



Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor de la R. A



Programa de Formación y Certificación de Competencias Laborales



Centro de Formación Profesional N°8 - SMATA

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Mapa Funcional del Jefe de Servicio

Propósito clave	Unidades Funcionales	Unidades de Competencia	Elementos de Competencia
Gestionar el servicio, la atención al cliente, las relaciones institucionales y el funcionamiento interno de la organización de acuerdo a los estándares de calidad, atención al cliente, seguridad y cuidado del medio ambiente vigentes en la actualidad.	1. Gestionar el servicio y atender al cliente.	<p>a. Recepcionar y entregar el vehículo.</p> <p>b. Elaborar estrategias de atención al cliente.</p> <p>c. Controlar el servicio realizado.</p>	<p>a.1. Interpretar el diagnóstico del cliente y abrir la orden de trabajo.</p> <p>a.2. Verificar la documentación y el estado del vehículo.</p> <p>a.3. Acondicionar el vehículo y explicar acerca del servicio al cliente.</p> <p>b.1. Transmitir la información de manera clara y precisa.</p> <p>b.2. Comunicar y fundamentar el presupuesto, las opciones de pago y la entrega del vehículo.</p> <p>c.1. Confeccionar un registro de clientes.</p> <p>c.2. Contactar telefónicamente al cliente.</p> <p>c.3 Evaluar conformidad del cliente.</p> <p>c.4. Procurar la venta del servicio nuevamente.</p>
	2. Gestionar las relaciones institucionales de la organización.	a. Fomentar las relaciones institucionales.	a.1. Conectarse con instituciones de interés.



Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor de la R. A



Programa de Formación y Certificación de Competencias Laborales



Centro de Formación Profesional N°8 - SMATA

	<p>3. Gestionar el funcionamiento interno del taller.</p>	<p>a. Presupuestar el servicio.</p> <p>b. Gestionar la compra de repuestos e insumos.</p> <p>c. Supervisar el trabajo de mantenimiento y reparación.</p> <p>d. Administrar al personal.</p>	<p>a.1. Presupuestar el mantenimiento y/o reparación.</p> <p>b.1. Solicitar los repuestos y/o insumos en tiempo, calidad, y adecuación técnica.</p> <p>c.1. Supervisar el proceso de reparación.</p> <p>c.2. Controlar las pautas de tiempo.</p> <p>c.3. Solucionar imprevistos.</p> <p>d.1. Distribuir las tareas a realizar.</p> <p>d.2. Solucionar los conflictos internos.</p> <p>d.3. Seleccionar al personal.</p>
--	---	---	---