

	SECTOR CONTAC CENTER
--	----------------------

MAPA FUNCIONAL	Representante de Atención al Cliente
Propósito clave: Atender las consultas del usuario por distintos medios de acuerdo a los instructivos de trabajo cumpliendo los procedimientos internos de la organización y preservando la confidencialidad de la información.	
UNIDAD DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Responder al usuario conforme pautas establecidas por el cliente en forma remota de acuerdo al instructivo de trabajo, preservando la confidencialidad y seguridad de la información.	1.1 Interactuar con el usuario identificando sus necesidades. 1.2 Responder al usuario respetando los instructivos de trabajo actualizados cumpliendo con los procedimientos internos. 1.3 Cerrar la operación con el usuario según instructivo.
2. Utilizar los sistemas conforme los procedimientos internos de la organización.	2.1 Verificar el funcionamiento de los equipos cotejando las respuestas del sistema según procedimientos internos. 2.2 Registrar el ingreso y la salida en el sistema utilizando la clave de acuerdo a procedimientos internos.