

Norma de
Competencia

**Representante de
Atención al Cliente
en Soporte Técnico**

Sector Contact Center



Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios



**Cámara de Empresas de Servicios de Contactos para Terceros de la
Provincia de Córdoba**

DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN	
REPRESENTANTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOPORTE TÉCNICO	
ÁREA DE COMPETENCIAS:	Servicios
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Servicios de Contactos para terceros
ÁREAS OCUPACIONALES	Áreas de asistencia técnica en servicios de Contacto
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
Convenio Colectivo Habeas Data Ley se Seguridad Laboral.	
ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL	
El representante de atención al cliente tendrá a su cargo la asistencia al usuario en línea en lo relativo a la resolución de problemas técnicos en soportes y sistemas en servicios de contacto preservando la confidencialidad de los datos conforme los procedimientos de la organización. Para ellos trabajara en las operaciones de identificación, diagnóstico, resolución de problemas software y soporte así como en la asistencia al usuario en servicios ofrecidos por el cliente.	
RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO	
Trabaja bajo supervisión del supervisor de equipo. Interactúa con pares en el proceso de atención al cliente.	
COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Córdoba 	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • Operación sistemas conforme los procedimientos internos de la organización. • Atención al cliente en procesos de diagnostico, verificación e instalación de sistemas y soportes • Elaboración de registros según procedimientos de la organización. 	

MAPA FUNCIONAL	Representante de Atención al Cliente en Soporte Técnico
Propósito clave: Asistir al usuario en línea en la resolución de problemas técnicos en soportes y sistemas preservando la confidencialidad de los datos, identificando el motivo de consulta conforme los procedimientos de la organización.	
UNIDAD DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Operar los sistemas conforme los procedimientos internos de la organización.	<p>1.1 Verificar el funcionamiento de los equipos cotejando las respuestas del sistema según procedimientos internos.</p> <p>1.2 Registrar el ingreso y la salida en el sistema de la organización de acuerdo a procedimientos internos.</p> <p>1.3 Controlar los sistemas informáticos del cliente cotejando su pertinencia conforme problemática detectada.</p>
2. Diagnosticar operativamente anomalías en soportes y sistemas utilizados por el usuario en forma remota recolectando datos fiables para la resolución de la problemática aplicando los procedimientos de la empresa cliente.	<p>2.1 Relevar la información relativa al usuario verificando la pertinencia de los datos asentados en el sistema aplicando los procedimientos de la empresa cliente.</p> <p>2.2 Diagnosticar las anomalías identificando las situaciones problemáticas y seleccionando la alternativa de resolución de acuerdo a los procedimientos de la empresa cliente.</p>
3. Asistir técnicamente al usuario en la resolución de problemas y en la instalación en soportes, sistemas conforme instructivos de trabajo.	<p>3.1 Verificar el funcionamiento de los soportes y sistemas utilizados por el usuario en forma remota considerando la anomalía detectada y los instructivos de trabajo.</p> <p>3.2 Asistir al usuario en la instalación del soporte y sistemas asegurando los aspectos técnicos de la configuración inicial para contribuir al normal funcionamiento del servicio.</p>

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE EN SOPORTE TECNICO		
Título de la unidad de competencia: 1. Utilizar los sistemas conforme los procedimientos internos.		
Título del elemento de competencia: 1.1. Verificar el funcionamiento de los equipos cotejando las respuestas del sistema según procedimientos internos.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar el sistema informático considerando la conexión, cuidado y desconexión del mismo. • Verificar el funcionamiento y operatividad de los equipos detectando fallas y anomalías y derivando la resolución del problema técnico al área correspondiente cuando es necesario. • Verificar el funcionamiento de las herramientas informáticas de acuerdo a procedimientos internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el sonido del equipo regulando el sistema de audio de acuerdo a estándares de calidad del audio. • Se verifica la disponibilidad de equipos considerando las aplicaciones específicas solicitadas por el cliente. • Se verifica el funcionamiento y operatividad de las herramientas informáticas utilizadas en las distintas operaciones que abarca el rol. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos disponibles y operativos para su utilización considerando estándares de desempeño. • Registro de anomalías y fallas en las herramientas informáticas según procedimiento interno. • Niveles de sonido acorde a las necesidades del usuario y del representante.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de las herramientas y maquinaria de trabajo. ▪ Reglamento interno de la empresa. ▪ Manejo de PC. ▪ Sistemas operativos y lenguaje específico de operación. ▪ Partes de la computadora y sus periféricos. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento a seguir en caso de anomalías en el sistema. ▪ Procedimiento establecido para dar fin a la comunicación con interferencia o ruidos.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soporte técnico personalizado ▪ Soporte técnico por medios tecnológicos ▪ Atención al cliente y soporte técnico en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comercios / Turismo/ Seguros. ○ Actividad Bancaria. ○ Venta de productos especializados. ○ Tareas administrativas. ○ Gestión en Áreas de telecomunicaciones. ○ Otros rubros. 		

Guías de evaluación

- El Representante llega a su puesto de trabajo, enciende el equipo, inserta su clave personal, inicia programas específicos, controla el funcionamiento adecuado del sistema de audio, verifica el sonido entrante y saliente (volumen). Al finalizar la jornada, cierra los programas, se desconecta con su clave personal y finaliza su sesión.
- El evaluador deberá considerar:
 - Su conocimiento en programas específicos.
 - El compromiso con el cumplimiento de los procedimientos de trabajo.
 - La capacidad para seguir pautas y procedimientos.

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE EN SOPORTE TECNICO		
Título de la unidad de competencia: 1.Utilizar los sistemas conforme los procedimientos internos.		
Título del elemento de competencia: 1.2 Registrar el ingreso y la salida en el sistema utilizando la clave de acuerdo a procedimientos internos.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Registrar en sistema el estado de disponibilidad del agente ante la empresa cliente considerando los procedimientos internos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Se conecta en el sistema encendiendo la computadora ingresando la clave personal para firmar entrada y dar inicio a su sesión. Se registra la disponibilidad del agente ante la empresa cliente en sistema y se dá inicio a los programas utilizados diariamente conforme procedimientos internos. Se firma salida cuando finaliza el horario de trabajo conforme procedimiento interno. Se solicita el receso a través del sistema conforme procedimiento interno. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro por sistema de la entrada y la salida al mismo conforme procedimiento interno. Registro por sistema del tiempo de receso tomado conforme procedimiento interno.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Programas específicos para registrar el ingreso y la salida en el sistema utilizando la clave de acuerdo a procedimientos internos. Procedimiento interno previsto para la toma de recesos. Reglamento interno de Apex. 		<ul style="list-style-type: none"> Sanciones posibles en caso de no cumplir con el procedimiento. Procedimiento a seguir en caso de alguna contingencia frente al registro de la entrada-receso-salida.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> Soporte técnico personalizado. Soporte técnico por medios tecnológicos. Atención al cliente y soporte técnico en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> Comercios / Turismo/ Seguros. Actividad Bancaria. Venta de productos especializados. Tareas administrativas. Gestión en Áreas de telecomunicaciones. Otros rubros. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> El Representante llega a su puesto de trabajo, enciende el equipo, inserta su clave personal, inicia programas específicos, controla el funcionamiento adecuado del sistema de audio, verifica el sonido entrante y saliente (volumen). Al finalizar la jornada, cierra los programas, se desconecta con su clave personal y finaliza su sesión. Se simulará una situación donde al postulante se le presentan dificultades con alguno de los programas específicos. El evaluador deberá considerar: <ol style="list-style-type: none"> el conocimiento en programas específicos, el compromiso con el cumplimiento de los procedimientos de trabajo, la capacidad para seguir pautas y procedimientos la capacidad de resolución frente a imprevistos en algunos de los soportes. 		

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE EN SOPORTE TECNICO

Título de la unidad de competencia: 2. Diagnosticar operativamente anomalías en soportes y sistemas utilizados por el usuario en forma remota recolectando datos fiables para la resolución de la problemática, aplicando los procedimientos de la empresa cliente.

Título del elemento de competencia: 2.1 Relevar la información relativa al usuario verificando la pertinencia de los datos asentados en el sistema aplicando los procedimientos de la empresa cliente.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none">• Identificar el problema real del usuario contemplando la aplicación de alternativas de resolución según procedimientos de la empresa cliente.• Verificar los datos en forma sistemática, asegurando la retroalimentación del proceso comunicativo, la adecuación del lenguaje técnico a características del usuario y preservando la confidencialidad de la información.• Relevar la información relativa al usuario utilizando en forma simultánea los programas específicos de la empresa cliente según el requerimiento planteado por el mismo y el instructivo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Se identifica el modo de establecer el contacto por parte del usuario y se interactúa utilizando vocabulario claro, formal, neutro y tonos de voz según situación específica.• Se asiste al usuario contemplando las necesidades del mismo, los requerimientos de la empresa cliente y las herramientas disponibles al momento del contacto.• Se comprueba la titularidad del usuario y tipo de servicio conforme instructivo de trabajo.• Se verifica los datos del usuario con la información asentada en el sistema.• Se indaga la causa de la consulta utilizando preguntas específicas predeterminadas.• Se verifica la pertinencia del servicio solicitado por el usuario cotejando:<ul style="list-style-type: none">▪ la solicitud del cliente con los registros asentados en el sistema conforme los términos del contrato cliente/usuario,▪ la veracidad de la información incluida en el historial de la cuenta del usuario,▪ el estado de situación técnico y administrativo de la cuenta.• Se registra información en forma temporaria considerando su uso posterior al momento de realización del diagnóstico.• Se reformula el mensaje precisando la información cuando se percibe falta de entendimiento.• Se resalta los datos más relevantes utilizando tonos y volumen de voz diferenciados.• Se reformula el mensaje transmitido por el usuario verificando la comprensión del mismo.• Se responde al usuario considerando los instructivos y actualizaciones de información periódica.• Se asiste al usuario consultando información incluida en registros del cliente y en el historial de contactos.	<ul style="list-style-type: none">• Datos recolectados relevantes y acordes a la situación problemática detectada.• Problemas identificados y focalizados conforme situación planteada por el usuario.

Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Informáticos: Estándares de utilización de software. • Interpretación de la información incluida en registros-historial del cliente, tipos de contrato- • Procesos de atención al cliente: Adecuación del lenguaje técnicos a características del usuario; construcción de oraciones sobre la base de estructuras gramaticales; técnicas de reformulación, parafraseo, decodificación; nociones básicas de técnicas de negociación: manejo de objeciones. Habilidades comunicativas aplicadas a la transferencia de información técnica. • interpretación oral aplicada a la interacción con usuarios; elaboración de registros escritos y la actualización de información relativa a nuevos productos y servicios. • Aplicación de reglas de cortesía a la interacción con el usuario. • Valores y Filosofía de la empresa. Procedimientos de la Organización prestadora de servicios de Contact Center. • Aplicación de la información contenida en procedimientos del cliente e instructivos de trabajo (flujograma). • Actualización de la información y su impacto en la prestación de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestaciones de Software según tipo de organización. • Existencia de sistemas variados adaptados a usuarios con capacidades diferentes. • Procedimientos diferenciados según tipo de organización
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico personalizado • Soporte técnico por medios tecnológicos. • Capacitación de representantes de atención al cliente en soporte técnico en empresas de servicios. • Atención al cliente y soporte técnico en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comercios / Turismo/ Seguros. ○ Actividad Bancaria. ○ Venta de productos especializados. ○ Tareas administrativas. ○ Gestión en Áreas de telecomunicaciones. ○ Otros rubros. 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • En primer lugar el postulante deberá realizar escuchas críticas de llamadas previamente calibradas por el experto centrándose en el relevamiento de la información. El evaluador deberá considerar la argumentación de la crítica del postulante en contraste con la suya. • En segundo lugar se simulará una situación de contacto donde el evaluador asumirá el rol de usuario presentando perfiles problemáticos. • El evaluador deberá considerar en este caso: <ol style="list-style-type: none"> 1) la asistencia al usuario, 2) la selección de los sistemas en función de la situación planteada, 3) los niveles de seguridad alcanzados en el proceso, 4) la preservación de la confidencialidad de la información, 5) la aplicación de reglas de cortesía, 6) la adecuación de la llamada al tipo de usuario 	

7) la estructura gramatical en la construcción de oraciones en la asistencia al usuario.

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE EN SOPORTE TÉCNICO

Título de la unidad de competencia: 2. Diagnosticar operativamente anomalías en soportes y sistemas utilizados por el usuario en forma remota recolectando datos fiables para la resolución de la problemática, aplicando los procedimientos de la empresa cliente.

Título del elemento de competencia: 2. 2. Diagnosticar las anomalías identificando las situaciones problemáticas y seleccionando la alternativa de resolución de acuerdo a los procedimientos de la empresa cliente.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none">• Verificar los datos en forma sistemática, asegurando la retroalimentación del proceso comunicativo.• Analizar la información aplicando analogías y comparaciones con la relativa a otros productos y servicios en función de la situación a diagnosticar.• Diagnosticar la anomalía identificando de manera precisa y sistemática el problema del usuario determinando el conjunto de alternativas posibles de resolución.• Seleccionar la alternativa de resolución considerando el tiempo, el costo, los márgenes de error y la viabilidad de intervención por parte del usuario involucrado.	<ul style="list-style-type: none">• Se orienta al usuario en el proceso de búsqueda de errores utilizando ayudas visuales.• Se atiende el llamado del usuario verificando la información registrada en el sistema e identificando el motivo de la consulta.• Se analiza la información considerando los datos provistos por el usuario y los resultados de la indagación.• Se diagnostica la anomalía haciendo uso de saberes técnicos especializados, teniendo en cuenta<ul style="list-style-type: none">○ la causa del problema,○ la situación contextual del usuario al momento de la consulta○ el perfil del usuario○ el instructivo de trabajo• Se define las posibles resoluciones preestablecidas en el instructivo de trabajo.• Se aborda los problemas factibles de resolución en tiempo real logrando la conexión de soportes y sistemas. <p>En caso de problema no factible de resolución en tiempo real</p> <ul style="list-style-type: none">○ Se adopta la alternativas viables según instructivo de trabajo○ Se informa al usuario los tiempos pre-establecidos de resolución según instructivo.○ Se registra los resultados de la gestión transponiendo información vinculada a la situación detectada, al diagnóstico, contexto, aspectos técnicos y acuerdos alcanzados con el usuario.	<ul style="list-style-type: none">• Problema identificado, focalizado y diagnosticado conforme situación real detectada.• Registros destinados a otras áreas conteniendo información completa, clara y precisa.

Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Informáticos: Estándares de utilización de software y hardware • Usos y Procedimientos para la elaboración de Registros escritos que reflejen las situaciones detectadas. • Interpretación de la información incluida en registros-historial del cliente, tipos de contrato- • Procesos de atención al cliente: Adecuación del lenguaje técnicos a características del usuario; construcción de oraciones sobre la base de estructuras gramaticales; técnicas de reformulación, parafraseo, decodificación; nociones básicas de técnicas de negociación: manejo de objeciones. • Procedimientos y técnicas de Resolución de Problemas: Identificación, análisis, modelado de situación, selección y administración de herramientas, costo de oportunidad, interacción con el usuario para su resolución. plazos legales de resolución. • interpretación oral y aplicada interacción con usuarios; elaboración de registros escritos y la actualización de información relativa a nuevos productos y servicios. • Aplicación de reglas de Cortesía aplicadas a la interacción con el usuario. • Valores y Filosofía de la empresa. Procedimientos de la Organización. • Aplicación de la información contenida en los instructivos de trabajo, • Organización del proceso de trabajo: sistematicidad, flujos de las llamadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestaciones de Software y hardware según tipo de empresa cliente. • Existencia de sistemas variados adaptados a usuarios con capacidades diferentes. • Procedimientos diferenciados según tipo de empresa cliente.
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico personalizado • Soporte técnico por medios tecnológicos • Capacitación de representantes de atención al cliente en soporte técnico en empresas de servicios. • Atención al cliente y soporte técnico en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Comercios / Turismo/ Seguros ◦ Actividad Bancaria ◦ Venta de productos especializados ◦ Tareas administrativas ◦ Gestión en Áreas de telecomunicaciones ◦ Otros rubros 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • En primer lugar el postulante deberá realizar escuchas críticas de llamadas previamente calibradas por el experto centrándose en el diagnóstico de las anomalías y la identificación de las situaciones problemáticas. El evaluador deberá considerar la argumentación de la crítica del postulante en contraste con la suya. • En segundo lugar se simulará una situación de contacto donde el evaluador asumirá el rol de usuario presentando perfiles problemáticos. • El evaluador deberá considerar en este caso: <ol style="list-style-type: none"> 1) la asistencia al usuario, 2) la selección de los sistemas en función de la situación planteada, 	

- 3) los niveles de seguridad alcanzados en el proceso,
- 4) la preservación de la confidencialidad de la información,
- 5) la aplicación de reglas de cortesía,
- 6) la adecuación de la llamada al tipo de usuario
- 7) la estructura gramatical en la construcción de oraciones en la asistencia al usuario.

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE EN SOPORTE TECNICO		
Título de la unidad de competencia: 3. Asistir técnicamente al usuario en la resolución de problemas y en la instalación en soportes, sistemas conforme instructivos de trabajo..		
Título del elemento de competencia: 3.1 Verificar el funcionamiento de los soportes y sistemas utilizados por el usuario en forma remota considerando la anomalía detectada y los instructivos de trabajo.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Definir el modo de resolución futura conforme el procedimiento de la organización y los conocimientos técnicos del representante. Asistir al usuario en caso de imposibilidad de resolución de problemas utilizando lenguaje persuasivo y presentando alternativas derivadas según procedimientos del establecimiento. Informar los datos requeridos por otras áreas en caso de asistencia técnica personalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> Se asiste al usuario en la verificación de fallas en soportes y sistemas utilizando ayudas visuales y lenguaje técnico adecuado a las características del usuario. Se resuelve el problema durante la llamada registrando el motivo de consulta y la forma de resolución. <p>En caso de imposibilidad de resolución durante la llamada del problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se aplica la totalidad de las fases incluidas en el procedimiento para la resolución de problemas técnicos, contemplando todas las posibilidades de resolución en línea. Se sugiere formas de resolución alternativas según procedimientos de la organización. Se informa al supervisor los casos de asistencia técnica personalizada para la determinación de la acción futura. Se deriva el problema a otra área técnica o sector conforme procedimientos del establecimiento. Se informa al usuario los plazos de resolución contemplados en el instructivo de trabajo. Se deriva la situación a otro sector de soporte técnico conforme situación detectada. 	<ul style="list-style-type: none"> Registros completos indicando marcas, modelos y estado del soporte del usuario motivo de consulta, forma de resolución y códigos correspondientes según procedimientos.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial	
<ul style="list-style-type: none"> Sistemas Informáticos: Estándares de utilización de software y hardware Usos y Procedimientos para la elaboración de Registros escritos que reflejen las situaciones detectadas. Interpretación de la información incluida en registros-historial del cliente, tipos de contrato- Procesos de atención al cliente: Adecuación del lenguaje técnicos a características del usuario; construcción de oraciones sobre la base de estructuras gramaticales; técnicas de reformulación, parafraseo, decodificación; nociones básicas de técnicas de negociación: manejo de objeciones. Procedimientos y técnicas de Resolución de Problemas: Identificación, análisis, modelado de situación, selección y administración de herramientas, costo de oportunidad, interacción con el usuario para su resolución. plazos legales de resolución. interpretación oral y aplicada interacción con usuarios; elaboración de registros escritos y la actualización de información 	<ul style="list-style-type: none"> Prestaciones de Software y hardware según tipo de empresa cliente. Existencia de sistemas variados adaptados a usuarios con capacidades diferentes. Procedimientos diferenciados según tipo de empresa cliente. 	

<p>relativa a nuevos productos y servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de reglas de Cortesía aplicadas a la interacción con el usuario. • Valores y Filosofía de la empresa. Procedimientos de la Organización. • Aplicación de la información contenida en los instructivos de trabajo, • Organización del proceso de trabajo: sistematicidad, flujos de las llamadas. 	
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico personalizado. • Soporte técnico por medios tecnológicos. • Capacitación de representantes de atención al cliente en soporte técnico en empresas de servicios. • Atención al cliente y soporte técnico en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comercios / Turismo/ Seguros ○ Actividad Bancaria ○ Venta de productos especializados ○ Tareas administrativas ○ Gestión en Áreas de telecomunicaciones ○ Otros rubros 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En primer lugar se presenta al postulante un caso, resultado de un contacto donde se le solicita el registro de dicha situación. ▪ Deberá incluir: códigos, abreviaturas técnicas, marca, modelo y estado de los soportes del cliente e información para la atención personalizada. ▪ En segundo lugar se presenta al postulante un registro donde se solicita la interpretación del mismo y el modelado de la situación que lo originó: ▪ El evaluador deberá considerar: <ol style="list-style-type: none"> 1) correspondencia del registro con el caso presentado, 2) el manejo de las herramientas involucradas en el registro. 	

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE EN SOPORTE TECNICO		
Título de la unidad de competencia: 3. Asistir técnicamente al usuario en la resolución de problemas y en la instalación en soportes y sistemas conforme instructivos de trabajo.		
Título del elemento de competencia: 3.2 Asistir al usuario en la instalación del soporte y sistemas asegurando los aspectos técnicos de la configuración inicial para contribuir al normal funcionamiento del servicio.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Asistir en la instalación de equipos y software nuevos estableciendo analogías con diferentes productos y procesos existentes. Atender al usuario adecuando el lenguaje al grado de comprensión del usuario. Asistir al usuario seleccionando las alternativas de oferta conforme las situaciones detectadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se controla la recepción del equipo cotejando el cumplimiento de los plazos establecidos, sus características y estado conforme solicitud del usuario. Se registra la diferencia detectada seleccionando la opción en el software de registro. Se orienta al usuario en la instalación del sistema verificando las conexiones a medio físico y su configuración utilizando ayudas visuales y la descripción en el proceso. Se asegura la configuración inicial del equipo seleccionando la alternativa pertinente para la instalación. Se verifica la conexión orientando al usuario en la testeo del funcionamiento del servicio. <p>En caso de normal funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se registra el estado del equipo en el programa correspondiente de acuerdo a procedimiento de empresa cliente. <p>En caso de anomalías:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se aplica los procedimientos establecidos para su asistencia técnica de acuerdo a procedimiento de empresa cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de recepción del equipo completo en el programa, en correspondencia con la situación detectada. Registro de estado de funcionamiento de soportes y sistemas conforme situación detectada.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Sistemas Informáticos: Estándares de utilización de software y hardware Usos y Procedimientos para la elaboración de Registros escritos que reflejen las situaciones detectadas. Interpretación de la información incluida en registros-historial del cliente, tipos de contrato- Procesos de atención al cliente: Adecuación del lenguaje técnico a características del usuario; construcción de oraciones sobre la base de estructuras gramaticales; técnicas de reformulación, parafraseo, decodificación; nociones básicas de técnicas de negociación: manejo de objeciones. Procedimientos y técnicas de Resolución de Problemas: Identificación, análisis, modelado de situación, selección y administración de herramientas, costo de oportunidad, interacción con el usuario para su resolución. plazos legales de resolución. interpretación oral y aplicada interacción con usuarios; elaboración de registros escritos y la actualización de información relativa a nuevos productos y servicio Aplicación de reglas de Cortesía aplicadas a la interacción con el usuario. 		<ul style="list-style-type: none"> Prestaciones de Software y hardware según tipo de empresa cliente. Existencia de sistemas variados adaptados a usuarios con capacidades diferentes. Procedimientos diferenciados según tipo de empresa cliente.

<ul style="list-style-type: none"> • Valores y Filosofía de la empresa. Procedimientos de la Organización. • Aplicación de la información contenida en los instructivos de trabajo, • Organización del proceso de trabajo: sistematicidad, flujos de las llamadas. 	
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico personalizado • Soporte técnico por medios tecnológicos • Atención al cliente y soporte técnico en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Comercios / Turismo/ Seguros ◦ Actividad Bancaria ◦ Venta de productos especializados ◦ Tareas administrativas ◦ Gestión en Áreas de telecomunicaciones ◦ Otros rubros 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En primer lugar se presenta al postulante un caso, resultado de un contacto donde se le solicita el registro de dicha situación. ▪ Deberá incluir: códigos, abreviaturas técnicas, marca, modelo y estado de los soportes del cliente e información para la atención personalizada. ▪ En segundo lugar se presenta al postulante un registro donde se solicita la interpretación del mismo y el modelado de la situación que lo originó: ▪ El evaluador deberá considerar: <ol style="list-style-type: none"> 1) correspondencia del registro con el caso presentado, 2) el manejo de las herramientas involucradas en el registro. 	