

Norma de
Competencia
Jefe de Servicios

Sector

Servicio de Mantenimiento y Reparación de Automotores



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



Unión Propietarios de Talleres Mecánicos de Automotores.



Asociación Propietarios de Talleres Automotores.

DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN

7

ÁREA DE COMPETENCIAS:	Mantenimiento y Reparación de Automotores
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Gestionar el servicio, la atención al cliente, las relaciones institucionales y el funcionamiento interno de la organización
ÁREAS OCUPACIONALES	<ul style="list-style-type: none">• Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores.• Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes.• Talleres Verificadores.

NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD

- Habilitación del Taller – Municipal y Provincia.
- Normas de seguridad e higiene vinculadas con:
- Manipulación de combustible
- Manipulación de energía eléctrica
- Carga física
- Uso apropiado de herramientas
- Aplicación de elementos de protección del vehículo
- Rutinas de evacuación y prevención de riesgos por incendio

ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL

- Riesgos del operario
 - Quemaduras por calor.
 - Daños por exposiciones de material pirotécnico del sistema.
 - Golpes.
 - Infecciones.
 - Cortes.
- Nivel de Autonomía
 - El Jefe de Servicio trabaja en forma autónoma, es el responsable de la calidad del mantenimiento y la reparación de estos sistemas y puede conducir equipos de trabajo en empresas de servicio..Descarga de Tensión.
- Riesgo del Vehículo
 - Ralladuras.
 - Golpes.
 - Daños en los componentes.
- Equipos y Herramientas
 - Herramientas convencionales
- Riesgo del Equipamiento
 - Ruptura de herramientas convencionales
- Medios de Comunicación
 - Oral
 - Planillas
 - Órdenes de trabajo
 - Correo electrónico
 - Registros de Información
 - Informes técnicos

RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRGICAS EN EL ESPACIO DE TRABAJO

El Jefe de Servicio se relaciona con los siguientes actores:

- Clientes
- Recepcionistas
- Propietario de Taller
- Jefe de Taller
- Mecánicos de otros sistemas
- Ayudantes mecánicos
- Responsables y empleados de empresas o áreas de repuestos

COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA

- Talleres de Instalación y Reparación Independientes de la Ciudad de Buenos Aires y de la Provincia de Buenos Aires.

ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

- Recepción del Vehículo
- Interpretación del Diagnóstico del Cliente
- Diagnóstico de fallas (en caso de Reparación)
- Elaboración del Presupuesto
- Mantenimiento del sistema (si se requiere)
- Verificación de funcionamiento de los componentes del sistema
- Entrega del Vehículo

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.

Título de la Unidad de Competencia: 1. Recepcionar y entregar el vehículo.

Título del Elemento de Competencia: 1.1. Interpretar el diagnóstico del cliente y abrir la orden de trabajo.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Construir una primera hipótesis de falla interpretando el diagnóstico del cliente. • Abrir la orden de trabajo especificando el tipo de vehículo, cliente y describiendo la falla a reparar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se entrevista al cliente preguntando los efectos, las condiciones de surgimiento, el momento y el lugar en el que se produjo la falla para construir la hipótesis. • Se contemplan las características técnicas del vehículo para diferenciar las fallas de los efectos normales de funcionamiento. • En caso de que el vehículo pueda circular: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se realiza una prueba de carretera junto con el cliente para verificar la hipótesis de falla. ○ Se deriva el auto a reparaciones contemplando en la orden de trabajo la marca, el modelo, el número de chasis, el año y el kilometraje del auto; los códigos del equipamiento electrónico y procedimientos de programación; el tipo de cliente; la descripción del diagnóstico del mismo, la hipótesis de falla y el servicio a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema del automóvil a reparar delimitado. • Actividades programadas en función de la precisión del diagnóstico. • Orden de trabajo completa en todos sus campos, definiendo las actividades a realizar en reparaciones
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/reparación. • Conocimientos generales sobre sistemas electrónicos del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Conocimientos generales de sistemas eléctricos del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Conocimientos generales de sistemas mecánicos convencionales. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Prueba de carretera: Procedimientos. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. 		<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica: PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos: Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología: Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Construir hipótesis de falla de acuerdo a lo planteado por el cliente.
- Realizar prueba de carretera.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 1. Recepcionar y entregar el vehículo.**Título del Elemento de Competencia:** 1.2. Verificar la documentación y el estado del automóvil.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none">• Verificar la documentación del vehículo controlando la correspondencia entre los datos de la cédula verde y del chasis del motor.• Verificar la vigencia de la garantía de fábrica controlando el kilometraje del auto y la fecha de compra.• Verificar en el historial de fallas del vehículo los últimos servicios realizados.• Verificar el estado del automóvil controlando su carrocería y accesorios.• Registrar los códigos de funcionamiento de los accesorios electrónicos y el procedimiento para su programación preguntando al cliente, y/o verificándolos en el manual del propietario.• Colocar los instrumentos de protección del automóvil.• Ingresar el automóvil en el taller cargando sus datos en la base de clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Se controla la documentación del vehículo verificando el número de chasis y del motor que figuran en el auto.• Se verifica que el auto está en garantía controlando que la cantidad de kilómetros que figuran en el auto sea inferior al kilometraje establecido por el manual del fabricante.• Se controlan en el manual de garantía los datos del auto, los servicios realizados y los plazos previstos para los diferentes servicios.• Se verifica el historial de fallas del vehículo controlando en el archivo del taller la fecha de la última reparación.• Se verifica la existencia de rayaduras en la carrocería del auto, la presencia de la rueda de auxilio, herramientas, radio y el nivel del tanque de combustible controlando visualmente en compañía del cliente.• Se verifica la existencia de accesorios y efectos personales del cliente.• Se verifica en el manual del cliente los datos sobre sistemas y los códigos de cada uno.• Se registran los códigos y los procedimientos de programación en la orden de reparación.• Se colocan en el automóvil las fundas protectoras: de guardabarros, volante, asientos, y palanca de cambios, para evitar daños en el vehículo.• Se cargan en la base del taller los datos del vehículo y el cliente garantizando la forma de ubicar al cliente durante el horario de trabajo taller.• Se registran la fecha de ingreso, tiempo aproximado informado al cliente y observaciones referidas al estado del vehículo.• Se deriva el automóvil al área de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Documentación verificada.• Garantía de fábrica verificada.• Planilla detallando los accesorios del auto y la existencia de rayaduras o golpes en la carrocería y la cantidad de combustible que posee.• Automóvil ingresado en la base del taller, listo para iniciar el servicio.

Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de control de la documentación: datos del auto, documentación. • Garantías del auto: períodos, requisitos, criterios y alcances. • Garantías de trabajo: períodos en tiempo y kilometraje. Condiciones, términos. • Procedimiento de verificación del estado del automóvil: componentes y equipamiento a contemplar. • Procedimientos de registro y verificación de códigos de funcionamiento de accesorios: sistemas y accesorios que requieren codificación. Procedimientos de programación. • Manual técnicos de reparación, programación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores. • Herramental e Información Técnica: PC, Teléfono, fax. • Materiales e Insumos: Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo. • Metodología: Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas. 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la documentación de un vehículo. • Verificar el estado del automóvil antes de ingresar al taller y completar la planilla correspondiente. • Colocar los instrumentos de protección y completar la planilla de ingreso del vehículo al taller. 	

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia: 1. RECEPCIONAR Y ENTREGAR EL VEHICULO.****Título del Elemento de Competencia: 1.3. ACONDICIONAR EL VEHICULO Y EXPLICAR EL SERVICIO AL CLIENTE.**

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none">• Acondicionar el vehículo como parte de la estrategia de fidelización del cliente.• Explicar al cliente el servicio realizado considerando los repuestos reemplazados, las horas de trabajo dedicadas, su costo, y las pautas a cumplir de acuerdo a la reparación.	<ul style="list-style-type: none">• Se controla que las condiciones de entrega del vehículo coinciden con las de recepción del mismo.• En caso de modificaciones necesarias durante el servicio:<ul style="list-style-type: none">○ Se consulta y comunica al cliente.• Se acondiciona el vehículo según las características del trabajo realizado, el criterio del cliente y el de servicio mantenido por el taller.• Se controla que no se hayan modificado elementos del vehículo que no fueron consultados con el cliente.• Se le informa con detalles al cliente el servicio realizado.• Se informa al cliente de la necesidad/posibilidad de realizar otras reparaciones percibidas durante el servicio.• Se muestra y/o entrega al cliente los repuestos reemplazados• Se asesora al cliente sobre las pautas de conducción del vehículo a seguir en base a la reparación realizada.• En caso de que corresponda de acuerdo al tipo de trabajo:<ul style="list-style-type: none">○ Se comunica al cliente las condiciones de la Garantía del trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Vehículo limpio y acondicionado, en condiciones de ser entregado al cliente.• Cliente conforme con el servicio realizado.

Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento general del vehículo y del sistema objeto del mantenimiento/repación. • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. • Capacidad de comunicar y asesorar al cliente sobre el servicio realizado. • Seguimiento y prevenciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la marca y modelo de vehículo (línea) y el sistema del mantenimiento/repación. • Uso de los sistemas específicos de base de datos.
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores. • Herramental e Información Técnica: PC, teléfono, fax. • Materiales e Insumos: Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo. 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • Explicar al cliente el servicio realizado. • Acondicionar el vehículo contemplando las especificaciones del cliente. 	

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 2. Elaborar estrategias de atención al cliente.**Título del Elemento de Competencia:** 2.1. Transmitir la información, de manera clara y precisa, al personal responsable.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el diagnóstico y definir las pautas de intervención. • Transmitir la información al personal de manera clara y precisa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se elabora el diagnóstico delimitando los sistemas del vehículo afectados a partir de lo planteado por el mecánico. • Se transmite el diagnóstico al personal, contemplando las tareas a realizar, los tiempos y los responsables en base al diagnóstico realizado. • Se determina el tipo de reparación que se le efectuará al vehículo, de acuerdo al diagnóstico realizado, consultando las pautas de tiempo definidas en el taller. • Se brindan las correspondientes indicaciones a los empleados encargados de la reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información y estrategias de intervención transmitidas al personal de forma clara y precisa. • Formas de intervención definidas en forma precisa.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse de manera “abierto” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/reparación. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Prueba de carretera: Procedimientos. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/reparación y uso del sistema. • Seguimiento y prevenciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica: PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos: Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología: Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Elaborar el diagnóstico y transmitirlo al personal.
- Definir tiempos, tareas y responsabilidades.
- Transmitir modos de intervención al personal.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 2. Elaborar estrategias de atención al cliente.**Título del Elemento de Competencia:** 2.2. Comunicar y fundamentar el presupuesto, las opciones de pago y la entrega del vehículo.**Criterios de desempeño**

Criterio de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none">Comunicar y fundamentar el presupuesto, las opciones de pago y la entrega del vehículo.	<ul style="list-style-type: none">Se informa al cliente el presupuesto del servicio a realizar, indicando los motivos del mismo fundamentando las ventajas y desventajas de las distintas alternativas.Se ofrecen las distintas opciones de pago al cliente, de acuerdo al monto y tipo de reparación, tipo de cliente y contemplando la situación financiera del taller.Se comunica el tiempo estimado para la reparación, considerando el trabajo y los recursos con los que cuenta el taller, y los requerimientos del cliente.Se contemplan los nuevos requerimientos y las necesidades del cliente de acuerdo a las opciones planteadas.Se acuerdan las pautas de reparación y entrega convenientes a ambas partes.Se verifica que el vehículo sea entregado en el día y la hora acordada, respetando lo pactado previamente.En caso de ocurrir demoras:<ul style="list-style-type: none">Se informa al cliente, los motivos de la demora y las nuevas condiciones de entrega.	<ul style="list-style-type: none">Presupuesto comunicado al cliente contemplando las alternativas más convenientes y fundamentando los motivos de las mismas.

Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse de manera “abierto” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/repación. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Prueba de carretera: Procedimientos. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. • Seguimiento y prevenciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores. • Herramental e Información Técnica: PC, Teléfono, fax. • Materiales e Insumos: Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo. • Metodología: Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas. 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir y fundamentar el presupuesto al cliente • Plantear alternativas de pago y modalidad de entrega. 	

Título de la Unidad de Competencia: 3. Controlar el servicio realizado.		
Título del Elemento de Competencia: 3.1. Confeccionar un registro por cada cliente.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Conformar un registro de datos por cada cliente, contemplando la relevancia y el perfil buscado para el seguimiento de los mismos.. 	<ul style="list-style-type: none"> Se recibe la unidad completando los datos del propietario y del vehículo, considerando su relevancia en términos de los objetivos comerciales del: taller, utilizando el soporte informático adecuado para el armado de un registro de datos. Se ingresa la información de los servicios realizados para su facturación, contemplando lo presupuestado y la reparación efectuada. En caso de existir diferencias: <ul style="list-style-type: none"> Se explican los motivos de las mismas, al cliente. Se complementa la información de la orden de trabajo, con el servicio realizado, completando el historial del vehículo. Se controlan los datos de la orden de trabajo con los de la facturación, completando los datos faltantes en la base de datos conformada. Se analiza la información obtenida con relación a los perfiles de clientes más relevantes considerando las variables más significativas para los objetivos del taller. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro conformado, de acuerdo a los datos significativos para el seguimiento de los clientes.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/reparación. Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. Prueba de carretera: Procedimientos. Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/reparación y uso del sistema. Seguimiento y prevenciones. 		<ul style="list-style-type: none"> Características según marca, modelo o sistema. Características según tipo de empresa
Campo de aplicación		

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica: PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos: Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología: Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Recibir la unidad completando los datos del propietario y del vehículo.
- Ingresar la información de los servicios realizados para su facturación.
- Controlar los datos de la orden de trabajo con los de la facturación, y analizar la información obtenida con relación a los perfiles de clientes más relevantes..

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.		
Título de la Unidad de Competencia: 3. Control del servicio realizado.		
Título del Elemento de Competencia: 3.2.Contactar telefónicamente al cliente.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Contactar telefónicamente al Cliente. contemplando el último trabajo realizado, la fidelidad y el tipo de cliente. • Conformar un fichero de clientes considerando la planificación del servicio del taller. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se selecciona según tipo de cliente, aquellos de mayor potencial para futuras ventas, de acuerdo a la fidelidad y a los vínculos con empresas. • Se confecciona una nueva ficha por cada cliente, teniendo en cuenta: nombre y apellido, tipo de vehículo, kilometraje, último trabajo realizado, para la confección de un fichero. • Se realiza una guía de preguntas evaluando la conformidad con el servicio, requerimientos de nuevos servicios y ofertas de mantenimiento a los clientes. • Se realizan las llamadas considerando el listado de clientes y la guía de preguntas. • Se registran las repuestas y se confecciona un fichero para diagramar nuevos servicios, mejorar la forma de ofrecerlo y planificar los servicios vendidos, de acuerdo a las respuestas obtenidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto telefónico con clientes, realizado en base a los parámetros definidos por el taller. • Fichero de Clientes potenciales, confeccionado de acuerdo a los objetivos planteados.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse de manera “abierto” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/repación. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Prueba de carretera: Procedimientos. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. • Seguimiento y prevenciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica: PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos: Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología: Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Seleccionar a los clientes potenciales a contactar.
- Confeccionar la ficha y la guía de preguntas.
- Realizar las llamadas y registrar las respuestas.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.		
Título de la Unidad de Competencia: 3. Control del servicio realizado.		
Título del Elemento de Competencia: 3.3. Evaluar la conformidad del cliente y procurar una nueva venta.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarse con el cliente para evaluar su conformidad considerando los puntos de mayor disconformidad con el servicio. • Procurar una nueva venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se evalúa la conformidad del cliente y se desarrollan estadísticas, de acuerdo a las respuestas obtenidas en los llamados realizados. • Se identifican los puntos principales de disconformidad jerarquizando y clasificando el material registrado. • Se seleccionan los clientes potenciales para ofrecer nuevos servicios. • Se identifican los puntos de mayor disconformidad delineando acciones correctivas. • En caso de detectar fallas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se elaboran estrategias para mejorar el servicio, evaluando los costos que implicaría dicha modificación y los recursos con los que se cuenta. • ○ 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente sobre el servicio evaluada de acuerdo a los parámetros definidos por el taller. • Nuevos servicios ofrecidos a los clientes potenciales considerando los parámetros definidos en el taller.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/repación. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Prueba de carretera: Procedimientos. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. • Seguimiento y prevenciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse:
 - Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica:
 - PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos:
 - Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología:
 - Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Evaluar la conformidad del cliente y desarrollar estadísticas a partir de las respuestas.
- Clasificar el material registrado.
- Ofrecer nuevos servicios.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 4. Fomentar las relaciones institucionales**Título del Elemento de Competencia:** 4.1. Conectarse con instituciones de interés

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Conectarse con instituciones de interés potencial para el taller. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se conforma un listado de Instituciones potenciales para la venta y ofrecimiento del servicio. • Se ofrece el servicio y su gestión a nuevos clientes institucionales potenciales, de acuerdo al listado elaborado previamente. • Se identifican Instituciones o Centros Formadores del perfil profesional específico de la especialidad del taller, previendo futuras necesidades del personal capacitado • Se evalúa la oferta formativa de dicha institución y la corresponde con los requerimientos, actuales y futuros, de capacitación del taller. • Se establecen conexiones con proveedores y terminales actualizando las novedades del sector. • Se desarrolla el vínculo con Cámaras, Asociaciones y Sindicatos, vinculadas al sector, contemplando las necesidades que surjan, para mejorar el funcionamiento del taller y la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones institucionales, concretadas en los plazos y condiciones pautadas en el taller.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse de manera “abierto” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/repación. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Prueba de carretera: Procedimientos. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. • Seguimiento y prevenciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse:
 - Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica:
 - PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos:
 - Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología:
 - Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Conformar un listado de Instituciones potenciales para la venta y ofrecimiento del servicio.
- Ofrecer el servicio y su gestión a nuevos clientes institucionales potenciales.
- Establecer conexiones con proveedores, terminales, Cámaras, Asociaciones y Sindicatos, vinculadas al sector.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 5. Preparar el presupuesto.**Título del Elemento de Competencia:** 5.1. Presupuestar el mantenimiento y/o reparación.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Calcular el presupuesto contemplando el costo del repuesto y el tiempo dedicado al mantenimiento y/o la reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> Se confirma el precio del repuesto verificándolo en la base de datos de proveedores y/o lista de precios y casas con la que cuenta el taller, o bien averiguándolos en empresas reconocidas del ramo. Se estima el tiempo demandado por el servicio consultando las pautas de tiempo definidas por el taller. Se consulta al mecánico especialista las horas de trabajo dedicadas normalmente al mantenimiento y/o reparación, considerando su experiencia en servicios similares. Se consulta al cliente sobre las alternativas de repuestos a utilizar - originales, nacionales, importados, etc.- Se calcula el presupuesto del trabajo contemplando el costo del repuesto y el tiempo estipulado para el mantenimiento y/o la reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto formulado en base al costo de los repuestos y las horas de trabajo requeridas para el servicio.

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Servicios y productos que ofrece el taller: Línea de vehículos, sistemas a mantener o reparar. Manejo de stock. Cantidad de horas de trabajo establecidas para cada servicio y costos de las mismas. Procedimientos de facturación: circuitos y tipos de clientes. Cálculos matemáticos y uso de calculadora. Elaboración de cotizaciones. Criterio de búsqueda de información específica. Uso de medios de acceso a la información sobre precios de repuesto: Internet, teléfono, fax, correo electrónico. Normalización de los repuestos: códigos, características y tipos en relación con marcas y modelos. Manejo de PC: armado y utilización de base de datos de proveedores. Confección de órdenes de compra, órdenes de adquisición del repuesto. Capacidad de comunicación y relaciones interpersonales. Concepto de servicio: atención al cliente, ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de la marca y modelo de vehículo (línea) y el sistema del mantenimiento/reparación. Uso de los sistemas específicos de base de datos.

<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de medios de pago: Tarjeta de crédito y débito. Efectivo. Cheque. Transferencia bancaria. • Negociación con las empresas de repuestos: condiciones de pago y entrega. Precios. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. 	
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores. • Herramental e Información Técnica: PC, Teléfono, fax. • Materiales e Insumos: Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo. 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • Calcular el presupuesto de un servicio típico. • Adquirir cotizaciones de repuestos referidos al sistema a reparar. 	

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 6. Gestionar compra de repuestos e insumos.**Título del Elemento de Competencia:** 6.1. Solicitar los repuestos y/o insumos, en tiempo, calidad y adecuación técnica.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none">• Solicitar los repuestos y/o insumos, en tiempo, calidad y adecuación técnica.• Adquirir los repuestos necesarios para la reparación contemplando la relación calidad - costo del componente.	<ul style="list-style-type: none">• Se verifica la existencia del repuesto necesario constatando en el stock del taller.• En caso de que el repuesto no esté en stock:<ul style="list-style-type: none">○ Se busca en los catálogos correspondientes, de acuerdo a lo diagnosticado, al tipo de vehículo, al presupuesto y al sistema a reparar.○ Se consulta a los proveedores, de acuerdo a la marca y/o modelo del vehículo o insumo a reparar o comprar, detallando el número de la pieza solicitada.○ Se adquieren los repuestos en la/s empresa/s del ramo que ofrezcan las mejores condiciones de compra en términos de precio, calidad, tiempos de entrega, medios y forma de pago.• En caso de no tener cuenta corriente:<ul style="list-style-type: none">○ Se negocia el precio y las condiciones de la operación contemplando lo presupuestado al cliente.○ Se concreta la operación, pactando la forma de entrega considerando los plazos pactados con el cliente.○ Se asegura que estén disponibles en los tiempos solicitados.○ Se recibe la pieza evaluando la correspondencia con lo acordado y las características requeridas.○ Se realiza el control de calidad y adecuación técnica, respectiva de la pieza comprada.○ Se abona el importe pactado de acuerdo a las condiciones previstas.• En caso que no se corresponda con lo pactado:<ul style="list-style-type: none">○ Se realiza el reclamo correspondiente.• En el caso de las concesionarias cuando el auto está en garantía:<ul style="list-style-type: none">○ Se solicita a la terminal el repuesto necesario completando el formulario correspondiente (la orden de adquisición del repuesto).○ Se factura el servicio a la terminal.	<ul style="list-style-type: none">• Repuestos e insumos solicitados de acuerdo a lo requerido.• Repuestos de calidad adquiridos a tiempo, en condiciones de precio y forma de pago favorables para la empresa.

Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/repación. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. • Manejo de stock. • Criterio de búsqueda de información específica. Uso de medios de acceso a la información sobre precios de repuesto: Internet, teléfono, fax, correo electrónico. • Normalización de los repuestos: códigos, características y tipos en relación con marcas y modelos. • Manejo de PC: armado y utilización de base de datos de proveedores. • Confección de órdenes de compra, órdenes de adquisición del repuesto. • Capacidad de comunicación y relaciones interpersonales. • Concepto de servicio: atención al cliente, ventas. • Negociación con las empresas de repuestos: condiciones de pago y entrega. Precios 	<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse:
 - Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica:
 - PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos:
 - Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología:
 - Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Verificar existencia de los repuestos requeridos en el stock.
- Definir estrategias en caso de no existir en el stock.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 7. Supervisar el trabajo.**Título del Elemento de Competencia:** 7.1. Supervisar el proceso de reparación.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar el proceso de reparación de acuerdo al manual del fabricante y a lo pactado con el cliente.. 	<ul style="list-style-type: none"> Se observan las tareas que se realizan en las distintas unidades, controlando que no existan modificaciones de repuestos y o tiempos. Se observa el cumplimiento de los procedimientos adecuados a los manuales de fábrica identificando desvíos. En caso que se altere el proceso previsto: <ul style="list-style-type: none"> Se informa al cliente, especificando los cambios a realizar, y los motivos de los mismos. Se interviene reorientando los procesos y tareas. Se efectúa el seguimiento considerando que las tareas asignadas se realicen en tiempo y forma, coordinando los tiempos de la reparación con los de otras áreas del taller. Se verifica que la reparación solicitada se haya llevado a cabo, contemplando lo pactado con el cliente y las normas pactadas por el manual del fabricante. Se controla que los requisitos solicitados en la Orden de Reparación estén cumplidos de acuerdo a lo convenido con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de reparación efectuado y controlado en los tiempos previstos, en las condiciones adecuadas y de acuerdo a lo pactado con el cliente.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/reparación. Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. Prueba de carretera: Procedimientos. Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/reparación y uso del sistema. Seguimiento y prevenciones. 		<ul style="list-style-type: none"> Características según marca, modelo o sistema. Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse:
 - Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica:
 - PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos:
 - Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología:
 - Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Identificar modificaciones en los procesos, tiempos y repuestos.
- Definir estrategias frente a los posibles desvíos.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 7. Supervisar el trabajo.**Título del Elemento de Competencia:** 7.2. Controlar las pautas de tiempo.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Controlar las pautas de tiempo de acuerdo a los parámetros definidos por las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se establecen las pautas de tiempo para la ubicación del vehículo en el taller, la reparación, el diagnóstico técnico, la ubicación de las piezas y un margen de tiempo para necesidades personales. Se utilizan correctamente las pautas de tiempo para una mayor rentabilidad del taller contemplando lo pautado en el manual de procedimiento de fábrica o estipulado por el taller. Se ficha el inicio y la finalización de la reparación, contemplando el estado de las reparaciones en curso y el tiempo disponible para una nueva asignación. Se indica el tiempo estimado y el real empleado para cada reparación, explicando las diferencias al cliente. Se analizan la brecha entre los tiempos estimados y los reales identificando las causas y definiendo alternativas para mejorar el desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> Pautas de tiempo, controladas de acuerdo a lo definido previamente en el taller. Diferencia entre el tiempo estimado y el empleado, justificada considerando las condiciones de realización.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de comunicarse de manera “abierto” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/reparación. Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. Prueba de carretera: Procedimientos. Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/reparación y uso del sistema. Seguimiento y prevenciones. . 		<ul style="list-style-type: none"> Características según marca, modelo o sistema. Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse:
 - Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica:
 - PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos:
 - Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología:
 - Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Definir las pautas de tiempo para la realización de las tareas.
- Analizar la brecha entre los tiempos pautados y los reales.
- Sugerir estrategias de corrección de la brecha para futuros trabajos.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 7. Supervisar el trabajo.**Título del Elemento de Competencia:** 7.3. Solucionar imprevistos.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar estrategias de intervención ante la aparición de fallas no previstas..	<ul style="list-style-type: none">• Se consulta con el mecánico, de acuerdo al tipo de falla no prevista.• Se verifican tiempos y costos para la solución del conflicto, teniendo en cuenta las posibilidades del taller y del cliente.• Se llama al cliente, para buscar su autorización, justificando el imprevisto.• Se autoriza al mecánico a realizar la nueva reparación.• En caso de realizar la reparación en un trabajo no autorizado:<ul style="list-style-type: none">○ Se confirma el pago en cuenta corriente, de acuerdo a las posibilidades o situación del taller.○ Se evalúa la pertinencia de realizar la reparación, asumiendo los costos que implica la misma, contemplando la relación costos - beneficios.○ Se consulta con los proveedores de repuestos o insumos, para lograr llegar a un acuerdo en cuanto a costos adicionales.○ Se repara la falla comunicando al cliente el servicio realizado.	<ul style="list-style-type: none">• Imprevistos, solucionados en los tiempos pautados..

Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse de manera “abierto” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/repación. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Prueba de carretera: Procedimientos. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. • Seguimiento y prevenciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: <ul style="list-style-type: none"> ○ Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores. • Herramental e Información Técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ PC, Teléfono, fax. • Materiales e Insumos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo. • Metodología: <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas. 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir acciones frente a la aparición de fallas. • Definir acciones ante un trabajo no autorizado. 	

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 8. Administrar el personal.**Título del Elemento de Competencia:** 8.1. Distribuir las tareas a realizar

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Distribución de las tareas a realizar de acuerdo a los tiempos y al personal del taller. 	<ul style="list-style-type: none"> Se evalúa el trabajo a realizar por cada área de trabajo, contemplando los tiempos y los recursos disponibles. Se asignan las tareas, tiempos y responsables considerando las posibilidades reales del taller y el trabajo a realizar. Se realiza el seguimiento del proceso, de acuerdo a lo pactado con el cliente y al manual del fabricante. Se comunican las tareas a realizar al personal considerando el tiempo razonable para la reparación. Se controla realización del trabajo, teniendo en cuenta el presupuesto y evaluando la posibilidad de surgimiento de imprevistos, para poder evitarlos. Se controlan las pautas de tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega, estipulados con el cliente previamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Tareas a realizar, distribuidas, considerando el personal calificado con el que se cuenta. Instrucciones precisas dadas, considerando el tiempo razonable para la reparación.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/reparación. Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. Prueba de carretera: Procedimientos. Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/reparación y uso del sistema. Seguimiento y prevenciones. 		<ul style="list-style-type: none"> Características según marca, modelo o sistema. Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse:
 - Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica:
 - PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos:
 - Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología:
 - Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Evaluar el trabajo a realizar delimitando las tareas, tiempos y responsables.
- Realizar el seguimiento y el control del trabajo.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.

Título de la Unidad de Competencia: 8. Administrar el personal.

Título del Elemento de Competencia: 8.2. Solucionar los conflictos internos.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Solucionar los conflictos internos asegurando la entrega en tiempo y forma del automóvil reparado. 	<ul style="list-style-type: none"> Se investiga acerca del conflicto surgido, para conocer los motivos que lo provocaron. Se establece una mediación entre las partes para lograr la solución del conflicto. Se evalúan las decisiones a tomar, de acuerdo a la gravedad del conflicto, y las consecuencias provocadas contemplando al mejor relación costo/beneficio a tomar. Se toman las medidas definidas contemplando que el conflicto no altere la entrega en las condiciones pautadas con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Conflictos internos, solucionados considerando el cumplimiento con lo pactado con el cliente. Responsabilidades otorgadas, cumplidas en los tiempos previstos..
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/repación. Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. Prueba de carretera: Procedimientos. Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. Seguimiento y prevenciones. 		<ul style="list-style-type: none"> Características según marca, modelo o sistema. Características según tipo de empresa

Campo de aplicación

- Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse:
 - Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores.
- Herramental e Información Técnica:
 - PC, Teléfono, fax.
- Materiales e Insumos:
 - Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo.
- Metodología:
 - Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas.

Guías de evaluación

- Definir estrategias de intervención ante un conflicto interno del personal.
- Utilizar técnicas de mediación ante el conflicto.
- Evaluar posibles medidas a adoptar contemplando probables consecuencias.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE SERVICIO.**Título de la Unidad de Competencia:** 8. Administrar el personal**Título del Elemento de Competencia:** 8.3. Seleccionar el personal

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Selección del Personal contemplando los criterios y requerimientos del taller. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica la necesidad de nuevo personal capacitado, de acuerdo a la demanda detectada en el taller. • Se definen las características del perfil del puesto, considerando la necesidad detectada, identificando y explicando los criterios para la selección. • Se habilitan los medios para difundir la búsqueda, teniendo en cuenta la posibilidad de publicarlo en un diario, o a través de contactos o referencias. • Se realizan las entrevistas, de acuerdo al perfil buscado, contemplando los criterios de selección definidos. • Se hace una preselección, teniendo en cuenta a los postulantes que mejor se adecuen al puesto. • Se buscan los antecedentes de los postulantes, evaluando la correspondencia con lo planteado en las entrevistas, de acuerdo a las referencias dadas. • Se toma la decisión final, eligiendo al postulante más adecuado, teniendo en cuenta los criterios determinados previamente, para cada puesto. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal requerido, seleccionado de acuerdo a los criterios previamente definidos..
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente para definir sus necesidades, sin dejar de considerar que se establece una hipótesis inicial del diagnóstico. • Asunción de responsabilidades frente al superior, el cliente y el personal a su cargo sobre decisiones vinculadas al mantenimiento/repación. • Conocimientos generales sobre los distintos sistemas del automóvil. Principios de funcionamiento. Principales fallas. Relaciones funcionales entre los distintos sistemas. • Prueba de carretera: Procedimientos. • Órdenes de trabajo. Estructura e ítems a contemplar y completar. • Manejo de base de datos en PC. Procesadores de texto. 		<ul style="list-style-type: none"> • Características según marca, modelo o sistema. • Características según tipo de empresa

<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse y asesorarse con el operario sobre las condiciones del mantenimiento/repación y uso del sistema. • Seguimiento y prevenciones. 	
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Empresas en las que podría desempeñarse: <ul style="list-style-type: none"> ○ Talleres de Posventa ligados a las Concesionarias de Automotores, Talleres de Mantenimiento y Reparación Independientes, Área de Verificación de Empresas Terminales, Talleres Verificadores. • Herramental e Información Técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ PC, Teléfono, fax. • Materiales e Insumos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planillas de registro de datos, órdenes de trabajo. • Metodología: <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnica de entrevistas el cliente para elaboración de hipótesis de fallas. 	
Guías de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la necesidad de nuevos personal capacitado. • Definir las características del perfil del puesto. • Realizar las entrevistas, de acuerdo al perfil buscado y, preseleccionar a los postulantes que mejor se adecuen al puesto. • Buscar los antecedentes de los postulantes y evaluar la correspondencia con lo planteado en las entrevistas, de acuerdo a las referencias dadas. • Seleccionar al postulante que mejor se corresponda con los requisitos del puesto. 	