las oficinas y organización de los documentos.

La unidad didáctica desarrolla contenidos como: tipos de clientes, servicio al cliente, instituciones que protegen al consumidor.

3. Unidad de Competencia

Procesar la documentación de las distintas áreas de la organización, en función a sus políticas y normativa correspondiente.

Custodiar la documentación, según políticas y procedimientos de la organización, y normativa correspondiente.

UNIDAD DE COMPETENCIA	LOGRO ESPECIFICO DEL APRENDIZAJE	SEMANA	TEMARIO
Protocolo del servicio al usuario	Los estudiantes al finalizar la unidad **implementaran** el protocolo de servicio al cliente de la organización, **aplicando** consistentemente las técnicas de **comunicación empática** y **resolución rápida** en todos los canales de interacción, logrando así **minimizar la fricción** y **maximizar la satisfacción** en el primer contacto.	6 al 8	• Atención al cliente • Uso del correo electrónico • Instituciones de apoyo al ciudadano • Sistematización de documentos

4. Capacidad específica

Gestionar las comunicaciones multicanal (virtuales y telefónicas) resolviendo las consultas e incidencias de los usuarios en el primer contacto y alineado a la satisfacción de las expectativas de servicio.

Brindar la información para la solución de la consulta asegurando la coherencia con la normativa vigente y los manuales internos de procedimientos.

5. Actividades de aprendizaje

N°	Indicador de la capacidad	Actividades de Aprendizaje	Contenidos	Recurso/ materiales	Horas	Fecha
1	Resuelve las consultas e incidencias de los usuarios según el protocolo de la organización.	Trabajando el protocolo de atención al cliente	● Atención y servicio al cliente: ● Tipos de clientes ● Decálogo del buen servicio al cliente ● Protocolo de atención Servicio al cliente ● Definición de Métricas Clave (KPIs de Calidad)	Separata Videos	6	05-09-2026
2		Identificando la utilidad de los protocolos para mejor el desempeño en la organización.	● Protocolo de Encuestas Post-Contacto ● Gestión del Desempeño y Coaching ● Mejora Continua a Nivel Organizacional	Separata Videos	6	06-09-2026
3	Orienta al usuario sobre el procedimiento de quejas y reclamos según las normativas y procedimientos establecidos en la organización	Conociendo la estructura de los protocolos en las empresas en la gestión de la atención al ciudadano.	● Marco Normativo y Conceptual de Quejas y Reclamos ● Protocolo de Orientación y Canales de Presentación ● Fases del Proceso y Tiempos de Respuesta ● Libro de reclamaciones ● Buzón de sugerencias	Separata Videos	6	09-09-2026
4		Identificando las características de las entidades para la atención al ciudadano	● Instituciones de apoyo al ciudadano ● Indecopi ● Sunass ● Osinergmin ● Ositran ● Osiptel	Separata Videos	6	10-09-2026
5	Verifica los datos del usuario siguiendo el protocolo de la organización	Analizando la normatividad vigente para la implementación de la seguridad de la atención al ciudadano.	● Marco Normativo y Protocolos de Seguridad ● Protocolo de Verificación Estándar	Separata Videos	6	11-09-2026
6		Implementado un protocolo de atención al ciudadano en la protección de datos.	● Protección de datos personales.	Lecturas Videos	6	12-09-2026
7	Busca en la base de datos la información de consulta según normativa de la organización	Elaborando matrices para la búsqueda y recuperación de datos.	● Técnicas Eficaces de Búsqueda y Recuperación de datos.	Lecturas Videos	6	13-09-2026
8		Elaborando tablas en Excel para la sistematización de datos	● Protocolo de Reporte de Datos Incorrectos ● Principio de Mínima Necesidad	Lecturas Videos	6	16-09-2026
Total					**48**	

6. Estrategias metodológicas:

En el desarrollo de la UD se emplearán las siguientes estrategias:

- Prácticas dirigidas asistidas por el docente
- Dinámica de grupos y trabajo en equipo.
- La observación sistemática.
- Método demostrativo
- Método de casos
- Método de proyectos.

7. Recursos pedagógicos (docente)

- Hojas de información
- Diapositivas de power point
- Separatas elaboración propia
- Pizarra
- Televisor

8. Sistema de Evaluación

La evaluación es parte del proceso de aprendizaje. es formativa, continua, orientadora, motivadora, basada en criterios, indicadores y evidencias que permitan valorar el logro de los saberes teóricos, prácticos y actitudinales del estudiante.

Para la evaluación de la UD se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La evaluación del módulo es formativa y permanente.
- Las actividades se centran en la obtención de los logros de aprendizaje.
- Los estudiantes relacionan sus saberes previos, conocimientos y actividades con miras a una aplicación profesional.
- El sistema de calificación es vigesimal y la nota mínima aprobatoria es 13.
- La fracción 0,5 o más se considera como una unidad a favor del o la estudiante.
- El/la estudiante que acumule inasistencias injustificadas en número igual o mayor al 30% del total de horas programadas en la UD será considerado retirado.
- El/la estudiante debe presentar los trabajos y tareas asignadas por el o la docente.
- El/la estudiante podrá rendir evaluaciones de subsanación a fin de lograr la aprobación final de la UD dentro del mismo periodo académico, considerando criterios establecidos en el Reglamento Institucional.
- La UD correspondiente a un módulo que no haya sido aprobada al final del período académico deberán volverse a llevar.
- Se considera aprobado el módulo, siempre que se hayan aprobado todas las unidades didácticas respectivas y la experiencia formativa en situaciones reales de trabajo, de acuerdo al plan de estudios.

La calificación final del curso se basa en las siguientes calificaciones parciales:

Actividad	Forma de entrega	Tipo de actividad	fecha
PC 01	Escrita	Práctica	06-09-2025
TA 01	Documento de word	Trabajo de investigación - Exposición	25-10-2025
EXF	Exposición Documento de word	Informes de los programas de estudio. Trabajo de emprendimiento individual o grupal	13/12/2025
PEC	Todas las clases		Diaria

PC01(25%) +PEC (25%) +TA01 (15%)+EXFN (35%)

Descripción de la evaluación:

PC 01: PRÁCTICA CALIFICADA (Prácticos)

PEC: PARTICIPACIÓN EN CLASE
TA 01: TAREA ACADÉMICA
EXFN: EXAMEN FINAL

9. Criterios de aprobación y certificación

Los participantes que cumplan con el 70% de asistencia y la aprobación de la Unidad Didáctica con una calificación igual o mayor de 13 serán reconocidos con una constancia de notas. De obtener menos repetirán la unidad didáctica.

10. Referencias bibliográficas:

Biblioteca

- Organización y gestión de empresas. Juan Antonio Pastor
- Documentación administrativa. Julio Piñeiro
- Manual de organización documental. Antonio Pedraza Jiménez
- Manual de organización y gestión documental. Rafael Botella Serrano

Links

https://snarector.agn.gob.pe/
https://www.portcastello.com/wp-content/uploads/2019/11/NIVEL1_Manual_GESTION_DOCUMENTAL.pdf
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161073_spa

Amalia del Rosario Calderón Loyola
Docente

Dra. María Felicita Trigueros Huapaya
Directora CETPRO "Santa Vicenta María"

Lic. María Felicita Trigueros Huapaya
Directora